

LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CHE TI SERVE

Il progetto riguarda qualsiasi Pubblica Amministrazione (P.A.). Potrà, pertanto, essere ritagliato su misura della P.A. interessata per migliorare sportelli al pubblico, uffici, ambulatori, strutture di ascolto/consegna, ecc.

1ª fase

La P.A., costituendo uno Staff dedicato, appartenente al proprio personale dipendente, organizzerà una serie di giornate denominate “La P.A. incontra i cittadini”.

Dette giornate (da 7 a 15 gg.) saranno dedicate alla diffusione delle informazioni sul progetto **“Costruisci la Pubblica Amministrazione che ti serve”** (accompagnata da una grafica d’effetto, nella quale una figura, rappresentante la P.A., s’inchina ad un’altra, rappresentante il cittadino), e si articoleranno nei seguenti modi:

- hostess, ovvero personale della Struttura della P.A. capace di avvicinare l’utenza con atteggiamento cortese e coinvolgente, presso le sale d’attesa, provvederanno a spiegare i contenuti dell’iniziativa. Trovato chi è interessato lo inviteranno ad aderire compilando il modulo predisposto;
- spiegazione dell’iniziativa su volantini e i moduli di adesione lasciati nei suddetti locali, insieme ad un’urna dove riporre quelli compilati;
- affissioni tramite i canali pubblicitari e comunicati stampa.

Particolare attenzione deve essere data ai messaggi: sarebbe utile presentare l’evento con proposte tipo “La P.A. chiede il tuo aiuto”.

Nell’adesione si richiederanno, oltre ai dati anagrafici, anche l’indicazione della propria appartenenza ad alcune categorie nelle quali la persona si riconosce e delle cui esigenze crede possa farsi portavoce (es. genitore di minorenni, residente in zona disagiata, persona con impedimento fisico, fascia di età, occupato/disoccupato, sesso, titolo di studio, ecc.).

2ª fase

Dalle candidature lo Staff ne estrapolerà alcune (6-10), significative per varietà tra le suddette categorie di appartenenza, al fine di creare una sorta di *focus group* che, nei giorni convenuti, s’incontrerà con 1-3 (moderatore/i) rappresentante/i dello Staff.

3ª fase

Scopo degli incontri sarà ascoltarsi, proporre le criticità, discutere, avanzare soluzioni e cercare di risolverle per migliorare il servizio offerto dalla P.A. e l’accesso ad esso.

Il moderatore sarebbe però opportuno che illustrasse inizialmente ai partecipanti l’organizzazione della P.A., avviando poi una discussione aperta ad ogni proposta emergente da qualsiasi componente del gruppo. Il moderatore farà però comprendere, all’occorrenza, i limiti imprescindibili che la P.A. ha sul piano legale ed economico.

Il gruppo s’incontrerà più volte, a distanza di alcuni giorni e per un certo numero di volte, al termine delle quali stilerà il documento finale con le azioni migliorative da intraprendere.

Il gruppo, se dovesse trovarsi di fronte ad una situazione di stallo o di scarsa partecipazione, potrà decidere l’eliminazione dei alcuni componenti (con voto dei partecipanti) e la loro sostituzione con altri presenti nell’elenco candidature.

4ª fase

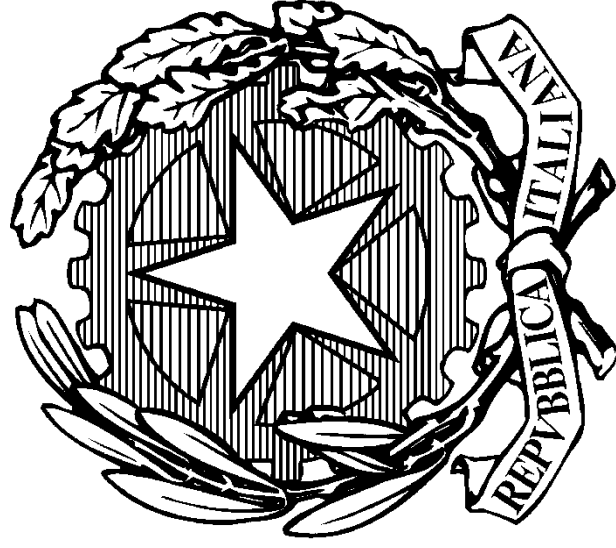
Per gratificare l’impegno dei partecipanti verrà prodotta una gigantografia, raffigurante i partecipanti ed i loro nominativi, che esposta nella sale d’attesa ecc. presenterà quanto è stato fatto per migliorare la P.A. al fine di avvicinarla alla cittadinanza (utilizzando frasi d’effetto del tipo “Il consulente di cui la P.A. ha davvero bisogno sei tu!”).

Nel cartellone affisso, si dovrà specificare che l'iniziativa proseguirà e che ciascun cittadino/utente potrà partecipare al successivo evento ("Il prossimo consulente potresti essere tu!").

Giornate

La P.A. incontra i cittadini

Perché non basta usare la tecnologia per avvicinare la P.A. ai cittadini, ma occorre incontrarli, guardarli negli occhi, parlare con loro e soprattutto ascoltare le loro proposte.



Illustrare i contenuti del progetto e richiedere l'adesione.

La P.A scende dal piedistallo e si avvicina al cittadino/utente per chiedere quali sono i suoi bisogni, ma anche se vuol offrire il suo aiuto, la sua consulenza per migliorare la P.A.

Occorre raggiungere il maggior numero di persone, affinché si possano predisporre modifiche al sistema P.A.

A volte, seppur in progetti meritevoli ed innovativi, non si riesce a coinvolgere alcune categorie di utenti (spesso numericamente importanti) che hanno particolari esigenze.

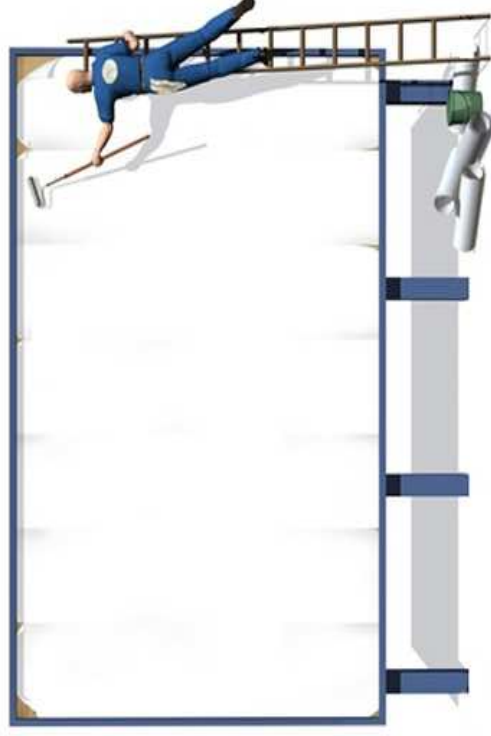


Campagna divulgativa del costituendo

Progetto

(affissioni, comunicati stampa, pannelli luminosi, ecc.)

Lo scopo è raggiungere il maggior numero di persone, soprattutto di coloro che hanno particolari esigenze di accesso alla P.A. che non sono mai stati prese in considerazione.



Creazione di un gruppo di lavoro contemplante utenti con diverse esigenze di accesso alla P.A

(presente uno o due rappresentanti della P.A.)

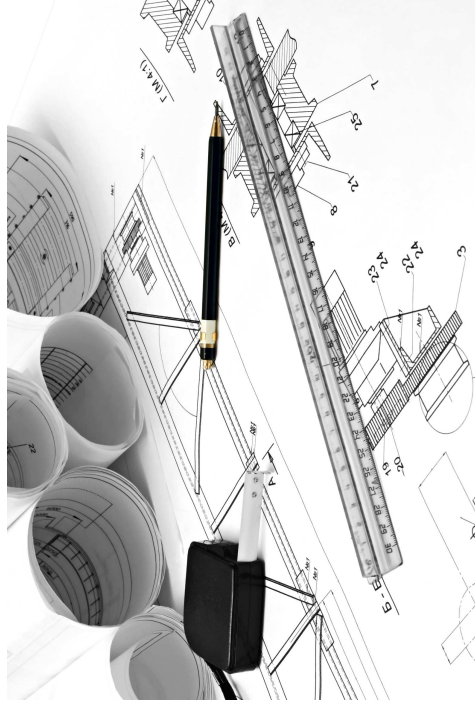
Rendere conto, comunicare, dialogare e interagire
con i cittadini/utenti, affinché dalle loro idee
emergano nuove e migliori espressioni della P.A.



Documento finale con le azioni migliorative da intraprendere

La consapevolezza di aver partecipato a costruire una P.A. ritagliata anche sulle esigenze del cittadino che ha delle peculiarità riguardanti

- il suo status (es. mamma, anziano, bassa scolarità, lavoratore con orari fissi, ecc.)
- il territorio di residenza (es. zona disagiata nei collegamenti, ecc.);
- ecc.



Gigantografia

Abbiamo lavorato per P.A. di tutti e per tutti!

La possibilità per tutti di immedesimersi con chi ha partecipato al progetto (è un cittadino come me) ed eventualmente di candidarsi per i futuri eventi.



Prospetto costi
Progetto
“Costruisci la Pubblica Amministrazione che ti serve”

Attività	Importo in €.
progettazione e restyling del logo della P.A. ricerca iconografica e analisi scelte comunicative progettazione del marchio, fornito in vari formati: tif, eps, ai jpg, bmp	600
Progetto “La P.A. incontra i cittadini” Studio di visual per la campagna. Inserimento immagini e testi. Presentazione layout, correzioni e creazione esecutivi di stampa. coordinamento ed assistenza alla produzione	400
Depliant Studio ed esecuzione di visual per depliant. ricerca iconografica. Inserimento immagini e testi. Presentazione layout, correzioni e creazione esecutivi di stampa	250
Banner sul sito della P.A. Acquisto immagini utili al progetto da database Royalty-free, comprensivo dei diritti pieni.	210
Progettazione ed esecuzione di banner per messa on line sul sito della P.A: interessata.	110
Pannelli LCD Creazione di n. 2 slide in formato Jpg/RGB/72dpi dimensioni 21X29,8 per upload su sistema pannelli digitali presenti nei Comuni.	90
Manifesti 70X100 a colori carta opaca 250 pezzi	190
Locandina 35X50 a colori su carta opaca n400 pezzi	100
Poster a colori 6X3 carta opaca n. 8 pezzi	310
pieghevoli informativi e moduli adesione n15.000 pezzi	600
Affissioni	40
¼ di pagina pubblicitaria su quotidiano locali	500
Hostess X 5 giorni	500
Gigantografia su pannello misura a seconda delle necessità espositive x 2	600
TOTALE	€. 4.500

Prospetto dei tempi
Progetto
“Costruisci la Pubblica Amministrazione che ti serve”

Attività	giorni	
	min	max
Organizzazione e costituzione dello Staff all'interno della P.A:	15	20
Progettazione e realizzazione immagini affidate ad un'agenzia pubbl/grafica	10	15
Campagna divulgativa del progetto	7	15
Giornate “La P.A. incontra i cittadini”	7	15
stilare l'elenco dei candidati, scegliere i partecipanti al gruppo ed invitarli	15	25
giornate di incontro del gruppo	6	10
Attuazione risultati	variabile	variabile
Produzione gigantografia ed affissione	10	15