

“Partecipazione civica”

L’esperienza e le proposte di

PROCURATORI DEI CITTADINI

Cos' è Cittadinanzattiva:

Movimento di tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori (dal 2000 nel CNCU) che sul territorio nazionale opera – dal 1978 prima con il nome di Movimento Federativo Democratico - la:

- ◆ Tutela dei diritti

Tramite la:

- ◆ Partecipazione civica
 - Campagne e attività di servizio: Pit Servizi, Pit Salute, Ospedale Sicuro, I progetti sull'Euro, monitoraggi sui servizi pubblici.....



Organizzazione in reti

- ◆ Procuratori dei cittadini
- ◆ Tribunale per i diritti del malato
- ◆ Giustizia per i diritti
- ◆ Scuola di cittadinanza attiva



Procuratori dei cittadini

- ◆ Protocollo dei diritti dei cittadini nei servizi di pubblica utilità
- ◆ Rete che si occupa di tutela dei diritti nell'ambito dei servizi di pubblica utilità:
 - Servizi finanziari e assicurativi
 - Poste
 - TLC
 - Energia
 - Pubblica amministrazione
 - Trasporti
- ◆ Attraverso:
 - i collegi dei procuratori dei cittadini
 - il pit servizi promosso con il sostegno della commissione europea



Attività su appalti e partecipazione civica

- ◆ Repertorio-censimento di esperienze di partecipazione in Italia e in 7 paesi esteri (98-99)
- ◆ Elaborazione Atto d'indirizzo e proposta di norme quadro (1999-2000)
- ◆ Sperimentazioni (2000/2001)
 - Roma
 - Forlì
 - Castelnuovo Monti
 - Castelfranco Veneto
 - Cinisello Balsamo



Importanza della partecipazione del cittadino: soggetto attivo di regolazione tra istituzioni e imprese

- ◆ Insieme alle istituzioni (**committenza**), il **cittadino**, completa la 'partecipazione' verificando la qualità e la rispondenza agli standard delle forniture di beni e servizi da parte dei soggetti titolari di licenze, concessioni, ecc. (soggetto regolatore)
- ◆ Insieme alle **imprese fornitrici** il **cittadino** col suo punto di vista può completare l'attività di individuazione e definizione degli standard di qualità (non solo "economici") degli appalti, incidendo positivamente sulla **capacità di competere** delle aziende



I punti dell' "atto di indirizzo" / 1

7

I Sezione- 1:Fasi della progettazione dei servizi e della definizione dei capitolati d'appalto

L'ente - pubblico o privato- appaltante realizza attività di:

- ◆ *Informazione ai cittadini su*
 - *Avviamento o riorganizzazione servizio*
 - *Affidamento in appalto della gestione*
- ◆ *Formazione delle organizzazioni civiche su*
 - *Caratteristiche del servizio*
 - *Funzionamento (fasi e tempi)*
 - *Modalità di affidamento*
- ◆ *Consultazione organizzazioni civiche*
 - *Conferenze dei servizi*
 - *Tavoli di interlocuzione e di concertazione*
 - *apposito recapito o commissione*



I punti dell' "atto di indirizzo" / 1

8

I Sezione- 2:Fasi della progettazione dei servizi e della definizione dei capitolati d'appalto

- ◆ *Consultazione cittadini*
 - *Interviste a un campione mirato di utenti*
 - *Apertura di servizi di sportello*
- ◆ *Progettazione del servizio*
 - *Per servizi destinati a particolari categorie è obbligatoria la loro partecipazione a questa fase*
- ◆ *Fase preliminare alla gara*
 - *Presentazione del servizio*



I punti dell' "atto di indirizzo" / 1

9

Il Sezione-1:Fasi del monitoraggio **dell'attuazione del contratto di appalto e** **della valutazione per la revisione delle** **prestazioni.Strumenti e Criteri**

- ◆ *Informazione e trasparenza garantite su contenuti e testi dei capitolati*
- ◆ *Segnalazioni, reclami e proposte (ad apposite strutture con appositi mezzi)*
- ◆ *Organismi di rappresentanza e partecipazione (con l'ente appaltante e l'ente appaltatore)*
 - *incontri, conferenze dei servizi, ecc.*
- ◆ *Monitoraggio dei servizi*
 - *Griglie apposite compilate da cittadini*
 - *Ispezioni congiunte*
- ◆ *Interlocuzione e cooperazione (Committente, appaltatore, utenti) per fornire ai cittadini risposte entro max 30gg.*



I punti dell' "atto di indirizzo" / 1 10

Il Sezione-2:Fasi del monitoraggio dell'attuazione del contratto di appalto e della valutazione per la revisione delle prestazioni.Strumenti e Criteri

- ◆ *Carta dei diritti*
 - *Adottabile dall'ente appaltante su iniziativa dei cittadini*
- ◆ *Rimborsi o bonus*
 - *Quando non vengono rispettati gli standard nell'erogazione*
- ◆ *Comunicazioni dell'ente appaltatore*
 - *In caso di limitazioni o riduzioni momentanee del servizio*
- ◆ *Collaudo civico (per prevenire/rilevare/rimuovere inadeguatezze)*
- ◆ *Valutazione dei servizi in fase di riaffidamento dell'appalto*
 - *Verifica dell'idoneità degli standard previsti*
 - *Esiti dei monitoraggi condotti dai cittadini*



I punti dell' "atto di indirizzo" / 2

Linee Guida per la stesura e l'attuazione della carta dei Servizi

- ◆ Studio della domanda
- ◆ Definizione di obiettivi, indicatori, standard specifici e costi
- ◆ Definizione di strumenti di promozione e di tutela dei diritti
- ◆ Individuazione di istituti di partecipazione civica da recepire nella CDS
- ◆ Stampa presentazione e diffusione della CDS
- ◆ Sperimentazione
- ◆ Revisione Annuale



Premio delle buone pratiche nei servizi di pubblica utilità

Buone pratiche - Cosa sono:

- ◆ Sono iniziative di successo – già realizzate - volte a migliorare contestualmente la **efficacia** (capacità di soddisfare le aspettative degli utenti) dell'erogazione dei servizi ai cittadini e la **efficienza** nella gestione degli stessi

Buone pratiche – Chi le realizza:

- ◆ Enti e imprese che erogano prestazioni al cittadino
- ◆ Pubblica amministrazione
- ◆ Organizzazioni di cittadini
- ◆ Singoli cittadini



Premio delle buone pratiche nei servizi di pubblica utilità

Obiettivi:

- ◆ Diffondere pratiche innovative nella gestione dei servizi di pubblica utilità caratterizzate da un evidente impatto su:
 - ◆ Qualità dei servizi
 - ◆ Tutela dei diritti dei cittadini
 - ◆ Promozione della partecipazione civica
 - ◆ Valorizzazione delle risorse umane che operano nei servizi



Il protocollo d'intesa sul tema “appalti, concessioni e partecipazione civica”

- ◆ Al centro del protocollo d'intesa, le organizzazioni firmatarie hanno posto la **raccolta e la diffusione di esperienze**, procedure, **modalità di organizzazione e di gestione di servizi che prevedono una qualche forma di reale coinvolgimento dei cittadini utenti** e delle loro organizzazioni nella promozione e nella verifica della accessibilità e della qualità dei servizi gestiti in appalto o in concessione.
- ◆ Sottoscritto tra Ancst/Legacoop – Federlavoro/Confcooperative – Fedesolidarietà/Confcooperative – Ancosel/Agci – Agci/solidarietà e Cittadinanzattiva-onlus
- ◆ Coinvolte oltre il 90% delle imprese cooperative di servizi presenti in Italia
- ◆ Accordo pluriennale



Il protocollo d'intesa sul tema “appalti, concessioni e partecipazione civica”

Il contenuto del protocollo

- ◆ Promuovere occasioni di confronto e di collaborazione
- ◆ Realizzazione di seminari e momenti formativi rivolti ai rappresentanti delle rispettive strutture regionali e/o locali
- ◆ Realizzare programmi sperimentali nei seguenti settori:
 - 1) Servizi sociali o alla persona
 - 2) Ristorazione collettiva (scolastica e servizi socio-sanitari)
 - 3) Trasporto pubblico locale
 - 4) Servizi ambientali di raccolta e smaltimento dei rifiuti
 - 5) Igiene e sanificazione
- ◆ Creazione dell'Osservatorio nazionale per il monitoraggio degli appalti e delle concessioni e la diffusione delle buone pratiche
- ◆ Costituzione di un Tavolo Nazionale per favorire l'interlocuzione con le istituzioni pubbliche e la messa a punto di proposte normative



Osservatorio nazionale per il monitoraggio degli appalti e la diffusione delle buone pratiche

Obiettivi:

- ◆ Monitorare i servizi gestiti in appalto o in concessione raccogliendo informazioni e dati provenienti da tutti i soggetti firmatari
- ◆ Diffondere esempi concreti, positivi di coinvolgimento attivo dei cittadini utenti nei processi di promozione e verifica della qualità dei servizi gestiti in appalto e/o di loro organizzazione e revisione
- ◆ Evidenziare le situazioni più problematiche allo scopo di individuare le modalità e le proposte più idonee per evitare il loro riproporsi e diffondersi



Osservatorio nazionale per il monitoraggio degli appalti e la diffusione delle buone pratiche

Obiettivi:

- ◆ promuovere una regolazione del sistema che si basi su una efficace estensione del grado di partecipazione dei cittadini
- ◆ Dimostrare la fattibilità del processo di responsabilizzazione da parte dei cittadini utenti in ordine al miglioramento della qualità delle prestazioni, alla scelta della migliore organizzazione dei servizi gestiti in appalto

