



Indice

PARTE PRIMA

L'IDENTITÀ

■ Lettera del Segretario generale	4
■ Nota metodologica	6
■ La storia	8
■ La missione	12
■ L'assetto istituzionale	14
■ L'assetto organizzativo della sede nazionale	16
■ Organigramma della sede nazionale	17
■ I principali stakeholder	18
■ Organismi collettivi a cui Cittadinanzattiva aderisce	20

PARTE SECONDA

LE ATTIVITÀ E I RISULTATI

■ Uno sguardo d'insieme	26
■ Le attività trasversali	30
- <i>Il servizio civile volontario</i>	31
- <i>Ricuciamo la Costituzione</i>	31
- <i>La 2^a Convenzione nazionale della sussidiarietà</i>	32
- <i>Il Civil Society Index</i>	33
- <i>Il venticinquesimo anniversario della nascita del Tribunale per i diritti del malato</i>	34

LA POLITICA E LE ATTIVITÀ DELLE RETI

■ Le politiche dell'area salute	36
■ I progetti dell'area salute	42
- <i>Assistenza territoriale - Prima indagine sull'Assistenza Domiciliare Integrata</i>	43
- <i>Audit civico</i>	44
- <i>Coordinamento nazionale associazioni malati cronici</i>	46
- <i>Cronicità: "Combattere l'incontinenza", campagna d'informazione e tutela sull'incontinenza urinaria</i>	47
- <i>Ospedale sicuro</i>	48
- <i>"Attenti a quei due!", campagna per la prevenzione e la cura del cancro ai polmoni</i>	49
- <i>PiT salute (Progetto integrato di Tutela)</i>	50
- <i>Oncologia: seconda indagine sull'Assistenza Domiciliare in ambito Oncologico</i>	52
- <i>Informazione: campagna sul consenso informato</i>	53
- <i>Laboratorio civico sulla salute</i>	54
- <i>Campagna d'informazione e tutela sull'osteoporosi</i>	55
■ Le politiche dell'area consumatori	56
■ I progetti dell'area consumatori	60
- <i>Bussola del risparmiatore</i>	61
- <i>Consumatori per la qualità dei servizi</i>	62
- <i>Le conciliazioni</i>	63
- <i>La settimana del consumatore: "Rinnovabili: quale energia per il futuro dei cittadini-consumatori?"</i>	64

- PiT servizi (<i>Progetto integrato di Tutela</i>)	65
- <i>Cittadini che contano. Rilevazione civica e proposte sui prezzi e le tariffe dei servizi di pubblica utilità</i>	67
- <i>Consumer Lab, le persone contano di più</i>	68
- <i>Ristorazione amica</i>	69
- <i>Premio Roberto Villirillo - Buone pratiche nei servizi di pubblica utilità</i>	70
- <i>Il servizio idrico integrato dal punto di vista dei cittadini</i>	71
■ Le politiche dell'area scuola	72
■ I progetti dell'area scuola	74
- <i>Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo</i>	75
- <i>Campagna Imparare Sicuri 2005</i>	76
■ Le politiche dell'area giustizia	78
■ I progetti dell'area giustizia	80
- <i>Attenti alla polizza</i>	81
- <i>Per una giustizia accessibile, rapida e trasparente</i>	82
■ Le politiche dell'area cittadinanza europea	84
■ I progetti dell'area cittadinanza europea	86
- <i>Carta europea dei diritti del malato</i>	87
- <i>Carta europea della partecipazione civica</i>	89
- <i>I cittadini come partner della CSR</i>	90
■ Le politiche e i progetti dell'area cittadinanza d'impresa	92
- <i>Il V Seminario internazionale sulla Responsabilità sociale d'impresa</i>	92

FUNZIONI E ATTIVITÀ DEI SERVIZI

■ Il Dipartimento networking	95
■ Il Dipartimento risorse umane	96
■ La Direzione relazioni esterne	96
- <i>Ufficio comunicazione</i>	96
- <i>Ufficio relazioni istituzionali</i>	98
- <i>Ufficio raccolta fondi</i>	99
■ L'Ufficio partnership e autofinanziamento	100
■ L'Ufficio stampa	101
■ Il Dipartimento organizzazione e pianificazione	102

PARTE TERZA

LE RISORSE

■ Le risorse umane	104
■ Le risorse economiche	106

ALLEGATI

■ Bilancio consuntivo 2005 (allegato A)	112
■ Per una nuova classe dirigente	116
- <i>Manifesto della cittadinanza attiva</i> (allegato B)	117
■ Statuto di Cittadinanzattiva (allegato C)	120
■ Bilancio sociale Cittadinanzattiva Umbria (allegato D)	130

RINGRAZIAMENTI

Lettera del Segretario generale

Sono lieta di presentare il Bilancio Sociale 2005 di Cittadinanzattiva Onlus – sede nazionale. Questo documento contiene un profilo aggiornato della missione, delle strategie e delle attività di un'organizzazione che da 28 anni agisce per promuovere la tutela dei diritti dei cittadini e il loro ruolo attivo nella vita democratica. Il nostro impegno è volto a rimuovere situazioni di ingiustizia e di sofferenza inutile patite dai cittadini e a far sì che ognuno di noi possa sentirsi “non più ospite ma padrone di casa della Repubblica”. Esso ci impone di fare un salto di qualità nella capacità di praticare la trasparenza e rendicontare il nostro lavoro.

Gli obiettivi di questo documento sono molteplici e rientrano nelle finalità di ogni bilancio sociale. Innanzitutto esplicitare la missione e le finalità di Cittadinanzattiva in modo chiaro per tutti; in secondo luogo, verificare la coerenza delle azioni condotte rispetto alle nostre finalità e il livello di raggiungimento degli obiettivi; in terzo luogo, dare informazioni sulla raccolta di risorse e la loro destinazione; in ultimo, praticare la trasparenza nei confronti di tutti gli interlocutori e dei cosiddetti stakeholder, siano essi finanziatori, aderenti, cittadini tutelati o istituzioni pubbliche.

Rendicontare le cose che si fanno, valutare il lavoro svolto, essere trasparenti, fermarsi ad osservare i risultati, porsi interrogativi etici sul senso della propria attività, rappresentano principi generali condivisi da tutti. La difficoltà è quella di praticarli in concreto, trasformando la propria organizzazione in un libro aperto ed accettando l'idea che ogni stakeholder possa dire la sua su quello che si fa e sul come lo si fa. È un'impresa difficile per il mondo delle aziende profit, nel quale si sta cominciando a rendere conto non solo agli azionisti in termini di dividendi e di bilanci tradizionali, ma anche ad una varietà di altri interlocutori, ivi compresi i cittadini, per documentare quanto l'impresa ha restituito alla società in termini di qualità del lavoro, impegno sociale o tutela dell'ambiente. Non è meno facile per il mondo del non profit, dove, accanto a difficoltà organizzative, si nascondono ancora pregiudizi e remore circa l'opportunità di procedere alla valutazione delle proprie attività. Occuparsi degli altri e agire senza scopo di lucro vengono, a volte, considerate giustificazioni sufficienti per non rendicontare. Fortunatamente, sono ormai numerose le organizzazioni non profit che non la pensano così e che hanno avviato la redazione di bilanci sociali.

Per Cittadinanzattiva c'è una ragione in più per intraprendere questa strada. Noi lottiamo da anni per la trasparenza e la correttezza nei rapporti tra cittadini e amministrazioni pubbliche, aziende private ed erogatori di servizi. Sarebbe assurdo pretendere dagli altri, compresi i soggetti politici e istituzionali, di rendere giustamente conto ai cittadini per poi non porci noi stessi in tale prospettiva!

Il nostro bilancio sociale è stato costruito seguendo una metodologia che ha coinvolto sia i responsabili politici del Movimento che le sue strutture tecniche centrali. Il testo che ne è scaturito è il Bilancio Sociale 2005 di Cittadinanzattiva – sede nazionale, che oggi pubblichiamo. La persona che più di tutti ci ha lavorato è Barbara D'Alessio, nostra responsabile della raccolta fondi e dell'autofinanziamento, che vorrei ringraziare a nome di tutto il Movimento.

Lo scorso anno dicevamo che l'obiettivo per il futuro era quello di presentare un bilancio sociale completo della nostra organizzazione, che potesse comprendere anche le attività specifiche delle nostre realtà regionali e locali. Quest'anno possiamo dire che quest'idea ha cominciato a concretizzarsi: in Umbria, Cittadinanzattiva ha redatto il suo bilancio sociale, che alleghiamo; quelli della Sicilia e del Piemonte sono in dirittura d'arrivo. È una bella notizia e un auspicio per tutte le altre realtà. Sarebbe interessante poter arrivare nel 2006 a un bilancio sociale che comprenda tutte le regioni italiane.

Teresa Petrangolini

Nota metodologica



Tutti i disegni utilizzati per illustrare il Bilancio Sociale 2005 sono stati fatti dai bambini degli istituti che hanno partecipato alla III Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole, nell'ambito della campagna ImparareSicuri.

Questo è il primo Bilancio Sociale di Cittadinanzattiva, che riguarda la sola sede nazionale.

Lo scorso anno abbiamo realizzato un numero zero relativo al 2004 e, sulla scia di quel primo tentativo, abbiamo provato quest'anno a fare qualche passo in avanti, consapevoli che c'è ancora molta strada da percorrere per produrre un documento completo nei suoi contenuti e realizzato in forma davvero partecipata, sia all'interno che all'esterno.

Abbiamo cercato, comunque, di spiegare al meglio di cosa ci siamo occupati, in cosa pensiamo di essere riusciti bene e in cosa un po' meno, rispetto agli obiettivi che ci eravamo posti. Tutto ciò, sulla base delle risorse umane ed economiche su cui abbiamo potuto contare.

Il Bilancio Sociale 2005 si articola in tre parti principali, cui seguono degli allegati.

La prima parte riguarda l'identità e contiene la storia di Cittadinanzattiva, l'assetto istituzionale dell'intera organizzazione, la descrizione della struttura organizzativa della sede nazionale e la mappatura degli stakeholder.

La seconda parte riguarda le attività svolte e i risultati conseguiti e comprende:

- una valutazione d'insieme delle questioni principali di cui ci siamo occupati nel corso dell'anno;
- una descrizione delle attività trasversali, ossia quelle non necessariamente afferenti le specifiche aree tematiche di riferimento;
- seguono valutazioni sulle singole aree tematiche (salute, politiche dei consumatori, scuola, ecc.) con una descrizione dettagliata, attraverso schede illustrative, dei singoli progetti realizzati per ciascuna area;
- infine, la descrizione delle attività di cui si occupano i servizi della sede nazionale (la Direzione relazioni esterne, l'Ufficio stampa, il Dipartimento networking, ecc.).

La terza parte riguarda le risorse, sia umane che economiche descritte in entrata e in uscita.

In allegato, ci sono il Bilancio consuntivo 2005, il Manifesto politico per una nuova classe dirigente, lo Statuto di Cittadinanzattiva, il Bilancio Sociale di Cittadinanzattiva Umbria e i ringraziamenti.

L'elaborazione del bilancio ha coinvolto, sin dall'inizio, il Segretario generale, a sottolineare l'importanza strategica che questo documento riveste per il Movimento.

Rispetto al numero zero, abbiamo sostenuto le nostre sedi regionali dell'Umbria, della Sicilia e del Piemonte nella redazione del loro primo bilancio sociale, come inizio di un percorso che porterà all'elaborazione di un bilancio sociale di tutta la nostra organizzazione (sede nazionale più sedi regionali).

La redazione del bilancio sociale ha visto coinvolta l'équipe della Direzione relazioni esterne - Ufficio raccolta fondi, in particolare Chiara Prost per il bilancio della sede nazionale e Rachele Giacalone per i bilanci sociali delle sedi regionali - Ufficio comunicazione, Gianfranco Geraci, Elisabetta Poma e Nicoletta Cannata.

Barbara D'Alessio

Responsabile Bilancio Sociale

La storia



Cittadinanzattiva nasce nel 1978 con il nome di Movimento Federativo Democratico. In quegli anni sono numerose le realtà che sorgono ad opera di gruppi di cittadini per affrontare e risolvere questioni che li riguardano, senza utilizzare la mediazione dei partiti, dei sindacati e delle associazioni ad essi collegate.

Esso nasce per iniziativa del movimento romano Febbraio '74 e con la partecipazione di realtà giovanili, distribuite su tutto il territorio nazionale, provenienti soprattutto dalla cultura cattolica, ma non solo. L'idea di fondo è dare vita ad un'aggregazione *"alle radici dell'erba"* che, in un momento di crisi delle rappresentanze tradizionali, dia spazio ad **un nuovo tipo di cittadino, più autonomo e consapevole dei suoi diritti, nonché capace di agire per la loro tutela**. Nel 1980 si costituisce l'iniziativa più nota, il **Tribunale per i diritti del malato**, che rapidamente si diffonde in tutta Italia ed ha al suo attivo le più significative iniziative sorte nel Paese a tutela dei diritti del malato negli ultimi 25 anni. Si ricordino le oltre 100 Carte dei diritti del cittadino malato, attraverso le quali si pervenne nel 1985 al Protocollo dei 14 diritti del malato, i Centri per i diritti del malato all'interno degli ospedali, il Rapporto sullo stato dei diritti dei cittadini nel Servizio sanitario nazionale, la nascita del Coordinamento nazionale delle associazioni dei malati cronici, le tante iniziative a tutela di singoli diritti, la lotta contro le liste d'attesa e per la terapia del dolore, l'introduzione della partecipazione civica nelle leggi sanitarie, la valutazione dei servizi tramite l'audit civico. Nello stesso anno il Movimento interviene nel terremoto dell'Irpinia e della Basilicata, promuovendo la nascita di una rete di difensori civici che facciano valere le ragioni delle popolazioni colpite dall'emergenza. L'impegno nel campo dei rischi civili e del diritto alla sicurezza proseguirà negli anni con il censimento popolare dei movimenti franosi, la *"dichiarazione sui rischi civili"* (diritto alle attività di prevenzione, alla credibilità e alla interlocuzione) nell'87 in Valtellina, le campagne di oggi *"Ospedale sicuro"* e *"ImparareSicuri"*.

Nell'86 nasce l'**Osservatorio sull'emergenza estate** che raccoglie le segnalazioni dei cittadini e solleva il problema dei servizi *"chiusi per ferie"*. Dopo anni d'interventi, il Governo si decide a mettere a regime il problema con una politica e un atto di indirizzo. Nel '90 il Movimento costituisce il Forum permanente sugli scioperi nei servizi pubblici, per far valere il punto di vista dei cittadini su una problematica fonte di grande conflittualità. Poco dopo è istituita dallo Stato, la Commissione nazionale di garanzia e comincia a definirsi una regolamentazione del diritto di sciopero.

Nel corso degli anni 90 si sviluppano molti dei settori d'intervento su cui è impegnato il Movimento. Nel 1992 prendono il via i **Procuratori dei cittadini**, iniziativa diffusa nel campo della pubblica amministrazione e dei servizi d'interesse generale, per sostenere l'attuazione di numerose leggi varate dallo Stato e ispirate al tema dei diritti dei cittadini (es. la legge sui difensori civici locali, quella sulla trasparenza e l'accesso agli atti, quella sui giudici di pace, ecc.). Oggi questa rete coordina tutte le attività che riguardano le politiche dei consumatori (risparmio, poste e telecomunicazioni, energia, servizi locali, trasporti, pubblica amministrazione, ecc.), dal 2000 rappresenta Cittadinanzattiva nel

Consiglio nazionale dei consumatori e utenti, istituito in base alla legge n.281/90 ed ha al suo attivo una campagna sulla diffusione della conoscenza dell'Euro in 3.000 comuni, realizzata in collaborazione con l'Unione Europea e il Ministero del Tesoro e con il coinvolgimento di circa un milione di persone. Nel '93 nasce l'impegno nel campo della tutela legale dei cittadini con il coinvolgimento di avvocati ed operatori del diritto, che si trasformerà poi nella rete **Giustizia per i diritti**, impegnata anche nel campo del diritto alla giustizia. È per sua iniziativa che, nel 2000, viene proclamata la "Carta dei diritti del cittadino alla giustizia" e vengono promosse numerose cause pilota nel campo della salute e dei diritti dei consumatori (tra quelle vinte, la causa contro le clausole vessatorie dei contratti bancari e assicurativi).

Nel '97 nasce la **Scuola di cittadinanza attiva**, che si occupa sia della formazione all'attivismo civico, sia dell'intervento in ambito scolastico, oggi in grande sviluppo grazie al successo della citata campagna "Imparare Sicuri", a cui aderiscono circa 2000 istituti scolastici.

Una tappa fondamentale per la crescita di Cittadinanzattiva è costituita dal rinnovamento del suo assetto istituzionale e partecipativo. Nel '92 vengono costituiti **Congressi regionali permanenti**, con componenti eletti in elezioni primarie a cui partecipano 350.000 cittadini. È in quel periodo che si comincia a parlare di "cittadinanza attiva", ad indicare il ruolo del Movimento come strumento per la partecipazione civica dei cittadini. È nel 2000 che verrà assunto definitivamente questo nome e che si costituiranno le "assemblee territoriali della cittadinanza attiva", come strutture di base a cui i cittadini aderiscono per dare il loro contributo sia allo sviluppo delle attività civiche locali e nazionali, sia allo sviluppo istituzionale del Movimento.

Un'ulteriore tappa degli anni 90 è la costituzione dei due servizi PiT (Progetto integrato di Tutela): nel '96 il **PiT salute** e nel '99 il **PiT servizi**, quest'ultimo grazie al sostegno dell'UE. Si tratta di servizi capaci di orientare, informare e assistere i cittadini, mobilitare competenze, coordinare le presenze sul territorio, incidere sull'organizzazione dei servizi. Ad oggi sono stati gestiti circa 27.000 casi nel campo della salute e circa 20.000 nell'ambito dei servizi di pubblica utilità. Ogni anno viene prodotto un rapporto, che costituisce un'occasione per fare un bilancio pubblico sullo stato dei servizi dal punto di vista dei cittadini. A partire dal 1998 i PiT, prima nell'ambito della salute e più di recente in quello dei consumatori, si diffondono anche a livello locale.

Di pari passo alle sue attività di tutela, il Movimento continua la sua politica di "costituzionalizzazione" della cittadinanza attiva. Nel '90 sostiene il Referendum elettorale sul sistema maggioritario che rafforza il potere di scelta dei cittadini. Collabora attivamente alla stesura di alcune grandi riforme – la riforma delle autonomie locali, la trasparenza degli atti amministrativi, la riforma del Ssn, l'introduzione delle carte dei servizi – per affermare la titolarità dei cittadini alla consultazione, all'implementazione delle norme e al controllo. Nel '94 dà vita, assieme a Legambiente e Fuci, a "Parte civile", per richiedere alla Commissione bicamerale la revisione della Costituzione introducendo contrappesi fondati sulla partecipazione dei cittadini. È da questo lavoro che **nasce l'art. 118, u.c.**, dal 2001 in Costituzione.

Cittadinanzattiva si è sempre riconosciuta in un contesto europeo. Non pochi dei suoi progetti e programmi sono nati con il sostegno della Commissione Europea, dalle attività di formazione alla nascita di PiT servizi sul territorio. L'impegno per l'affermazione della cittadinanza europea fa parte integrante della sua missione. Per questo nel 2001 prende avvio **Active citizenship network**, programma europeo che collega 70 organizzazioni di 28 Paesi. In soli quattro anni di attività, Acn ha realizzato alcune importanti iniziative come la Carta europea dei diritti del cittadino malato, il suo monitoraggio in 13 Paesi e il rapporto sui cittadini per la "Nuova Europa", che ha permesso di mettere a punto un'agenda sulle politiche dei cittadini in Europa.

Negli stessi anni, Cittadinanzattiva ha dato vita ad un programma e ad un **impegno sul tema della Cittadinanza d'impresa**. Le origini risalgono a metà degli anni '90, a causa di una crisi finanziaria maturata negli anni precedenti e legata ad una strategia di raccolta fondi legata essenzialmente alla pubblica amministrazione. Questo ha portato ad orientare la raccolta fondi anche sui privati. Col passare degli anni, i rapporti instaurati con alcune aziende non erano più di semplice sponsorship, ma di **partnership** e di costruzione di programmi comuni legati allo sviluppo dei diritti di cittadinanza. Risale al 2000 la redazione di un Manifesto sulla cittadinanza d'impresa a cui hanno aderito un gruppo di imprese partner, entrate poi nel Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale delle imprese. Tra le iniziative più importanti realizzate: la presentazione italiana del Global compact proposto da Kofi Annan, la realizzazione di seminari internazionali annuali, il coinvolgimento delle singole imprese in programmi di responsabilità sociale (Unicredit sull'analisi civica e la modifica dei contratti bancari, Pfizer nella revisione del rapporto informatori farmaceutici/medici, alla luce dello scandalo verificatosi in alcune regioni nel 2003). Quello citato non è il solo caso di costruzione di partnership e alleanze.

Nel 2002 si costituisce il **Comitato "Quelli del 118"**, composto da 17 organizzazioni, animate dalla volontà di promuovere ed applicare l'art. 118 della Costituzione. È grazie a questa alleanza e al Gruppo di Frascati che nel 2003 viene promossa la **campagna "Obiettivo barriera"**: essa porterà, in un anno, all'abbattimento di 118 barriere architettoniche da parte dei cittadini. Sarà sempre questo gruppo a dare vita con Cittadinanzattiva alla Prima Convenzione della sussidiarietà, dal titolo "L'Italia dei beni comuni".

Nasce infine nel 2003 "Consumatori indipendenti", il raggruppamento di cinque importanti associazioni di consumatori (oltre a Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento difesa del cittadino, Movimento consumatori e Unione nazionale consumatori), accomunate dalla volontà di costruire un consumerismo "da cittadini", indipendente nell'iniziativa e nei giudizi di partiti, sindacati e aziende e autonomo rispetto agli schieramenti elettorali. Nello stesso anno, a riprova della crescita di significato e capacità di azione di questo mondo, il Governo e il Parlamento decidono di destinare i proventi delle multe comminate dall'Autorità Antitrust, al finanziamento di progetti di rafforzamento del ruolo di tutte le organizzazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale e regionale, tra cui Cittadinanzattiva.

Nel 2002 nasce la **Fondazione per la cittadinanza attiva**, con lo scopo di sostenere lo sviluppo dell'attivismo civico attraverso la ricerca sociale, la formazione avanzata, il dialogo culturale e la mobilitazione delle risorse. La Fondazione condivide le finalità di Cittadinanzattiva e ne sostiene la crescita.

Una delle ultime novità nella storia di Cittadinanzattiva è la partecipazione alle sue attività dei giovani del **servizio civile volontario**, avviatosi nel 2003 con il progetto "Sicuri si diventa" sulla sicurezza domestica a Roma. Oggi circa 120 ragazze e ragazzi collaborano con le sedi di Cittadinanzattiva; parte di essi ha proseguito l'impegno anche alla fine del servizio.

Il 2004 è stato l'anno del **Congresso Nazionale di Riva del Garda**, in cui si è registrato un aumento degli aderenti del 60% (siamo passati da 47.000 a 76.000) e delle assemblee territoriali (da 170 a 235); è stato anche l'anno di un particolare impegno sul tema della sussidiarietà e della lotta alla corruzione.

La missione

Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per **la promozione e la tutela dei diritti** dei cittadini e dei consumatori.

Il modo efficace per definire la sua missione è contenuto in uno slogan, presente nella maggior parte delle sue pubblicazioni: **fare i cittadini è il modo migliore di esserlo**. Ci possono essere molti modi per dire la stessa cosa: far sì che il cittadino conti di fronte ai poteri pubblici e privati; essere cittadino oltre il voto; dimostrare che il cittadino rappresenta una risorsa per la democrazia; mettere in agenda le questioni dei cittadini; costruire la dimensione civica della politica. La sostanza è sempre la stessa: aprire spazi, costruire politiche, agire nella società, tutelare diritti, facendolo da cittadini, in quanto cittadini, come cittadini.

Il campo in cui si esplicita concretamente la missione di Cittadinanzattiva è quello della tutela dei diritti. L'obiettivo è far sì che i cittadini abbiano voce ed esercitino poteri e responsabilità in tutte quelle situazioni in cui tali diritti vengono non riconosciuti, violati o disattesi, producendo sofferenza, ingiustizia e sudditanza. La seconda parola d'ordine di Cittadinanzattiva è: "perché non accada ad altri", che sta a significare che il suo ruolo è sì quello di denunciare soprusi e inadempienze, ma anche di lavorare per prevenirne il ripetersi mediante il cambiamento della realtà, la modifica dei comportamenti, la promozione di nuove politiche, l'applicazione delle leggi e del diritto.

La missione di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nel Dettato costituzionale, ed in particolare nell'art. 118, u.c., della Costituzione italiana che recita:

"Stato, regioni, città metropolitane, province e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà".

Grazie a tale articolo, per la cui approvazione Cittadinanzattiva si è battuta fin dal 1994, i cittadini, in una visione pluralistica della democrazia, hanno la titolarità di agire, in modo autonomo ed indipendente dalle centrali politiche tradizionali, per la cura dei beni comuni. Con questo stesso articolo la Costituzione vincola le amministrazioni pubbliche a favorire le attività promosse dai cittadini finalizzate all'interesse generale, sia esso rappresentato dalla tutela dell'ambiente, dalla qualità delle cure sanitarie o dalla vivibilità urbana, dalla sicurezza dei servizi di pubblica utilità all'informazione dei cittadini consumatori.

Per realizzare i suoi fini e la sua missione Cittadinanzattiva promuove in Italia e in Europa:

- attività di tutela diretta, mediante servizi e sportelli a livello nazionale, regionale e locale, secondo una metodologia di tutela integrata dei diritti e di empowerment dei cittadini;
- politiche dei cittadini, mediante progetti e campagne, volte ad affrontare e risolvere i problemi via via individuati e a mobilitare l'opinione pubblica su questioni di interesse generale;
- attività d'impegno civico, per coinvolgere i cittadini nella realizzazione di iniziative di partecipazione come il monitoraggio dei servizi, la diffusione e la produzione delle informazioni, le azioni simboliche ed altro;

- alleanze e collaborazioni con altri soggetti, siano essi organizzazioni analoghe o soggetti pubblici e privati, in una logica di partnership, al fine di creare sinergie sui medesimi obiettivi;
- interlocuzione con le istituzioni e i partiti, al fine d'inserire nell'agenda della politica, questioni inerenti i diritti dei cittadini e di coinvolgere questi soggetti in proprie politiche e programmi;
- formazione dei cittadini, siano essi utenti o operatori dei servizi, con lo scopo di promuovere l'attivismo civico e l'acquisizione di tecnologie di tutela, cambiare i comportamenti e diffondere buone pratiche nel rapporto tra utenti ed erogatori dei servizi.

Tra i principali campi d'impegno di Cittadinanzattiva:

- LA SALUTE
- LE POLITICHE DEI CONSUMATORI
- LA GIUSTIZIA
- LA SCUOLA
- LA CITTADINANZA D'IMPRESA
- LA CITTADINANZA EUROPEA

L'assetto istituzionale

In Grecia, tanto tempo fa, un filosofo, Talete, pensava che la Terra galleggiasse sull'acqua e, quando l'acqua si muoveva, creava dei terremoti.



Cittadinanzattiva ha una struttura democratica e federalista, che parte dal locale per arrivare al nazionale. **Il suo assetto è articolato in tre livelli**, che corrispondono a tre poli di responsabilità: **locale, regionale e nazionale**. Nella governance, questi livelli sono altrettanto importanti, al di là dei passaggi gerarchici previsti dallo Statuto. Cittadinanzattiva infatti, “vive” della sua dimensione locale, di quella regionale e di quella nazionale. Ogni organo, monocratico o collegiale, deve rispondere del suo operato ai congressi e alle assemblee a metà e a conclusione del suo mandato (quattro anni). Le reti, che sono strutture specializzate su specifiche politiche (Tribunale per i diritti del malato, Procuratori dei cittadini, Giustizia per i diritti, Scuola di cittadinanzaattiva, Coordinamento nazionale associazioni malati cronici e Active citizenship network), sono dotate di una certa autonomia organizzativa, ma rispondono sempre agli organismi statuari dei tre livelli.

Il livello locale: i cittadini aderiscono tramite le assemblee territoriali della cittadinanza attiva. Esse hanno sia un ruolo politico di promozione delle iniziative, sia di rappresentanza. Eleggono infatti gli organi interni (il coordinatore e altre cariche relative soprattutto alle diverse reti) e i loro rappresentanti al Congresso regionale. La partecipazione dei cittadini avviene soprattutto a questo livello, che è il cuore dell'attività di Cittadinanzattiva. È in corso una sperimentazione per dotare di maggiore autonomia giuridica e amministrativa questo livello, incentivandone lo sviluppo.

Il livello regionale: il Congresso regionale ha carattere permanente e dura in carica quattro anni. Anch'esso funge sia da organo di promozione politica che di rappresentanza, eleggendo le cariche regionali (il Segretario regionale e un organismo collegiale) e i delegati al Congresso nazionale. Le Regioni hanno statuti autonomi, anche se devono essere conformi a quello nazionale. La dimensione regionale, soprattutto negli ultimi anni, sta assumendo un'importanza particolare grazie all'assetto federale del Paese. Questa maggiore assunzione di responsabilità ha fatto sì che nascesse un nuovo organo nazionale, la “Conferenza delle regioni”, deputato a dare maggiore sostegno e possibilità di sviluppo a tale dimensione.

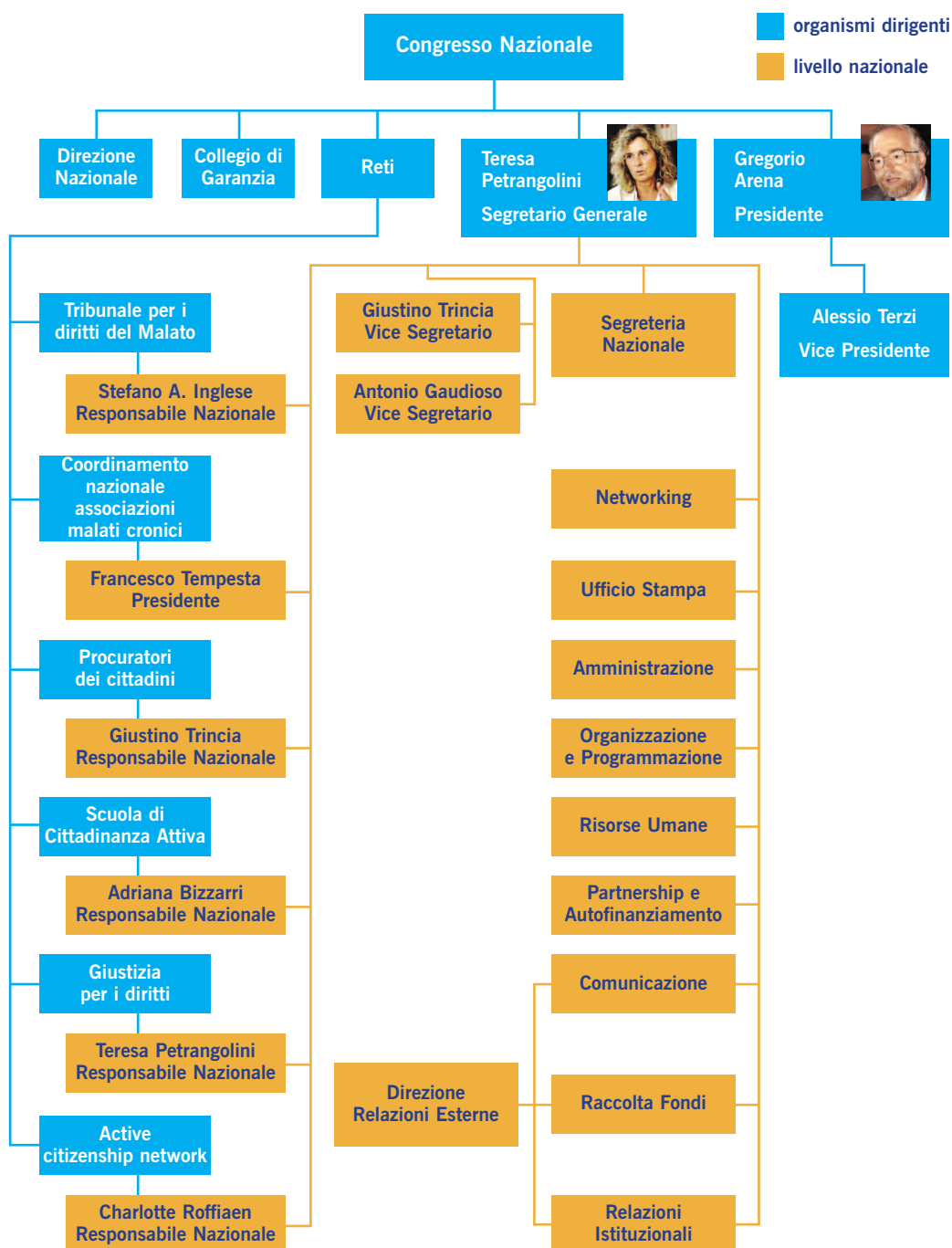
Il livello nazionale: è il livello più complesso. Il Congresso nazionale decide l'indirizzo generale ed elegge la gran parte delle cariche (il Segretario generale, il Presidente, la Direzione nazionale, il Collegio nazionale di garanzia). La Direzione Nazionale, composta da 60 persone, è l'organo collegiale che governa Cittadinanzattiva tra un Congresso e l'altro, approva i bilanci e detta le norme regolamentari, nomina alcune cariche, tra cui i responsabili nazionali delle reti e la Segreteria nazionale. Il Segretario generale ha la rappresentanza legale e, con il Presidente, la rappresentanza politica generale. Nomina uno o due Vicesegretari che lo affiancano nel lavoro.

Pur non rivestendo un ruolo politico istituzionale, di particolare importanza è la funzione di servizio dello staff nazionale. Esso è rappresentato da un gruppo composto prevalentemente da giovani professionisti che prestano la loro collaborazione presso la sede nazionale e coadiuvano il Segretario generale e il Presidente nello svolgimento dei compiti assegnatigli dal Congresso, realizzando progetti, gestendo uffici e dipartimenti, amministrando risorse. Alcuni di loro rivestono cariche istituzionali elettive, sia per il ruolo che rivestono, sia per scelta personale.

L'assetto organizzativo della sede nazionale

Nel corso del 2006 sono state apportate modifiche ad alcuni incarichi statuari:

- Mimma Modica Alberti è diventata responsabile di Giustizia per i diritti;
- Simona Sappia è diventata coordinatrice nazionale del Cnamc e Maddalena Pelagalli ne è Presidente (Francesco Tempesta resterà Presidente onorario);
- Stefano A. Inglese si è dimesso dal ruolo di coordinatore del Tribunale per i diritti del malato. Alessio Terzi, Francesca Moccia, Simona Sappia, Tonino D'Angelo, Giuseppe Morandini, Paolo Baronti e Angelica Rizzo sono stati indicati dalla Segreteria nazionale di Cittadinanzattiva per costituire un gruppo di coordinamento del Tribunale per i diritti del malato fino al Congresso di metà mandato del prossimo ottobre 2006.



I principali stakeholder



Gli stakeholder sono i portatori d'interesse, tutti coloro che in modi diversi possono influenzare o essere influenzati dalle attività dell'organizzazione. Per quanto riguarda Cittadinanzattiva, gli stakeholder principali, quelli direttamente "colpiti" e senza il cui coinvolgimento sarebbe impossibile perseguire la mission, sono i seguenti:

Stakeholder interni

- Gli organi statutari, che governano l'intera organizzazione, ne definiscono le linee strategiche e supervisionano la loro implementazione.
- Gli aderenti, perché la forza di Cittadinanzattiva sta nella presenza di migliaia di persone che mettono a disposizione il proprio tempo e le proprie risorse per tutelare i diritti dei cittadini e costruire una dimensione civica più forte.
- I collaboratori, perché l'attività della sede nazionale si svolge grazie al lavoro del personale retribuito che assicura il funzionamento quotidiano e costante dell'intera struttura.

Stakeholder esterni

- I sostenitori, perché senza risorse economiche nessun ideale e obiettivo di miglioramento della realtà, per quanto innovativo, è perseguibile e perché i sostenitori sono tendenzialmente considerati come dei veri partner per il raggiungimento degli obiettivi statutari.
- I beneficiari (singoli cittadini, associazioni, amministrazioni, ecc.), perché rappresentano il cuore della nostra organizzazione, sono i soggetti che tuteliamo con i servizi, le politiche e le singole iniziative e soprattutto, grazie a loro, è possibile misurare la reale efficacia delle azioni intraprese.

Organismi collettivi a cui Cittadinanzattiva aderisce





IL GRUPPO DI FRASCATI PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

L'interesse di Cittadinanzattiva per la responsabilità sociale d'impresa ha un'origine pratica: alla fine degli anni '90 è emerso sempre più chiaramente che i rapporti che Cittadinanzattiva andava instaurando con le aziende non erano di sponsorship, quanto piuttosto di partnership. **Le aziende** non si limitavano a dare i soldi e a chiedere di comparire nel materiale di comunicazione, ma **coinvolgevano se stesse, ripensando la loro missione e riorganizzandosi per dare centralità ai programmi di responsabilità sociale**, facendo anche emergere conflitti al proprio interno circa il ruolo dell'impresa e la "redditività" dell'investimento in responsabilità sociale. Anche nella dimensione internazionale si stavano diffondendo dibattiti ed iniziative sulla "corporate citizenship" o "corporate social responsibility".

Per questo, su iniziativa di Cittadinanzattiva, nel 1999 nasce il Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa, con l'obiettivo di riunire intorno ad uno stesso tavolo di lavoro un pool di aziende operanti in Italia, che condividessero e mettessero a confronto le proprie esperienze sul tema della responsabilità sociale d'impresa. Le imprese che aderiscono al gruppo si riconoscono, per quanto riguarda strategie ed obiettivi, nel **Manifesto sulla cittadinanza d'impresa**, sottoscritto alla fine del 1999 e reso pubblico nel giugno del 2000.

Per cittadinanza d'impresa s'intende l'impegno costante da parte delle aziende a promuovere un'integrazione tra esigenze di mercato e nuove responsabilità sociali. Il Gruppo, facendo propria tale strategia, si propone di diffondere in Italia la cultura della cittadinanza d'impresa presso le aziende private, nel mondo della politica, della pubblica amministrazione e tra le organizzazioni della cittadinanza attiva.

Il Gruppo persegue, fin dai suoi esordi, i seguenti obiettivi :

1. approfondire il tema della responsabilità sociale delle imprese attraverso la raccolta e la condivisione d'informazioni, sia sulla dimensione internazionale che su quella italiana;
2. favorire un'attività d'interscambio tra le aziende circa le esperienze realizzate, al fine di produrre nuove idee, condividere i successi, correggere gli errori;
3. valorizzare e diffondere i progetti realizzati come "buone pratiche" nel rapporto tra cittadinanza attiva e cittadinanza d'impresa;
4. mettere a punto ed implementare "linee guida" sulla cittadinanza d'impresa in Italia;
5. creare momenti d'incontro fra imprese, mondo della cittadinanza e mondo politico, al fine di promuovere politiche che favoriscano il diffondersi della cittadinanza d'impresa, la rimozione di ostacoli legislativi, burocratici e fiscali e individuare aree, temi e questioni sui quali costruire partnership e alleanze.

Tra le iniziative promosse dal Gruppo :

1. organizzazione di seminari sulla responsabilità sociale d'impresa
2001: I seminario internazionale con la presentazione delle "Guidelines on corporate citizenship";
2002: Il seminario internazionale dal titolo "Corporate citizenship: strategies and actions for implementation";
2003: III seminario internazionale dal titolo "Doing business, being citizens. Measuring CSR initiatives results with stakeholder involvement";

2004: IV seminario internazionale dal titolo *"Taking CSR seriously"*;
 2005: V seminario internazionale dal titolo *"Prendere sul serio la responsabilità sociale d'impresa"*.

2. Promozione di campagne

- Obiettivo Barriere (2003-2004)
- Obiettivo Barriere e Sport (2004-2005)
- IMPARARE SICURI (2005)

Il Gruppo è animato da Cittadinanzattiva e composto da: ABB, ANCST Cooperative di servizi, Apindustria Vicenza, Barilla, Day Medical, Ethicon Endo Surgery, Grunenthal-Formenti, Merck Sharp & Dhome, Pfizer, Unicredito Italiano, Unipol Assicurazioni.

Per maggiori informazioni: www.gruppodifrascati.it



■ CIVICUS - WORLD ALLIANCE FOR CITIZEN PARTICIPATION

Dal 1998, Cittadinanzattiva aderisce alla rete internazionale di Civicus - World Alliance for Citizen Participation, un network civico globale con sede a Johannesburg, Washington e Londra.

Civicus nasce nel 1993 con l'obiettivo di **promuovere l'attivismo civico** soprattutto in quelle aree del mondo dove la partecipazione civica, la libertà di associazionismo e la partecipazione democratica sono gravemente compromesse. Aderiscono a Civicus organizzazioni non profit di 110 Paesi dei 5 continenti.

Cittadinanzattiva, in qualità di membro di Civicus, sta promuovendo in Italia il progetto Civil Society Index, una ricerca-azione, realizzata da organizzazioni civiche nazionali con l'obiettivo di valutare lo stato della società civile in 63 Paesi di tutto il mondo. Scopo generale è far sì che il ruolo della società civile nello sviluppo e nella governance sia riconosciuto, rispettato e realizzato.

Per maggiori informazioni: www.civicus.org



■ IL GLOBAL COMPACT NETWORK PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

L'8 febbraio del 2002 viene presentato ufficialmente in Italia il programma del Global Compact su iniziativa di Cittadinanzattiva e in collaborazione con il Global Compact di New York, l'ufficio dell'ILO di Ginevra e gli uffici dell'UNDP sia italiano che di Ginevra. A seguito di questa iniziativa, al fine di non disperdere l'attenzione suscitata dal Global Compact nel nostro Paese, **Cittadinanzattiva ha promosso insieme ad una serie di altri soggetti**, tra fine del 2002 e l'inizio del 2003, **la costituzione di un network italiano, in linea con i principi del programma Global Compact delle Nazioni Unite**.

Il Global Compact Network rappresenta diverse categorie di stakeholder: per definizione e per sua stessa natura, è aperto a imprese, sindacati, istituzioni, organizzazioni civiche, enti culturali, mondo accademico e centri di ricerca. Nel corso del 2004, il network ha promosso le seguenti iniziative seminariali:

- "Comunicare la responsabilità sociale" Pisa, 2 febbraio 2004;
- "Competitività, piccole e medie imprese e responsabilità sociale" - Vicenza, 9 giugno 2004.

I promotori: Camera di Commercio e Industria di Milano, CISL, Cittadinanzattiva, Fondazione ENI, Fondazione per la cittadinanza attiva, Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa, ILO, Regione Toscana, Scuola Superiore S. Anna di Pisa, UNDP, UNSSC.

Il 2005 è stato un anno di transizione, dovuto anche al fatto che sono cambiate le linee guida per il funzionamento dei network nazionali dalla sede di New York. Questo ha portato a gettare le basi per un ripensamento e una ristrutturazione del network che sarà a regime dal 2006.

Per maggiori informazioni: www.globalcompactitalia.org



COALIZIONE ITALIANA CONTRO LA POVERTÀ

Cittadinanzattiva ha promosso nel 2004, insieme ad altre organizzazioni italiane, la Coalizione Italiana Contro la Povertà. La Coalizione nasce con l'obiettivo di **sollecitare il governo italiano a cambiare le proprie politiche e mantenere le promesse realizzando almeno gli Obiettivi di Sviluppo del Millennio delle Nazioni Unite.**

Tra le priorità della Coalizione:

- promuovere un commercio più equo;
- cancellare senza ulteriori inganni il debito estero dei Paesi più poveri;
- aumentare fino allo 0,7% del PIL le risorse destinate alla cooperazione internazionale.

Il gruppo promotore è composto da: Acli, Action Aid, Agesci, Afo, Amici dei popoli, Associazione Ong Italiane, Cestas, Cesvi, CGIL, CISL, Cilap Eapn Italia, Cittadinanzattiva, Civitas, Coopi, Coordinamento Nazionale Enti Locali per la Pace e i Diritti Umani, Fivol, Fondazione Banca Etica, Forum del Terzo Settore, La Gabbianella - Coordinamento per il Sostegno a distanza, Interva Onlus, Legambiente, LVIA - Focsiv, ManiTese, MIal, Movimondo, Sdebitarsi, SOCIAL WATCH ITALIA, Tavola della Pace, Tavola della riconciliazione e pace di Benevento, Telefono Azzurro, Unicef Italia, Unimondo, Vides Internazionale, Vis, Volontari nel mondo - Focsiv, WWF.

Nel 2005, Cittadinanzattiva ha partecipato al concerto internazionale LIVE 8 che si è tenuto a Roma al Circo Massimo, distribuendo i braccialetti simbolo della manifestazione; l'11 settembre 2005 ha inoltre preso parte alla marcia per la pace di Assisi.

Per maggiori informazioni: www.nientescuse.it



COMITATO ITALIANO PER LA PROMOZIONE DEI DIRITTI UMANI

Cittadinanzattiva fa parte del Comitato per la promozione dei diritti umani. L'istituzione si pone l'obiettivo di:

- **diffondere la conoscenza della materia** sia in termini generali che in relazione a specifiche violazioni;
- **costituire un punto di incontro** e di dibattito sulla materia, tra società civile, forze politiche e rappresentanti dell'amministrazione dello Stato;
- avviare approfondimenti e indagini in proprio;
- svolgere un'azione di monitoraggio, coordinamento e stimolo sull'operato dell'esecutivo in materia di diritti umani;
- **studiare la situazione** sotto il profilo **dei diritti umani** nei Paesi con i quali l'Italia ha relazioni diplomatiche e formulare proposte su possibili misure di politica estera.

Il gruppo promotore è composto da: Agesci, Amnesty International, Antigone, Archivio dell'immigrazione, Archivio disarmo - istituto di ricerche internazionali, Arci, Associazione Eleonora Pimentel, APace, ASGI, ATD Quarto Mondo, Auser, Banca Etica, Casa dei diritti Soviali - FOCUS, CGIL, Cipax, CIPSI, Cittadinanzattiva, Comitato Milanese per i Diritti Umani - Silvia Baradini, Agenzia della pace, CISP, CIR, Donne in Nero, Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia, FOCSIV, Fondazione Centro Astalli, Fondazione Lelio Basso, Fondazione Internazionale Don Luigi Di Liegro, Giovani per un mondo unito, Gruppo Martin Buber ebrei per la pace, Intersos, ICS, ICEI, Istituto Inter. Scienze Mediche Antropologiche e Sociali, La gabbianella, Legambiente, Lega per i diritti e la liberazione dei popoli, Libera, Manitesse, Medici contro la tortura, Medici del mondo, Medici senza frontiere, Movimondo, Pax Christi, Ponte della memoria, progetto Continenti, Save the Children, Terre des Hommes Italia, Unione Donne Italiane, UIL, UNICEF, VIS, WILP.

Per maggiori informazioni: www.comitatodirittiumani.org

.TAVOLA DELLA PACE

Fin dal 1996 Cittadinanzattiva aderisce, condividendone gli obiettivi, alla Tavola della Pace, realtà che esprime un'esperienza di lavoro, confronto e coordinamento tra chi lavora per promuovere la pace, i diritti umani e la solidarietà.

La Tavola della Pace, fondata nel 1996, è impegnata non solo a rafforzare l'azione politica del movimento per la pace ma punta anche a suscitare un nuovo atteggiamento dell'opinione pubblica su temi di grande attualità.

Il Comitato direttivo è composto da: Associazione per la pace Francescani del sacro Convento di Assisi, Coordinamento Nazionale degli Enti Locali per la pace e dei diritti umani, CGIL, CISL, ARCI, ACLI, Pax Christi, Emmaus Italia, Agesci, CISP, Lega per i diritti e la liberazione dei Popoli, Centro per la pace Forlì/Cesena, Sdebitarsi, FIVOL, ICS, Banca etica, Legambiente, Peacelink, Mantese, FOCSIV, Cnca, Movimento Federalista Europeo, Beati i Costruttori di pace.

Per maggiori informazioni: www.tavoladellapace.it

.TAVOLA PER LA SOLIDARIETÀ

Nell'ottobre del 2004 Cittadinanzattiva, insieme ad altre tredici associazioni, ONG e coordinamenti, ha dato vita ad una Tavola per la Solidarietà per la promozione di campagne e movimenti impegnati nella solidarietà internazionale, nella promozione dei diritti e di una cittadinanza attiva e responsabile, nella cooperazione e nei diritti umani.

L'obiettivo è quello di costruire un luogo di ricerca comune e d'iniziativa politico-culturale che si confronti con le grandi sfide del nostro tempo:

- le guerre;
- la crescita delle disuguaglianze e degli squilibri tra Nord e Sud del mondo;
- la riduzione del Welfare;
- la mercificazione dei beni comuni.

Aderenti: AIBI, AMU, ARCI - Cultura e Sviluppo, CEVI, Chiama l'Africa, Cittadinanzattiva, CNCA, Comitato Italiano contratto mondiale sull'acqua, CRIC, Emmaus Italia, Forumdelteatro.org, La Gabbianella, ICS, Lunaria, MLAL, Movi Nigrazia, Punto Critico, Roba dell'altro mondo, Solidaria, Terra Nuova, Terre des Hommes, Un ponte per....

Per maggiori informazioni: www.tavolaperlasolidarieta.it



.COMITATO “QUELLI DEL 118”

Nell'ottobre 2001 viene introdotto l'articolo 118, comma IV, della Costituzione che sancisce l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività d'interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà. Si tratta di una grande occasione per assegnare ai cittadini il ruolo di soggetti attivi nell'attuazione delle leggi e nel conseguimento dell'interesse generale, evitando omissioni, burocratismi, visioni riduttive o soluzioni utilitaristiche.

Al fine di garantire che la norma venga conosciuta, condivisa, correttamente interpretata e, soprattutto applicata, Cittadinanzattiva, insieme ad altre associazioni, decide di dare vita ad un comitato permanente, “Quelli del 118”. Esso è formato da organizzazioni civiche, esperti, rappresentanti delle istituzioni, singole personalità, che hanno deciso di **promuovere una politica comune di attuazione del nuovo art. 118, ultimo comma.**

Alla base delle attività del Comitato vi è il Manifesto per l'applicazione dell'art. 118, sottoscritto dalle organizzazioni promotrici, contenente le strategie e gli impegni. Tra questi:

- nel marzo del 2004, in occasione della 1ª Convenzione nazionale della sussidiarietà, viene firmata la Carta della sussidiarietà, il patto tra cittadini e amministratori per l'attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale;
- nel 2005, il Comitato partecipa alla realizzazione della 2ª Convenzione nazionale della sussidiarietà e contribuisce alla nascita di Labsus, laboratorio per la sussidiarietà per lo studio della materia, in collaborazione con Astrid e con il sostegno della Fondazione Cariplo.



Uno sguardo d'insieme



Qui di seguito vengono riportate le iniziative e i programmi sui quali si è impegnata Cittadinanzattiva nel corso del 2005. È importante però avere uno sguardo d'insieme sulle principali linee strategiche che hanno guidato tali attività. In sostanza, su che cosa ha scommesso il Movimento nel 2005 e che cosa c'è di nuovo? Ve ne proponiamo otto.

- Innanzitutto **un rinnovato impegno sui temi costituzionali**, che viene ben specificato nel Manifesto “Per una nuova classe dirigente”, allegato a questo bilancio. Nel documento si afferma che per Cittadinanzattiva “l'azione costituente è il pieno riconoscimento del cittadino come soggetto costituzionale portatore di interessi generali”. Per questo ci impegniamo a: proseguire e rafforzare il lavoro di attuazione dell'art. 118, IV comma, della Costituzione (sussidiarietà orizzontale); sostenere l'abrogazione della riforma costituzionale approvata dal Parlamento con la raccolta delle firme e il voto al referendum; ribadire che una riforma costituzionale non può essere fatta a maggioranza, come già accaduto nel 2001. Chiediamo: la partecipazione a una nuova riforma costituzionale, di cui il Paese ha urgenza e necessità, attraverso il percorso avviato da un'Assemblea costituente, aperta alle realtà della cittadinanza attiva e concluso da un referendum confermativo; un sistema elettorale maggioritario che rafforzi il legame diretto fra eletti ed elettori, con l'obbligo delle elezioni primarie; la riduzione delle dimensioni e dei costi delle assemblee elettive, soprattutto ai livelli nazionale e regionale, con un'adeguata presenza delle donne.

A questa linea strategica fanno riferimento, ad esempio, iniziative come “Ricuciamo la Costituzione”, la richiesta e la raccolta delle firme per il Referendum Costituzionale e la Convenzione della sussidiarietà.

- In secondo luogo **l'impegno nella scuola**. I dati della Giornata nazionale sulla sicurezza (10.000 scuole mobilitate), ma anche il crescere di iniziative di educazione alla cittadinanza nel mondo scolastico, fanno emergere come la scuola stia diventando per Cittadinanzattiva **uno dei luoghi privilegiati di impegno civico**. Questo riguarda sia la scelta di scommettere sui giovani (vedi anche il programma sul Servizio civile volontario), sia la volontà di rafforzare e difendere uno dei grandi servizi pubblici del nostro Paese, così come deciso al Congresso nazione del 2004 a Riva del Garda.

- In terzo luogo, l'affermazione del sistema di **Audit civico**, vale a dire la messa a norma e la diffusione di un **sistema di valutazione dei servizi promosso e realizzato dai cittadini**. Sono significativi al riguardo due fatti: che un numero crescente di Regioni abbia stipulato accordi e convenzioni per rendere stabile ed operativo tale sistema, mettendo nelle mani dei cittadini parte della valutazione annuale dell'operato delle aziende sanitarie; che si sia proceduto, per la prima volta, ad applicare il sistema anche in altri servizi di pubblica utilità, cominciando dagli uffici postali.

- Quarto. Lo sviluppo del **sistema PiT (Progetto integrato di Tutela)**, vale a dire di una **rete di servizi d'informazione, consulenza ed intervento a favore dei cittadini**. Nel corso del 2005 si sono strutturati 20 PiT servizi e 11 PiT salute locali, per un totale di 31 servizi. Di questi, 6 stanno sperimentando un processo d'integrazione tematica, tra salute e servizi, che permetta di arrivare ad un PiT veramente integrato. Questa linea strategica è di fondamentale importanza, non solo perché punta a trasferire sul territorio e a un numero sempre più ampio di persone, prevalentemente giovani, le competenze e le modalità di gestione delle attività di tutela, ma anche perché permette di sperimentare, a livello nazionale e locale, un'integrazione maggiore tra l'impegno del Movimento **nel campo della salute**, mediante il Tribunale per i diritti del malato, e quello nell'ambito **dei servizi e delle politiche dei consumatori**, mediante la rete dei Procuratori dei cittadini.

- Quinto. La scommessa sulla **presenza europea di Cittadinanzattiva** attraverso Active citizenship network. Tre sono gli elementi importanti da sottolineare: in primis, il consolidamento e la diffusione della rete con 70 gruppi in 29 Paesi europei, segno di una grande fiducia e di notevole interesse delle associazioni ad una **politica comune sulla cittadinanza europea**; la presentazione ufficiale, la diffusione e il monitoraggio della Carta europea dei diritti del malato, che ha permesso di accreditare Acn anche presso le istituzioni europee come un soggetto capace di produrre una politica sanitaria forte ed attenta ai diritti dei cittadini; infine, l'approvazione di un nuovo progetto: la **Carta europea della partecipazione civica**, realizzata a cavallo con il 2006, che rappresenta una frontiera per dare un contenuto giuridico e uno strumento concreto per una presenza forte e consolidata dei cittadini attivi in Europa e nei diversi Paesi.

- Tra gli assi strategici - e siamo alla sesta linea di azione - va anche inserito un fronte nuovo: quello sui **costi dei servizi**, in una logica di **Welfare allargato**, che non guardi solo la qualità, ma anche la sostenibilità per le famiglie e che dia una lettura trasversale delle questioni. La crisi economica ha infatti inciso moltissimo sulle possibilità dei cittadini di accedere ai servizi: aumenti ingiustificati, liste di attesa o riduzione dei servizi stessi, hanno pesato notevolmente sui bilanci delle persone. Va in questa direzione il lavoro condotto dall'**Osservatorio prezzi e tariffe**, che si è concentrato sui costi dei servizi di trasporto pubblico locale, sugli asili nido, sui prezzi dei farmaci, sulle tariffe del servizio idrico e sui prezzi delle prestazioni diagnostiche. È da sottolineare anche il nuovo approccio del servizio PiT salute, che nel corso dell'anno si è trovato a gestire un fenomeno inedito: un cittadino su tre si è rivolto al servizio per difficoltà economiche nell'accesso ai servizi sanitari.

- Anche se gli effetti della promozione di **attività di partnership tra sede centrale e realtà regionali e locali** darà i suoi frutti nel 2006, è significativo sottolineare questo come settimo asse strategico. Il fine di questa attività è specificamente quello di **rafforzare la dimensione regionale di Cittadinanzattiva**, senza far dipendere l'accesso alle risorse economiche esclusivamente dal budget e dai progetti nazionali. Nel corso del 2005, si è avviato un programma che ha permesso alle regioni di presentare progetti, legati ai finanziamenti derivanti dalle multe antitrust, finalizzati alla realizzazione di PiT locali, all'Audit civico, all'osservatorio tariffe ed altro, con una collaborazione reciproca e la previsione di distribuzione delle risorse tra sedi regionali (70%) e sede centrale (30%). Nel corso dell'anno si sono avviati i progetti di Sicilia e Lombardia. I progetti approvati ad oggi sono complessivamente 11.

- In ultimo, nel 2005, si è potenziato l'investimento nell'**autofinanziamento**, secondo tre linee: quote degli aderenti, gadget e prodotti, abbonamenti alla rivista. La forte presenza di finanziamenti derivanti dai progetti, ha sempre vincolato il Movimento ad un impegno prevalente delle sue risorse umane centrali e delle sedi territoriali sulla realizzazione degli stessi. **Allargare la quota di autofinanziamento** e quindi di risorse non legate a progetti, rappresenta un modo per avere più possibilità di promuovere attività istituzionali e campagne, legate a temi politici o all'attualità (si pensi ai temi costituzionali), attualmente realizzate senza fondi specifici.

Si sono investiti i Congressi regionali del Movimento sulla decisione delle quote e del loro ammontare (sulla base di quanto deliberato nel Congresso nazionale del 2004); il venticinquennale del Tribunale per i diritti del malato e la Giornata della sicurezza nelle scuole sono state occasioni di autofinanziamento; si è infine cercato di allargare il numero degli abbonati alla rivista. I risultati, come è possibile constatare dal bilancio, non sono ancora rilevanti, ma va sottolineato che, da una parte, servono anni per avere risultati in questo settore e, dall'altra, che è maturata in tutto il Movimento l'idea che spendere il nostro nome e le nostre iniziative per farci aiutare dai cittadini sia un buon modo per promuovere la nostra idea di partecipazione civica.

Le attività trasversali



Ci sono una serie di attività che, pur non essendo collocabili specificamente in nessuno degli ambiti di riferimento (salute, politiche dei consumatori, scuola, cittadinanza europea, ecc.) rientrano tuttavia nella mission di Cittadinanzattiva e in questo senso rappresentano attività trasversali.

IL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO.

Dal 2001, anno d'introduzione nel nostro Paese del servizio civile volontario (legge 64/01), Cittadinanzattiva ha presentato presso l'UNSC alcuni progetti su diverse tematiche in cui è impegnata: sicurezza domestica e di vicinato, Osservatorio sull'attuazione della Carta regionale dei diritti del cittadino, Osservatorio permanente e tutela dei diritti dei cittadini, Cittadini e sicurezza (attivazione di una rete di informatori di prossimità sui problemi della sicurezza e della qualità di vita dell'anziano e del malato cronico ospedalizzato e nell'ambiente domestico), PiT servizi e PiT salute, uso civico dell'acqua, educazione alla sicurezza nelle scuole, qualità dei servizi. Questo ha permesso di avere, nel complesso, **più di 100 giovani volontari presso le diverse sedi regionali e locali del Movimento** che hanno realizzato 1 anno di esperienza formativa e di cittadinanza attiva, arricchendo il Movimento con il loro entusiasmo e la loro creatività e dando la possibilità di realizzare molte iniziative, campagne e progetti sul territorio. A tal fine, è stato necessario accreditare le sedi di realizzazione (corrispondenti alle nostre Assemblee territoriali) presso l'UNSC. Cittadinanzattiva risulta quindi accreditata come **ente di II classe, in grado ogni anno di ospitare progetti di servizio civile fino a 100 sedi e di chiedere fino a 700 volontari.**

Nel corso del 2005 sono stati attribuiti 36 volontari a 4 diversi progetti in Piemonte, Lazio, Puglia e Sicilia; vi è stato l'accreditamento di altre 30 sedi di servizio civile (che da 66 sono diventate 96) e sono stati presentati altri 14 progetti per il 2006 (del cui esito siamo ancora in attesa) con la richiesta di 184 volontari.

Responsabile politico è Alessio Terzi, responsabile operativo Adele Bottiglieri.

RICUCIAMO LA COSTITUZIONE.

Dal 1994, Cittadinanzattiva è impegnata affinché i cittadini siano **soggetti attivi nelle riforme istituzionali**. Per questo motivo, il Movimento si è schierato contro la riforma della Costituzione, non perché la ritenga intoccabile, ma perché deve essere modificata con il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini. **La Costituzione è un bene comune**, il patto che i cittadini hanno fatto per vivere insieme e, in quanto tale, **ogni suo cambiamento**, anche necessario, **non può essere svilto, sottovalutato o affidato a pochi.**

Nel corso del 2005 abbiamo promosso un'iniziativa simbolica che risvegliasse nei cittadini un senso di "proprietà" nei confronti della Carta Costituzionale: si è così declinata la metafora dello "strappo" del tessuto costituzionale legato ad interventi di riforma che lo considerano un terreno di lotta politica piuttosto che un bene comune. Nel corso di



manifestazioni realizzate in piazza, i cittadini hanno ricevuto un ago, filo e uno scampolo di stoffa: l'ago serve a ricucire e richiama l'idea di un atteggiamento critico assunto dai cittadini nei confronti di chi lacererà ancora il tessuto costituzionale. Ogni scampolo è stato firmato dai cittadini e cucito a tanti altri pezzi di stoffa.

In 10 giorni, ben 23 città hanno aderito ed ognuna ha inviato il proprio patchwork presso la sede nazionale di Cittadinanzattiva. Tutti i patchwork sono stati cuciti tra loro in un'unica "trama costituzionale" mostrata nel corso della II Convenzione della sussidiarietà.

Responsabili dell'iniziativa sono stati Cinzia Dottori e Vittorino Ferla, insieme ad un'equipe composta da Alessandro Cossu, Daniela Mondatore e Anna Lisa Mandorino.

LA 2^a CONVENZIONE NAZIONALE DELLA SUSSIDIARIETÀ.

L'interesse di Cittadinanzattiva per il tema della sussidiarietà nasce dal progetto di riforma costituzionale avviato nel 1994 con l'iniziativa denominata "Parte Civile" che ha contribuito all'introduzione del **principio di sussidiarietà** nel Titolo V della Costituzione nel 2001. L'ultimo comma del nuovo art. 118 infatti recita: "Stato, regioni, province, città metropolitane e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà".

Al fine di garantire che la norma venga conosciuta, condivisa, correttamente interpretata e soprattutto applicata, Cittadinanzattiva ha deciso di dare vita ad un comitato permanente, composto da organizzazioni civiche, esperti, rappresentanti delle istituzioni, singole personalità che si sono organizzati, ognuno per le proprie specifiche competenze e attività, per fare la propria parte al fine di promuovere una politica comune di attuazione del nuovo art. 118, ultimo comma.

Il 2005 è stato dedicato alla realizzazione della 2^a Convenzione della sussidiarietà, con la partecipazione di esponenti del mondo della politica, delle istituzioni, della comunicazione, della società civile e delle imprese, a quello che è stato il principale evento politico-culturale nazionale sul tema; grande è stato l'impegno per il lancio di Labsus, laboratorio per la sussidiarietà, con compiti di studio della materia, raccolta delle buone pratiche realizzate da cittadini e amministrazioni, realizzazione di documentazione e sussidi, fornitura di consulenza e informazione, avvio di una rivista telematica, promozione del principio tramite attività di formazione e informazione (in collaborazione con Astrid e il sostegno della Fondazione Cariplo).

Responsabile è Gregorio Arena, in collaborazione con Vittorino Ferla.

IL CIVIL SOCIETY INDEX.

La società civile è un concetto molto popolare ma si sa poco sulle “società civili reali” e sulle modalità migliori per rafforzarle; mancano luoghi di incontro e di confronto tra le varie organizzazioni della società civile e gli stakeholder per affrontare questioni di interesse comune; in molti casi l'impatto e il valore delle organizzazioni civiche è sottostimato a causa di un contesto culturale, politico e mediatico indifferente o addirittura ostile.

Il progetto Civil Society Index nasce su impulso di Civicus, un'alleanza di circa 110 organizzazioni in tutto il mondo, la cui mission è rafforzare l'azione dei cittadini in modo indipendente dal potere politico.

Gli obiettivi specifici del progetto sono:

- produrre e condividere conoscenze utili e rilevanti sullo stato della società civile;
- incrementare l'impegno degli stakeholder per il rafforzamento della società civile;
- rafforzare il contributo della società civile verso un cambiamento sociale positivo.

Nel corso del 2005 sono state svolte le seguenti attività:

- un overview report sulla società civile in Italia, realizzato grazie ai documenti e ai dati pubblicati fino ad oggi;
- la raccolta d'informazioni e dati sulla società civile non ancora pubblicati e diffusi;
- la realizzazione di alcuni focus group territoriali aperti alla partecipazione di organizzazioni civiche e stakeholder;
- la conduzione di un monitoraggio dei media per raccogliere informazioni sulle attività della società civile e valutarne l'immagine sui mezzi d'informazione. Tale rilevazione, durata in tutto quattro mesi e conclusasi a metà giugno 2004, è stata effettuata sulle seguenti testate: Corriere della Sera e Repubblica (stampa quotidiana), GR1 e RDS (bollettini radiofonici), Tg1 e Tg5 (telegiornali);
- la realizzazione di case study sul tema della responsabilità sociale delle imprese e dell'impatto nelle politiche pubbliche.

Il rapporto conclusivo del progetto verrà presentato nel corso del 2006.

Responsabile del progetto è Vittorino Ferla.



IL VENTICINQUESIMO ANNIVERSARIO DELLA NASCITA DEL TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO (GIUGNO 1980 - GIUGNO 2005).

Il 29 giugno del 1980 in piazza del Campidoglio a Roma, davanti a più di mille persone, è stata proclamata la prima Carta dei 33 diritti del cittadino malato: il diritto a non dover pagare mance per servizi dovuti, ad avere un'ambulanza in tempo utile dopo un incidente, a ricevere una diagnosi preventiva, accurata e coscienziosa o ad essere seguiti dal medico di famiglia in ospedale; e ancora, il diritto alla riservatezza rispetto ai propri dati contenuti nella cartella clinica, alla sicurezza rispetto ai rischi di infezioni e di radiazioni, al comfort, all'informazione rispetto alla diagnosi, alla terapia, ai tempi di degenza.

La Carta è nata dopo aver raccolto circa duemila segnalazioni provenienti dagli utenti della sanità romana. Tre mesi dopo la sua proclamazione in venti città, si sono costituiti gruppi di cittadini tra cui molti operatori sanitari attenti ai diritti dei pazienti. È nato così il **Tribunale per i diritti del malato**.

Oggi **le sue sezioni locali sono presenti in quasi tutte le Asl e le aziende ospedaliere italiane** e, in questi venticinque anni, sono state proclamate un centinaio di Carte dei diritti a livello locale e regionale, una a livello nazionale ed una a livello europeo. Nel 2006 il Parlamento Europeo indurrà la prima Giornata europea dei diritti del cittadino malato.

Il Movimento ha celebrato questa ricorrenza a livello nazionale con la realizzazione di un recital-concerto di Massimo Ranieri, "Le note del cuore" (promosso dall'associazione Hyppocrates onlus), all'Auditorium della Conciliazione di Roma con un pubblico di 1800 persone e, su tutto il territorio nazionale, con eventi organizzati dalle sedi locali, tra cui:

1. Ascoli Piceno, febbraio 2006
2. Biella, tutto il mese di dicembre 2005, evento a gennaio 2006
3. Bracciano, convegno sul tema dei disabili, 26 novembre 2005
4. Cagliari, dicembre 2005
5. Caltanissetta, 19 dicembre 2005
6. Campobasso, evento nel 2006
7. Casarano, convegno, 27 dicembre 2005
8. Catania, 25 febbraio 2006
9. Cerignola, 12 gennaio 2006
10. Desenzano del Garda, convegno, 26 novembre 2005
11. Domodossola, convegno, 17 gennaio
12. Liguria, eventi in 8 ospedali nel 2006 e un evento regionale
13. Riva del Garda, evento provinciale
14. Gallipoli, convegno, 16 dicembre 2005
15. Guardiafredda, 18 e 22 dicembre 2005
16. Lamezia Terme, evento nel 2006
17. Livorno, convegno regionale, 3 dicembre 2005
18. Lucca, banchetto nei pressi dell'ospedale, 15 dicembre
19. Maglie, convegno, 14 dicembre 2005
20. Mantova, 29 dicembre 2005
21. Marche, 27 gennaio, tutte le sedi della Regione
22. Matera, aprile 2006
23. Milano, evento regionale, 2006

24. Nuoro, concerto all'interno della struttura ospedaliera, 23 dicembre 2005
25. Ortona, 2° forum regionale sulla sanità, 19 novembre 2005
26. Roma, concerto, gennaio 2006
27. Salerno, convegno e concerto, 19 dicembre 2005
28. Sulmona, due rappresentazioni teatrali, di cui una con il coinvolgimento delle scuole, 20 e 26 dicembre 2005
29. Suzzara (Mantova), 3 gennaio 2006
30. Urbino, 2006
31. Verona, evento regionale nel 2006

In tutti gli eventi locali è stato distribuito un gioco per fare informazione su farmaci, interventi chirurgici, percorsi assistenziali e diritti dei soggetti deboli (15.000 giochi individuali e 300 giochi di piazza e carta intestata con il logo del venticinquesimo anniversario del Tribunale per i diritti del malato).

Responsabili del progetto: Antonio Gaudio, Francesca Moccia, Rodolfo Schiavo.

Le politiche dell'area salute

I risultati delle politiche della salute dell'anno appena trascorso, realizzate attraverso la rete del Tribunale per i diritti del malato, possono essere ricondotti a sei assi strategici: 1. tutela integrata a livello territoriale 2. valutazione civica 3. cronicità 4. servizi sanitari territoriali 5. oncologia 6. diritto all'informazione.

La scelta di queste sei strategie deriva in parte da esigenze di sviluppo della capacità del Movimento d'incidere nelle politiche sanitarie pubbliche (come nel caso della tutela integrata a livello territoriale e della valutazione civica) e, in parte, dalle priorità denunciate da migliaia di cittadini che ogni anno continuano a rivolgersi a noi, chiedendo assistenza (è uno dei motivi per cui la scelta è caduta su cronicità, servizi sanitari territoriali, oncologia e diritto all'informazione).

Quest'impostazione ci ha permesso di dare un'impronta più marcata alle attività legate ai singoli progetti e alle diverse campagne promosse nel corso dell'anno, non ultima la campagna per celebrare il Venticinquesimo anniversario della nascita del Tribunale per i diritti del malato. Ma vediamo i risultati per ciascuno di essi.

1. TUTELA INTEGRATA A LIVELLO TERRITORIALE

L'attività d'informazione, consulenza e assistenza garantita dal servizio PiT salute centrale, ci ha permesso nel 2005 di gestire 4936 contatti, di cui 500 casi complessi di cosiddetto secondo livello (il primo contatto è stato delle sedi locali del Tribunale per i diritti del malato). Dei casi gestiti dal servizio centrale, sono stati portati a soluzione l'85% (4.200). Considerando l'attività di tutela sviluppata dalle sedi territoriali, complessivamente i casi del 2005 ammontano a 22.539 (Relazione PiT salute 2004-2005, IX edizione).

Per la riorganizzazione del sistema PiT nel suo complesso, un'attenzione particolare è stata rivolta al **rafforzamento dei PiT salute locali**, indispensabili per rendere effettiva la progressiva trasformazione del PiT centrale in struttura di secondo livello. In particolare, l'attenzione è stata rivolta agli undici PiT salute già operativi sul territorio (Alessandria, Cagliari, Campobasso, Catania, Livorno, Matera, Roma, Milano, Prato, Reggio Calabria, Torino) ottenendo, grazie a un monitoraggio e a un seminario con diversi responsabili, una fotografia dello stato dell'arte e un elenco di circa cinquanta indicatori per il miglioramento del sistema. Sulla base della fotografia prodotta, è stata data una prima risposta ai bisogni formativi per i 27 futuri responsabili dei servizi PiT (salute e servizi) provenienti da 13 regioni (Abruzzo, Campania, Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana e Veneto) attraverso il programma di formazione Laboratorio civico sulla salute, gettando basi solide all'avvio di una vera integrazione tra i due sistemi, sia a livello nazionale che locale.

Ma non è stata la sola esperienza formativa rivolta ai PiT locali: a Catania, è stato realizzato un progetto di formazione, in partnership con Medici senza frontiere - Missione Italia, che ha contribuito ad accrescere il livello di conoscenza sui diritti degli immigrati. La formazione, che è stata un'esperienza pilota rivolta a circa trenta attivisti di Cittadinanzattiva

provenienti da quasi tutta la Sicilia, potrebbe essere ripetuta anche altrove, con l'obiettivo di ampliare la capacità d'intervento e di tutela dei diritti degli immigrati nei futuri servizi PiT.

2. VALUTAZIONE CIVICA

Le aziende sanitarie che hanno adottato un programma di valutazione dei servizi condotto dai cittadini, **l'Audit civico, sono diventate oltre 100**, rappresentando circa **un terzo delle aziende sanitarie pubbliche italiane**.

Due Agenzie regionali per i servizi sanitari (in Emilia Romagna e in Puglia) hanno adottato ufficialmente la metodologia che, d'altro canto, è stata riconosciuta anche da altre due Regioni (Lazio e Friuli Venezia Giulia) in due protocolli d'intesa stipulati con Cittadinanzattiva. In tredici aziende la metodologia ha promosso 235 azioni concrete di miglioramento in sette ambiti diversi: dalla gestione del dolore ai servizi di mediazione culturale, dagli interventi sulle strutture all'emissione di linee guida, dagli adeguamenti organizzativi alle azioni informative e all'attuazione degli istituti di partecipazione civica. La metodologia della valutazione civica, che comprende sia il programma Audit civico che quello specifico sulla sicurezza degli ospedali (Ospedale sicuro, che nel tempo ha formato circa 100 gruppi di monitori civici), ha persino ottenuto un riconoscimento ufficiale come vero e proprio strumento di benchmarking delle politiche sanitarie a livello nazionale. Inoltre, il focus realizzato con il programma Ospedale sicuro sulle infezioni ospedaliere, che produrrà dei dati nel corso del 2006, ha mobilitato quasi 50 realtà territoriali del Movimento.

3. CRONICITÀ

L'impegno per le politiche della cronicità è stato attuato in primo luogo attraverso il rafforzamento della rete del Coordinamento nazionale associazioni malati cronici, che ha visto nel corso del 2005 un **incremento delle associazioni aderenti** pari a circa dieci unità, fino a diventare più di 130, tra singole associazioni e federazioni aderenti, per un totale di circa 250. L'allargamento ha compreso anche il numero dei componenti del Direttivo nazionale, del quale fanno parte undici associazioni che hanno aderito a Cittadinanzattiva con patto federativo. La newsletter telematica, giunta al trentesimo numero, ha raggiunto con i suoi 12 numeri del 2005 più di 1000 interlocutori. Il rapporto Cnamc annuale è arrivato alla quinta edizione riportando il punto di vista di 23 associazioni.

Il risultato più importante, conseguito anche grazie alla collaborazione con la Federazione Italiana Superamento Handicap (FISH) e con altre ottanta associazioni, è **l'approvazione di una modifica legislativa** che finalmente consente ai cittadini disabili di non sottoporsi periodicamente alle inutili visite per verificare la permanenza della minorazione civile o dell'handicap.

Anche quest'anno si è lavorato per ampliare la rimborsabilità di alcuni farmaci indispensabili per alcune categorie di malati cronici; in particolare è stata allargata la nota 71 e 71 bis, che limitava l'accesso ai farmaci innovativi (antipsicotici atipici) per i malati affetti da schizofrenia.

Per quanto riguarda i risultati relativi a singole patologie croniche, in materia di osteoporosi sono stati censiti da Cittadinanzattiva 112 centri per il trattamento della malattia, offrendo in questo modo ai cittadini l'opportunità di acquisire informazioni consultando il sito web www.cittadinanzattiva.it. Sulle problematiche che vivono quotidianamente i malati cronici e gli anziani affetti da incontinenza urinaria, in due regioni, Lombardia e Piemonte, sono state realizzate azioni mirate al miglioramento della qualità della vita di questi malati in ben quattro ambiti: qualità dei presidi e degli ausili garantiti, accesso alla riabilitazione, aumento delle conoscenze sulla patologia e creazione di centri di riferimento provinciali. In sinergia con le aziende sanitarie locali e con le diverse istituzioni competenti, sono stati avviati inoltre diversi percorsi condivisi, mirati alla formazione degli operatori, alla sensibilizzazione dei medici di famiglia e degli specialisti e al coinvolgimento dei cittadini e degli utenti nelle scelte di politica sanitaria, in particolare nelle procedure degli appalti per le forniture.

4. SERVIZI SANITARI TERRITORIALI

L'assistenza sanitaria del nostro Paese è da alcuni anni in una fase di transizione: da **un sistema** che pone l'ospedale al centro dei servizi ad un altro **in cui risulta prioritaria**, soprattutto a causa dell'invecchiamento della popolazione, **l'assistenza territoriale** (assistenza a domicilio, medicina generale, guardia medica, hospice, residenze sanitarie assistite, centri per la riabilitazione, ecc.). Mentre il processo è in corso, i cittadini vivono l'urgenza di ottenere, ad esempio, servizi domiciliari in caso di malattie croniche invalidanti o cure continue anche dopo le dimissioni dall'ospedale.

Rispetto alle violazioni di questi diritti, che riguardano soggetti particolarmente fragili (anziani, malati cronici, disabili, malati oncologici, ecc.), Cittadinanzattiva non ha rinunciato a denunciare i problemi e a produrre informazione civica attraverso lo strumento del monitoraggio. Sono nate in questo modo due indagini, una sull'Assistenza Domiciliare Integrata e l'altra, più specifica, sull'Assistenza Domiciliare ai malati Oncologici, alle quali hanno partecipato più di sessanta aziende sanitarie locali e circa ottocento cittadini utenti dei servizi.

La politica delle alleanze con gli operatori sanitari di questo settore è parte integrante della strategia sui servizi sanitari territoriali; per questa ragione, nel 2005 sono stati sottoscritti due protocolli nazionali: il primo con l'Associazione Italiana Fisioterapisti e l'altro con l'Associazione dei medici del servizio di guardia medica, la Fimmg-Continuità Assistenziale.

5. ONCOLOGIA

L'oncologia resta **una delle principali aree critiche dell'assistenza sanitaria pubblica**: liste d'attesa per interventi e terapie, scarsa attenzione a lenire il dolore, poca assistenza a domicilio, scarsa informazione sulla prevenzione, sulle cure e sui centri ai quali rivolgersi. Per queste ragioni ci stiamo già impegnando da qualche anno sul cancro al polmone traducendo in inglese, per la prima volta, un manuale per i cittadini. Grazie a questa nostra campagna, abbiamo consolidato i nostri rapporti con diciassette organizzazioni di nove Paesi - Australia, Canada, Francia, Germania, Giappone, Gran Bretagna, Olanda, Spagna e Stati Uniti - raggruppate in una coalizione internazionale sul tema (Global Lung Cancer Coalition). In Italia il manuale ha avuto un riconoscimento ufficiale, essendo stato inserito in Azalea, la principale banca dati oncologica nazionale. Nello stesso anno sono state gettate le basi per promuovere in tutte le regioni italiane l'adesione alla **Carta dei diritti sul dolore inutile**, un documento che ribadisce con forza il diritto a non soffrire inutilmente, al riconoscimento del dolore, all'accesso alla terapia, alla qualità, alla continuità dell'assistenza e all'informazione, anche per le persone più deboli, come bambini e anziani.

6. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il riconoscimento del diritto all'informazione ha costituito in questi anni una battaglia per l'**affermazione di un dialogo vero tra operatori della sanità e malati**. In questo contesto, i cittadini oggi sono chiamati ad essere soggetti attivi, più consapevoli e capaci d'interagire con le istituzioni sanitarie, in grado di porre le domande giuste, di capire ed ottenere risposte adeguate. Cittadinanzattiva si è impegnata su questo fronte e ha ideato una sorta di gioco dell'oca, uno strumento didattico (giunto a circa 20.000 persone in quasi trecento città) per chi volesse saperne di più su farmaci, interventi chirurgici, percorsi assistenziali e diritti dei soggetti deboli. Dopo anni di sensibilizzazione di operatori e aziende sanitarie, protocolli d'intesa e seminari di formazione, la nuova sfida sono proprio i cittadini, che possono influenzare le politiche sanitarie anche con la loro capacità di scelta.

I progetti dell'area salute



TITOLO: Assistenza territoriale. Prima indagine sull'Assistenza Domiciliare Integrata

AMBITO: Salute

DURATA: Due anni (2005 e 2006)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Francesca Moccia

INDIRIZZO E-MAIL: f.moccia@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Francesca Goffi, Mariateresa Palma.

PARTNER ECONOMICO: GlaxoSmithKline

CONTESTO INIZIALE:

L'assistenza sanitaria del nostro Paese è da alcuni anni in una fase di transizione: da un sistema che poneva l'ospedale al centro dei servizi ad un altro in cui è l'assistenza a livello territoriale ad essere prioritaria. Mentre il processo è in corso, l'urgenza dei cittadini di avere maggiori servizi domiciliari in caso di malattie croniche invalidanti o dopo le dimissioni da un ospedale, non può più attendere. Rispetto alle violazioni dei diritti di soggetti particolarmente fragili (anziani, malati cronici, disabili, ecc.) anche in questo ambito dell'assistenza sanitaria pubblica Cittadinanzattiva non può non denunciare i problemi facendo informazione civica e usando lo strumento del monitoraggio.

OBIETTIVI:

- Realizzare un'indagine sul servizio di Assistenza Domiciliare Integrata nel nostro Paese;
- cogliere con maggiore chiarezza gli aspetti critici e i punti di forza del sistema;
- utilizzare i risultati come base per una piattaforma di proposte e richieste d'intervento rivolte ai decisori politici ai diversi livelli;
- orientare le politiche locali del Tribunale per i diritti del malato verso l'assistenza territoriale.

ATTIVITÀ:

- Convocazione di un tavolo di lavoro per definire insieme ai soggetti attori del sistema, obiettivi e modalità operative, nonché per avviare o consolidare la partnership con questi;
- elaborazione di quattro strumenti di indagine, rivolti alle Regioni, alle Aziende sanitarie locali, ai cittadini utenti del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e ai medici di medicina generale;
- raccolta dei dati sul campo;
- elaborazione di un rapporto conclusivo (previsto entro i primi sei mesi del 2006).

RISULTATI OTTENUTI:

- Coinvolgimento diretto nell'indagine di Aziende sanitarie locali, di centinaia di cittadini utenti del servizio, di medici di medicina generale e di Assessorati regionali alla salute;
- conoscenza dei servizi esistenti e della loro qualità;
- individuazione delle criticità;
- individuazione delle priorità di intervento delle politiche sanitarie in ambito territoriale, con particolare riferimento all'Assistenza Domiciliare Integrata;
- consolidamento della partnership di Cittadinanzattiva con diversi soggetti coinvolti (l'Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali, gli oncologi, gli infermieri, i direttori delle Aziende sanitarie locali e dei Distretti sanitari).

SOGGETTI COINVOLTI:

- AIOM Associazione Italiana di Oncologia Medica;
- A.I.S.Le.C Associazione Infermieristica per lo Studio delle Lesioni Cutanee;
- ANTEA Hospice;
- ASSR Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali;
- CARD Confederazione delle Associazioni Nazionali di Distretto;
- Collegio nazionale IPASVI;
- FIASO Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere;
- FIMMG Federazione Italiana Medici di Medicina Generale.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Orientare le politiche sanitarie, regionali e locali, di Cittadinanzattiva attraverso iniziative ad hoc; utilizzare i risultati dell'indagine per fare proposte e richieste di intervento dei decisori politici.



Tribunale per
i diritti del malato

TITOLO: Audit civico

AMBITO: Salute

DURATA: Un anno (V annualità)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Alessio Terzi

INDIRIZZO E-MAIL: a.terzi@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Alessandro Lamanna, Simona Sappia, Michela Liberti.

PARTNER ECONOMICO: AstraZeneca

CONTESTO INIZIALE:

Il governo di un sistema sanitario fondato sulla regionalizzazione e sulla aziendalizzazione, richiede che le funzioni di valutazione della qualità dei servizi, delle performance e dell'azione dei dirigenti assumano un ruolo centrale. La legislazione, a partire dal d.lgs. 502 del 1992 fino al d.lgs. 229/1999, ha sistematicamente confermato la titolarità dei cittadini ad esercitare un ruolo attivo in questi processi. La situazione reale, invece, è sostanzialmente insoddisfacente in quanto:

- non esistono standard di qualità generalmente condivisi, verificabili e cogenti;
- non è possibile, per conseguenza, una comparazione sistematica e oggettiva delle performance delle aziende sanitarie;
- la partecipazione dei cittadini alla valutazione e al monitoraggio della qualità dei servizi sanitari è inadeguata.

Questa situazione favorisce la marginalizzazione dei cittadini rispetto alle politiche sanitarie e, associata alla frammentazione del sistema sanitario in più sistemi regionali separati ed autoreferenziali, mette in causa l'universalità stessa del Servizio sanitario nazionale.

OBIETTIVI:

L'obiettivo principale dell'Audit civico è quello di promuovere un'analisi critica dell'azione delle Aziende sanitarie dal punto di vista dei cittadini mediante la messa a punto e l'utilizzazione di indicatori e standard verificabili da parte dei cittadini stessi con lo scopo di:

- favorire una più concreta ed efficace attuazione delle norme sulla partecipazione dei cittadini alla valutazione della qualità e della sicurezza delle strutture sanitarie;
- sostenere la presenza delle organizzazioni civiche nella definizione e nell'attuazione dei processi locali di miglioramento;
- assicurare un maggior peso alla valutazione civica dei servizi nelle politiche sanitarie con particolare attenzione alla valutazione dei dirigenti e all'accreditamento delle strutture;
- promuovere la diffusione di attività e di strumenti di benchmarking dal punto di vista del cittadino.

ATTIVITÀ:

A partire dal 2001, viene realizzato un ciclo annuale di Audit civico che comprende:

- la revisione e l'aggiornamento degli indicatori, dei parametri di valutazione e degli strumenti tecnici per la rilevazione dei dati;
- l'emissione di un bando annuale e la raccolta delle adesioni delle aziende sanitarie;
- il reclutamento di volontari e cittadini da impegnare nelle attività di monitoraggio sul campo e di valutazione delle strutture;
- la formazione delle équipe locali costituite da operatori sanitari e di volontari di Cittadinanzattiva alla metodologia di Audit civico;
- la realizzazione del monitoraggio sul campo, attraverso l'utilizzo di questionari e guide di monitoraggio relativi ai diversi livelli di attività delle aziende sanitarie: direzione aziendale, assistenza ospedaliera e cure primarie;
- l'elaborazione dei rapporti finali locali con la definizione delle aree critiche e delle azioni correttive;
- l'elaborazione e presentazione pubblica del rapporto nazionale annuale;
- gli incontri di benchmarking;
- la presentazione pubblica dei rapporti locali;
- il monitoraggio (a distanza di un anno) degli esiti dell'Audit civico.

RISULTATI OTTENUTI:

Le aziende sanitarie che hanno adottato finora l'Audit civico sono un terzo delle aziende sanitarie pubbliche.

La metodologia inoltre è stata ufficialmente adottata da due Agenzie regionali per i servizi sanitari (Emilia Romagna e Puglia) ed è stata riconosciuta in altri due protocolli di intesa stipulati con la regione Lazio e con l'Agenzia per i servizi sanitari del Friuli Venezia Giulia.

In termini generali l'Audit civico:

- ha confermato di essere uno strumento efficace per la rappresentazione del punto di vista dei cittadini in ordine al funzionamento delle strutture sanitarie;
- ha sostenuto la sensibilizzazione della cittadinanza e di altre organizzazioni civiche presenti sul territorio al tema della qualità e all'effettiva partecipazione dei cittadini alle politiche sanitarie;
- ha favorito l'ampliamento dell'attuazione degli istituti di partecipazione civica nelle strutture sanitarie coinvolte dal programma;
- ha contribuito quindi alla governance complessiva del sistema.



Tribunale per
i diritti del malato

L'Audit civico, insieme ad Ospedale sicuro, è stato riconosciuto come strumento di benchmarking a livello nazionale (G. Banchieri, "Confronti: pratiche di benchmarking nella sanità italiana", Roma 2005).



Una ricognizione analitica, svolta su 13 delle 25 aziende che hanno partecipato ai primi due cicli (2001 e 2002), ha permesso di rilevare che l'adozione della metodologia ha promosso 235 concrete azioni di miglioramento classificabili nelle seguenti categorie:

- interventi sulle strutture;
- adeguamenti organizzativi;
- emissione di linee guida;
- adeguamento della gestione del dolore;
- realizzazione di azioni informative;
- realizzazione di servizi di mediazione culturale;
- attuazione degli istituti di partecipazione.

SOGGETTI COINVOLTI:

- Strutture sanitarie italiane: Direzioni generali, Direzioni sanitarie, diverse figure professionali appartenenti all'area della Qualità, dell'URP e della Comunicazione, infermieri professionali, professionalità tecnico-amministrative, ecc.;
- Agenzie per i servizi sanitari dell'Emilia Romagna, della Puglia, del Friuli Venezia Giulia e del Lazio;
- Fiaso (Federazione Italiana Aziende Sanitarie ed Ospedaliere);
- Organizzazione Malati Cronici;
- Varie organizzazioni civiche locali;
- Scuole e sedi territoriali di Cittadinanzattiva.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Per consolidare il successo della metodologia, la campagna annuale di applicazione sarà integrata con cinque piste di lavoro:

- verifica ed aggiornamento periodico della struttura di valutazione (fattori e indicatori) con la partecipazione di esperti ed esponenti delle realtà locali;
- sviluppo di procedure condivise per l'applicazione della struttura di valutazione alla realtà, per la discussione dei dati, per l'individuazione e la successiva verifica delle azioni correttive;
- assistenza alle realtà locali per la formazione di un'adeguata quantità di persone di provenienza civica e aziendale in grado di padroneggiare con sufficiente competenza la metodologia;
- riconoscimento culturale, istituzionale e aziendale della metodologia;
- costruzione di una banca dati e di un software adeguato al numero delle realtà coinvolte.

TITOLO: Coordinamento nazionale associazioni malati cronici

AMBITO: Salute

DURATA: Permanente (dal 1996)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Simona Sappia

INDIRIZZO E-MAIL: s.sappia@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Maddalena Pelagalli, presidente; Giuliana Farinelli, vice presidente e i componenti del Direttivo Cnamc.

PARTNER ECONOMICO: Merck Sharp & Dohme

CONTESTO INIZIALE:

- Scarsa attenzione alle politiche sanitarie rivolte alle cronicità nel nostro Paese;
- mancanza di una vera e propria trasversalità nella gestione delle cronicità.

OBIETTIVI:

- Garantire maggiore trasversalità alle politiche spesso settoriali messe in atto dalle associazioni appartenenti al Cnamc;
- favorire e potenziare il networking;
- favorire la circolazione di informazioni riguardanti l'area cronicità.

ATTIVITÀ:

Sono aumentate le adesioni, una decina, contribuendo così a far crescere il numero totale di organizzazioni aderenti; ad oggi sono circa 130 soggetti tra organizzazioni e federazioni di associazioni, per un totale di 250 associazioni aderenti. Hanno aderito con patto federativo a Cittadinanzattiva nuove organizzazioni che fanno parte del Coordinamento, condividendo la mission generale dell'organizzazione; sono stati inoltre realizzati studi preparatori alla realizzazione del Bilancio Sociale del Coordinamento, a dieci anni dalla sua creazione; si sono poi realizzati 12 numeri della newsletter elettronica ed è cresciuto a 1000 unità il numero dei soggetti contattati. Con cadenza bimestrale, si sono realizzate sessioni di lavoro a tema del Direttivo del Coordinamento ed è stato scritto il V Rapporto annuale sulle politiche della cronicità con il contributo di 23 organizzazioni. Il Cnamc ha partecipato a numerosi convegni e tavoli di lavoro sul tema delle cronicità in Italia e all'estero ed è stata aggiornata la banca dati sulle organizzazioni di tutela dei malati cronici esistente nel nostro Paese.

RISULTATI OTTENUTI:

Allargamento del numero dei componenti del Direttivo nazionale a organizzazioni che rappresentano patologie ad alto impatto sociale; incremento costante del numero di associazioni aderenti al Cnamc; sostegno e supporto informativo/formativo permanente alle attività di advocacy delle organizzazioni aderenti; attivazione e mantenimento di una rete di contatti con i principali stakeholder istituzionali in grado di assicurare una crescente attività di tutela e di intervento diretto sul terreno dell'assistenza alle cronicità; interlocuzione costante con i diversi livelli di governo e riconoscimento del ruolo del Cnamc da parte degli stessi; ampliamento della classe di rimborsabilità dei farmaci necessari alla cura delle malattie croniche; partecipazione a tavoli di lavoro ministeriali per l'allargamento dell'esenzione a patologie croniche finora non considerate esenti.

SOGGETTI COINVOLTI:

130 tra federazioni e associazioni per un totale di 250 organizzazioni.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Il lavoro sviluppato nel corso di questi anni ha consentito al Coordinamento di diventare sempre più un vero e proprio punto di riferimento per le associazioni, i cittadini e gli interlocutori istituzionali. Tra le linee di lavoro per il futuro, possiamo identificare la valutazione specifica delle diverse politiche regionali nei confronti della tutela delle cronicità e la messa in atto di un tavolo di lavoro su questo tema, anche con le varie segreterie regionali di Cittadinanzattiva; la realizzazione della Carta della qualità della rete, da consegnare a tutte le associazioni che hanno aderito e che aderiranno al Cnamc; la realizzazione del Bilancio Sociale dei primi dieci anni di lavoro del Cnamc; la presentazione del rapporto sulle politiche della cronicità al livello regionale, al fine di individuare le politiche territoriali a favore delle cronicità e rafforzare la rete; la realizzazione di tavoli di lavoro sul tema della pediatria e delle cronicità, sulla sburocratizzazione dei percorsi amministrativi e sui percorsi assistenziali integrati; il monitoraggio dello stato di attuazione delle norme vigenti specificatamente orientate alla tutela per le malattie croniche e rare; l'aggiornamento dell'area del sito web dedicata al Cnamc, con l'obiettivo di creare uno spazio maggiormente interattivo, che permetta alle associazioni che vi accedono o ai cittadini interessati di comprendere più facilmente che cosa è il Cnamc e di raccogliere informazioni utili sulle associazioni che ne fanno parte.



Tribunale per
i diritti del malato

TITOLO: Cronicità. “Combattere l'incontinenza”,
campagna di informazione e tutela sull'incontinenza urinaria

AMBITO: Salute

DURATA: Un anno

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Francesca Goffi

INDIRIZZO E-MAIL: f.goffi@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Francesca Moccia, Giulia Mannella.

PARTNER ECONOMICO: SCA Hygiene Products Incontinence Care

CONTESTO INIZIALE:

La cronicità resta una delle principali aree critiche dell'assistenza sanitaria nel nostro Paese. In particolare per l'incontinenza urinaria, i cittadini segnalano scarsa informazione sui percorsi di prevenzione e cura, carenze strutturali per chi ha bisogno di riabilitazione, qualità scadente di ausili e presidi erogati dal servizio sanitario.

OBIETTIVI:

- Proseguire nell'opera d'informazione su come prevenire e curare la malattia e quali sono i diritti dei cittadini;
- sensibilizzare gli operatori;
- consolidare la partnership con gli operatori sanitari (in particolare con la Fondazione Italiana Continenza).

ATTIVITÀ:

- Diffusione dell'opuscolo informativo (realizzato nel 2004) in strutture sanitarie, studi medici e farmacie;
- realizzazione di due eventi pubblici con il coinvolgimento degli operatori sanitari e il patrocinio delle istituzioni locali, a Suzzara (Mantova) nel mese di maggio 2005, e a Pavia nel mese di novembre 2005;
- elaborazione di un volantino con informazioni per il cittadino e di una scheda per raccogliere segnalazioni.

RISULTATI OTTENUTI:

L'iniziativa di Cittadinanzattiva ha stimolato in alcune realtà (specialmente in Lombardia e Piemonte) azioni mirate al miglioramento della qualità dei presidi e ausili garantiti ai cittadini, in sinergia con le Aziende sanitarie locali e con le istituzioni ai diversi livelli.

SOGGETTI COINVOLTI:

- FAIP Federazione Associazioni Italiane Para-tetraplegici;
- FINCO Federazione Italiana Incontinenti;
- FIC Fondazione Italiana Continenza;
- FIMMG Federazione Italiana Medici di Medicina Generale;
- Assofarm.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

- Proseguire nella collaborazione con la Fondazione Nazionale Continenza;
- avviare un monitoraggio sulla qualità del servizio offerto dalle Aziende sanitarie locali.



Tribunale per
i diritti del malato

TITOLO: Ospedale sicuro

AMBITO: Salute

DURATA: Un anno (VIII annualità)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Alessio Terzi

INDIRIZZO E-MAIL: a.terzi@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Francesca Moccia, Michela Liberti.

PARTNER ECONOMICO: Assobiomedica, IMQ - CSQ

CONTESTO INIZIALE:

La campagna è iniziata nel 1998 per reagire alle carenze di sicurezza nelle strutture sanitarie, messe in evidenza dall'incendio della camera iperbarica a Milano, dall'utilizzazione di cornee infette per trapianti a Roma e, più in generale, dai ritardi nell'applicazione della legge sulla sicurezza del lavoro negli ospedali.

OBIETTIVI:

La campagna si propone di:

- mettere a punto e mantenere aggiornata una struttura di valutazione della sicurezza degli ospedali (sicurezza degli edifici, preparazione del personale, organizzazione e vigilanza) basata su fattori e indicatori controllabili dai cittadini;
- consentire ai cittadini di svolgere un ruolo attivo nel controllo della sicurezza delle strutture sanitarie;
- promuovere, per conseguenza, un'efficace cultura della sicurezza e un livello più elevato di governo della sicurezza negli ospedali.

ATTIVITÀ:

Nel corso degli anni sono stati messi sotto controllo, con l'utilizzazione di griglie di osservazione e di questionari unificati, circa 160 ospedali. Nel periodo 2005/2006 sono stati sottoposti a verifica dieci nuovi ospedali ed è stata avviata la progettazione di una nuova struttura di valutazione, per tenere conto delle sostanziali trasformazioni intervenute negli ospedali in seguito all'applicazione della legge 626 sulla sicurezza del lavoro. Sono stati inoltre realizzati due approfondimenti tematici rivolti specificatamente ai laboratori di analisi e alle infezioni ospedaliere con l'elaborazione dei necessari set di fattori di valutazione e di indicatori e dei corrispondenti strumenti di rilevazione e di elaborazione. Il rapporto conclusivo, predisposto per un evento pubblico, conterrà il bilancio complessivo delle sette campagne finora realizzate e degli approfondimenti tematici relativi ai laboratori d'analisi e alle infezioni ospedaliere.

RISULTATI OTTENUTI:

La ripetizione sistematica del monitoraggio nel corso degli anni ha permesso di constatare un miglioramento generale e consistente del livello di sicurezza degli ospedali. Questo risultato dipende in primo luogo dall'applicazione della legge 626 e dal completamento degli investimenti avviati con i fondi della finanziaria del 1988. L'intervento organizzato dei cittadini ha avuto comunque una funzione di sostegno e di stimolo alla progettazione e all'attuazione dei programmi di miglioramento. L'intervento sistematico inoltre, ha facilitato la costituzione di circa 100 gruppi di monitoraggio costituiti da cittadini "esperti" capaci di condurre con competenza ed efficacia le campagne di rilevazione e di valutazione. L'analisi diacronica dei dati delle diverse campagne infine, ha permesso di individuare una serie di aree critiche e di richiamare su di esse l'attenzione delle amministrazioni. Ospedale sicuro, insieme all'Audit civico, è stato riconosciuto come strumento di benchmarking a livello nazionale (G. Banchieri, "Confronti: pratiche di benchmarking nella sanità italiana", Roma 2005).

SOGGETTI COINVOLTI:

- Assobiomedica;
- IMQ - CSQ;
- Simel;
- Fimmg;
- Anipio.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

È in corso una sostanziale revisione della struttura di valutazione che prevede la sostituzione dei fattori di valutazione e degli indicatori più strettamente legati all'applicazione della legge 626 con altri fattori e indicatori maggiormente mirati al monitoraggio delle aree critiche (infezioni ospedaliere, gestione delle tecnologie, prevenzione degli incidenti, ecc.).



Tribunale per
i diritti del malato

TITOLO: “Attenti a quei due!”, campagna per la prevenzione e la cura del cancro ai polmoni

AMBITO: Salute

DURATA: Due anni (2004 e 2005)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Francesca Moccia

INDIRIZZO E-MAIL: f.moccia@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Francesca Goffi

PARTNER ECONOMICO: AstraZeneca

CONTESTO INIZIALE:

L'interesse crescente per il tema del diritto all'assistenza in ambito oncologico deriva principalmente dalla constatazione che per i cittadini italiani l'oncologia resta una delle principali aree critiche dell'assistenza sanitaria pubblica. Oltre a denunciare liste di attesa per la radioterapia e per gli interventi, poca attenzione alla terapia del dolore e carenza di assistenza a domicilio, i cittadini chiedono maggiore informazione sulla prevenzione del cancro, i trattamenti possibili, le scelte dei percorsi terapeutici e dei centri specialistici ai quali rivolgersi. Quest'ultimo aspetto è stato l'oggetto della campagna di informazione sul tumore al polmone, prioritario per incidenza, per importanza della prevenzione rispetto ai fattori di rischio (ad esempio il fumo) e per difficoltà di cura.

OBIETTIVI:

- Diffondere due guide rivolte ai cittadini rispettivamente sulla prevenzione e sulla cura del tumore al polmone;
- utilizzare il sito internet di Cittadinanzattiva per la diffusione del messaggio della campagna;
- partecipare alle attività di una coalizione internazionale di associazioni che si occupano di tumore al polmone (Global Lung Cancer Coalition).

ATTIVITÀ:

- Aggiornamento del testo della seconda delle due guide rivolte ai cittadini;
- aggiornamento dell'area del sito internet di Cittadinanzattiva dedicata al tema del tumore al polmone;
- inserimento del testo nella banca dati oncologica Azalea;
- realizzazione di un link con il sito internet dell'Associazione Italiana Oncologia medica;
- partecipazione al meeting annuale della coalizione internazionale sul tumore al polmone (Global Lung Cancer Coalition, Barcellona, luglio 2005);
- traduzione dall'italiano all'inglese della guida alla prevenzione del tumore al polmone e inserimento del testo tradotto nell'area dedicata al tema del sito di Cittadinanzattiva con un link dal sito del Global Lung Cancer Coalition.

RISULTATI OTTENUTI:

- Presenza della guida alla cura del tumore al polmone all'interno della più importante banca dati oncologica nazionale (Azalea);
- consolidamento della partnership con il Global Lung Cancer Coalition, coalizione internazionale di associazioni che si occupano di prevenzione e cura del tumore al polmone;
- in generale, ottimo gradimento da parte dei cittadini e degli operatori del materiale informativo prodotto.

SOGGETTI COINVOLTI:

- AIOM Associazione Italiana di Oncologia Medica;
- ANTEA Hospice;
- Associazione italiana pazienti BPCO;
- FIMMG Federazione Italiana Medici di Medicina Generale;
- ASSOFARM.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

- Sviluppo della campagna, che sarà focalizzata sulla promozione del diritto di accesso alle cure, nonché del diritto alla qualità dei percorsi diagnostico-terapeutici, in ambito oncologico in generale, nel tumore al polmone in particolare;
- partecipazione al meeting annuale della coalizione internazionale sul tumore al polmone (Global Lung Cancer Coalition, Washington, luglio 2006).



Tribunale per
i diritti del malato

TITOLO: PiT salute (Progetto integrato di Tutela)

AMBITO: Salute

DURATA: Permanente (dal 1996)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Maria Vitale

INDIRIZZO E-MAIL: m.vitale@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Giulia Mannella, Sabrina Nardi, Tonino Aceti, esperti front-line; Francesca Di Muzio, volontaria; Carla Berliri, area medico legale; Dott. Franco Tempesta e Dott. Luciano Alessandro, back-office; Avv. Maria Cento, consulente legale; Dott. Stefano Moriani, consulente medico-legale.

PARTNER ECONOMICO: Novartis (per la pubblicazione del rapporto finale).

CONTESTO INIZIALE:

Difficoltà di accesso ai servizi sanitari sul territorio nazionale, deficit di informazione e di orientamento per i cittadini, necessità di intervento e assistenza nell'ambito del percorso diagnostico, terapeutico, riabilitativo e assistenziale in generale, necessità di assistenza nei sospetti casi di malpractice, carenza di informazioni, dati e valutazioni statistiche sullo stato del servizio sanitario pubblico dal punto di vista dei cittadini.

OBIETTIVI:

Assistenza diretta ai cittadini in situazioni particolari: dimissioni precoci e problematiche; tutela integrata delle più frequenti violazioni del diritto alla salute in ambito socio-sanitario pubblico e privato; promozione nell'intervento di più soggetti nella trattazione dei casi e utilizzo di diverse procedure (giurisdizionale, amministrativa, sociale); produzione di informazioni, dati, valutazioni, statistiche sullo stato del Servizio sanitario pubblico dal punto di vista del cittadino; evidenziazione delle principali questioni, problematiche e delle più rilevanti criticità allo scopo di individuare priorità di azioni nelle politiche sanitarie pubbliche; consulenza ai cittadini in tutte le situazioni nelle quali questa si rivela indispensabile per l'accesso ai servizi sanitari o consulenza tecnica-amministrativa (invalidità, rimborso, ticket) o consulenza medico-legale relativamente a questioni di malpractice; richiesta di una second opinion, sospensione di prestazioni, ripristino di condizioni igienico sanitarie adeguate; produzione di informazione qualificata orientamento per i cittadini, relativamente ai propri diritti in ambito sanitario e all'accesso al servizio sanitario pubblico: assistenza diagnostica, ospedaliera, domiciliare, riabilitativa, farmaceutica; assistenza alla cronicità ad alle malattie rare; liste d'attesa; handicap, tutela della salute mentale, questioni burocratiche: esenzione e invalidità; rapporto con gli operatori sanitari, qualità e sicurezza delle strutture, errore nell'esercizio della pratica medica e assistenziale, emergenza sanitaria, ecc.; diffusione delle tecnologie di tutela integrata sul territorio attraverso la realizzazione e l'attivazione di PiT salute locali a dimensione provinciale; offerta di strumenti di autotutela ai cittadini.

ATTIVITÀ:

A) Attività di front-line attraverso l'impegno di quattro operatori:

- raccolta e gestione delle richieste di informazioni, consulenza e assistenza, che giungono al servizio via telefono, per posta ordinaria, per posta elettronica e fax;
- registrazione su supporto informatico delle segnalazioni prevenute al servizio. Risoluzione diretta dei casi semplici. Nei casi complessi, attivazione dei consulenti per l'individuazione degli strumenti di tutela integrata (giurisdizione, amministrativa e sociale) utili alla risoluzione del caso;
- elaborazione della risposta e comunicazione al cittadino;
- documentazione su norme, disposizioni e regolamenti in vigore all'interno del servizio sanitario pubblico (a livello nazionale, regionale e locale).
- archiviazione del materiale documentale cartaceo e gestione dell'archivio;
- individuazione di nuovi strumenti e tecnologie di intervento a tutela di particolari violazioni del diritto alla salute. Produzione di strumenti e attività di formazione;
- elaborazione di dati, statistiche, valutazioni riguardanti lo stato del servizio sanitario pubblico, e redazione della relazione annuale;
- interlocuzione diretta con i diversi livelli del servizio sanitario pubblico.

B) Attività di secondo livello nei confronti delle sedi locali del Movimento, dei PiT locali e di altre organizzazioni di tutela.

Attività di back-office con:

- acquisizione della documentazione clinica;
- gestione e coordinamento delle figure professionali coinvolte nella gestione del caso;
- valutazione di elementi validi per l'avvio di un'eventuale azione legale da parte dei consulenti medici legali, specialisti e avvocati (individuazione di eventuali negligenze, imperizie, imprudenze);
- valutazione delle convenienze nell'avvio di un'azione legale;
- comunicazione al cittadino circa l'esito della consulenza.



**Tribunale per
i diritti del malato**

RISULTATI OTTENUTI:

- 4936 contatti gestiti direttamente dalla sede nazionale di cui:
 - 33% errori nella pratica medica
 - 13% disabilità
 - 11% mobilità
 - 9% liste attese
 - 8% farmaci
 - 8% odontoiatria
 - 7% lungodegenza e RSA
 - 6% salute mentale
 - 3% malattie rare
 - 2% altro
- 500 contatti di secondo livello con le sedi locali del movimento per la gestione dei casi complessi;
- 4200 casi risolti (85%)

SOGGETTI COINVOLTI:

Sedi locali del Tribunale per i diritti del malato, "PiT locali", Segreterie regionali del Movimento; Medici di medicina generale; pediatri di libera scelta; specialisti, medici ospedalieri, farmacisti, Ministero della Sanità, AIFA, Assessorati regionali alla salute, Asl a tutti i livelli di interlocuzione (dai direttori generali agli impiegati di sportello), URP, Aziende ospedaliere, Centri d'eccellenza, Centri di riferimento o oncologici o per le cure all'estero o per le patologie rare, Cooperative di assistenza, Comuni e servizi sociali, Authority (Garante della Privacy o Garante dei diritti dei detenuti), avvocati e sistema dei media (radio, tv, riviste specializzate).

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Sostegno ai servizi PiT salute già avviati; promozione di nuove sedi PiT locali (intranet); attività di formazione e rafforzamento della rete di consulenti; individuazione di standard e indicatori di qualità del servizio.



TITOLO: Oncologia, seconda indagine sull'Assistenza Domiciliare in ambito Oncologico

AMBITO: Salute

DURATA: Un anno

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Francesca Moccia

INDIRIZZO E-MAIL: f.moccia@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Francesca Goffi, Mariateresa Palma.

PARTNER ECONOMICO: Bristol Myers-Squibb

CONTESTO INIZIALE:

L'assistenza oncologica nel nostro Paese, pur essendo fortemente richiesta dai cittadini, continua ad essere un'area critica dell'assistenza sanitaria. Ci sono ancora pochi hospice, si fa poca terapia del dolore, ci sono liste di attesa per la radioterapia e per gli interventi; tutte carenze aggravate dal divario tra le regioni del nord e quelle del sud e dall'assenza di un serio piano di interventi per l'assistenza territoriale. Quest'ultimo aspetto è stato l'oggetto di una prima indagine pilota condotta da Cittadinanzattiva nel 2004, che meritava una seconda edizione per indagare, con maggiore approfondimento, alcune delle questioni emerse.

OBIETTIVI:

- Realizzare una seconda indagine sul servizio di Assistenza Domiciliare Oncologica nel nostro Paese;
- cogliere con maggiore chiarezza gli aspetti critici e i punti di forza del sistema;
- utilizzare i risultati come base per una piattaforma di proposte e richieste di intervento rivolte ai decisori politici ai diversi livelli;
- orientare le politiche locali del Tribunale per i diritti del malato verso l'assistenza oncologica territoriale.

ATTIVITÀ:

- Convocazione di un tavolo di lavoro per ridefinire insieme ai soggetti attori del sistema obiettivi e modalità operative, per avviare o consolidare la partnership con questi ed aggiornare gli strumenti di indagine utilizzati nel 2004;
- aggiornamento di due strumenti di indagine rivolti alle Aziende sanitarie locali e ai cittadini utenti del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata;
- raccolta dei dati sul campo;
- elaborazione di un rapporto conclusivo (seconda edizione);
- presentazione dei risultati in una conferenza stampa (15 febbraio 2006) alla presenza di un rappresentante nazionale dei medici oncologi, un esperto di terapia del dolore, un rappresentante dei medici di medicina generale, oltre che delle Aziende sanitarie locali coinvolte.

RISULTATI OTTENUTI:

- Coinvolgimento diretto nell'indagine di 32 Aziende sanitarie locali e di 398 cittadini utenti del servizio;
- conoscenza dei servizi esistenti e della loro qualità;
- individuazione delle criticità;
- individuazione delle priorità di intervento delle politiche sanitarie in ambito territoriale, con particolare riferimento all'Assistenza Domiciliare Oncologica;
- consolidamento della partnership di Cittadinanzattiva con diversi soggetti coinvolti (medici oncologi, infermieri, direttori di Aziende sanitarie locali e di Distretti sanitari).

SOGGETTI COINVOLTI:

- AIOM Associazione Italiana di Oncologia Medica;
- A.I.S.Le.C Associazione Infermieristica per lo Studio delle Lesioni Cutanee;
- ANTEA Hospice;
- Collegio nazionale IPASVI;
- FIMMG Federazione Italiana Medici di Medicina Generale;
- Aziende sanitarie locali (32);
- Cittadini (398).

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Orientare le politiche sanitarie regionali e locali di Cittadinanzattiva all'assistenza oncologica, in particolare quella territoriale, attraverso iniziative ad hoc; utilizzare i risultati dell'indagine per fare proposte e richieste di intervento ai decisori politici ai diversi livelli; unificare i due programmi di lavoro sull'assistenza domiciliare (integrata e oncologica).



Tribunale per
i diritti del malato

TITOLO: Informazione, campagna sul consenso informato

AMBITO: Salute

DURATA: Un anno (VII annualità)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Francesca Moccia

INDIRIZZO E-MAIL: f.moccia@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Francesca Goffi, Simona Sappia, Annalisa Mandorino, Gianfranco Geraci, Maria Vitale, Giulia Mannella, Sabrina Nardi, Tonino Aceti.

PARTNER ECONOMICO: Ethicon Endo-Surgery

CONTESTO INIZIALE:

Il consenso informato, che si fonda sul diritto all'informazione e alla libera scelta prima di un trattamento sanitario, impone un vero e proprio trasferimento di potere decisionale dal medico verso il malato; gli anglosassoni definiscono questo processo "empowerment del cittadino". Alla base di questo approccio vi è l'idea che le decisioni rispetto alla salute vadano prese in modo condiviso e, pertanto, debbano essere il frutto di un rapporto di fiducia e di un dialogo vero tra operatori della sanità e cittadini. In questo contesto, i cittadini oggi sono chiamati sempre di più a diventare soggetti attivi nel rapporto con i medici, sempre più consapevoli e capaci di interagire e di fare domande.

OBIETTIVI:

- Insegnare ai cittadini a porre le domande giuste agli operatori sanitari, per stimolare una più corretta e completa informazione nei loro confronti, in particolare su: farmaci, interventi chirurgici, percorsi assistenziali e soggetti deboli;
- ideare nuovi strumenti per favorire la circolazione delle informazioni e l'empowerment dei cittadini.

ATTIVITÀ:

- Realizzazione di 15.000 giochi con domande e risposte su quattro argomenti: farmaci, interventi chirurgici, percorsi assistenziali e soggetti deboli;
- lancio dell'iniziativa e diffusione dei giochi in concomitanza con la celebrazione, al livello locale e nazionale, del venticinquesimo anniversario del Tribunale per i diritti del malato (circa 40 eventi pubblici locali e regionali);
- scelta di un nome che potesse rievocare i venticinque anni del Tribunale per i diritti del malato: "25 pillole di buona sanità";
- coinvolgimento di tutte le realtà locali di Cittadinanzattiva impegnate in ambito sanitario (circa 300 realtà);
- diffusione di 1800 giochi durante il concerto realizzato a Roma nel mese di gennaio 2006 per celebrare il Venticinquesimo anniversario del Tribunale per i diritti del malato;
- realizzazione di un inserto ad hoc sulla rivista mensile Cittadinanza Attiva, con una tiratura di circa 15.000 copie.

RISULTATI OTTENUTI:

In merito al diritto all'informazione, i cittadini oggi sono chiamati ad essere soggetti attivi, più consapevoli e capaci di interagire con le istituzioni sanitarie, fino a saper porre le domande giuste per capire meglio ed ottenere risposte adeguate. Cittadinanzattiva nel 2005 si è impegnata proprio in questo e ha ideato, attraverso una sorta di gioco dell'oca, uno strumento didattico (giunto a circa 20.000 persone in quasi trecento città) per chi volesse saperne di più su farmaci, interventi chirurgici, percorsi assistenziali e diritti dei soggetti deboli. Dopo anni di sensibilizzazione di operatori e aziende sanitarie, protocolli di intesa, seminari di formazione, la nuova sfida sono proprio i cittadini, che possono influenzare le politiche sanitarie anche con la loro capacità di scelta.

SOGGETTI COINVOLTI:

300 sedi del Tribunale per i diritti del malato, diverse autorità locali coinvolte negli eventi, come direttori generali di aziende sanitarie, sindaci di Comuni e operatori del mondo della sanità.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Sviluppare l'impegno per il diritto all'informazione nella chirurgia, in particolare quella innovativa e concentrare l'attenzione anche sul diritto alla qualità e alla sicurezza delle prestazioni. Promuovere la realizzazione e l'adozione in alcune strutture sanitarie del Paese di una Carta della qualità in ambito chirurgico.



Tribunale per
i diritti del malato

TITOLO: Laboratorio civico sulla salute

AMBITO: Salute

DURATA: Un anno

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Simona Sappia

INDIRIZZO E-MAIL: s.sappia@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Francesca Goffi, Francesca Moccia, Maria Vitale, Giulia Mannella, Sabrina Nardi, Tonino Aceti, Carla Berliri.

PARTNER ECONOMICO: Pfizer Italia

CONTESTO INIZIALE:

Lo sviluppo crescente della rete dei PiT locali impone un rafforzamento della dotazione di tecnologie di tutela a disposizione dei servizi, in particolare quelli impegnati nell'ambito delle politiche della salute.

OBIETTIVI:

- Assicurare una formazione adeguata sulle tecnologie di tutela da mettere in campo nei PiT salute al livello locale;
- condividere le procedure operative dei servizi PiT in una vera partnership con il servizio PiT salute nazionale;
- promuovere l'avvio di nuovi servizi PiT salute sul territorio;
- aggiornare gli strumenti informatici a disposizione dei servizi;
- promuovere l'integrazione dei PiT salute e dei PiT servizi presenti sul territorio.

ATTIVITÀ:

- Realizzazione di una ricognizione sui bisogni formativi dei servizi PiT salute attivi al livello locale;
- elaborazione di nuovi sussidi formativi, sia sugli aspetti operativi che su quelli specifici, relativi alle tematiche della salute;
- presentazione dei risultati della ricognizione in un seminario alla presenza dei diversi responsabili dei servizi PiT salute attivi sul territorio;
- realizzazione degli studi preparatori per un corso di formazione ad hoc rivolto ai responsabili e agli operatori dei PiT locali (nuova scheda per la raccolta dei dati, manuale delle procedure, sussidi metodologici);
- ideazione della nuova scheda informatica per la raccolta delle segnalazioni;
- realizzazione di un seminario nazionale di formazione rivolto ai responsabili dei servizi di tutte le regioni;
- promozione di seminari interregionali di formazione.

RISULTATI OTTENUTI:

- Formazione di 27 futuri responsabili dei servizi PiT provenienti da Abruzzo, Campania, Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana e Veneto.

SOGGETTI COINVOLTI:

- Responsabili e operatori di PiT locali di diverse regioni: Abruzzo, Campania, Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana e Veneto;
- Università la Sapienza di Roma, Facoltà di Scienze Statistiche.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Per l'anno 2006, le attività di lavoro prevedono l'implementazione del sistema informativo, sulla base del lavoro di preparazione già svolto lo scorso anno; la realizzazione di incontri di formazione congiunta (volontari del Tdm e leader delle associazioni del Cnamc) sul tema dei diritti in ambito sanitario, su modalità e procedure corrette per tutelarli ottenendo il massimo risultato. Realizzazione di materiale formativo e di un evento nazionale dedicato al tema dei diritti in ambito sanitario e alla loro tutela, che dia spazio da una parte al lavoro di empowerment che da anni svolgiamo nei confronti dei cittadini e delle organizzazioni di malati cronici ma che serva anche da dibattito serio con tutti i soggetti istituzionali che si occupano a diversi livelli di sanità e di tutela. Per dare maggiore risalto al lavoro svolto e alla partnership, si realizzerà un leaflet dedicato al progetto Laboratorio civico da diffondere all'interno, presso le sedi e verso l'esterno.



Tribunale per
i diritti del malato

TITOLO: Campagna d'informazione e tutela sull'osteoporosi

AMBITO: Salute

DURATA: Un anno

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Francesca Goffi

INDIRIZZO E-MAIL: f.goffi@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Francesca Moccia, Mariateresa Palma.

PARTNER ECONOMICO: Procter&Gamble – Divisione Farmaceutica

CONTESTO INIZIALE:

La cronicità resta una delle principali aree critiche dell'assistenza sanitaria nel nostro Paese. In particolare per l'osteoporosi, che rimane in gran parte una patologia silente spesso scoperta solo in seguito ad una frattura, quando è ormai troppo tardi. I cittadini segnalano difficoltà di orientamento rispetto ai percorsi terapeutici per la prevenzione, la diagnosi e la cura della patologia e la situazione è resa più difficile dall'esistenza di una norma, la nota 79, che limita di fatto la rimborsabilità del farmaco per la prevenzione della malattia.

OBIETTIVI:

- Realizzare un monitoraggio al livello nazionale delle strutture per il trattamento dell'osteoporosi, con l'obiettivo di costruire una mappatura a disposizione dei cittadini che soffrono, o sono potenzialmente a rischio, di osteoporosi;
- descrivere le principali caratteristiche dei centri, con particolare riferimento alle modalità di accesso, alla promozione di politiche per la prevenzione, ai costi, ai tempi di attesa, alla dotazione tecnologica e strutturale e al rapporto con i cittadini in termini di disponibilità del personale e completezza delle informazioni fornite;
- predisporre e divulgare gli elenchi dei centri (con le caratteristiche relative a ciascuno di essi), consultabili on-line sul sito www.cittadinanzattiva.it;
- elaborare e diffondere un rapporto conclusivo.

ATTIVITÀ:

- Convocazione di un tavolo di lavoro per definire aspetti metodologici del programma, target, strumenti e modalità di indagine;
- realizzazione di una mappatura dei centri, raggruppati per regione e per provincia;
- messa in rete e diffusione degli elenchi così predisposti a tutte le realtà locali (circa 300) del Tribunale per i diritti del malato;
- realizzazione del monitoraggio con la collaborazione degli attivisti locali del Tribunale per i diritti del malato;
- raccolta ed elaborazione dei dati;
- diffusione di un'anteprima dei risultati e delle schede sui singoli centri in occasione della Giornata mondiale sull'osteoporosi (20 ottobre 2005);
- realizzazione del rapporto;
- pubblicazione dei risultati sul settimanale Salute di Repubblica, più volte ripresi da trasmissioni televisive.

RISULTATI OTTENUTI:

L'opportunità per i cittadini interessati di acquisire informazioni preziose sul funzionamento di 112 centri per il trattamento dell'osteoporosi in Italia, attraverso il sito Internet di Cittadinanzattiva.

SOGGETTI COINVOLTI:

- AIPOS Associazione Italiana Pazienti Osteoporosi;
- ANMAR Associazione Nazionale Malati Reumatici;
- Associazione Italiana Pazienti BPCO;
- Federasma;
- LIOS Lega Italiana Osteoporosi;
- SIOMMMS Società Italiana dell'Osteoporosi, del Metabolismo Minerale e delle Malattie dello Scheletro;
- SIR Società Italiana di Reumatologia;
- SIRM Società Italiana di Radiologia Medica;
- SIOT Società Italiana di Ortopedia;
- AGICO Associazione Ginecologi Consultoriali.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

- Sviluppare il programma, focalizzando meglio il target al quale mirare le informazioni sulla prevenzione secondaria e la diagnosi precoce della patologia;
- valorizzare l'esperienza dell'ambulatorio itinerante che da qualche anno consente ai cittadini, soprattutto a quelli residenti in piccoli centri, di accedere gratuitamente alla visita e alla diagnosi (OsteoCamper).



Tribunale per
i diritti del malato

Le politiche dell'area dei consumatori

Nel corso del 2005 si è consolidato a livello nazionale e sviluppato a livello regionale e locale l'impegno del Movimento, con la sua rete dei Procuratori dei cittadini, per **la promozione e la tutela dei diritti dei consumatori**. Gli ambiti principali d'intervento hanno riguardato la pubblica amministrazione e in particolare il fisco, l'energia, l'acqua, i servizi finanziari ed assicurativi, le banche e il risparmio, l'educazione finanziaria dei cittadini, le telecomunicazioni, i trasporti, i servizi postali, il funzionamento dei servizi gestiti in appalto come le mense scolastiche, le buone pratiche nei servizi di pubblica utilità, i prezzi e le tariffe, le carte della qualità dei servizi ed infine, il settore per noi meno sperimentato negli scorsi anni, dei contratti commerciali e dei prodotti, da cui sono giunte un numero crescente di segnalazioni dei cittadini.

Sono almeno tre i risultati raggiunti nel corso dell'anno: l'intensa e sistematica attività svolta sul **versante prezzi e tariffe** (in particolare sul trasporto pubblico locale e ferroviario interregionale, sui servizi idrici, sugli asili nido, sugli sconti dei farmaci e su alcuni servizi sanitari), con importanti risultati in termini di trasparenza e, in alcuni casi, di contenimento dei costi per i cittadini, grazie all'attività dell'Osservatorio prezzi e tariffe e della rete dei rilevatori civici sul territorio; **l'attivazione in ogni regione italiana di almeno un PiT servizi**, collegato a quello centrale; **l'accreditamento istituzionale del Movimento** in ormai quasi tutte le regioni italiane, come organizzazione di tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori.

Sono risultati rilevanti che potranno avere un riflesso importante nei prossimi anni, proprio perché completano il nostro approccio alla qualità dei servizi con l'assunzione dell'aspetto dei costi e realizzano un maggiore radicamento sul territorio dei servizi d'informazione, assistenza e intervento per i cittadini. Questo è stato possibile grazie alle opportunità politiche e finanziarie create dalla destinazione dei fondi delle multe antitrust ad iniziative a favore dei diritti dei consumatori e all'intenso lavoro comune (difficile e da migliorare anche perché inedito) tra le dimensioni locale, regionale e nazionale del Movimento.

Nel 2005 si sono gettate inoltre basi più solide per **introdurre** e sperimentare soprattutto nei servizi postali, della pubblica amministrazione, del trasporto locale e dei servizi idrici, quel **metodo dell'audit civico** che da anni, con successo, il nostro Tribunale per i diritti del malato sta applicando nelle strutture sanitarie di diverse regioni. Certamente, il 2005 è stato caratterizzato pure da un rinnovato e forte impegno sull'infuocato versante dei **servizi bancari e finanziari**, dove si è registrato il varo da parte del Parlamento di quella riforma del risparmio (con le sue luci e non poche ombre), per la quale tutte le associazioni dei consumatori si erano battute.

Nel settore, per quanto ci riguarda più direttamente, vanno registrate delle conferme e delle novità. Le **conferme** riguardano:

A. L'analisi civica dei contratti bancari, avviata due anni fa con il Gruppo Unicredit. Proprio nel 2005 si è estesa al Gruppo Monte dei Paschi di Siena e Capitalia (senza dimenticare le esperienze fatte con alcuni contratti di Poste Italiane), consentendo il cambiamento di numerosi elementi di criticità (riformulazione e semplificazione del linguaggio; modifiche di

norme o condizioni contrattuali comunicate a domicilio del cliente; tempi più lunghi per recedere dal contratto in caso di modifica delle condizioni; foro competente spostato da quello della sede legale della banca a quello di residenza dei clienti; nessuna spesa addebitata per le correzioni delle scritture contabili).

B. L'attività di conciliazione, per la risoluzione stragiudiziale di casi di risparmio tradito, con il coinvolgimento di tutte le principali associazioni dei consumatori, ha interessato soprattutto due dei più importanti gruppi bancari, BancaIntesa e Capitalia, con interessanti prospettive per il futuro.

C. La collaborazione con l'ABI, Associazione Bancaria Italiana, e altre organizzazioni dei consumatori, nell'ambito di un apposito Osservatorio congiunto per diffondere la conoscenza sul territorio dei contenuti del progetto Patti Chiari (gli impegni delle banche aderenti in termini di trasparenza, informazione e di confrontabilità di alcuni servizi bancari fondamentali, con i relativi sistemi di controllo).

La **novità** riguarda invece l'avvio (in collaborazione con il Forum per la Finanza Sostenibile di cui Cittadinanzattiva è uno dei soci fondatori, la Fondazione CitiGroup e la consulenza tecnica di Avanzi) del progetto triennale sperimentale **La Bussola del Risparmiatore**, finalizzato a promuovere un'informazione di base dei cittadini sui servizi finanziari, cercando di ridurre uno dei deficit strutturali del nostro Paese. Il progetto, basato su un percorso formativo con la creazione di una prima rete di oltre duecento educatori finanziari volontari (tutti aderenti a Cittadinanzattiva), si realizzerà sul territorio, grazie a questi cittadini attivi, applicando quel metodo dell'informazione di prossimità che abbiamo già sperimentato con successo a partire dalle campagne per l'introduzione dell'euro.

Significativa è stata inoltre la partecipazione che si è avuta alla IV annualità del **Premio Roberto Villirillo**, sulle buone pratiche nei servizi di pubblica utilità, come pure di particolare interesse la quantità di dati e di informazioni raccolte ed elaborate (su ben 400 carte dei servizi di molteplici settori) dalla **banca dati sulle Carte della qualità dei servizi** grazie a cui si è potuto tracciare lo stato della politica delle carte dei servizi (ad undici anni dall'avvio di quella politica pubblica sull'argomento, promossa dall'allora Presidente del Consiglio dei Ministri, Carlo Azeglio Ciampi).

Sul versante dell'**energia**, il 2005 è stato importante perché ha segnato l'avvio di un importante confronto e di una possibile collaborazione con l'Enea (prestigioso ente nazionale pubblico di ricerca scientifica), per la diffusione nel nostro Paese delle fonti rinnovabili, delle fonti di produzione di energia pulita, a partire da quella solare. È da segnalare, infine, il contributo che Cittadinanzattiva ha fornito al confronto promosso dal Ministero delle Attività Produttive – Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori, per giungere alla messa a punto di due importanti Codici (il **Codice del consumo** e il **Codice unico delle assicurazioni**) che riunificano e armonizzano le molte precedenti norme in materia, rafforzando le possibilità di una migliore tutela dei diritti della parte nettamente debole del mercato, cioè i cittadini consumatori.

Per il futuro, è giusto evidenziare quattro campi di rinnovato impegno su quattro temi cruciali: quello dei servizi telefonici aggiuntivi a pagamento non richiesti, quello dei costi ancora troppo elevati delle polizze (obbligatorie) delle tariffe RC auto; quello dell'introduzione dell'azione collettiva (class action) ed infine quello dei trasporti ferroviari su cui dobbiamo riconoscere che i risultati sono stati fin qui molto al di sotto delle necessità del Paese e delle attese dei cittadini.

I progetti dell'area dei consumatori

In India pensavano che il mondo fosse sorretto da otto elefanti:
che, quando scuoteranno la testa, provocheranno i terremoti.



TITOLO: Bussola del risparmiatore

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Tre anni (2005-2007)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Mariano Votta

INDIRIZZO E-MAIL: m.votta@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Giustino Trincia, Liberata Dell'Arciprete. A livello locale: Roberto Monacelli e Franca Patrucco (Torino); Liberata Dell'Arciprete e Manuela Mantovani (Milano); Salvatore Salatiello (Napoli); Stefania Andolina (Catania); Franco Fiorentino, M. Laura Lintas e Roberto Porcu (Cagliari); Annalisa Gigliotti e Francesca Diamanti (Roma).

PARTNER ECONOMICO: Citigroup Foundation

CONTESTO INIZIALE:

La crisi del risparmio dovuta ai recenti scandali finanziari e altri fenomeni denunciati almeno nelle ultime due Relazioni PiT servizi, segnalano che i servizi bancari sono al primo posto nelle lamentele dei cittadini. Anche per questo, sulla scia della campagna pluriennale sull'Euro e alla conclusione della prima annualità del progetto "PattiChiari", Cittadinanzattiva ha deciso di dare continuità alle iniziative in tema di servizi bancari e tutela dei risparmiatori. La "bussola del risparmiatore" è una campagna di educazione al risparmio consapevole, capillare opera di alfabetizzazione finanziaria di base rivolta principalmente ad adulti.

OBIETTIVI:

- Incrementare l'alfabetizzazione finanziaria negli adulti, con un occhio di riguardo alle fasce deboli della popolazione, alle famiglie a reddito medio/basso e ai cittadini che già si rivolgono alle associazioni dei consumatori;
- rendere i consumatori italiani più informati e capaci di amministrare le proprie risorse finanziarie in maniera responsabile;
- ridurre in campo finanziario "l'asimmetria informativa" che esiste tra le istituzioni finanziarie ed i consumatori;
- affermare un modello innovativo di educazione finanziaria attraverso un canale indipendente qual'è quello dell'informazione di prossimità affidata ad un'organizzazione di cittadini.

ATTIVITÀ:

Cittadinanzattiva ha formato un nucleo di oltre 200 educatori finanziari in 6 seminari di formazione ed ha prodotto, con il contributo dei partner, un importante supporto didattico e divulgativo (sito Internet, manuale per educatori finanziari, piccola guida al risparmio consapevole, aggiornamenti a tema, modulo formativo, ecc.).

RISULTATI OTTENUTI:

L'iniziativa ha riscontrato particolare interesse anche perché ha rappresentato una risposta ad un generalizzato bisogno di sapere. Per i risultati occorrerà aspettare la conclusione del progetto.

SOGGETTI COINVOLTI:

Forum per la Finanza Sostenibile, utenti dei servizi bancari, rappresentanti di associazioni, commercianti e artigiani, casalinghe, giovani studenti delle scuole superiori, bancari, rappresentanti delle amministrazioni comunali.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

L'evoluzione del progetto ci indicherà quale potrà essere lo sviluppo di questa iniziativa. Ad oggi si può affermare che meriterebbe un apposito approfondimento la trattazione di almeno due aspetti: come si legge un prospetto informativo e come si leggono le pagine finanziarie dei quotidiani.



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: Consumatori per la qualità dei servizi

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Due anni (2004-2005)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Tina Napoli

INDIRIZZO E-MAIL: t.napoli@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Giustino Trincia, responsabile politico del progetto; Sara Femiano, tutor PiT servizi locali e responsabile banca dati carta della qualità dei servizi; Liberata Dell'Arciprete, collaboratore.

PARTNER ECONOMICO: Ministero delle Attività Produttive - BCC - Poste Italiane - Imq e Gruppo Hera per la prima annualità.

CONTESTO INIZIALE:

Il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi" nasce dall'esperienza pluriennale maturata da Cittadinanzattiva sulle politiche dei consumatori. Nella sua ideazione e realizzazione, il progetto è stato inteso come un contributo all'empowerment dei consumatori e degli utenti.

OBIETTIVI:

- Attivare almeno 20 servizi locali d'informazione, assistenza e tutela del cittadino nel rapporto con i servizi di pubblica utilità, coordinati dalla dimensione nazionale;
- alimentare una banca dati delle carte dei servizi o della qualità;
- mettere a punto un sistema di Audit civico in grado di consentire la comparazione delle prestazioni in settori della pubblica amministrazione, del trasporto pubblico locale, dei servizi postali e dei servizi idrici;
- raggiungere e sensibilizzare 500.000 cittadini con la distribuzione di opuscoli informativi sui servizi di pubblica utilità.

ATTIVITÀ:

PiT servizi locali: sono stati aperti 20 servizi in altrettante città con apertura di 10 ore settimanali. Dall'ultima ricognizione, che risale a dicembre 2005 i casi trattati dai 20 PiT servizi locali sono stati in tutto 2.186.

Banca dati carta della qualità dei servizi: è stata creata una banca dati sulle "carte della qualità" inerenti la pubblica amministrazione, i servizi finanziari e assicurativi, la telefonia, l'energia, i servizi postali e i trasporti. È stato realizzato uno studio comparato di 400 carte della qualità dei servizi di ogni settore e i risultati sono presentati in un'apposita relazione.

Audit civico: è stato effettuato nei settori del trasporto pubblico locale, servizio postale, servizio idrico, ufficio riscossione tributi (pubblica amministrazione).

Gli opuscoli per il cittadino: sono state prodotte e raccolte in un'unica collana le seguenti guide: "L'acqua che uso", "I servizi che utilizzo", "Le carte che tutelano", "Le acque che navigo", "Le tasse che pago", "I debiti che ho", "I rifiuti che produco".

Gli opuscoli sono stati diffusi su tutto il territorio nazionale durante eventi pubblici, quali convegni, seminari, incontri promossi da Cittadinanzattiva.

RISULTATI OTTENUTI:

- Sono nati e operano sul territorio 20 servizi locali di informazione, assistenza e tutela del cittadino nel rapporto con i servizi di pubblica utilità;
- si è innescato un dibattito sulle carte della qualità dei servizi come strumento di tutela per migliorarne l'efficacia nei confronti del consumatore e se ne è promosso l'uso anche da parte di aziende erogatrici di servizi finanziari o assicurativi;
- sono stati resi permanenti i quattro Tavoli di lavoro a livello nazionale, composti da esperti e da rappresentanti di istituzioni ed aziende erogatrici di servizi, al fine di favorire l'aggiornamento del sistema audit, attraverso l'individuazione di standard di qualità aggiornati.

SOGGETTI COINVOLTI:

Enti pubblici, aziende pubbliche e private, associazioni, comitati di cittadini.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Le attività poste in essere attraverso il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi", verranno sviluppate e rese permanenti attraverso la realizzazione di progetti con le Regioni. Il D.M 26 maggio 2003 sulle multe Antitrust ha trovato successivamente applicazione con il D.M. 23 novembre 2004 che prevede l'assegnazione alle Regioni di risorse per una cifra considerevole da utilizzarsi sulla base di programmi approvati dal Ministero delle Attività Produttive.



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: Le conciliazioni

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Attività pluriennale

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Liliana Ciccarelli

INDIRIZZO E-MAIL: l.ciccarelli@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: 19 conciliatori in tutta Italia.

CONTESTO INIZIALE:

La gestione di conflitti è diventata, negli ultimi anni, in molti Paesi, una delle principali funzioni delle organizzazioni dei cittadini, soprattutto con l'emergere di conflittualità (di livello micro) nel mondo dell'erogazione dei servizi e nel rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione. Una delle novità di maggior rilievo che può cogliersi più di recente, è che i cittadini sono non solo "parte in causa", portatori cioè di un interesse oggetto di conflitto, ma, sempre più di frequente assumono la funzione di accompagnatori e/o rappresentanti degli utenti in procedure conciliative. La conciliazione è uno degli strumenti di ADR (Alternative Dispute Resolution), alternativo a quello giudiziario per dirimere le controversie.

OBIETTIVI:

- Offrire gratuitamente ai cittadini la possibilità di risolvere un conflitto con aziende in tempi rapidi e con procedure agili e semplici;
- aprire nuovi spazi e occasioni di partecipazione civica;
- ampliare le tecnologie di tutela a disposizione del cittadino.

ATTIVITÀ E RISULTATI OTTENUTI:

Nel 2005 Cittadinanzattiva ha formato 19 conciliatori (non solo avvocati) e svolto 834 conciliazioni:

- 707 nel settore banche, ottenendo un rimborso complessivo di 4.610.914 milioni di euro (circa 9 miliardi delle vecchie lire);
- 18 sui prodotti postali;
- 109 nel settore delle telecomunicazioni (tra protocolli aziende e Corecom).

SOGGETTI COINVOLTI:

Banca Intesa, Capitalia, Unicredit, Telecom/Tim, Poste Spa, Corecom.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Sviluppo dell'attività di stesura di protocolli in altri settori quali l'energia, lo smaltimento dei rifiuti, la sanità. Promozione di attività formative sui temi della conciliazione.



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: La settimana del consumatore - “Rinnovabili: quale energia per il futuro dei cittadini-consumatori?”

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: 6 mesi

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Rodolfo Schiavo

INDIRIZZO E-MAIL: r.schiavo@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Giustino Trincia, Vice segretario generale di Cittadinanzattiva, responsabile politico.

PARTNER ECONOMICO: Consumer's Forum

CONTESTO INIZIALE:

Per l'anno 2005 il Consumer's Forum (l'associazione di cui fanno parte le più importanti associazioni di consumatori, numerose imprese industriali e di servizi e le loro associazioni di categoria, Istituzioni, Università e Centri di ricerca), ha organizzato la “Settimana del consumatore”, un evento in cui approfondire una serie di temi. Cittadinanzattiva si è occupata in particolare delle fonti di energia pulita ancora scarsamente utilizzate nel nostro Paese. Infatti, nonostante le fonti energetiche rinnovabili stiano vivendo una stagione di grande sviluppo a livello mondiale, in Italia esse ricoprono ancora un ruolo marginale rispetto a quelle che sono le reali esigenze energetiche del Paese.

OBIETTIVI:

Tra gli obiettivi del convegno promosso e organizzato da Cittadinanzattiva si individuano due linee d'intervento:

- sviluppare un dibattito sui temi del rinnovabile che veda particolarmente coinvolti i cittadini e le comunità locali spesso chiamate a subire le decisioni prese dall'alto senza averle mai condivise;
- facilitare la diffusione di informazioni corrette su efficienza energetica e uso razionale dell'energia.

ATTIVITÀ:

Il 2 dicembre 2005, a Cagliari, è stato organizzato un convegno di approfondimento sulle rinnovabili e sui vantaggi che le fonti di energia pulita possono dare in termini di economicità e di risparmio energetico.

RISULTATI OTTENUTI:

Impegno da parte di Regioni, imprese locali e Università, a strutturare un piano di lavoro per i prossimi anni che dia spazio all'informazione ai cittadini sulle scelte di approvvigionamento energetico locali.

SOGGETTI COINVOLTI:

Autorità energia elettrica e gas; Università degli studi di Cagliari (facoltà di ingegneria); Enel Spa; Regione Sardegna; organizzazioni dei consumatori; organizzazioni dei cittadini locali particolarmente sensibili al tema; comitati di quartiere.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Proseguire nelle attività di promozione delle fonti di energia rinnovabile a livello regionale con il coinvolgimento di tutti i soggetti che si sono particolarmente impegnati in questo ambito.



Procuratori
dei cittadini

TITOLO: PiT servizi (Progetto integrato di Tutela)

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Permanente (dal 1998)

LOCATION: Torino, Alessandria, Chiavari (Ge), Milano, Chioggia (Ve), Riva del Garda (Tn), Forlì, Spoleto, Sora (Fr), Roma, Chiaravalle (An), Lucca, Potenza, Napoli, S. Severo (Fg), Catania, Palermo, Cagliari, Reggio Calabria, Ortona.

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Lilliana Ciccarelli e Isabella Mori.

INDIRIZZO E-MAIL: i.mori@cittadinanzattiva.it - pit.servizi@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Isabella Mori, operatrice del servizio, rappresentante di Cittadinanzattiva al tavolo di lavoro con Trenitalia, Enac (Ente nazionale aviazione civile) da ottobre 2005 direttore PiT servizi; Vittoria Terenzi, operatrice del servizio, conciliatrice per Cittadinanzattiva nella procedura di conciliazione extragiudiziale con Tim e referente per Cittadinanzattiva per le operazioni di coordinamento, istruzione ed informazione sulla procedura di conciliazione extragiudiziale ANIA; Lilliana Ciccarelli, direttore (fino a ottobre 2005) e rappresentante di Cittadinanzattiva al tavolo Telecom e presso AGCOM, consulente del servizio per il progetto sull'analisi civica dei contratti bancari Unicredit; Laura Nissolino, coordinatrice consulenti legali.

PARTNER ECONOMICI: Acea, Gruppo Unicredit, Poste Italiane, Unipol Assicurazioni.

CONTESTO INIZIALE:

Il servizio nasce nel 1998 grazie al sostegno della Commissione europea DG Sanco. Il contesto iniziale era caratterizzato da due grandi processi: riforma dello stato italiano in senso federale e liberalizzazione dei servizi di interesse generale. A fronte di tale scenario si poneva la necessità di agire in sintonia con le politiche promosse dalla Commissione Europea garantendo la difesa del principio del servizio universale a tutela degli standard essenziali di qualità e della possibilità di accesso a prezzi equi da parte dei consumatori.

OBIETTIVI:

- Fornire informazione, intervento e consulenza gratuita ai cittadini nei settori dei trasporti, poste, servizi assicurativi e finanziari, energia e pubblica amministrazione; dall'analisi delle segnalazioni, viene redatto un rapporto annuale sullo stato dei servizi che rappresenta il punto di vista dei cittadini;
- fornire supporto, formazione e consulenza di secondo grado ai PiT servizi locali.

ATTIVITÀ E RISULTATI OTTENUTI:

- 6180 casi trattati nel corso del 2005 di cui 80% risolti; 12% avviati a soluzione, 5% pendenti, 3% non classificati;
- presentazione della VI relazione PiT servizi "Diritti dei cittadini - consumatori e servizi di pubblica utilità: distanze costi e cambiamenti" che, oltre a fornire informazioni sullo stato dei servizi di pubblica utilità e proposte per il loro miglioramento, costituisce una tradizionale occasione di confronto tra i diversi soggetti impegnati nell'erogazione e nella regolazione dei servizi, tra le associazioni dei consumatori e gli interlocutori delle istituzioni pubbliche. Nella relazione sono contenute complessivamente 85 proposte, rivolte a istituzioni pubbliche, aziende, autorità di regolamentazione e amministrazioni pubbliche. Le proposte contenute nel rapporto PiT servizi sono formulate per il miglioramento dei servizi e la promozione della partecipazione civica;
- tra le principali attività svolte dal PiT servizi nel corso del 2005 vi è stata quella di supporto, consulenza e formazione dei 20 Servizi PiT locali promossi nell'ambito del progetto Consumatori per la qualità dei servizi, co-finanziato dal Ministero per le Attività Produttive;
- telecomunicazioni: in occasione della VI Relazione PiT servizi è stata condotta la seconda indagine ufficiale sull'attività di conciliazione svolta dai Corecom che ha raccolto tutti i dati messi a disposizione dai Corecom attivi. Inoltre, a seguito della liberalizzazione del servizio 12, cioè il servizio mediante il quale vengono fornite le informazioni sull'elenco abbonati, liberalizzato con Delibera 15/04/Cir emessa dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il PiT servizi ha condotto un sondaggio sull'operatività dei nuovi operatori. In particolare sono state testate 200 chiamate effettuate da altrettanti utenti ai diversi numeri che offrono il servizio e sono stati valutati i seguenti elementi: 1) tempi di attesa, 2) esito della richiesta, 3) costi del servizio;
- banche: nel corso del 2005 sono state svolte 707 conciliazioni extragiudiziali tra Banca Intesa e Cittadinanzattiva, quest'ultima ha rappresentato i cittadini vittime dei crack finanziari che avevano sottoscritto bond Cirio, Parmalat, Giacomelli. Si è inoltre partecipato al progetto di analisi civica dei contratti bancari Unicredit con contributi di valutazione dei contratti e coordinamento dei gruppi di lavoro territoriali.



**Procuratori
dei cittadini**

SOGGETTI COINVOLTI:

- Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (partecipazioni ad incontri periodici e a tavoli di lavoro tematici);
- Unicredit (tavolo di conciliazione crack risparmio) per l'analisi civica dei contratti bancari;
- Capitalia (tavolo di conciliazione crack risparmio);
- Banca Intesa (tavolo di conciliazione crack risparmio);
- Enac (partecipazione tavolo di lavoro);
- Trenitalia (partecipazione tavolo di lavoro);
- Telecom (partecipazione tavolo di lavoro);
- H3G (partecipazione tavolo di lavoro per conciliazione on line);
- TIM (procedura di conciliazione on-line);
- Corecom (indagine conciliazioni);
- Confservizi (partecipazione al tavolo di lavoro per la procedura di conciliazione e sottoscrizione di un protocollo);
- ANIA (collaborazione nella gestione dei reclami e istruzione conciliazioni);
- Poste Spa (collaborazione nella gestione dei reclami e istruzione conciliazioni);
- collaborazione con associazioni di cittadini (comitati, associazioni di consumatori, ecc.) per la gestione di casi PiT;
- collaborazione con difensori civici e garanti dei contribuenti per la gestione di casi PiT;
- media per la diffusione dei dati e analisi casi PiT.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

L'attivazione dei 20 PiT servizi locali, resa possibile tramite il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi", verrà sviluppata e resa permanente attraverso la realizzazione di progetti con le Regioni. Attraverso questi programmi, Cittadinanzattiva proseguirà ed amplierà la rete dei PiT servizi locali, che dovrebbero raggiungere il numero di 45, diffusi su tutto il territorio nazionale, entro l'anno 2007. L'attività del PiT servizi nazionale sarà quindi sempre più di sostegno ai PiT servizi locali e svolgerà sempre più una funzione di secondo grado e di supporto e non più in prima battuta ai cittadini; ciò consentirà di sostenere la presenza territoriale di Cittadinanzattiva e di trasferire una metodologia di tutela e di partecipazione civica ad un più ampio numero di cittadini.



TITOLO: Cittadini che contano. Rilevazione civica
e proposte sui prezzi e le tariffe dei servizi di pubblica utilità

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Due anni (2004-2005)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Tiziana Toto

INDIRIZZO E-MAIL: t.toto@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Giustino Trincia, responsabile politico; Cristiano Tempesta, tutor per le tariffe del trasporto pubblico locale; Elisabetta Poma, tutor per le tariffe del servizio idrico e della scuola; Giuseppe Scaramuzza, tutor per il costo dei farmaci e delle prestazioni diagnostiche.

PARTNER ECONOMICO: Ministero delle Attività Produttive, UniCredit Banca.

CONTESTO INIZIALE:

Con l'introduzione dell'euro è aumentata notevolmente l'attenzione al tema dei prezzi dei beni di consumo e delle tariffe dei servizi di pubblica utilità; in particolare, agli aumenti delle tariffe dei servizi pubblici hanno contribuito i ritardi della liberalizzazione del settore. Nell'attuale panorama, i cittadini patiscono un notevole disorientamento in tema d'informazione sulle tariffe.

OBIETTIVI:

- Generali: fornire maggiori informazioni sulle tariffe dei servizi di pubblica utilità, a partire dai settori del trasporto pubblico locale, servizio idrico integrato, scuola e sanità; formare rilevatori civici su tutto il territorio nazionale per migliorare la capacità di analisi e intervento anche a livello locale;
- specifici: la raccolta di dati e informazioni sulle tariffe dei servizi di pubblica utilità; la costituzione di tavoli di lavoro con il coinvolgimento di esperti di settore e di ricercatori del mondo universitario; la divulgazione delle informazioni mediante la pubblicazione di bollettini periodici a carattere nazionale e/o locale.

ATTIVITÀ:

- Predisposizione degli strumenti di lavoro come griglie di rilevazione, data base e materiale di comunicazione;
- formazione informatica per equipe centrale (corso di Excel per elaborazione dati e corso Access per la gestione dei data base); seminario di formazione rivolto a 100 aderenti di Cittadinanzattiva che formano lo zoccolo duro della rete territoriale dei rilevatori civici.
- raccolta ed elaborazione dei dati nel 2004 e nel 2005 in tutti i capoluoghi di provincia italiani riguardanti il trasporto pubblico locale, il servizio idrico integrato, gli asili nido comunali, i servizi di refezione e trasporto scolastico. Sono stati svolti due monitoraggi per verificare il livello di applicazione degli sconti previsti dalla legge 149/2005 relativamente ai farmaci di fascia C non soggetti ad obbligo di prescrizione medica. Simulazione in 16 città italiane per individuare il costo globale di una prestazione diagnostica (effettuata presso una struttura pubblica o convenzionata) dato dalla somma di costo economico vero e proprio e costo opportunità (cioè la stima economica del tempo perso per poter effettuare la prestazione);
- realizzazione di 8 bollettini tematici di cui 4 pubblicati in allegato al mensile Cittadinanzattiva e 4 al settimanale "Il Salvagente" per la divulgazione delle informazioni raccolte diffuse in modo capillare attraverso i media (giornali a carattere nazionale e locale, trasmissioni radiofoniche e televisive);
- convegno finale con la presentazione di tutti i dati raccolti.

RISULTATI OTTENUTI:

È stata completata la raccolta dei dati su tutti i servizi precedentemente indicati; sono stati realizzati e diffusi tutti i bollettini tematici d'informazione e sono state formate 100 persone provenienti dalle nostre realtà territoriali sulle seguenti tematiche: il trasporto pubblico locale, il servizio idrico integrato, i tributi locali, i costi della salute, la metodologia Istat di rilevazione di prezzi e tariffe. Sono state inoltre create sinergie con esperti di settore e si è costituita una base per l'attività futura dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva.

SOGGETTI COINVOLTI:

Dipartimento di Fisiopatologia Medica I Facoltà di Medicina e Chirurgia e Facoltà di Scienze Politiche dell'università "La Sapienza" di Roma; Istat; Isfort; Ato Torinese e un esperto nella contabilità degli enti pubblici locali.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Il progetto termina nel 2005 ma le attività dell'Osservatorio proseguiranno. Sarà quindi consolidata la sua attività nei settori precedentemente citati e si procederà ad estenderla anche ad altri settori, quali i tributi locali, i servizi finanziari e le telecomunicazioni.



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: Consumer Lab, le persone contano di più

DURATA: Un anno (novembre 2004 - ottobre 2005)

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Giustino Trincia

INDIRIZZO E-MAIL: g.trincia@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Liliana Ciccarelli, Laura Nissolino.

PARTNER ECONOMICO: Monte dei Paschi di Siena

CONTESTO INIZIALE:

Nel settore bancario, nonostante una “stagione” normativa di semplificazione e trasparenza delle condizioni economiche e contrattuali, continua ad essere elevato lo squilibrio contrattuale in prodotti di base (mutui, conti correnti) peraltro non comprensibili ai più. Le tecniche commerciali spesso aggressive non tengono conto delle effettive caratteristiche della clientela, spesso portatrice di nuovi diritti ed esigenze (si pensi ai lavoratori extracomunitari). Pertanto è parso opportuno realizzare un accordo quadro con più soggetti, grazie a cui si potessero approfondire, all'interno di specifici progetti, le singole questioni: formazione degli operatori bancari, ricerca di prodotti socialmente responsabili, revisione della contrattualistica.

OBIETTIVI:

- Promuovere trasparenza, comprensibilità ed equità nella contrattualistica bancaria con particolare riferimento a contratti di conto corrente e mutui, attraverso la revisione condivisa dei contratti;
- diffondere la cultura della tutela consumeristica attraverso una formazione mirata ai quadri del gruppo bancario con particolare riferimento alla presentazione di prodotti previdenziali offerti alla clientela;
- promuovere la creazione e diffusione di prodotti socialmente responsabili.

ATTIVITÀ:

Il funzionamento di Consumer Lab è basato su un comitato-laboratorio tecnico che comprende i rappresentanti di Banca MPS e le 11 associazioni firmatarie del protocollo. Il lavoro è organizzato per 4 “cantieri tematici”: formazione commerciale, semplificazione della contrattualistica consumer, prodotti responsabili per fasce specifiche di clientela, linee guida per un'informativa commerciale trasparente.

RISULTATI OTTENUTI:

- Per quanto riguarda il primo cantiere sono stati formati circa 2700 dipendenti della banca, tra operatori di sportelli e dirigenti, sulle tematiche previdenziali. Organizzazione di 100 sessioni in aula e 4400 giornate/uomo di formazione con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori;
- sul tema dell'analisi della contrattualistica, sono stati analizzati secondo la tecnica dell'analisi civica dei contratti, la contrattualistica per conti correnti, carte di debito, carte di credito e mutui fondiari. Tra i principali risultati: si è reso più accessibile e semplice il linguaggio; si è fornito un pratico aiuto al consumatore nella gestione del rapporto con la banca integrando il contratto con appositi moduli per reclami alla banca e all'ombudsman; la facoltà della banca di modificare o sospendere il servizio bancomat è stata limitata a determinati eventi; per quanto riguarda il mutuo, oltre alla semplificazione del linguaggio è stato prorogato di altri 90 giorni il termine per la parte mutuataria, per produrre la documentazione alla banca; in tal modo il consumatore disporrà di 180 giorni, a fronte dei 90, per la ricerca puntuale di tutta la documentazione necessaria; solo dopo tale termine, la banca potrà esercitare la facoltà di considerare risolto il contratto. Qualora la banca richieda la risoluzione, essa risulterà impegnata a restituire gli interessi maturati dal 90° al 180° giorno. Infine, a carico del consumatore sono diminuiti gli obblighi: egli avrà l'onere di comunicare alla banca solo significativi deterioramenti dell'immobile offerto in garanzia;
- nel terzo cantiere sono stati individuati due specifici prodotti, uno dedicato agli immigrati regolari che vivono in Italia ed uno alla categoria dei non vedenti. Per i primi è stato realizzato un pacchetto che vuole andare incontro alle loro tipiche esigenze (servizi finanziari di base e bisogni di rimesse dall'estero). Per i secondi si è pensato ad una security card in braille che possa consentire l'accesso ai servizi di banca telefonica di MPS;
- infine sulle linee guida per un'informativa commerciale trasparente, sono stati prodotti e distribuiti in tutte le filiali MPS e nelle sedi delle associazioni di consumatori, un glossario e un vademecum per facilitare i consumatori nella richiesta di un mutuo;
- il progetto Consumer Lab ha ottenuto il premio Cerchio d'oro dell'innovazione finanziaria organizzato da AZIENDA BANCA e AIFIN.

SOGGETTI COINVOLTI:

ACU, Adiconsum, Adoc, Casa del Consumatore, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione Nazionale Consumatori e Monte dei Paschi di Siena (per un totale di 2700 dipendenti).

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Confermato per altre due annualità il lavoro di Consumer Lab sulle stesse piste di lavoro (formazione, analisi della contrattualistica, prodotti responsabili, informativa commerciale trasparente).



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: Ristorazione amica

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Pluriennale (dal 2001)

LOCATION: Sarzana (La Spezia)

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Mariano Votta

INDIRIZZO E-MAIL: m.votta@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Patrizia Quarta, gestione delle relazioni con partner e istituzioni locali e coordinamento delle attività realizzate; contributo da parte di Renata Cardinali e Raimondo De Gortes.

PARTNER ECONOMICO: Cir-food, Cooperativa Italiana di Ristorazione.

CONTESTO INIZIALE:

Sul fronte della tutela dei consumatori, Cittadinanzattiva propone una revisione del ruolo dei cittadini nei confronti dei servizi di pubblica utilità. Gli utenti non dovrebbero soltanto pagare per usufruire del servizio pubblico, ma anche poter misurare la qualità del servizio stesso.

OBIETTIVI:

La ragione di fondo del progetto è duplice, da un lato, produrre effetti sul miglioramento della qualità del servizio (e di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato) e, dall'altro, accrescere la partecipazione attiva degli utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. I cittadini infatti, benché non coinvolti prima dell'aggiudicazione del servizio, vengono resi partecipi ad aggiudicazione avvenuta, attraverso il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni.

ATTIVITÀ:

A Sarzana è stato monitorato il servizio di ristorazione di due istituti scolastici, una scuola elementare ed una scuola media (per un totale di circa 300 utenti). L'incontro pubblico in cui sono stati presentati e discussi i risultati si è svolto il 20 maggio 2006.

RISULTATI OTTENUTI:

L'iniziativa ha suscitato interesse e ha contribuito a focalizzare l'attenzione dell'opinione pubblica, delle istituzioni e degli operatori del settore sui servizi di ristorazione erogati a Sarzana. In particolare, a seguito delle segnalazioni giunte a Cittadinanzattiva in tema di disservizi nel comparto della ristorazione ospedaliera a Sarzana (servizio sempre erogato da Cir-food) si è aperto un confronto con l'Asl che ha portato alla stipula di un protocollo d'intesa, che condurrà alla realizzazione di un'attività di monitoraggio simile a quella condotta da Cittadinanzattiva presso gli istituti scolastici.

SOGGETTI COINVOLTI:

Utenti, amministrazione comunale e gestore del servizio, ma anche media di settore.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Il rischio è realizzare iniziative una tantum e, per evitarlo, occorrerà lavorare molto per "fidelizzare" l'amministrazione coinvolta. A tal fine, con l'amministrazione comunale, sarà opportuno aprire un confronto che consenta di arrivare ad un'analisi approfondita e ad un'eventuale riscrittura del bando di gara e dei relativi capitolati dei servizi locali gestiti in appalto. Con l'ente gestore, ma anche con i diversi interlocutori (Direzioni scolastiche ed ospedaliere, Assessorati competenti), si vuole dare continuità ad analoghe iniziative di monitoraggio nelle scuole coinvolte e in altre strutture, a cominciare da quelle ospedaliere. Oltre a ciò, si cercherà inoltre di affiancare iniziative d'informazione rivolte agli utenti.



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: Premio Roberto Villirillo - Buone pratiche nei servizi di pubblica utilità

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Annuale

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Anna Rita Cosso

INDIRIZZO E-MAIL: annarita.cosso@comune.spoletto.pg.it

EQUIPE: Sara Femiano, coordinatrice; giuria: Anna Rita Cosso, Salvatore Salatiello, Manuela Mantovani, Luigi Ferrara (Ministero delle Attività Produttive), Pier Paolo Fanesi (Comune di Grottammare, vincitore III edizione del Premio Villirillo) e Valeria Magrini (Unicoop Tirreno).

PARTNER ECONOMICO: Poste Italiane, Italgaspiù (ora Enipower).

CONTESTO INIZIALE:

L'idea di premiare le buone pratiche è nata dall'analisi del ruolo delle associazioni di consumatori, troppo spesso legate alla mera logica della denuncia. Esiste un mondo che quotidianamente lavora per migliorare il rapporto fra i cittadini e i soggetti erogatori dei servizi di pubblica utilità a cui è necessario dar molta più visibilità.

OBIETTIVI:

- Raccolta e diffusione di buone pratiche per poter trasformare le esperienze positive di alcuni (enti pubblici, aziende pubbliche o private, organizzazioni di cittadini, mondo del non profit) in prassi consolidate per tutti;
- costituzione di una rete di professionisti, operatori, amministratori pubblici e privati sensibili al tema della qualità dei servizi e del miglioramento dei rapporti con i cittadini e disponibili a collaborare con le organizzazioni civiche;
- assegnazione del "Premio Roberto Villirillo" come strumento per concentrare attorno ad un evento annuale l'interesse sul tema delle buone pratiche.

ATTIVITÀ:

Stesura e diffusione del bando, raccolta dei progetti, convocazione della giuria, nomina del vincitore ed organizzazione della cerimonia di consegna dei premi.

RISULTATI OTTENUTI:

Sono pervenuti 164 progetti, il 55% dei quali da enti pubblici, il 15% da organizzazioni civiche, il 15% da aziende municipalizzate, il 14% da quelle private ed il 2% da cooperative. Per accrescere il livello di fidelizzazione dei partecipanti al premio, dalla IV edizione si è deciso di far entrare di diritto nella giuria, il vincitore dell'edizione precedente. Il vincitore della IV edizione è stato il Comitato Macrico Verde di Caserta con il progetto "Regalati il verde: comprati il Macrico!".

SOGGETTI COINVOLTI:

Enti pubblici, aziende pubbliche e private, associazioni, comitati di cittadini.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Si sta provvedendo ad una riorganizzazione ed un rilancio delle politiche relative alle buone pratiche creando un unico "contenitore" per i premi Villirillo ed Alesini. Inoltre, grazie al contributo del Ministero delle Attività Produttive (ai sensi della legge 57/2001 - Programmi d'informazione dei consumatori), la V edizione prevede la realizzazione di un nuovo data base più funzionale alla raccolta dei progetti, la creazione dei "quaderni delle buone pratiche" volti a diffondere le esperienze maturate dagli operatori in questi anni e l'organizzazione di un workshop sul tema delle buone pratiche nel settore assicurativo. È inoltre prevista una sezione speciale dedicata ai servizi assicurativi.



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: Il servizio idrico integrato dal punto di vista dei cittadini

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Un anno

LOCATION: Italia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Rodolfo Schiavo

INDIRIZZO E-MAIL: r.schiavo@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Mimma Modica Alberti, Segretario regionale di Cittadinanzattiva - Sicilia.

PARTNER ECONOMICO: Consumer's Forum

CONTESTO INIZIALE:

Il progetto nasce dall'esigenza di contribuire alla verifica, a circa 12 anni dall'entrata in vigore della Legge Galli (la legge di riordino del settore idrico in Italia), dello stato del Servizio Idrico Integrato nel nostro Paese. In Europa sono 26.000.000 gli individui che convivono con la mancanza di acqua potabile; in Italia si calcola che il 15% dei cittadini, dunque circa 8.500.000 persone, si trovi al di sotto del fabbisogno idrico. La gran parte di essi vive nelle regioni del sud del Paese. I nostri problemi non riguardano solo la carenza di acqua ma anche lo stato delle strutture, cioè della rete di distribuzione: le tubature dei nostri acquedotti hanno in media 35 anni di età e in alcuni casi anche 50. Le perdite causate dallo stato della rete idrica si collocano tra il 35% e il 40% dell'acqua distribuita con punte che nel Sud arrivano anche al 50% (in Sicilia).

OBIETTIVI:

- Generali: fotografare lo stato del servizio idrico nel nostro Paese e richiamare l'attenzione di tutti sulla necessità di assumere comportamenti responsabili;
- specifici: fornire una raccolta d'informazioni e di dati, dal punto di vista specifico dei cittadini, riguardo l'effettiva gestione del servizio idrico negli ambiti territoriali ottimali di riferimento; sensibilizzare i cittadini riguardo l'uso razionale e consapevole della risorsa idrica e la necessità di esercitare un ruolo attivo per contribuire alla soluzione dei problemi esistenti che verranno evidenziati; favorire l'interlocuzione e la cooperazione tra i consumatori, le istituzioni statali e regionali, le aziende erogatrici interessate in un quadro di assunzione di responsabilità in cui ciascuno si impegni a fare la propria parte; rilanciare una presenza efficace delle associazioni nelle sedi di presidio dei diritti dei consumatori.

ATTIVITÀ:

Il progetto ha visto la realizzazione di raccolta dati e informazioni, redazione di un rapporto conclusivo, realizzazione di un convegno pubblico di presentazione dei risultati dell'indagine.

RISULTATI OTTENUTI:

Nel corso del progetto sono state coinvolte circa 14 regioni italiane e 100 città medio grandi individuate tra capoluoghi di regione e di provincia e città particolarmente significative delle realtà territoriali monitorate.

SOGGETTI COINVOLTI:

- Co.Vi.Ri. (Comitato di Vigilanza sull'uso delle Risorse idriche);
- Federutility e Anci Lazio;
- Presidenti e dirigenti di Ato (Ambiti territoriali ottimali) provenienti dal Lazio, Piemonte, Lombardia, Sicilia, Marche, Umbria e Campania;
- Assessorato all'ambiente della Regione Lazio;
- Consumer's Forum e le principali associazioni dei consumatori che vi aderiscono (Unione Nazionale Consumatori; Movimento Difesa del Cittadino);
- Movimento consumatori;
- Federconsumatori;
- Confconsumatori;
- Adiconsum;
- Lega ACLI.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Per il 2006 l'attività di sensibilizzazione dei cittadini all'uso responsabile dell'acqua, proseguirà con un'intensa attività di formazione e informazione rivolta ad un target allargato di soggetti. Tra questi: studenti e insegnanti delle scuole di primo e secondo grado, comitati civici, organizzazioni civiche distribuite su tutto il territorio nazionale, parrocchie, associazioni di categoria (Anaci); operatori di URP.



**Procuratori
dei cittadini**

Le politiche dell'area scuola

Anche se di recente costituzione, il settore Scuola di cittadinanza attiva ha visto nel 2005 un rapido sviluppo e una notevole capacità di mobilitazione delle scuole e delle comunità locali, grazie ad alcune proposte politiche ben precise:

- la sicurezza nelle scuole, con la campagna “ImparareSicuri”;
- la promozione dell’impegno civico tra i giovani, con i progetti di educazione alla cittadinanza attiva;
- la formazione del personale docente e non docente, anche grazie all’**accreditamento come ente di formazione**;
- la tutela dei diritti in ambito scolastico attraverso attività d’informazione, consulenza e intervento legale nella gestione dei casi concreti.

Tra le politiche indicate, ha certamente avuto un maggiore impulso nel 2005 quella relativa alla sicurezza degli edifici scolastici e allo sviluppo della cultura della sicurezza, con la realizzazione della III annualità della **campagna ImparareSicuri**, che si è sviluppata su due fronti: il monitoraggio degli edifici scolastici e la “III Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole”.

Il monitoraggio ha riguardato quasi 400 edifici scolastici di diverse regioni italiane ed è stato realizzato con il coinvolgimento di chi, all’interno delle scuole, studia, lavora o ricopre un ruolo e una responsabilità diretta in materia di sicurezza: studenti, insegnanti, responsabili del servizio prevenzione e protezione, dirigenti scolastici e genitori.

I dati emersi dall’indagine hanno mostrato chiaramente il permanere di una situazione di grave allarme. Da qui la necessità di azioni incisive, intraprese dalla nostra organizzazione sia a livello locale che nazionale, di pressione ed interlocuzione verso le istituzioni competenti, affinché si preveda un piano straordinario d’intervento almeno quinquennale in materia di edilizia scolastica sia da parte del governo centrale che da quello regionale e locale e si cominci ad intervenire sulle situazioni di particolare gravità.

La III Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole ha visto il coinvolgimento, diretto e appassionato, di oltre 10.000 istituti di ogni ordine e grado provenienti da tutte le regioni e province italiane, di quasi 2.500.000 studenti, che si sono mobilitati nella realizzazione di varie iniziative (prove di addestramento e di evacuazione, incontri con esperti sui vari tipi di rischio, corsi di primo soccorso e defibrillazione precoce, avvio di progetti sulla sicurezza alimentare, ambientale, stradale, sull’uso delle nuove tecnologie, ecc.), grazie anche al materiale informativo e didattico prodotto dalla nostra organizzazione per l’occasione. Molte le iniziative pubbliche realizzate alla presenza delle autorità locali, con presentazione dei dati raccolti e presa in esame di problemi specifici legati a determinati territori.

Decisivo è stato il sostegno istituzionale: dall'Alto Patronato del Presidente della Repubblica, alla vera e propria partnership con il Dipartimento della Protezione Civile, dal patrocinio del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e del Segretariato sociale della Rai, all'appoggio di soggetti privati.

L'altro ambito su cui ci si è sperimentati è quello della promozione di progetti ed attività riguardanti **l'educazione alla cittadinanza attiva all'interno delle scuole** di numerose città, al fine di proporre percorsi formativi per insegnanti e studenti su temi d'interesse diretto come la tutela dell'ambiente, i diritti studenteschi, l'adozione dei comportamenti eco sostenibili, l'educazione finanziaria, ecc.; l'obiettivo principale è riuscire a risvegliare nei giovani il desiderio e la volontà di impegno civico.

Tale programma, "Cittadinando", ha visto un notevole incremento delle iniziative anche grazie al fatto che nel luglio del 2005 Cittadinanzattiva è stata riconosciuta dal Ministero dell'Istruzione come ente accreditato per la formazione del personale docente e non, all'interno delle scuole, per le attività di formazione svolte negli anni precedenti dal settore Scuola.

A seguito della campagna ImparareSicuri si è registrato, anche grazie alla sensibilizzazione delle famiglie, un notevole aumento nella segnalazione di casi concreti, relativi ai problemi della sicurezza strutturale, ai risarcimenti in caso di incidenti a scuola di studenti ed insegnanti, ai problemi inerenti il trasporto dei ragazzi disabili e agli insegnanti di sostegno. Tali casi sono stati gestiti dal PiT servizi e dal PiT salute.

Cittadinanzattiva anche in questo settore ha avviato alcune cause pilota e si è costituita parte civile nel processo di S. Giuliano di Puglia.

I progetti dell'area scuola



TITOLO: Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo

AMBITO: Scuola

DURATA: 5 mesi (gennaio - maggio 2005)

LOCATION: Provincia di Roma

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Adriana Bizzarri

INDIRIZZO E-MAIL: scuola@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Giuseppe Scaramuzza, direttore esecutivo; Adriana Bizzarri, coordinatore didattico; Maria Valeria Angeloro, tutor; Stella Zaso, Edmond Karagozyan, Franca Conti, Lina Sciarpa, formatori.

PARTNER ECONOMICO: Provincia di Roma

CONTESTO INIZIALE:

Rivisitazione dell'educazione civica in ambito scolastico (scuola secondaria di secondo grado) intesa come promozione dell'impegno civico attraverso l'acquisizione di saperi e competenze frutto delle esperienze degli organismi di cittadinanza attiva e attraverso la modifica dei comportamenti dei ragazzi con l'adozione concreta di diritti. Il tutto è favorito sia dalle Indicazioni Nazionali emanate dal Ministero dell'Istruzione che introducono il concetto della convivenza civile come materia trasversale, sia dall'autonomia scolastica che consente alle scuole di avvalersi degli apporti formativi di soggetti esterni ad essa, come le organizzazioni civiche.

OBIETTIVI:

- Promuovere tra gli insegnanti e gli studenti una cultura della cittadinanza attiva intesa non solo come insieme di diritti e di doveri ma anche come assunzione di poteri e responsabilità nella scuola, nella famiglia, nel quartiere, nella dimensione nazionale ed europea;
- promuovere e far crescere una nuova cultura di impegno civico tra i giovani, attraverso la realizzazione d'iniziative ed attività volte all'adozione di diritti concreti legati alla cittadinanza studentesca e non solo;
- creare occasioni d'incontro e di dibattito tra le scuole partecipanti al progetto, per confrontare le esperienze realizzate e stabilire dei canali di confronto permanenti.

ATTIVITÀ:

A ciascuno dei tre interventi frontali sui temi della cittadinanza tradizionale e attiva, sulla cittadinanza studentesca e sulla cittadinanza europea svolti con l'ausilio di slide e filmati, sono seguite attività individuali e di gruppo, interviste ai coetanei (sulla conoscenza dello Statuto), rilevazioni dirette del livello di sicurezza, di qualità e comfort dell'edificio scolastico, distribuzione di sussidi e "compiti a casa" volti a dare continuità agli interventi dei formatori. Il percorso è stato completato dall'adozione di diritti concreti, diversi da scuola a scuola: dall'applicazione di diritti contenuti nello Statuto degli studenti riguardanti l'attivazione degli strumenti di partecipazione civica, alla richiesta di interventi specifici in materia di sicurezza, alla ripulitura e alla gestione del cortile, fino all'adozione di modalità per la raccolta differenziata dei rifiuti nella scuola.

RISULTATI OTTENUTI:

Coinvolgimento di 20 insegnanti, 11 classi, 220 studenti; diffusione e conoscenza dello Statuto dei diritti e dei doveri degli studenti e delle studentesse e applicazione di alcuni diritti relativi alla partecipazione alle scelte di carattere didattico; realizzazione del monitoraggio sulla sicurezza del proprio edificio scolastico ad opera degli studenti stessi.

SOGGETTI COINVOLTI:

5 scuole secondarie superiori della Provincia di Roma (Roma, Maccarese, Monterotondo, Palestrina); Cittadinanzattiva sede nazionale e del Lazio; studenti, insegnanti e dirigenti scolastici delle scuole partecipanti.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

- Ampliare la realizzazione di corsi e progetti di educazione alla cittadinanza ad un maggior numero di scuole, anche di grado inferiore, declinandoli su contenuti più specifici (educazione alla sicurezza, ai comportamenti eco-sostenibili, alla sicurezza stradale, ecc.) tenendo conto delle richieste da parte delle stesse scuole e delle particolarità del territorio in cui siano situate;
- formare un gruppo di formatori di Cittadinanzattiva per educare alla cittadinanza, in grado di realizzare corsi e progetti su questi temi, su tutto il territorio nazionale;
- redigere e diffondere il IV Quaderno di Buone pratiche di educazione alla cittadinanza contenente sia il progetto in oggetto sia gli altri progetti realizzati dall'area scuola di Cittadinanzattiva nel corso degli ultimi due anni nelle scuole.



Scuola di
cittadinanza attiva



EQUIPE: Alessio Terzi, Cecilia Fonseca, Maria Valeria Angeloro, consulenza informatica per la progettazione del programma d'inserimento dei dati relativi al monitoraggio delle scuole e per la rielaborazione degli stessi; Anna Lisa Mandorino, Elisabetta Poma, Giuliano Basso e Alessandro Colzi, progettazione dei materiali di comunicazione e del sito dedicato; Cinzia Dottori ed Elio Rosati, attività di networking rivolte alle assemblee territoriali della cittadinanza attiva per l'implementazione delle attività della campagna; Alessandra Mundo, Giuliana Iorio e Anna Maria Canofeni, rapporti con le scuole, inserimento delle schede; Aurora Avenoso e Alessandro Cossu, rapporti con i media soprattutto in occasione dei principali eventi; Daniela Mondatore e Giovanna Grossi, organizzazione degli eventi nazionali e gestione dell'invio del materiale alle scuole; Antonio Gaudio, Vittorino Ferla e Manuela Indraccolo, relazioni istituzionali; Barbara d'Alessio, Rachele Giacalone, Chiara Prost, Laura Mastrocinque, attività di raccolta fondi.

PARTNER ECONOMICI:

ABB, Afidamp, ANCST LegaCoop, ANCC Coop, CNS-Consorzio Nazionale Servizi, Consorzio Drom, Commissione Difesa Vista, Dipartimento Protezione Civile, Fondazione Johnson&Johnson, Grunenthal-Formenti, Medtronic Foundation, Merck Sharp&Dohme, Pfizer Italia, Tim, TNT, Unipol Assicurazioni.

CONTESTO INIZIALE:

Permane una forte sottovalutazione al livello politico ed istituzionale della gravità del problema della sicurezza strutturale di più della metà degli edifici scolastici italiani, testimoniata sia dalle continue proroghe all'entrata in vigore della legge 626/94, sia dalla mancanza di investimenti sugli edifici a partire da quelli situati in zone a rischio sismico, sia dalla totale inadeguatezza di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria; l'eccessiva frammentazione delle competenze in materia di sicurezza tra i diversi soggetti coinvolti (Ministero Istruzione, Regioni, Province, Comuni, Dirigenti scolastici) non facilita né la programmazione degli interventi né garantisce la tempestività delle azioni più urgenti da intraprendere né l'individuazione delle responsabilità su inadempienze, ritardi ed omissioni. Nonostante la Costituzione Italiana lo affermi, di fatto ogni giorno oltre 10.000.000 di persone (di cui più di 8.000.000 di studenti fra i 3 e i 18 anni) corrono seri rischi nel frequentare un luogo non solo non sicuro strutturalmente ma, spesso, neanche accogliente, pulito, confortevole, attrezzato; la mancanza di cultura della sicurezza a scuola come a casa, dimostra il ritardo e l'inadeguatezza di mezzi con cui il nostro Paese, anche rispetto al resto dell'Europa, affronta il tema dello sviluppo e della crescita della sicurezza in tutti gli ambiti di vita dei giovani, incidendo sui loro stili di vita.

OBIETTIVI:

- Proseguire un percorso di sensibilizzazione capillare rivolto a cittadini, genitori, personale della scuola e studenti attraverso la diffusione di materiali di comunicazione e strumenti informativi di facile consultazione ed utilizzo (Giornata della sicurezza);
- contribuire all'accelerazione della messa in sicurezza degli edifici scolastici italiani, realizzando un monitoraggio costante di quanti più edifici possibile (almeno 500 per il 2005), attivando sistemi di controllo civico permanenti all'interno delle scuole;
- creare legami stabili tra migliaia di scuole, con il coinvolgimento diretto dei Dirigenti Scolastici e dei Responsabili della prevenzione e protezione, per la gestione dei rischi, la diffusione di buone pratiche e la realizzazione di iniziative comuni;
- avviare occasioni di confronto costante con gli enti competenti in materia di sicurezza, organizzando iniziative pubbliche di presentazione dei dati raccolti dai cittadini al fine di ottenere informazioni ed impegni precisi circa lo stato delle scuole, la tempistica degli interventi, sia straordinari che di manutenzione ordinaria, gli stanziamenti previsti;
- favorire la diffusione e il radicamento della cultura della sicurezza attraverso l'adozione di comportamenti corretti con prove di evacuazione, attività e giochi didattici, progetti sul tema della sicurezza strutturale, anche per incidere nella percezione complessiva che i giovani hanno della sicurezza in tutti i suoi aspetti (salute, ambiente, territorio) e sui loro stili di vita.

ATTIVITÀ:

Seminari di formazione provinciali e regionali per monitori civici della sicurezza rivolto a cittadini, insegnanti, genitori, studenti disponibili a monitorare i propri edifici scolastici; rilevazione civica dello stato di sicurezza, qualità e comfort in centinaia di scuole; organizzazione di decine di eventi nazionali e locali sui vari tipi di calamità naturali, sul primo soccorso e defibrillazione precoce; centinaia di prove di evacuazione, addestramento all'uso degli estintori e altre prove pratiche rivolte a studenti ed insegnanti; produzione di materiale informativo per le diverse fasce di età a seconda delle tipologie di scuole coinvolte; servizio di informazione e consulenza gratuita sui problemi legati alla sicurezza strutturale (PiT servizi).

RISULTATI OTTENUTI:

400 persone formate per realizzare il monitoraggio; 382 gli edifici scolastici monitorati. Oltre al rapporto nazionale, sono stati realizzati e presentati: un rapporto regionale della Sicilia, tre rapporti provinciali di Olbia, Nuoro, Alessandria, un rapporto cittadino, di Sestri Levante; 10.411 scuole hanno partecipato alla III Giornata ricevendo il materiale informativo prodotto e realizzando attività di vario tipo; 2.386.848 studenti coinvolti di 121.065 classi, di scuole di ogni ordine e grado; 19 regioni coinvolte, 2152 città di cui 103 capoluoghi di provincia; 10 eventi nazionali realizzati con il Dipartimento della Protezione civile sul rischio sismico e alluvionale; 18 corsi di primo soccorso e defibrillazione precoce; centinaia di eventi minori in altrettante scuole e centri di tutta Italia. Ingente il materiale di comunicazione prodotto e distribuito: 2.000.000 di leaflet informativi, 120.000 Guide alla sicurezza per le scuole dell'infanzia e prima, 100.000 guide multimediali per le scuole secondarie di primo e secondo grado, 50.000 manifesti, uno spot televisivo, una presenza mediatica molto significativa. È stata sottoscritta una mozione sulla sicurezza degli edifici scolastici dalla gran parte dei componenti, di diversi schieramenti politici, della Commissione Infanzia della Camera; è stato approntato un testo di legge di iniziativa popolare insieme all'ANP (Associazione nazionale Dirigenti e Alte Professionalità della Scuola), al Comitato Vittime di S. Giuliano, al Comune di S. Giuliano, all'A.ge (associazione italiana genitori).



SOGGETTI COINVOLTI:

Dirigenti scolastici, personale docente e non docente, studenti, responsabili del servizio prevenzione e protezione, gruppi e comitati di genitori; i Centri Servizi Amministrativi, provinciali; gli Uffici scolastici regionali; numerose amministrazioni comunali, provinciali e regionali; parlamentari di diversi schieramenti, con particolare riferimento ai componenti della Commissione Infanzia; il Dipartimento della Protezione Civile; il Servizio Sismico Nazionale, decine di associazioni di protezione civile locale; Vigili del Fuoco, Vigili Urbani, sezioni locali della Croce Rossa Italiana, equipe del 118; il Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca con la Direzione del Territorio; il Segretariato Sociale della Rai; disegnatori (Silver, Michele Tranquillini) e presentatori radiofonici (Antonello Dose e Marco Presta); centinaia di volontari di Cittadinanzattiva; numerosi dipendenti delle aziende partner della Campagna.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

- Proseguire con il monitoraggio degli edifici scolastici allargandolo ad un maggior numero di scuole; proseguire nell'interlocuzione rivolta alle istituzioni locali, regionali e nazionali sempre più puntuale sul tema degli investimenti in materia di edilizia scolastica e su tutti gli interventi volti al miglioramento delle strutture scolastiche;
- proseguire nel percorso di informazione e sensibilizzazione con la IV Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole per favorire il radicamento della cultura della sicurezza attraverso prove di evacuazione, attività e giochi didattici, diffusione di materiali di comunicazione e di strumenti informativi per 10.000 scuole;
- istituire un premio di buone pratiche di educazione alla sicurezza, premiando corsi, progetti, attività riguardanti la sicurezza nei suoi diversi aspetti;
- avviare la realizzazione di corsi di formazione all'interno di un numero più circoscritto di scuole, su temi specifici riguardanti non solo i rischi strutturali ma anche quelli legati alla salute, all'alimentazione, all'uso delle nuove tecnologie, alla difesa dell'ambiente, ecc., nell'ambito dell'educazione alla cittadinanza attiva e responsabile;
- collaborare alla raccolta di firme a sostegno della proposta di legge di iniziativa popolare intitolata "Norme in materia di sicurezza nelle istituzioni scolastiche".

Le politiche dell'area giustizia

Il 2005 è stato contrassegnato da una profonda crisi della rete di Giustizia per i diritti; una crisi interna, ma anche di prospettive e di modalità d'impegno nel campo della giustizia. Numerose sono state le prese di posizione contro i vari provvedimenti assunti dal Governo Berlusconi (ad esempio, l'ex Cirielli), ma è stato molto difficile andare oltre questo livello.

All'inizio dell'anno, a seguito delle dimissioni del coordinatore nazionale della rete, la direzione è stata assunta, provvisoriamente, dal Segretario generale di Cittadinanzattiva. Nonostante le difficoltà, le attività hanno seguito un loro sviluppo:

1. Gli avvocati che hanno firmato la convenzione con Cittadinanzattiva, e che quindi intendono collaborare sul piano della tutela legale e nei programmi della rete, sono diventati circa 200.

Il loro ruolo, in quanto professionisti, si è andato sempre più configurando come una sorta di back office dei PiT e delle attività delle altre reti, garantendo una consulenza e un intervento che sta dietro e a supporto del lavoro di tutela realizzato a diretto contatto con i cittadini (il front line). In questo senso stiamo andando sempre più verso una tutela integrata dei diritti dei cittadini.

2. L'attività legale in senso stretto sta avendo un notevole sviluppo. Si possono citare: causa Area Banca con intervento ad adiuvandum (vinta); causa Wind con intervento ad adiuvandum (vinta); Causa Enel (vinta); causa San Paolo IMI e Banca Centropadana Credito Cooperativo su bond argentini (in corso); causa Gesi su intermediazione immobiliare. Altre cause riguardano il servizio idrico. Da ricordare a tutti la costituzione di parte civile nel processo per il crollo della scuola di San Giuliano di Puglia, la costituzione di parte civile contro l'ospedale di Trento per infezione da legionella, la costituzione di parte civile nel processo per corruzione della Asl di Taranto. Due importanti successi sono stati: la condanna in primo grado dei medici responsabili della morte di Andrea Talamo (Foggia - Casa sollievo dalla sofferenza) e l'accoglimento del ricorso al TAR della Sicilia contro il decreto sui ticket.

3. Si è sviluppato un programma dal titolo "Per una giustizia accessibile, rapida e trasparente" che ha permesso di aprire un confronto molto più intenso con il mondo della magistratura.

4. Si è avviata una collaborazione con l'Associazione nazionale magistrati e con l'Organismo unitario dell'avvocatura per promuovere assieme l'indagine sulla Carta dei diritti del cittadino nella giustizia, a partire dagli studi preparatori.

I progetti dell'area giustizia



TITOLO: Attenti alla Polizza

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: 10 mesi (II annualità)

LOCATION: Campobasso, Salerno, Vicenza e Torino

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Stefano Maccioni

INDIRIZZO E-MAIL: mail@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Massimo Palisi, Cristiano Tempesta, Elisabetta Poma.

PARTNER ECONOMICO: Ministero delle Attività Produttive

CONTESTO INIZIALE:

L'evoluzione dell'attività finanziaria ha portato alla nascita di sempre più numerosi e complessi gruppi di imprese assicurative. Per questo motivo è cresciuta la necessità di controllare i rapporti instaurati tra le compagnie dello stesso gruppo, per valutarne gli effetti sulla gestione della singola impresa di assicurazione; sono stati così conferiti nuovi poteri all'Isvap, l'autorità di regolazione presente su questo tema. Alla luce dei dati e delle informazioni che le stesse associazioni dei consumatori stanno acquisendo e diffondendo in questi anni sull'andamento del processo di liberalizzazione nel settore della RCA, non vi è dubbio che per i cittadini questo processo sia caratterizzato da moltissime contraddizioni e ritardi. La stessa Legge n. 57/2001 ha cercato d'intervenire sulla situazione con propositi condivisibili ma ottenendo risultati alterni: gli aumenti delle tariffe sono l'emblema di questa situazione a cui andrebbe aggiunta una serie di problemi riguardante il tema della trasparenza e della completezza delle informazioni.

OBIETTIVI:

La finalità del progetto è accrescere la conoscenza in tema di servizi assicurativi ed in particolare per l'RC Auto, fornendo un quadro generale della materia ed un orientamento su tipologie, tariffe, benefici e clausole dei contratti assicurativi, mettendo a disposizione dei consumatori una prima rete territoriale d'informazione e di formazione, uno spazio on-line e strumenti informativi di base. Il tutto con lo scopo di aiutare i cittadini a districarsi tra le numerose offerte. Ulteriore obiettivo è stimolare e favorire un effetto moltiplicatore tra le realtà locali delle associazioni di consumatori coinvolte, svolgendo un'intensa attività di networking.

ATTIVITÀ:

Il progetto si è articolato in tre punti:

- approfondimento circa il tema dei servizi assicurativi, ed in particolare l'assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione di veicoli a motore, attraverso la realizzazione di quattro seminari interregionali di formazione;
- realizzazione di una sezione del nostro sito (www.cittadinanzattiva.it), dedicata al progetto per l'intera durata, con periodici aggiornamenti;
- realizzazione di un opuscolo esplicativo, rivolto ai cittadini, contenente un pacchetto d'informazioni essenziali, in particolare su tipologie di polizze, tariffe e benefici ai consumatori.

RISULTATI OTTENUTI:

Possiamo affermare che le attività poste in essere dal progetto hanno tutte raggiunto l'obiettivo, fornito strumenti di approfondimento e metodologia per far fare un salto di qualità all'associazione, coinvolgendo sia il livello nazionale, quello regionale e locale. Attraverso i 4 seminari di formazione interregionali, Cittadinanzattiva ha formato circa 200 rappresentanti locali/regionali di Cittadinanzattiva e di altre associazioni dei consumatori che a loro volta creeranno un effetto moltiplicatore verso altri consumatori. Con la realizzazione e la distribuzione dell'opuscolo informativo in oltre 40 località nazionali, sono stati raggiunti almeno 20.000 consumatori. L'opuscolo informativo, grazie ad un linguaggio semplice e comprensivo, ha permesso di fornire informazioni utili su un tema estremamente tecnico, quale è quello dell'RC Auto. Infine è stata potenziata sia la raccolta della normativa vigente a livello nazionale e comunitario sul tema in oggetto (iniziata lo scorso anno con la prima annualità del progetto), sia la raccolta di articoli di approfondimento.

SOGGETTI COINVOLTI:

ANIA e alcune associazioni dei consumatori.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Sulla base dell'esperienza, del lavoro e delle informazioni maturate nelle prime due annualità, il progetto potrebbe promuovere l'avvio di una raccolta di buone pratiche nell'ambito dei servizi assicurativi/RC Auto.



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: Per una giustizia accessibile, rapida e trasparente

AMBITO: Giustizia

DURATA: 6 mesi

LOCATION: Milano, Catania, Modena, Napoli e Roma

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Teresa Petrangolini

INDIRIZZO E-MAIL: t.petrangolini@cittadinanzattiva.it

EQUIPE: Cristiano Tempesta, coordinatore.

CONTESTO INIZIALE:

Interventi normativi e scelte amministrative hanno rimesso in discussione l'astratto riconoscimento di principi fondamentali determinando la progressiva erosione del sistema giudiziario nel nostro Paese. Allo stesso tempo, quegli stessi diritti stentano a trovare una tutela effettiva nelle aule giudiziarie, a causa delle gravi difficoltà manifestate dal servizio giustizia. In questi anni i soggetti coinvolti (Parlamento, Governo, magistrati, avvocati, professori universitari) spesso non hanno saputo fornire risposte appaganti rispetto alla gravità del momento e, in particolare, alla questione dell'effettività dei diritti, che in qualsiasi società democratica costituisce un nodo centrale del sistema ed un bene fondamentale per tutti i cittadini.

OBIETTIVI:

Dare vita ad un confronto tra la magistratura e le espressioni della società civile che maggiormente rappresentano il mondo degli "utenti della giustizia".

ATTIVITÀ:

Quattro incontri tematici in città diverse, (Milano, "Quale giustizia per i cittadini?"; Modena, "Servizio giustizia: organizzazione e innovazione"; Catania, "La Magistratura onoraria: presente e futuro"; Napoli, "Organizzazione e governo della Magistratura") dai quali sono uscite analisi e proposte, raccolte ed elaborate in un documento di sintesi che è stato illustrato in un apposito incontro a Roma. Tale documento costituirà la base per nuove iniziative.

RISULTATI OTTENUTI:

I seminari che si sono realizzati hanno coinvolto la partecipazione di oltre 250 ed hanno aperto il dialogo fra mondo della giustizia e cittadini.

SOGGETTI COINVOLTI:

Magistratura Democratica, CGL, Arci, Altroconsumo, Federconsumatori, Cittadinanzattiva.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Si sta verificando la possibilità di realizzare un monitoraggio presso i maggiori Tribunali italiani teso a verificare lo stato di attuazione dei 7 diritti della Carta dei diritti del cittadino nella Giustizia.



Giustizia
per i diritti



Le politiche dell'area cittadinanza europea

Nel 2005, 17 organizzazioni di cittadini in 12 Paesi europei, oltre a Cittadinanzattiva in Italia, hanno partecipato direttamente ai progetti promossi da Active citizenship network (Acn). Di queste organizzazioni, solo 2 partecipavano in un progetto di Acn per la prima volta; questo dato indica un netto rafforzamento dei legami fra Acn e i suoi partner e la creazione di uno zoccolo duro di associazioni che hanno dei rapporti di collaborazione più stretti.

In parallelo, il numero di organizzazioni che contattano autonomamente Acn per chiedere di poter fare parte della rete è in aumento; in crescita sono anche le associazioni che le hanno chiesto di poter usare gli strumenti e i risultati dei suoi progetti, in particolare la Carta europea dei diritti del malato ma non solo, per poter promuovere delle attività a livello nazionale. Questo secondo elemento indica una **crescente diffusione delle attività e dei progetti di Acn**, ma può anche essere interpretato come uno degli effetti della politica di capacity building di Acn.

Acn realizza tutti i suoi progetti in collaborazione con la Fondazione per la cittadinanza attiva, che rappresenta il partner scientifico di riferimento.

La newsletter e il sito Internet

La crescente diffusione delle attività di Acn risulta in particolare dalla maggiore frequenza della sua newsletter (8 edizioni nel 2005 contro 4 nel 2004) e da un ormai regolare aggiornamento del suo sito in inglese www.activecitizenship.net che, nel 2005, ha avuto più di 50.000 contatti.

Rapporti di Acn con le istituzioni europee e internazionali

Acn è ormai riconosciuta dall'UE come una delle organizzazioni più competenti sulla questione della "Cittadinanza Attiva" in Europa; a febbraio 2005 è stata invitata dalla Commissione Europea a partecipare al Forum consultivo, come relatore sul futuro programma per la Cittadinanzattiva Europea; poco dopo è stata consultata dal Comitato Economico e Sociale Europeo quale esperto nel quadro di un parere sullo stesso tema.

Per quanto riguarda la salute, la Carta europea dei diritti del malato è stata presentata in una conferenza a Bruxelles al Parlamento Europeo (28 febbraio - 1 marzo 2005) alla presenza di 140 persone e successivamente in un numero di conferenze europee e nazionali, tra queste: Warsaw Summit on Cancer, Annual Consumer Associations Assembly at the European level in Brussels, Spanish National Congress of Patients Association in Barcelona, European Conference on cross-border health

policy in Venice. La Carta europea è stata tradotta in spagnolo, tedesco e italiano ed è stata citata in una pubblicazione del European Observatory on Health Systems and Policies (OMS), intitolata “Policy Brief - Cross-Border Health Care in Europe”, fra i documenti di riferimento sui diritti dei pazienti a livello internazionale.

Apertura del Movimento alla dimensione europea

Il ruolo di Acn come fattore d'integrazione della dimensione europea in tutte le politiche di Cittadinanzattiva si è rafforzato. La sua collaborazione con le altre reti e dipartimenti di Cittadinanzattiva ha permesso di fare approvare alla Commissione dell'UE un nuovo progetto europeo sulle politiche dei consumatori e di rilanciare le attività del Movimento sul fronte della cittadinanza d'impresa in Europa.

Per finire, è stato creato all'interno di Cittadinanzattiva un comitato strategico per discutere delle questioni europee e rafforzare la propria capacità di prendere posizione e contribuire alle politiche dell'UE nei settori d'interesse del Movimento (come il Codice di condotta per le organizzazioni non-profit nel contesto della crescita del terrorismo e il “Piano D” come Dialogo, Democrazia e Dibattito approvato dalla Commissione Europea).

I progetti dell'area della cittadinanza europea

I Cinesi pensavano che sotto il loro paese ci fosse una rana gigante.
Quando questa saltava, provocava il terremoto.



TITOLO: Carta europea dei diritti del malato

AMBITO: Salute

DURATA: Quattro anni (2002-2006)

LOCATION: Unione Europea

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Melody Ross

INDIRIZZO E-MAIL: m.ross@activecitizenship.net

EQUIPE: Giovanni Moro, Alessandro La Manna, Fiorenza Deriu, consulenti scientifici; Charlotte Roffiaen, Cecilia Fonseca, Stefano Inglese, Simona Sappia, membri equipe scientifica.

PARTNER ECONOMICO: Merck Sharp & Dohme - Merck & Co.

CONTESTO INIZIALE:

I diritti enunciati dalla Carta europea dei diritti del malato, nonostante le differenze che ci sono tra i diversi Paesi europei, risultano essere a rischio in tutti i sistemi sanitari dell'UE:

- lo stesso "Modello Sociale Europeo" (il diritto all'accesso universale alla salute) è affermato in teoria ma disatteso nella pratica;
- l'aumento nella mobilità dei pazienti/cittadini fa sì che i diritti dei pazienti siano sempre di più una questione Europea;
- la Carta europea dei diritti fondamentali è il principale punto di riferimento; essa afferma una serie di diritti inalienabili ed universali, che le istituzioni dell'UE e i Paesi Membri non possono limitare e ai quali gli individui non possono rinunciare. L'art. 35 dell'Unione deve garantire "un alto livello di tutela della salute umana".

OBIETTIVI:

- Generali: creare un'opinione pubblica europea sui diritti dei pazienti, promuovere un maggiore livello di tutela dei diritti, promuovere la partecipazione delle organizzazioni dei cittadini nelle politiche sanitarie;
- specifici: presentare il processo del monitoraggio della Carta europea dei diritti del malato nei quattordici Paesi (vecchi stati membri), promuovere la Carta europea dei diritti del malato a livello europeo e nazionale, completare e consolidare i dati raccolti nel 2004 per predisporre il rapporto finale.

ATTIVITÀ:

- Organizzazione di una conferenza presso il Parlamento Europeo a Bruxelles per presentare la Carta e il documento di lavoro per il monitoraggio dei diritti dei pazienti;
- produzione di materiale informativo per promuovere la Carta europea dei diritti del malato da utilizzare anche da parte delle organizzazioni in ciascun Paese partner per sostenere la Carta;
- partecipazione a conferenze internazionali per presentare e promuovere la Carta europea dei diritti del malato;
- raccolta delle informazioni mancanti per gli ospedali in quattro Paesi (Irlanda, Regno Unito, Portogallo e Germania) e attività di monitoraggio in Belgio;
- completamento dello Studio Statistico Europeo sui 14 Diritti dei pazienti da inserire nel rapporto finale;
- produzione del Rapporto finale del monitoraggio della Carta europea in quattordici Paesi (vecchi stati membri).

RISULTATI OTTENUTI:

- Risultati del monitoraggio: cittadini appositamente formati potranno condurre attività di audit e di valutazione per misurare lo stato dei diritti dei pazienti (Audit civico); esse potranno essere considerate esperienze concrete nell'ambito della cittadinanza attiva europea; una serie di circa 172 indicatori correlati ai diritti dei pazienti sono stati predisposti e testati; la definizione di un approccio ai temi della salute, basato sul punto di vista e sulle condizioni dei pazienti; raccolta ed organizzazione di una serie di dati a livello europeo ed elaborazione di una metodologia che potrà essere utilizzata anche in futuro;
- risultati di promozione della Carta: traduzione della Carta europea in spagnolo, tedesco e italiano; la versione più breve dei soli quattordici Diritti dei Pazienti tradotta in spagnolo, italiano, tedesco, bulgaro, polacco, greco e portoghese; predisposizione di materiale educativo-informativo sui Diritti del Malato della Carta e riproduzione di questi in inglese, italiano, tedesco e bulgaro; il materiale in Italiano della Carta europea dei diritti del malato (poster) è stato prodotto e distribuito all'interno delle attività realizzate in Italia per celebrare il venticinquesimo anniversario del Tribunale dei diritti del malato; la presentazione della Carta in numerose conferenze europee e nazionali, tra queste: Warsaw Summit on Cancer, Annual Consumer Associations Assembly at the European level in Brussels, Spanish National Congress of Patients Association in Barcelona, European Conference on cross-border health policy in Venice; il rafforzamento dei rapporti con un numero di importanti stakeholder che lavorano nel settore della salute (Istituzioni Europee, altre reti europee, associazioni professionali e industria farmaceutica); aumento di visibilità e riconoscimento per la Carta europea dei diritti del malato a livello europeo e nazionale, diventando così un documento di riferimento (e Acn/Cittadinanzattiva a sua volta un'organizzazione di riferimento) per le altre organizzazioni e istituzioni che operano per promuovere i diritti dei pazienti all'interno del sistema sanitario.



**Tribunale per
i diritti del malato**

SOGGETTI COINVOLTI:

La conferenza al Parlamento Europeo per presentare il processo di monitoraggio (28 Febbraio-1 Marzo) ha visto la partecipazione di circa 140 persone, tra le quali: 37 organizzazioni civiche e di pazienti provenienti da 28 Paesi europei, 15 organizzazioni europee di secondo livello, rappresentanti del Ministero della Salute (Finlandia, Francia, Lettonia, Olanda, Polonia, Portogallo, Spagna e Svezia), membri del Parlamento Europeo (Germania, Italia, Slovacchia), rappresentanti del DG Sanco Commissione Europea e del Comitato Europeo Economico e Sociale, rappresentanti del settore privato e giornalisti. Istituzioni Europee: membri del Parlamento Europeo, della Commissione DG Salute e Tutela del Consumatore (Uffici della strategia della salute, informazione, consumatori), rappresentanti della Regione Veneto presso la Commissione Europea, DG Mercato Interno. Altri stakeholder dell'industria farmaceutica: EDMA, Pharma, Novonordisk.



LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

- Presentare la Carta a livello nazionale;
- presentare il rapporto finale;
- promuovere una Campagna generale per organizzazioni, istituzioni e individui interessati a sottoscrivere la Carta;
- proporre un'Agenda e una Giornata europea dei diritti del malato;
- promuovere una Campagna europea capace di coinvolgere le organizzazioni, le istituzioni e i cittadini al fine di promuovere la Carta e il rispetto di questa;
- monitorare i diritti nei nuovi Paesi membri.

TITOLO: Carta europea della partecipazione civica

AMBITO: Cittadinanza europea

DURATA: Un anno

LOCATION: Austria, Repubblica Ceca, Germania, Italia, Malta, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia e Turchia.

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Cecilia Fonseca

INDIRIZZO E-MAIL: c.fonseca@activecitizenship.net

EQUIPE: Giovanni Moro, consulente scientifico; Ilaria Vannini, ricercatrice; Charlotte Roffiaen e Melody Ross, membri equipe scientifica; Cinzia Carnevale, stagista.

PARTNER ECONOMICO: Commissione Europea – DG Educazione e Cultura; Gruppo Unicredit.

CONTESTO INIZIALE:

Una mancata definizione normativa a livello europeo del concetto di “Partecipazione civica”.

OBIETTIVI:

Contribuire allo sviluppo e al miglioramento delle politiche sull’attivismo civico a livello nazionale ed europeo attraverso il coinvolgimento delle organizzazioni di cittadini nella discussione e nella definizione dei diritti e doveri della partecipazione.

ATTIVITÀ:

Sviluppo della metodologia per la raccolta di buone pratiche, raccolta e analisi di 50 buone pratiche in 10 Paesi, creazione di un data-base on line con le buone pratiche; ricerca e analisi di quattro fonti documentali sulla partecipazione civica in Europa (documenti dell’Unione Europea, delle organizzazioni civiche, della comunità scientifica e altre Carte e Convenzioni nazionali ed internazionali) e stesura del documento di lavoro contenente i risultati dell’analisi dei documenti e delle buone pratiche.

RISULTATI OTTENUTI:

Il progetto è ancora in fase d’implementazione, i risultati si vedranno nel 2006.

SOGGETTI COINVOLTI:

World of NGOs, Consumers Defence Association of the Czech Republic, Sozialbüro Main-Taunus; Ghaqda-tal-Konsumaturi; Association of Polish Consumers; ANIMAR - Portuguese Association for Local Development; Romanian Association for Consumer Protection (APC Romania); Legal Information Centre for NGOs; Helsinki Citizens' Assembly; Active Citizenship Foundation (Fondaca).

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

- Traduzione della Carta in 9 lingue;
- distribuzione della Carta;
- iniziative politiche a più livelli per diffondere la Carta anche all’interno delle istituzioni e chiedere loro di sottoscriverla.



Active citizenship network

TITOLO: I cittadini come partner della CSR

AMBITO: Cittadinanza europea

DURATA: Un anno (giugno 2005 -luglio 2006)

LOCATION: Austria, Cipro, Germania, Italia, Ungheria, Malta, Polonia, Slovenia e Regno Unito.

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Melody Ross

INDIRIZZO E-MAIL: m.ross@activecitizenship.net

EQUIPE: Giovanni Moro, consulente scientifico; Ilaria Vannini, ricercatrice; Charlotte Roffiaen e Barbara D'Alessio, membri equipe scientifica.

PARTNER ECONOMICO: Commissione Europea DG - Occupazione e Affari Sociali, Gruppo Unicredit, Enel.

CONTESTO INIZIALE:

Vi è l'idea diffusa che le nuove forme di responsabilità sociale d'impresa siano caratterizzate dal dialogo e dall'interazione tra le aziende e gli stakeholder, le comunità di riferimento e l'ambiente circostante. Gli studi sulle partnership, che si sono proliferati negli ultimi anni, hanno focalizzato l'attenzione principalmente su forme di partnership pubbliche, private o tripartitiche piuttosto che su quelle tra aziende e organizzazioni di cittadini. Inoltre, tali studi sono basati su poche esperienze pratiche e scarsi dati empirici. Questa carenza d'informazioni empiriche sulle partnership tra aziende e cittadini evidenzia un problema generale della CSR: la conoscenza di esperienze concrete è piuttosto limitata se raffrontata al numero di quelle esistenti. Non bisogna dimenticare che il ruolo attivo dei cittadini rappresenta l'elemento distintivo tra la CSR e le forme tradizionali di "dialogo sociale", come evidenziato nel 2000 nel Libro Verde sulla CSR della Commissione Europea.

OBIETTIVI:

- Raccogliere e documentare 45 esperienze rilevanti di partnership tra aziende e organizzazioni di cittadini (ciascun partner individua almeno 5 esempi), che possano diventare punti di riferimento per le politiche e la ricerca sulla CSR;
- analizzare natura, caratteristiche principali, punti di forza, limiti, prodotti e risultati delle partnership tra aziende e cittadini, possibilmente contribuendo ad arricchire l'attuale dibattito sullo "Stile di partnership europeo";
- individuare il valore aggiunto sia per le aziende che per le organizzazioni dei cittadini coinvolte nelle partnership nel campo della CSR;
- proporre delle linee-guida basate sui risultati del progetto al fine di sostenere le aziende e le organizzazioni civiche interessate a creare partnership nella CSR.

ATTIVITÀ:

- Studi preparatori, sviluppo di una prima proposta di metodologia e incontro con i partner per discutere e concordare la metodologia;
- selezione in ciascun Paese di cinque esperienze di partnership sulla CSR che coinvolgano aziende e organizzazioni di cittadini;
- analisi dettagliata: interviste da parte dei partner a ciascun rappresentante delle aziende e ad un rappresentante dell'organizzazione dei cittadini responsabili della gestione della partnership attraverso un questionario basato su uno schema analitico utilizzato dal Copenhagen Centre (contesto, obiettivo, partecipanti, organizzazione, risultato);
- predisposizione di un rapporto finale contenente i principali risultati (informazioni comparate) e suggerimenti della ricerca per dare le linee-guida per la creazione di partnership;
- organizzazione di un incontro di valutazione dei partner (Roma) con lo scopo di valutare i risultati del progetto che è stato poi presentato alla conferenza finale;
- organizzazione della conferenza finale (Roma) dove presentare e discutere i risultati del progetto e il rapporto finale. È prevista la partecipazione di rappresentanti di imprese, ONG, organizzazioni dei lavoratori, governi, associazioni di imprenditori, da almeno nove Paesi della UE;
- diffusione delle attività e di workshop nazionali: ciascun partner dovrà contribuire a diffondere i risultati del progetto a livello nazionale.

RISULTATI OTTENUTI:

Il progetto, ancora in corso, terminerà il 31 luglio 2006. A dicembre 2005 sono stati raggiunti i seguenti obiettivi:

- messa a punto della metodologia e strumenti sviluppati per realizzare i casi studio in ciascun Paese;
- identificazione di 45 buone pratiche di partnership tra aziende e organizzazioni civiche.

SOGGETTI COINVOLTI:

Organizzazioni partner di ciascun Paese. The World of NGOs (Austria); Cyprus Consumer Association (Cipro); Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement (Germania); National Association for Consumer Protection (Ungheria); Cittadinanzattiva (Italia); Ghaqd-tal-Konsumaturi (Malta); Association of Polish Consumers (Polonia); Legal Information Center for NGOs (Slovenia); Rutland Citizens Advice Bureau (Regno Unito); Aziende all'interno dei singoli Paesi e Commissione Europea - DG Employment.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Diffusione delle attività e seguiti, workshop nazionali. Ciascun partner dovrà contribuire a diffondere i risultati del progetto a livello nazionale.



Active citizenship network



Le politiche e i progetti dell'area cittadinanza d'impresa

Com'è noto, il tema della CSR riguarda prevalentemente le imprese. Cittadinanzattiva ritiene questa interpretazione riduttiva, in quanto attribuisce alla CSR anche natura di politica pubblica. In questo senso, la CSR riguarda tutti, le imprese, i governi e le organizzazioni civiche, ognuno dei quali, in una logica di sistema allargato di governo, deve fare la sua parte per la tutela degli interessi generali.

In particolare, per quanto riguarda Cittadinanzattiva, riteniamo di dover svolgere un ruolo attivo per favorire il radicamento nel nostro Paese di un'effettiva cultura di responsabilità sociale cui facciano seguito comportamenti concreti. È per questa ragione che siamo impegnati sul tema, coinvolgendo una serie di imprese, a partire dal 1999.

Nel corso del 2005 abbiamo svolto soprattutto iniziative di carattere seminariale e convegnistico, creando anche i presupposti per un approfondimento sull'importanza che il rapporto di partnership tra imprese e organizzazioni civiche ha nelle strategie di CSR, attraverso l'avvio di un progetto europeo i cui risultati saranno presentati nel 2006 all'interno del VI seminario internazionale di Frascati dal titolo "Citizens as CSR partners. Obstacles, good practices, winning strategies".

IL V SEMINARIO INTERNAZIONALE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE IMPRESE.

"Prendere sul serio la responsabilità sociale d'impresa"

Cittadinanzattiva promuove ogni anno, a partire dal 2001, una riflessione sul tema della cittadinanza d'impresa attraverso la realizzazione di un seminario internazionale che si svolge a Frascati (Roma).

Il 14 e 15 ottobre 2005 si è svolta la V edizione dal titolo "Prendere sul serio la responsabilità sociale d'impresa". Sono stati approfonditi tre aspetti in particolare:

La rappresentanza, con l'idea di stimolare una riflessione sui criteri che portano le imprese a "dialogare con" e a "coinvolgere" i propri stakeholder ("chi rappresenta chi e cosa"). Ciò anche alla luce del fatto che il tema della rappresentanza è di estrema complessità e attualità e riguarda una pluralità di soggetti che vanno dai sindacati alle organizzazioni civiche, dai partiti alle associazioni d'impresa.

La sussidiarietà, con l'obiettivo di discutere di "imprese e sussidiarietà", ossia di come si concretizza l'articolo 118 della Costituzione nella parte in cui si parla dello Stato e delle amministrazioni locali che "favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati..." per occuparsi dei beni comuni. Lo interpretiamo come un riconoscimento del ruolo che le imprese e i cittadini possono svolgere, in collaborazione con le istituzioni, sul territorio, per rispondere ad una serie di esigenze della comunità.

L'Europa, poiché emerge sempre di più che le imprese hanno sulla CSR strategie locali e globali, ma spesso sono deboli nella dimensione europea. Questo problema è stato analizzato in una fase in cui l'idea tradizionale di costruzione dell'Europa va ripensata in generale, alla luce dei risultati dei referendum francese e olandese.

Il seminario ha facilitato uno scambio di esperienze a livello politico, aziendale, di ricerca ed attivismo civico, sui temi affrontati. La partecipazione è stata di circa 200 persone, tra italiani e stranieri, provenienti dal mondo delle imprese, dell'associazionismo civico e delle istituzioni pubbliche.

Il seminario è stato realizzato in collaborazione con il Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa e in partnership con la Fondazione per la cittadinanza attiva.

Gli atti sono stati pubblicati sul sito Internet di Cittadinanzattiva.

Responsabile del progetto è Antonio Gaudio. L'équipe è composta da: per la Direzione relazioni esterne Barbara D'Alessio, Chiara Prost, Laura Mastrocinque, Elisabetta Poma; per il Dipartimento Organizzazione Daniela Mondatore; per il Dipartimento Amministrazione Rosanna Marchio; per la Fondazione per la cittadinanza attiva Giovanni Moro.



Funzioni e attività dei servizi



I dipartimenti della sede nazionale sono uffici con competenze specifiche: essi svolgono sia un'importante funzione di sostegno alle attività progettuali delle reti sia attività e funzioni proprie.

IL DIPARTIMENTO NETWORKING

■ Responsabile Elio Rosati; vice responsabile Cinzia Dottori.

Il Dipartimento networking ha tra i suoi obiettivi principali sia la garanzia dei **flussi d'informazione e comunicazione** da e verso il territorio, sia la cura degli **organi statutari**.

Per quanto riguarda il territorio, all'inizio del 2005 era rappresentato da 171 assemblee costituite ed il dipartimento aveva raccolto ed acquisito circa il 46% degli indirizzi e-mail dei coordinatori. Nel corso dell'anno, il numero di assemblee formate è giunto a 240 e l'indirizzario è arrivato a contenere ben 537 indirizzi e-mail (193 di coordinatori, pari al 80,41% del totale, 181 di sezioni del TDM, pari al 59,5% del totale, 15 di PiT servizi locali, 42 e-mail di Procuratori dei cittadini, 74 dei componenti della Direzione nazionale e 32 di componenti della sede nazionale).

È stata varata una **newsletter telematica**, "Cittadinanzattiva Notizie", che viene attualmente ricevuta da 3.926 persone (di queste 499 sono cittadini che si sono iscritti alla newsletter tramite il sito, ma aumentano ogni settimana di almeno 15 unità); in un anno di attività sono usciti 14 numeri (la cadenza dichiarata è quindicinale).

Nel **sito di Cittadinanzattiva** è stato strutturato uno spazio ad hoc per le assemblee (utilizzato al momento da circa 30 assemblee) e nel corso dell'anno si è lavorato alla realizzazione di un data base delle assemblee territoriali che rappresenti una sorta di mappa del Movimento sia in ordine alle responsabilità locali, sia per quanto riguarda le attività realizzate, in modo da favorire una migliore programmazione di quelle iniziative con impatto rilevante sul territorio.

Il dipartimento ha inoltre promosso **due sondaggi**: il primo, a luglio, sul tema della riforma dell'ordinamento giudiziario mentre, il secondo, nel mese di febbraio, sulla vendita dei farmaci nei supermercati. La risposta a questo secondo sondaggio è stata molto interessante poiché ha visto il coinvolgimento di 902 persone ed ha permesso la stesura di un rapporto che è stato poi presentato durante la trasmissione RAI "Uno Mattina", rilanciato dall'Agenzia ANSA, ripreso dal Sole24Ore e dalla rivista specializzata ASI.

Per quanto concerne l'attività relativa agli organi statutari, la **Direzione nazionale**, si è regolarmente riunita nel corso dell'anno 2005, quattro volte.

La partecipazione dei componenti è sempre stata molto alta, tanto da far ritenere questa Direzione tra le più produttive; i componenti sono al momento 72 e le realtà territoriali regionali sono ben rappresentate. Anche la **Segreteria nazionale** si è riunita quattro volte nel corso del 2005 ed appare positivo il lavoro espresso sino ad oggi, sia per i temi trattati che per le decisioni prese. Infine vi è il **Collegio di Garanzia** che si è contraddistinto per un sostanziale aumento delle attività e per un notevole lavoro in loco riguardo a questioni locali nonostante le difficoltà a riunire il corpo dell'intero Collegio. Una delle novità è stata la produzione delle Massime, ossia di decisioni ed interpretazioni derivanti dalla trattazione dei casi; le questioni prese in esame sono state: vaglio di Statuti di quattro regioni,

richieste su regolamenti di reti, provvedimenti di sospensione, provvedimenti disciplinari per violazione privacy, esposti su casi di comportamenti offensivi, problemi d'incompatibilità del CNG, ricorsi di vario genere, parere su questioni amministrative.

IL DIPARTIMENTO RISORSE UMANE

■ Responsabile Teresa Petrangolini; coordinatore Vanessa Donaggio.
Equipe: Adriana Bizzarri, Alessandro Cossu, Barbara D'Alessio, Daniela Mondatore e Rosanna Marchio (il dipartimento viene descritto nella parte terza).

LA DIREZIONE RELAZIONI ESTERNE

La Direzione relazioni esterne della sede nazionale si compone di tre uffici: l'Ufficio comunicazione, l'Ufficio relazioni istituzionali e l'Ufficio raccolta fondi.
 ■ Responsabile della direzione è Antonio Gaudioso.

> Direzione relazioni esterne - Ufficio comunicazione.

■ Responsabile Annalisa Mandorino.
Equipe: Giuliano Basso, Alessandro Colzi, Gianfranco Geraci, Elisabetta Poma.
 L'Ufficio comunicazione si occupa quotidianamente di promuovere, curare e **garantire riconoscibilità** a Cittadinanzattiva sotto molteplici punti di vista. Obiettivo principale di quest'anno di lavoro è stato quello di dare quanta più coerenza ed uniformità possibile all'**immagine del Movimento**, promuovendo una comunicazione efficace ed unitaria delle reti, delle iniziative e dei numerosi programmi.

Curare la comunicazione di Cittadinanzattiva significa non solo **sostenere le attività trasversali** quali l'autofinanziamento (ad esempio con la realizzazione della Campagna Agende), il networking (con il nostro mensile e le newsletter), l'Ufficio stampa e le Relazioni esterne, ma seguire tutti i **progetti, gli eventi e le campagne** che si svolgono durante l'anno.

Da un lato vi è quindi tutto ciò che riguarda la comunicazione istituzionale: la realizzazione delle agende, del bilancio sociale e di strumenti quali la carta intestata, i biglietti da visita, le cartelline, la cura delle campagne di advertising e della comunicazione below the line e, molto importante, **il sito di Cittadinanzattiva**. Dall'altro la cura dell'allestimento per gli eventi, il lavoro di studio e realizzazione del materiale che riguarda i singoli progetti, mantenendo in costante sintonia ed equilibrio l'identità del progetto con l'immagine del Movimento. Nel corso del 2005 numerosi sono stati gli eventi, i progetti e la campagne seguite. Tra questi:

Il venticinquennale del Tribunale per i diritti del malato (evento celebrativo)

Nello specifico, l'Ufficio comunicazione ha progettato e stampato un kit di personalizzazione delle sedi locali del Tdm comprendente la Carta europea per i diritti del malato da appendere in sede ed un gioco da tavolo sul Consenso Informato ispirato al Gioco dell'Oca. Quest'ultimo è stato inoltre spedito in versione "da piazza" (più grande) da utilizzare durante gli eventi organizzati.

Consumatori per la qualità dei servizi

(un progetto di tutela e informazione)

Nello specifico, l'Ufficio comunicazione ha progettato e stampato:

- 3000 folder con 5 schede tecniche interne estraibili, ognuna delle quali utili a spiegare un'aspetto del servizio;
- 100.000 manifesti, blocchi appunti, porta documenti, salvaschermo, ecc. per personalizzare e uniformare i 20 servizi d'informazione, assistenza e tutela del cittadino, denominati "PiT servizi locali";
- manifesti, locandine e supporti didattici per la personalizzazione di decine di eventi formativi;
- una collana di otto opuscoli (su acqua, carte dei servizi, trasporto marittimo, tasse, telefonia fissa e mobile, ecc.) per un totale di 80.000 copie. Ogni libretto nasce con l'idea di diffondere la cultura degli standard di qualità e le informazioni base per comprendere ed utilizzare le carte dei servizi. È stato inoltre realizzato un importante convegno nazionale conclusivo con la presentazione di 2 report.

Imparare Sicuri

(una campagna di sensibilizzazione)

Nello specifico, l'Ufficio comunicazione ha progettato e stampato:

- 120.000 guide cartacee per i bambini delle scuole materne ed elementari, con giochi, esercizi, disegni ed informazioni sul tema della sicurezza nelle scuole;
- 100.000 guide multimediali per gli studenti più grandi, con test e giochi per sondare le loro conoscenze in tema di sicurezza ed informarli sui pericoli e sui comportamenti corretti da adottare;
- 50.000 manifesti per allestire le classi;
- 2.000.000 di leaflet da distribuire nelle scuole, suddivisi in 4 tipologie, uno per gli studenti, uno per gli insegnanti, uno per i genitori ed uno in particolare sul rischio sismico;
- 2.000 rapporti conclusivi sul monitoraggio degli edifici scolastici in Italia;
- 200 rapporti sulla III Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole;
- 40.000 articoli gadget.

I principali strumenti di comunicazione e informazione istituzionali di Cittadinanzattiva sono:

Il sito Internet

Cittadinanzattiva.it è uno dei più importanti strumenti di comunicazione verso l'esterno e, in quanto tale, deve poter comunicare linearità, organizzazione e coerenza. Durante l'anno è stato fatto un attento lavoro di **ristrutturazione e revisione** del sito, sia dal punto di vista grafico (in armonia con la comunicazione istituzionale), sia per quanto riguarda l'organizzazione dei contenuti.

La ristrutturazione in aree tematiche (dalla sanità alla scuola, dalle politiche dei consumatori alla giustizia, ai progetti europei) è stata quindi pensata nell'ottica di facilitare la ricerca d'informazioni specifiche ma, soprattutto, di avvicinare il visitatore a Cittadinanzattiva, le sue attività e la sua mission.

Con gli anni il **numero di accessi** al sito è cresciuto moltissimo: basti pensare che se nel 2004 abbiamo avuto 138.000 visite, nel 2005 sono stati raggiunti ben 196.031 accessi con un totale di 58.031 visite annuali in più; il tempo medio di permanenza sul sito si aggira intorno ai 3 minuti ed in media vi accedono più visitatori nuovi rispetto agli habitués.

Cittadinanzattiva Informa

Si tratta di un foglio di commento, a cadenza settimanale, abitualmente firmato dal Segretario generale, su questioni di attualità e temi d'interesse di Cittadinanzattiva: politica, sanità, scuola, economia (consumatori e servizi di pubblica utilità), informazione, giustizia e ambiente.

L'obiettivo è comunicare con i principali stakeholder di Cittadinanzattiva: dai leader politici, agli esponenti del mondo dell'informazione e della comunicazione, ai rappresentanti del mondo aziendale e dell'associazionismo.

Cittadinanzattiva Informa è nato nell'aprile 2003 e ad oggi sono stati realizzati 125 numeri; i destinatari sono circa 380, ma il numero è in costante crescita; viene sia inviato per posta ordinaria che inserito sul sito www.cittadinanzattiva.it, nella sezione Il Punto.

“Cittadinanza attiva”

“Cittadinanza attiva” è una rivista mensile che raggiunge in media 15mila soggetti. Ha circa 1.500 abbonati tra singoli cittadini, imprese e soggetti istituzionali.

Nel 2005 la rivista ha ospitato circa 300 notizie brevi, 30 tra inchieste e servizi (con circa 50 box e tabelle), una serie di dossier/documenti (in particolare, per conto dell'Osservatorio Prezzi e Tariffe di Cittadinanzattiva), 11 editoriali, più di 20 rubriche di servizio, alcune campagne (con particolare rilievo per ImparareSicuri), numerose interviste, 11 copertine esclusive.

La rivista si avvale della consulenza di un pool di giornalisti professionisti: Puccio Corona (Tg1), Altero Frigerio (Ecoradio), Patrizio Rossano (Relazioni Istituzionali RAI), Vittorio Sammarco (Tuttoconsumatori.it), Marco Damilano (L'Espresso), Stefano Trasatti (Agenzia Redattore Sociale), Paola Springhetti (Il Sole 24Ore), Annachiara Valle (Famiglia Cristiana).

Puccio Corona è il direttore responsabile, Teresa Petrangolini è il direttore politico; Vittorino Ferla il codirettore, Aurora Avenoso fa parte della redazione, Aurora Cappiello è responsabile dell'ufficio abbonamenti, Cinzia Sciuto e Luca Zanfei sono collaboratori.

> Direzione relazioni esterne – Ufficio relazioni istituzionali.

■ Responsabile: Vittorino Ferla. *Equipe: Manuela Indraccolo.*

L'Ufficio relazioni istituzionali si occupa di posizionare l'organizzazione nella sfera pubblica, dare sistematicità alle iniziative, costruire una dimensione politica unitaria del Movimento, individuare gli impegni “politici” di principale rilievo. Promuovere le relazioni istituzionali per un'organizzazione come la nostra vuol dire, principalmente, cercare di rafforzare l'interesse “politico” rispetto ai bisogni dell'attivismo civico del nostro Paese.

Fra gli obiettivi di questo ufficio vi è il sostegno ad alcuni importanti eventi, la promozione di **azioni di lobbying** per l'approvazione di leggi per la tutela dei diritti dei cittadini, il mantenimento dei collegamenti con il mondo delle organizzazioni civiche, interessare le **istituzioni** (Parlamento,

Governo, enti locali, ecc.) ai progetti di Cittadinanzattiva ed infine, sostenere gli eventi delle reti di Cittadinanzattiva.

Nel corso del 2005 l'Ufficio relazioni istituzionali si è dedicato principalmente alle seguenti attività: realizzazione della **Convenzione nazionale della sussidiarietà**, principale evento politico-culturale nazionale sul tema, con la partecipazione di esponenti del mondo della politica, delle istituzioni, della comunicazione, della società civile e delle imprese; partecipazione al comitato nazionale promotore della **campagna per il NO al referendum sulla riforma della Costituzione**; predisposizione del testo di legge sulla confisca e l'uso sociale dei beni provenienti dai reati contro la pubblica amministrazione e la raccolta di adesioni di parlamentari; partecipazione per la promozione di alcune iniziative di coordinamento tra le associazioni (in particolare: la fondazione della Coalizione italiana contro la povertà nell'ambito della Global Call Against Poverty, l'avvio della Tavola della solidarietà, la manutenzione del Comitato Quelli del 118); avvio di rapporti con istituzioni locali per i singoli progetti; realizzazione di un seminario parlamentare sulla sicurezza scolastica con la partecipazione di parlamentari di entrambi gli schieramenti; promozione dell'immagine e delle proposte del Movimento nelle pagine politiche dei quotidiani nazionali; costruzione di un confronto con gli esponenti degli Enti regionali e locali; coinvolgimento dei parlamentari europei sui progetti europei dell'organizzazione; predisposizione di proposte ed emendamenti per la Finanziaria; la partecipazione ad eventi politici nazionali.

> Direzione relazioni esterne – Ufficio raccolta fondi.

• Responsabile Barbara D'Alessio.

Equipe: Rachele Giacalone, Chiara Prost, Laura Mastrocinque.

Nell'ambito della Direzione relazioni esterne, l'Ufficio raccolta fondi si occupa di:

- redigere ed implementare il piano annuale di raccolta fondi;
- curare i donatori;
- scegliere nuovi possibili sostenitori in base alla coerenza tra la loro (eventuale) politica di responsabilità sociale e i comportamenti concreti;
- creare e mantenere con i sostenitori istituzionali rapporti di respiro strategico;
- gestire eventuali conflitti o criticità nel rapporto con i sostenitori;
- sostenere l'attività di autofinanziamento;
- assicurare la massima trasparenza sulla provenienza dei fondi attraverso l'uso di tutti gli strumenti di comunicazione istituzionale;
- redigere il bilancio preventivo e monitorare l'andamento dei flussi di cassa (con funzioni di supporto alla direzione pianificazione e controllo);
- redigere il bilancio sociale della sede nazionale e, sperimentalmente, di alcune sedi regionali;
- coordinare/seguire programmi di responsabilità sociale d'impresa.

Essendo la raccolta fondi un'attività non soltanto tecnica ma anche "politica", un compito molto delicato dell'ufficio è contribuire a **bilanciare il peso politico con il peso economico delle possibili iniziative da promuovere**, il che significa valutare con attenzione sia i potenziali sostenitori dell'organizzazione, sia l'opportunità d'intraprendere determinate attività progettuali rispetto a quelle che sono le priorità istituzionali di Cittadinanzattiva. Nel corso del 2005, l'ufficio ha assicurato la **copertura economica delle spese fisse** (personale e collaboratori, manutenzione

sede, utenze, tasse, ecc.) e di tutte le iniziative realizzate dalla sede nazionale, circa 35 tra campagne di sensibilizzazione, progetti d'informazione e tutela, eventi celebrativi, seminari e convegni. È stato forte l'impegno su alcune attività in particolare, che hanno richiesto una copertura economica più significativa ed un'interlocuzione con molti partner diversi (tra cui la campagna ImparareSicuri e la 2ª Convenzione nazionale della sussidiarietà).

L'Ufficio raccolta fondi segue inoltre la politica di **responsabilità sociale d'impresa**, attraverso: la redazione del bilancio sociale di Cittadinanzattiva, il coordinamento di eventi e progetti di RSI con impatto esterno e la partecipazione ad iniziative pubbliche e convegni sul tema in Italia e all'estero.

Nel 2005 si è visto impegnato in particolare nella ideazione e realizzazione del V Seminario internazionale sulla responsabilità sociale d'impresa a Frascati e nella redazione del numero "zero" del bilancio sociale di Cittadinanzattiva (sede nazionale), relativo all'anno 2004.

L'UFFICIO PARTNERSHIP E AUTOFINANZIAMENTO.

■ Responsabile Adele Bottiglieri. *Equipe: Aurora Cappiello, Rodolfo Schiavo.* L'**autofinanziamento**, da sempre messo in pratica dal territorio (in particolare dalle assemblee territoriali e dalle sezioni TDM) ha preso il via a livello nazionale nel 2002, con la creazione di un'equipe volta ad incrementare la sostenibilità e l'indipendenza (oltre che la pluralità delle fonti di finanziamento) del Movimento tramite le donazioni dei singoli cittadini.

In occasione del Congresso nazionale (giugno 2004), l'autofinanziamento è stato inserito nel documento politico finale; a questa delibera ha fatto seguito un dibattito all'interno della Direzione nazionale (dicembre 2004), decisa a dare vita all'Ufficio partnership e autofinanziamento quale punto di riferimento presso la sede nazionale per le politiche di autofinanziamento sul territorio.

Nel corso del 2005, la Conferenza delle regioni ha elaborato delle linee-guida sull' autofinanziamento; alcuni congressi regionali hanno definito le regole di raccolta dei contributi di adesione ed è stato avviato un progetto di messa a punto della macchina adesioni, che tuttavia non è ancora a regime. Sul fronte "esterno", gli **abbonamenti alla rivista** hanno subito un lieve incremento rispetto all'anno precedente, anche grazie alla sottoscrizione dei dipendenti di alcune imprese partner, raggiungendo quota 1.500 (per un'entrata di circa 30.000 euro) cui vanno aggiunti i contributi dell'editoria consumatori (passati da 25.000 a 30.000 euro circa). Abbiamo inoltre venduto **gadget** per circa 2.000 euro di entrate.

Da ricordare il nostro primo grande evento di autofinanziamento, il **concerto** realizzato con Hyppocrates onlus a sostegno del progetto **Villa Bellosguardo**, in occasione del venticinquennale del TDM che ha portato alla vendita di circa 500 biglietti per un'entrata di 5.000 euro.

Per **partnership** infine, intendiamo il rapporto tra la sede nazionale e il territorio, finalizzato a favorire la crescita della capacità progettuale delle nostre realtà locali e a sostenerle economicamente senza però cadere in una logica "assistenzialista". Sebbene nei prossimi anni alcuni progetti definiti in sede nazionale continueranno ad essere in parte decentrati sul **territorio**, la tendenza è quella di far sì che gradualmente esso diventi

compartecipe dell'ideazione dei progetti, del loro finanziamento, oltre che **della realizzazione** finale degli stessi.

Da una parte, almeno in alcuni dei progetti decentrati, **le regioni avranno un ruolo sempre più importante** nella gestione delle fasi progettuali con un conseguente spostamento di risorse economiche. Dall'altra (e questa è la strategia fondamentale verso la quale il Movimento intende muoversi) si avvierà la sperimentazione delle partnership su alcuni grandi progetti; in tal caso la collaborazione tra sede nazionale e sede regionale partirà dall'ideazione del progetto (che sarà così più corrispondente alle esigenze delle diverse politiche regionali) per passare dal suo finanziamento e arrivare alla realizzazione dello stesso. Le risorse raccolte saranno quindi distribuite tra sede nazionale e sedi regionali in maniera proporzionale rispetto all'apporto di ognuno.

Le norme sulle multe Antitrust hanno trovato applicazione con il D.M. 23 novembre 2004, che prevede l'assegnazione alle Regioni di risorse per un ammontare totale di 13 milioni di euro da utilizzarsi sulla base di programmi approvati dal Ministero delle Attività Produttive.

I programmi, presentati entro il 31 marzo 2005 e ancora in corso di approvazione, sono l'oggetto della **prima sperimentazione di partnership tra la sede nazionale e le sedi regionali**. A novembre 2005 sono stati avviati i progetti nella Regione Sicilia e nella Regione Lombardia.

L'UFFICIO STAMPA.

■ Responsabile Alessandro Cossu. *Equipe: Aurora Avenoso, Mariano Votta.* L'Ufficio stampa di Cittadinanzattiva si occupa di coordinare efficacemente le attività rivolte al mondo dell'informazione e ai diversi stakeholder coinvolti nei processi di comunicazione. Per fare questo, si avvale di uno staff composto da due risorse dedicate a tempo pieno all'attività, più un collaboratore part time.

Lo stile di comunicazione scelto è basato sui criteri della **trasparenza, affidabilità, chiarezza e puntualità dell'informazione** fornita, mettendo così da parte qualsiasi velleità sensazionalistica.

Uno degli elementi distintivi è la capacità di rispondere in tempi anche molto stretti, alle esigenze degli organi d'informazione.

Per quanto riguarda le attività rivolte verso l'interno, l'Ufficio stampa si occupa di selezionare notizie e fonti d'informazione, al fine di fornire un supporto sia alle attività politiche generali che progettuali. Lo strumento principe di questa attività è la **rassegna stampa**, realizzata sia su supporto cartaceo che informatico, e accessibile sia via intranet che su Internet, tutte le mattine entro le ore 10. Il servizio è fornito gratuitamente, attraverso il sito di Cittadinanzattiva a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro appartenenza all'organizzazione.

Qualche numero sulle principali attività realizzate nel corso del 2005: redatti circa 150 comunicati, diffusi con i diversi strumenti ad oltre 400 professionisti del settore. A seguito delle decisioni assunte dal Congresso nazionale di Riva del Garda, tenutosi nel 2004, si è deciso di dare maggiore **impulso alla nostra presenza sui canali televisivi** delle diverse piattaforme. Nel 2005 questa decisione si è concretizzata in oltre 150 passaggi televisivi. Questo anche attraverso l'avvio di una collaborazione più serrata con rubriche dedicate all'informazione di servizio e all'infotainment,

come Consumi e consumi di RaiNews24, Uno mattina week end di RaiUno, successivamente diventata Sabato, domenica &..., e Tuttelemattine di Canale 5, solo per citare alcune delle più note. In particolare, per le trasmissioni del fine settimana di RaiUno, l'Ufficio stampa si è occupato di supportare la redazione e gli autori nella realizzazione di uno spazio fisso dedicato ai temi della tutela in ambito sanitario.

Per quanto riguarda Tuttelemattine, la trasmissione condotta da Maurizio Costanzo, si è dato vita ad un appuntamento fisso quindicinale dedicato ai diversi settori di tutela in cui è impegnata Cittadinanzattiva.

La realizzazione di questi spazi ha così permesso da una parte la messa in onda di spazi dedicati all'informazione sulla tutela dei propri diritti, piuttosto che alla semplice denuncia di problemi e dall'altra all'allargamento della fascia di popolazione che conosce Cittadinanzattiva e le sue attività.

Un particolare riconoscimento va poi dato alla rete satellitare Sat2000, che con le sue rubriche e il suo Tg2000 ha seguito con costante attenzione le attività del nostro Movimento, così come al Tg La7 e al Tg3 e alle loro diverse rubriche di approfondimento, come Report.

Sono state molto numerose anche le presenze sui network radiofonici nazionali, in particolar modo su RadioUno, Radio Capital, Radio24, Blu Sat. Nel 2005 i passaggi radiofonici sono stati più di 200.

L'Ufficio stampa si è infine fatto promotore di un format televisivo da realizzare sui nuovi canali digitali (in attesa di via libera definitivo), in collaborazione con alcune delle sigle del consumerismo più note, come Movimento difesa del cittadino e Unione Nazionale Consumatori e ha supportato la realizzazione di un importante evento internazionale, la presentazione al Parlamento Europeo di Bruxelles e alla stampa internazionale della "Carta europea dei diritti del malato", con importanti momenti di visibilità sulle testate spagnole, portoghesi e francesi.

Ecco infine i **dati relativi alla carta stampata**: nel 2005, Cittadinanzattiva è stata riportata sulle testate nazionali in oltre 400 articoli, inchieste e reportage, sia sui quotidiani che sui settimanali degli stessi e quelli a larga diffusione e "di opinione", nonché sugli altri periodici.

Un ringraziamento va alla testata settimanale "Il Salvagente", che nel corso degli anni ha assicurato un importante e indipendente spazio d'informazione ai cittadini sui loro diritti e ha seguito con attenzione le attività del nostro Movimento, al mensile "Nuovo consumo", che ospita una nostra rubrica fissa, e alle agenzie d'informazione nazionali, come Ansa, Adn-kronos, Agi, Apcom, Asca e Redattore sociale.

IL DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE E PIANIFICAZIONE.

▪Responsabile Daniela Mondatore, vice responsabile Giovanna Grossi.
Equipe: Giuliana Gabbiotti, Giulio Urso.

Il Dipartimento organizzazione e pianificazione si occupa quotidianamente di una serie di attività che hanno tre finalità principali:

- garantire il sostegno tecnico-logistico alle attività ordinarie della sede nazionale, che vuol dire: gestione della sede, manutenzione dei macchinari e dell'arredo, gestione del magazzino, in cui transitano i materiali di comunicazione e si deposita l'archivio storico di Cittadinanzattiva, gestione del protocollo della posta, cura del sistema informatico, arredo e sistemazione uffici, acquisto cancelleria;

- garantire il supporto tecnico-logistico alle diverse equipe di progetto nell'organizzazione di eventi di rilevanza nazionale, che si traduce in pianificazione e acquisto di viaggi per i collaboratori e loro sistemazione alberghiera negli spostamenti relativi alle attività progettuali; individuazione della location per gli eventi, acquisizioni strumentali e gestione del parco fornitori, spedizioni postali, sostegno alle spedizioni di materiale tramite corriere, predisposizione dell'ospitalità alberghiera per membri degli organi statutari, aderenti e ospiti che partecipano agli eventi;
- coadiuvare la segreteria politica nella attività di programmazione degli eventi nazionali, nella gestione del calendario generale delle attività della sede centrale e nella comunicazione interna dell'agenda degli impegni dei responsabili delle reti e settori di Cittadinanzattiva.

Alcuni numeri relativi al 2005:

• gestione diretta di spedizioni postali	18.100
• sostegno ad operazioni di postatarget	
per un totale di unità spedite (e di indirizzari gestiti)	30.000
• gestione diretta viaggi	400
• gestione diretta ospitalità	450
• gestione protocollo in entrata	3.321
• sostegno ad eventi	35

Alcune sono però le attività che nel 2005 hanno visto il dipartimento impegnato al di là dell'attività ordinaria.

Sul versante interno:

Sicurezza e privacy

Nel 2005 due le importanti novità in questo settore: negli anni precedenti c'è stata sempre un'attenzione al versante della sicurezza interna ma è del 2005 l'istituzionalizzazione del Servizio di prevenzione e protezione, con la designazione del RSPP e l'elezione del RLS e l'avvio di attività collegate rispetto alla privacy; in conformità alle normative vigenti, è stato costituito un team di lavoro che ha redatto il DPS della sede nazionale ed avviato l'implementazione delle linee guida previste. Il lavoro è stato un apripista per l'adeguamento delle nostre realtà locali (regionali e territoriali) e la base per la redazione di un sussidio.

Sistema informatico

Aggiornamento del sistema informatico con il passaggio ad un nuovo mantainer e provider che ha consentito di riformulare il sito secondo le esigenze crescenti; inoltre, in conformità alla normativa sulla privacy, si è predisposto un sistema che eviti le intrusioni, garantendo la sicurezza per tutti i dati e le informazioni di natura privata.

Programmazione

Il dipartimento, in collaborazione con il Dipartimento risorse umane, ha sostenuto il comitato direttivo in un processo di reengineering e di revisione dei processi di programmazione strategica.

Sul versante delle iniziative, l'ufficio ha curato in particolare *Ricuciamo la Costituzione*, la *2^a Convenzione nazionale sulla sussidiarietà*, il *Venticinquennale del Tribunale per i diritti del malato* e *Imparare Sicuri* (in questo caso soprattutto gestendo i rapporti con il nostro partner TNT per il packaging, la logistica e la spedizione del materiale di comunicazione).

Le risorse umane

Cittadinanzattiva considera le risorse umane come il suo principale patrimonio per il perseguimento dei suoi obiettivi e della sua mission:

- è confermata la scelta di puntare su giovani collaboratori fortemente motivati nel volersi impegnare nel settore non profit, sostenendoli in un percorso volto alla loro progressiva professionalizzazione in ambiti e settori specifici. L'età media non supera i 34 anni;
- nel corso dell'anno si è lavorato molto, con l'ausilio di consulenti esterni e l'adesione ad organismi del non profit italiano, per la messa a punto e la costruzione di profili professionali specifici e di alto livello.

Il Dipartimento risorse umane, composto da diverse persone con competenze e funzioni complementari, ha lavorato a pieno regime, con due macro attività:

- 1.** le attività ordinarie come la gestione dei conflitti interni, la selezione di nuovi collaboratori, la riorganizzazione degli spazi interni alla sede nazionale, la gestione di richieste di vario genere provenienti dalla sede nazionale;
- 2.** il coordinamento delle politiche complessive sulle risorse umane come la riorganizzazione della Direzione relazioni esterne, la nascita della Direzione pianificazione e controllo, il sostegno ai responsabili nella gestione delle risorse umane, la strategizzazione delle politiche con particolare attenzione alla flessibilità e alla diversificazione, il sostegno con modalità e orari flessibili del lavoro delle donne presenti nell'organizzazione (tenendo conto del fatto che la maggior parte dei collaboratori/dipendenti è rappresentata da donne (2/3) e molte di queste rivestono ruoli di responsabilità); e ancora: la stesura condivisa di un documento detto "Ladies and gentlemen agreement" per una più agevole vita all'interno della sede, la chiusura della prima tranche del percorso di valutazione, guidato da un esperto esterno, volto alla creazione di un sistema che aiuti ad individuare le capacità e le competenze dei collaboratori/dipendenti, a definire con chiarezza ruoli e relative funzioni, a definire obiettivi, mezzi e strumenti di lavoro sulla base dei quali avviare confronti periodici fra collaboratore e responsabile.

Tutto questo per migliorare il clima organizzativo interno, ottimizzare le risorse disponibili e potenziare la crescita di tutti i collaboratori.

Cura e formazione delle risorse umane mediante:

- programmi di accoglienza per i nuovi collaboratori o stagiaire;
- sportello di consulenza individuale e di gruppo a cura di una consulente esterna;
- attività formative individuali: partecipazione a corsi su vari argomenti presso università, enti pubblici e privati, a master post universitari, a corsi di lingue in Italia e all'estero; viaggi, stage, convegni o incontri a livello internazionale.

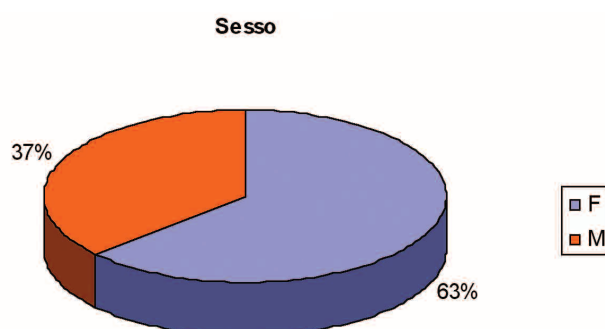
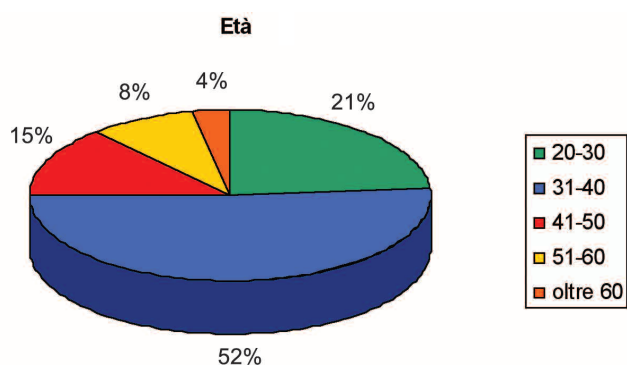
Benefit:

- uso del cellulare: tutti i responsabili dei diversi settori posseggono il cellulare fornito dall'organizzazione stessa per lo svolgimento del proprio lavoro;
- polizze assicurative infortuni: tutti i dipendenti, i collaboratori e i volontari della sede nazionale usufruiscono di un'apposita polizza infortuni con un'assicurazione privata ad integrazione di quella dell'INAIL; i collaboratori

che per motivi di lavoro si recano all'estero usufruiscono di un'apposita polizza assicurativa integrativa sulla salute;

- utilizzo portatili dell'organizzazione per consentire il lavoro da casa o da altre sedi e città;
- partecipazione a iniziative formative: quelle per gruppi sono totalmente a carico di Cittadinanzattiva mentre quelle individuali possono prevedere una spesa compartecipata oppure essere totalmente a carico dell'organizzazione.

Caratteristiche del personale											
	Lavoratori dipendenti			Lavoratori non dipendenti					Volontari		TOTALE
	Tempo determinato	Part-time	Totale	Collaboratori a progetto	Co.Co.Co	Collaboratori professionisti	Stagisti	Totale		Totale	
Età											
20-30	2		2	8			3	11	2	2	15
31-40	3	2	5	15	12	6		33		-	38
41-50				4	3	4		11		-	11
51-60				2	1			3	3	3	6
oltre 60						1		1	2	2	3
Totale per età	5	2	7	29	16	11	3	59	7	7	73
Sesso											
F	4	1	5	22	9	3	3	37	4	4	46
M	1	1	2	7	7	8		22	3	3	27
Totale per sesso	5	2	7	29	16	11	3	59	7	7	73
Titolo di studio											
Diploma superiore	3	1	4	6	4			10	4	4	18
Laurea	2	1	3	23	12	11	3	49	3	3	55
Totale per titolo di studio	5	2	7	29	16	11	3	59	7	7	73



Compenso medio mensile (lordo)	
CO.PRO e CO.CO.CO.	
Responsabili statutari e di area	€ 3.490,00
Responsabili di settore	€ 2.140,00
Collaboratori senior	€ 1.700,00
Collaboratori	€ 1.410,00
Collaboratori junior	€ 1.220,00
Dipendenti	€ 1.170,00

Le risorse economiche



LA POLITICA DELLA RACCOLTA FONDI

Per Cittadinanzattiva la raccolta fondi è una attività “politica”, in quanto è strettamente legata alle strategie complessive dell’organizzazione e ne è, in parte, espressione.

Non è un caso che il reperimento delle risorse economiche necessarie a svolgere le attività istituzionali sia un compito, prima di tutto, dei massimi organi statutari (Segretario generale e Vice segretari).

Al di là di questi, all’interno della Direzione relazioni esterne, **l’Ufficio raccolta fondi programma e coordina tutte le attività promozionali volte al reperimento delle risorse necessarie** di anno in anno.

La raccolta fondi si basa su alcuni capisaldi:

> la quota maggiore dei fondi proviene dalle attività svolte.

Questo significa che Cittadinanzattiva reperisce la maggior parte dei finanziamenti a fronte del proprio lavoro, ovvero per la realizzazione di progetti, campagne o comunque attività specifiche. I finanziamenti “a fondo perduto”, ossia a sostegno dell’organizzazione in quanto tale, hanno rappresentato finora una quota abbastanza piccola del bilancio complessivo e sono stati costituiti dalle donazioni di singoli cittadini, di enti pubblici o privati;

> l’autonomia e l’indipendenza rispetto a ciascuno dei sostenitori.

Il fatto che ci siano rapporti di collaborazione su singole iniziative o campagne, non impedisce a Cittadinanzattiva di perseguire i propri fini legati alla tutela dei diritti, anche quando questo genera situazioni di contrasto con l’impresa o l’istituzione con cui si collabora, anche se questo può portare ad una sospensione o interruzione dei rapporti economici;

> la diversificazione delle fonti di finanziamento.

Fino alla prima metà degli anni ’90, il principale interlocutore sul piano delle risorse finanziarie era la pubblica amministrazione. I fortissimi ritardi con cui essa rispettava i propri impegni portarono ad una grave crisi finanziaria (che colpì noi come altre organizzazioni), a causa ed in seguito alla quale si decise, in sede congressuale, di cercare fondi anche da soggetti privati, ma seguendo alcune regole precise (vedi punto successivo). Ad oggi i nostri sostenitori sono, in ordine di “rilevanza” quantitativa: soggetti privati (imprese), soggetti pubblici (nazionali ed europei) e privati cittadini. La nostra strategia per il futuro è quella di rafforzare l’autofinanziamento, ossia incrementare la parte di entrate provenienti da singoli cittadini e sganciate da progetti specifici. La politica di autofinanziamento, in quanto attività strategica, è stata deliberata durante il Congresso nazionale del 2004 quando si è scelto di puntare nei prossimi anni sull’autofinanziamento. Il 2004 è stato da questo punto di vista un anno di passaggio: i risultati del lavoro avviato si cominceranno a vedere in modo più rilevante a partire dal prossimo bilancio sociale;

> la selezione dei sostenitori in base alla loro responsabilità sociale e ai loro comportamenti concreti.

Cittadinanzattiva considera i propri sostenitori come partner che, condividendone gli obiettivi istituzionali, sono disposti a costruire rapporti duraturi e a condividere un percorso di cambiamento. Ciò è possibile con chi, a sua volta, ha una strategia di correttezza e responsabilità aziendale (si tratti di azienda pubblica o privata) coerente con la mission di Cittadinanzattiva;

> la trasparenza sulla provenienza dei fondi.

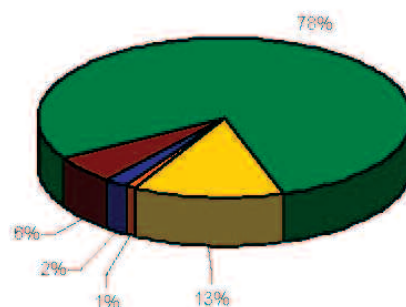
Su tutto il materiale relativo ad ogni progetto e iniziativa viene sempre apposto il logo dei sostenitori il cui elenco completo viene pubblicato sul sito Internet www.cittadinanzattiva.it alla fine di ogni anno e mantenuto per tutto l'anno successivo.

RISORSE RACCOLTE 2005

(importi in migliaia di euro)

	€	%
■ da aziende private	2.580.711	78%
■ da enti pubblici nazionali	436.752	13%
■ da enti pubblici comunitari	24.935	1%
■ da soggetti extracomunitari	65.147	2%
■ autofinanziamento	192.442	6%
TOTALE	3.299.987	100%

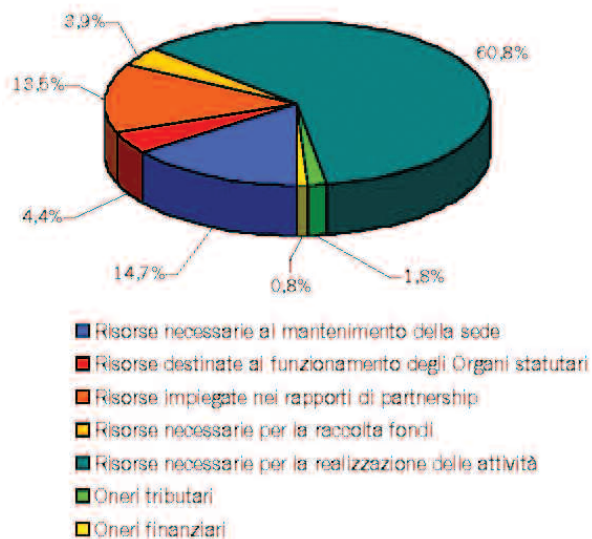
RISORSE RACCOLTE



■ da aziende private	■ da enti pubblici nazionali	■ da enti pubblici comunitari
■ da soggetti extracomunitari	■ autofinanziamento	

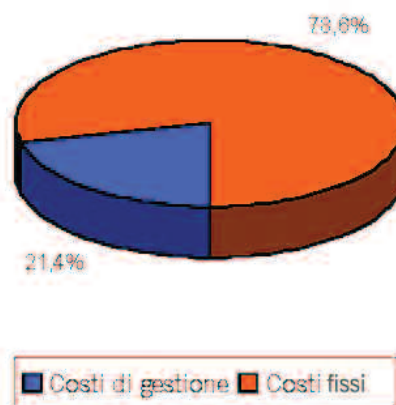
UTILIZZO E DESTINAZIONE DELLE RISORSE 2005*(importi in migliaia di euro)*

	€	%
■ Risorse necessarie al mantenimento della sede	446.277	14,7%
■ Risorse destinate al funzionamento degli organi statutari	134.414	4,4%
■ Contributi e premi	410.784	13,5%
■ Risorse necessarie per la raccolta fondi	118.530	3,9%
■ Risorse necessarie per la realizzazione delle attività	1.843.735	60,8%
■ Oneri tributari	54.683	1,8%
■ Oneri finanziari	24.314	0,8%
TOTALE	3.032.737	100%

UTILIZZO E DESTINAZIONE DELLE RISORSE

RISORSE NECESSARIE AL MANTENIMENTO DELLA SEDE*(escluso il personale)*

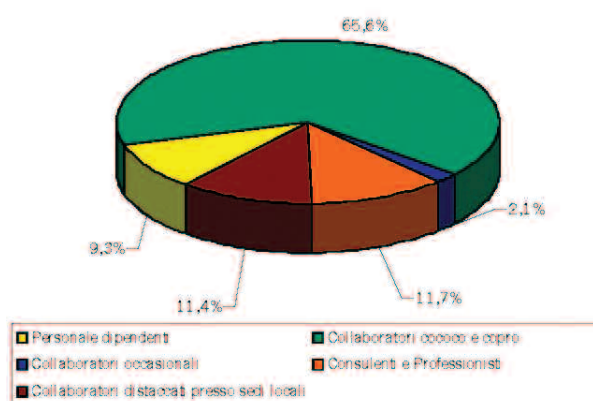
	€	%
■ Costi di gestione	56.648	21,4%
■ Costi fissi	207.770	78,6%
TOTALE	264.418	100%

Risorse necessarie al mantenimento della sede**RISORSE IMPIEGATE NEI RAPPORTI DI PARTNERSHIP 2005**

	€	%
■ Supporto al territorio	342.670	83%
■ Supporto ad altre organizzazioni no profit nazionali	27.500	7%
■ Supporto ad altre organizzazioni no profit internazionali	40.615	10%
TOTALE	410.785	100%

Risorse impiegate nei rapporti di partnership**SERVIZI DI CONSULENZA, COLLABORAZIONI
E PERSONALE DIPENDENTI**

	€	%
■ Personale dipendente	157.224	9,3%
■ Collaboratori co.co.co. e co.pro	1.106.479	65,6%
■ Collaboratori occasionali	35.142	2,1%
■ Consulenti e professionisti	196.635	11,7%
■ Collaboratori distaccati presso sedi locali	191.770	11,4%
TOTALE	1.687.250	100%

Servizi di Consulenza, Collaborazione e personale dipendente

Allegato A

BILANCIO CONSUNTIVO 2005

CITTADINANZATTIVA Onlus - via Flaminia, 53 - 00196 Roma
P.I. 02142701008 - CF: 80436250585

Stato patrimoniale e finanziario

31/12/2005

ATTIVO

€

A) CREDITI VERSO ASSOCIATI PER VERSAMENTO QUOTE

B) INVESTIMENTI

I	Investimenti immateriali	38.541,31
	Fondo Amm.to	(24.480,69)
	Svalutazioni	-
	Investimenti immateriali netti	14.060,62
II	Investimenti materiali	89.063,82
	Fondo Amm.to	(81.515,19)
	Svalutazioni	-
	Investimenti materiali netti	7.548,63
III	Investimenti finanziari	2.582,28
	Fondo svalutazioni investimenti finanziari	(2.582,28)
	Investimenti finanziari netti	-

Totale Investimenti

21.609,25

C) ATTIVO CIRCOLANTE

I	Rimanenze	-
II	Crediti	
	- correnti	849.041,60
	- storici	261.057,37
III	Attività Finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	-
IV	Disponibilità liquide	194.663,02

Totale Attivo Circolante

1.304.761,99

D) RATEI E RISCONTI

8.926,77

TOTALE ATTIVO

1.335.298,01

	31/12/2005
PASSIVO	€
A) PATRIMONIO NETTO	
1 Patrimonio Libero	
I Risultato gestionale esercizio in corso	38.360,85
II Risultato gestionale esercizi precedenti	(195.508,91)
2 Fondo di dotazione	
Totale Patrimonio Libero	-157.148,06
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI	49.011,11
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	8.336,19
D) DEBITI	
1 debiti vs/fornitori	896.236,85
2 debiti vs/collaboratori	125.444,09
3 debiti tributari e previdenziali	311.744,24
4 debiti vs/banche	84.293,12
5 debiti vs soci finanziamento infruttifero	17.380,47
E) RATEI E RISCONTI	-
TOTALE PASSIVO	1.335.298,01

Rendiconto gestionale a proventi ed oneri

31/12/2005

A) PROVENTI	€
1) Proventi da attività tipiche	
a) Autofinanziamento	191.575,69
b) Enti privati	2.580.710,82
c) Enti pubblici	436.752,40
d) Enti internazionali	90.082,35
e) Altri ricavi e proventi	866,70
Totale Proventi 1)	3.299.987,96
2) Proventi finanziari e patrimoniali	
a) Da depositi bancari	4,73
b) Da altre attività	-
Totale Proventi 2)	4,731,01
3) Proventi straordinari	
a) Da attività finanziarie	0,00
b) Sopravvenienze attive	212.339,43
Totale Proventi 3)	212.339,43
4) Altri Proventi	
TOTALE PROVENTI	3.512.332,12

31/12/2005

B) ONERI

€

1) Oneri attività tipiche	
a) Materiali realizzazione progetti in economia	498.496,11
b) Servizi di consulenza e collaborazioni	1.404.204,97
b1) Personale dipendente	129.950,38
c) Contributi	219.014,78
d) Altre imposte e contributi previdenziali	163.622,78
e) Ammortamenti e svalutazioni	5.431,06
f) Studi, ricerche e raccolta dati su progettazione	37.847,19
g) Formazione ed addestramento personale	8.216,64
h) Spese organi istituzionali	32.249,79
i) Oneri diversi di gestione Sede	264.418,40
l) Accantonamenti per rischi	49.011,11
Totale Oneri 1)	2.812.463,21
2) Oneri promozionali e di comunicazione	
a) Attività di Comunicazione	157.235,69
Totale Oneri 2)	157.235,69
3) Oneri finanziari e patrimoniali	
a) Da Istituti bancari	21.288,05
b) Altri oneri finanziari	3.026,35
Totale Oneri 3)	24.314,40
4) Oneri Straordinari istituzionali	435.803,55
Totale Oneri 4)	435.803,55
5) Imposte dell'esercizio	44.154,42
Totale Oneri 5)	44.154,42
TOTALE ONERI	3.473.971,27
RISULTATO DI GESTIONE	38.360,85

Allegato B

PER UNA NUOVA CLASSE DIRIGENTE

MANIFESTO DELLA CITTADINANZA ATTIVA

Siamo cittadini che amano il loro paese. Vogliamo spenderci perché tutti, e soprattutto i giovani, guardino al futuro come allo spazio per un nuovo sviluppo umano, liberato dalle difficoltà evitabili della vita quotidiana e dalla sofferenza inutile.

La decadenza dell'economia nazionale, il dilagare di corruzione e illegalità, la crisi dei principali servizi di pubblica utilità, la precarietà dei rapporti di lavoro esigerebbero una classe dirigente competente e generosa, capace di stringere una forte alleanza con i cittadini. Al suo posto c'è oggi una partitocrazia invasiva, che tende a occupare tutti gli spazi della vita pubblica, ma è per lo più incapace di fare fronte ai gravi problemi del paese; che utilizza i beni comuni per i propri fini particolari; che, al di là del rispetto delle religioni, mina la laicità dello Stato; che si oppone ad una presenza paritaria delle donne nelle istituzioni rappresentative e in tutti gli ambiti della vita associata; che altera le regole della vita democratica, dall'assalto alla Costituzione ad una legge elettorale contraria alle indicazioni dei referendum popolari.

Ripiegata su se stessa, questa classe dirigente rifugge la società civile e, così facendo, ostacola il pieno sviluppo di due risorse fondamentali per la ripresa del paese: la libertà dei cittadini di muoversi, di scegliere servizi e prodotti in un mercato libero da privilegi e da rendite, di essere imprenditori; il loro senso di responsabilità, che li porta ad agire in prima persona per curare i beni comuni e difendere i diritti.

Da almeno un quarto di secolo, i cittadini hanno imparato a:

- tutelare i diritti - dei malati, dei consumatori, degli utenti e dei risparmiatori - attraverso reti capillari di centri di ascolto, consulenza e assistenza integrati;
- raccogliere e rendere pubblici i disagi e le sofferenze inutili subiti a causa del cattivo funzionamento di sanità, giustizia, istruzione, trasporti;
- verificare e controllare strutture, programmi e lavori, per individuare violazioni, orientare priorità, prevenire sprechi e salvaguardare l'ambiente;
- valutare qualità e sicurezza dei servizi fondamentali;
- creare nuovi servizi a sostegno dei soggetti deboli;
- promuovere la conciliazione dei conflitti e l'informazione capillare alla popolazione.

È dunque indispensabile un sostanziale trasferimento di poteri e di risorse per ridurre gli spazi occupati impropriamente dalla rappresentanza politica, che deve tornare a svolgere al meglio e senza dispersioni le funzioni proprie e sostenere la ripresa del paese con la piena utilizzazione del capitale sociale accumulato in questi anni. Noi vogliamo impegnarci perché questo patrimonio non sia marginalizzato, ma sia investito per la realizzazione di un'azione costituente, di quattro riforme, di cinque grandi infrastrutture.

Un'azione costituente

L'azione costituente è il pieno riconoscimento del cittadino come soggetto costituzionale portatore di interessi generali.

Per questo ci impegniamo a:

- proseguire e rafforzare il lavoro di attuazione dell'art. 118, IV comma, della Costituzione, che recita: "Stato, regioni, province, aree metropolitane e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà";
- sostenere l'abrogazione della riforma costituzionale approvata dal Parlamento, con la raccolta delle firme e il voto al referendum, e ribadire che una riforma costituzionale non può essere fatta a maggioranza, come già accaduto nel 2001;
- riaffermare il ruolo di nazione pacifica dell'Italia come sancito dall'articolo 11 della Costituzione;
- sostenere il processo di revisione e adozione della Costituzione europea, promuovendo l'introduzione del principio di sussidiarietà orizzontale.

Chiediamo:

- la partecipazione a una nuova riforma costituzionale, di cui il paese ha urgenza e necessità, attraverso il percorso avviato da un'Assemblea costituente, aperta alle realtà della cittadinanza attiva, e concluso da un referendum confermativo;
- un sistema elettorale maggioritario che rafforzi il legame diretto fra eletti ed elettori, con l'obbligo delle elezioni primarie;
- la riduzione delle dimensioni e dei costi delle assemblee elettive, soprattutto ai livelli nazionale e regionale, con una adeguata presenza delle donne.

Quattro riforme

Per avere un paese attento all'effettiva tutela dei diritti, e quindi competitivo, sono indispensabili quattro riforme essenziali.

1. La riunificazione del servizio sanitario nazionale, con un sistema di verifiche e interventi che raccolga l'esperienza di venticinque anni di Tribunale per i diritti del malato e garantisca la parità dei diritti dei cittadini in tutto il territorio nazionale.

Per questo proponiamo:

- l'adozione della Carta europea dei diritti del malato da parte del Parlamento, dei consigli regionali e degli ordini professionali;
- la partecipazione dei cittadini alla valutazione delle strutture, dei dirigenti e dei professionisti, e alla formazione dei programmi regionali e aziendali, in obbedienza alle norme;
- l'apertura ai cittadini della Conferenza Stato-Regioni, che definisce le risorse finanziarie da destinare al fondo sanitario nazionale e i criteri di ripartizione;
- l'adozione sistematica di modalità di comunicazione e di prenotazione che consentano l'esercizio del diritto di libera scelta e facilitino l'accesso ai servizi e la riduzione delle liste di attesa;
- la destinazione del 50% dei fondi per l'educazione sanitaria a sostegno di programmi di informazione e formazione promossi dalle organizzazioni civiche;
- la piena attuazione del decreto legislativo 230/99 che prevede il trasferimento dell'assistenza sanitaria nelle carceri al servizio sanitario nazionale.

2. La riforma della giustizia, che abbia finalmente al suo centro il diritto del cittadino ad avere informazioni certe e processi celeri e a non subire comportamenti arbitrari.

Per questo proponiamo:

- l'adozione con legge della Carta dei diritti del cittadino nella giustizia, con la possibilità per i cittadini di verificarne l'attuazione;
- l'abrogazione della riforma dell'ordinamento giudiziario recentemente approvata e della legge ex Cirielli sulla prescrizione e sulla recidiva;
- l'introduzione di garanzie per la tutela delle vittime dei reati;
- il riconoscimento e lo sviluppo delle nuove forme di tutela e di conciliazione previste, da attuare e diffondere insieme con le organizzazioni civiche;
- l'introduzione di un sistema di valutazione della qualità del servizio giustizia e degli operatori che veda finalmente coinvolti i cittadini.

3. La liberalizzazione e l'effettiva regolazione del mercato dei servizi, finora ostacolate dalla partitocrazia e dai detentori di interessi costituiti.

Per questo proponiamo:

- il rafforzamento dell'indipendenza e delle prerogative delle autorità di controllo, con il trasferimento dei poteri di nomina al Capo dello Stato e con la previsione di forme efficaci di consultazione e di partecipazione delle organizzazioni dei consumatori;
- l'adozione con legge della Carta dei diritti dei cittadini nei servizi di pubblica utilità;
- la piena liberalizzazione del mercato dei servizi e delle professioni;
- l'introduzione di procedure di tutela giuridica collettiva dei consumatori;

- la destinazione prioritaria delle multe comminate dall'autorità antitrust allo sviluppo delle forme di tutela e di rappresentanza dei cittadini;
- la possibilità di accedere ai documenti che regolano i processi locali e nazionali di liberalizzazione e di formulare osservazioni con obbligo di risposta.

4. L'adeguamento della pubblica amministrazione, reso difficile da burocrazie spesso non contrastate dalla classe politica.

Per questo proponiamo:

- il riconoscimento generalizzato del diritto di accesso agli atti amministrativi, senza che sia necessario dimostrare l'esistenza di uno specifico interesse;
- l'applicazione delle leggi sull'autocertificazione e sulla semplificazione, e una particolare attenzione agli adempimenti amministrativi per le persone con disabilità, con la rimozione dei responsabili di violazioni di tali leggi, l'istituzione di sanzioni economiche nei confronti delle amministrazioni inadempienti, la destinazione dei fondi così acquisiti a sostegno di campagne di informazione civica;
- la destinazione di almeno il 50% dei fondi istituzionali per la comunicazione, finora impegnati prevalentemente per rafforzare l'immagine dei governanti, a sostegno di campagne di informazione sulle leggi, e sulla loro attuazione, attuate di intesa con la cittadinanza attiva;
- l'approvazione della legge sul sequestro dei beni dei colpevoli di corruzione e la destinazione degli introiti all'opera di informazione e al sostegno delle iniziative di innovazione dell'amministrazione realizzate con il concorso attivo dei cittadini.

Cinque grandi infrastrutture

L'attenzione dei partiti, finora, è stata rivolta a poche grandi opere pubbliche destinate a produrre effetti, se non negativi, in tempi lontani ed incerti, e ha suscitato per questo la legittima opposizione delle popolazioni.

Sono state invece ridotte le risorse per l'adeguamento delle infrastrutture di base ed è venuta meno la capacità di concepire ed attuare programmi complessi, definiti nel tempo, tali da mobilitare tutte le risorse imprenditoriali, tecnologiche e professionali del paese.

Il nostro paese ha necessità di cinque grandi infrastrutture: edifici scolastici sicuri e adeguati; una rete efficiente di trasporti, soprattutto ferroviari, che consenta di muoversi con ragionevole velocità, in condizioni di certezza e senza rischi; un sistema di impianti e tecnologie per la produzione di energia, pulita e rinnovabile, e il risparmio energetico; l'adeguamento del servizio idrico e un sistema adeguato per la gestione dei rifiuti e l'incentivazione della raccolta differenziata.

Per questo proponiamo:

- la predisposizione e l'attuazione di programmi quinquennali di intervento per mettere a norma tutti gli edifici scolastici; per adeguare il trasporto ferroviario; per gestire i rifiuti, soprattutto nelle regioni meridionali; per portare, come richiede l'Unione europea, ad almeno il 12% del fabbisogno, entro il 2010, la produzione di energia pulita e rinnovabile e ad almeno il 20% degli attuali consumi il risparmio energetico; per modernizzare la rete idrica;
- la riallocazione, a questi fini, delle risorse economiche previste per "grandi opere" di dubbia utilità, a partire dalla rinuncia alla realizzazione del ponte sullo stretto di Messina;
- l'adozione obbligatoria della valutazione ambientale strategica, nell'ambito dei processi di programmazione partecipata, in tema di energia, rifiuti e ambiente;
- la partecipazione delle organizzazioni civiche, e di tutti i cittadini interessati, alla progettazione e alla verifica dei programmi.

Allegato C

STATUTO

INDICE

Titolo I - Definizione e struttura del Movimento	122
Articolo 1. Finalità e potere di tutela di Cittadinanzattiva	122
Articolo 2. Adesioni individuali	122
Articolo 3. Adesioni collettive	122
Articolo 4. Partecipazione e rappresentanza territoriale dei cittadini	122
Articolo 5. Le politiche delle Reti	123
 Titolo II - Norme generali e organi di garanzia e controllo	123
Articolo 6. Le elezioni	123
Articolo 7. La Commissione elettorale	123
Articolo 8. Il Collegio nazionale di garanzia	123
Articolo 9. I Collegi dei revisori dei conti	124
 Titolo III - Strutture di base e regionali	124
Articolo 10. Assemblee e distretti federativi	124
Articolo 11. Il Congresso regionale	124
Articolo 12. Organi politici regionali	124
Articolo 13. Il Segretario regionale	124
Articolo 14. Il Comitato direttivo regionale	125
 Titolo IV - Struttura nazionale	125
Articolo 15. Il Congresso nazionale	125
Articolo 16. Il Presidente di Cittadinanzattiva	125
Articolo 17. Il Segretario generale di Cittadinanzattiva	126
Articolo 18. La Segreteria nazionale	126
Articolo 19. La Direzione nazionale	126
Articolo 20. Conferenza permanente delle Regioni	
 Titolo V - Sanzioni politiche e disciplinari	126
Articolo 21. Incompatibilità	126
Articolo 22. Esclusione	127
Articolo 23. Sospensioni	127
Articolo 24. Revoca di incarichi	127
Articolo 25. Decadenza	127
Articolo 26. Mozioni di sfiducia e scioglimenti	127
 Titolo VI - Patrimonio e responsabilità	127
Articolo 27. Natura di onlus, iscrizioni agli albi, responsabilità giuridica	127
Articolo 28. Simboli	128
Articolo 29. Patrimonio ed entrate	128
Articolo 30. Bilancio consuntivo e preventivo	128
Articolo 31. Avanzi di gestione	128
Articolo 32. Disposizioni per le organizzazioni regionali	128
Disposizioni transitorie	128
Disposizione finale	129

DEFINIZIONE E STRUTTURA DEL MOVIMENTO

Finalità e potere di tutela di Cittadinanzattiva

1. Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica che agisce per la tutela dei diritti umani, per la promozione e l'esercizio pratico dei diritti sociali e politici nella dimensione nazionale, europea e internazionale, per la lotta agli sprechi e alla corruzione e, ponendosi all'interno del vasto movimento consumeristico, per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti a salvaguardia dell'ambiente, del territorio, della salute e della sicurezza individuale e collettiva.

2. Cittadinanzattiva afferma in Italia e in Europa la cultura del federalismo dei diritti e della sussidiarietà delle iniziative civiche, basandosi sui principi di autonomia delle formazioni sociali e corresponsabilità di ogni uomo e donna per l'indirizzo e l'attuazione delle politiche pubbliche. Cittadinanzattiva accoglie e valorizza tutte le risorse umane disponibili a concorrere in forme allargate di governo alla formazione e tutela di beni comuni. Promuove la partecipazione dei giovani e assicura loro la formazione: in particolare promuove e realizza percorsi di educazione alla cittadinanza e alla tutela dei diritti nelle scuole, coinvolgendo anche docenti e altri operatori.

3. In applicazione delle convenzioni internazionali e della normativa comunitaria e nazionale, per le finalità del presente Statuto il segretario generale o i segretari regionali di Cittadinanzattiva possono agire in giudizio, sia esso civile, amministrativo o penale, con tutti i mezzi e gli strumenti previsti dall'ordinamento.

4. Nome e simboli di Cittadinanzattiva sono legittimamente usati per azioni extraprocessuali di tutela e per iniziative civiche dai soggetti responsabili secondo il presente Statuto, eletti nelle Assemblee territoriali o nei Congressi. Tutti gli aderenti possono usare nome e simboli per attività decise in Assemblea o sotto la responsabilità dei rispettivi coordinatori locali, che ne riferiscono all'Assemblea stessa nella prima riunione successiva.

Adesioni individuali

1. Possono aderire persone di ogni nazionalità o senza appartenenza nazionale, che assumono impegni civici, a qualunque titolo risiedano o dimorino nel territorio dell'Unione Europea e abbiano compiuto il sedicesimo anno di età.

2. Il rinnovamento delle adesioni deve essere verificato annualmente, in occasione della raccolta delle quote.

3. Le adesioni sono raccolte dal coordinatore delle Assemblee Territoriali o, in caso di costituzione di nuova assemblea e fino alla elezione del coordinatore, da persona autorizzata dal segretario regionale.

4. I coordinatori di Assemblee Territoriali conservano le schede di adesione e ne trasmettono copia alla sede regionale e a quella nazionale, che cura l'aggiornamento di una banca dati nel rispetto delle leggi sul diritto alla riservatezza.

5. Irregolarità nella raccolta di adesioni sono segnalate al segretario regionale e, in via concorrente, al segretario nazionale, che provvedono alla verifica e eventualmente all'annullamento delle stesse.

Adesioni collettive

1. Possono aderire inoltre associazioni e movimenti con finalità omogenee a quelle indicate nell'art. 1, i quali comunicano la scelta di adesione collettiva con atto del loro presidente o legale rappresentante, accettata al livello territoriale, corrispondente alla loro operatività dal segretario regionale o dal segretario generale, sentiti i rispettivi organi collegiali di direzione.

2. Gli associati di una delle organizzazioni, di cui al comma precedente, hanno tutte le opportunità e le responsabilità dei singoli aderenti a Cittadinanzattiva, salvo i diritti elettorali attivi e passivi. Essi acquisiscono anche tali diritti compilando scheda personale di adesione.

Partecipazione e rappresentanza territoriale dei cittadini

1. Gli aderenti partecipano alle attività del movimento nelle Assemblee territoriali, che in ambito locale orientano le azioni collettive nel confronto costante con cittadini, istituzioni, forze sociali, categorie professionali, soggetti della ricerca scientifica e culturale, operatori e imprese della comunicazione di massa.

2. Le Assemblee sono organismo di base in cui tutti i programmi sono presentati e discussi e sono comunicate le iniziative civiche già intraprese o delle Reti. Attraverso le Assemblee gli aderenti partecipano anche alla formazione di politiche regionali, nazionali e sovranazionali o internazionali del Movimento.

3. Le Assemblee determinano con proprio regolamento i modi in cui assicurare l'informazione agli aderenti e la loro partecipazione.

4. Se non è diversamente disposto da statuti regionali o locali:

- le riunioni delle Assemblee sono valide in prima convocazione se partecipa la maggioranza assoluta degli aderenti o, in seconda, qualunque sia il numero dei partecipanti;
- le Assemblee eleggono, con la maggioranza dei votanti, un coordinatore, che resta in carica fino a scadenza congressuale, salvo dimissioni o revoca dall'incarico. A metà mandato il coordinatore sottopone a conferma dell'Assemblea il suo incarico;
- il coordinatore di Assemblea coordina e promuove tutte le attività di Cittadinanzattiva nel quadro delle disposizioni statutarie e regolamentari e delle indicazioni degli organi dirigenti regionali e nazionali, avvalendosi della collaborazione dei coordinatori delle reti che fanno capo alla propria assemblea territoriale; promuove la collegialità delle decisioni e delle azioni dirette a realizzarle. Con l'aiuto di un gruppo di collaboratori, scelti in Assemblea, il coordinatore cura la raccolta delle adesioni, presiede le riunioni e ne redige i verbali, conserva tutta la documentazione e cura che gli aderenti siano sempre puntualmente informati su attività e iniziative, convoca l'Assemblea almeno due volte l'anno e comunque quando lo richiedano almeno dieci aderenti. Nelle fasi congressuali, il coordinatore raccoglie le candidature e assicura il rispetto delle procedure elettorali.

5. Cittadinanzattiva organizza e dà rappresentanza a livello regionale e nazionale agli aderenti e al più generale punto di vista dei consumatori e utenti, nella forma di Congressi permanenti in carica quattro anni. Tutti gli aderenti hanno diritto di votare e di candidarsi, purché l'adesione sia intervenuta non oltre trenta giorni prima della data di svolgimento delle elezioni.

6. I candidati al Congresso regionale sono eletti dalle Assemblee territoriali con procedure definite da regolamenti regionali. I Congressi regionali così costituiti eleggono delegati al Congresso nazionale, scelti tra tutti gli aderenti.

7. I Congressi regionali possono adottare propri autonomi Statuti, purché ne sia verificata la compatibilità nelle forme di cui alle disposizioni transitorie. In ogni caso le organizzazioni regionali hanno piena autonomia finanziaria e primaria responsabilità patrimoniale per le attività di loro iniziativa, salvo gli obblighi di cui all'art. 30.

Le politiche delle Reti

1. Cittadinanzattiva realizza la tutela sociale dei diritti tramite gruppi di iniziativa civica collegati in Reti. Sono Reti nazionali del movimento il Tribunale dei diritti del malato, i Procuratori dei cittadini, Giustizia per i Diritti, la Scuola di cittadinanza attiva, il Coordinamento delle Associazioni dei malati cronici. Altre Reti possono essere costituite con delibera della Direzione nazionale.

2. I coordinatori nazionali delle Reti sono eletti dalla Direzione su proposta del segretario generale, durano in carica fino alla scadenza congressuale e sono soggetti a conferma a metà mandato, presentano alla Direzione rapporti annuali di attività e progetti.

3. Le Reti nazionali possono adottare proprio regolamento, che definisce impegni particolari e regole etico-professionali che gli aderenti in rete accettano di rispettare con esplicita dichiarazione scritta allegata alla loro scheda.

4. I gruppi locali di queste Reti eleggono loro coordinatori e tra questi su proposta del segretario regionale il Congresso elegge un coordinatore regionale, associandolo alla segreteria. Tutti i coordinatori sono soggetti a verifica a metà mandato.

5. Reti di livello regionale possono essere costituite, con le regole definite dai rispettivi Statuti o, in mancanza, dal presente Statuto, purché formate da almeno venti aderenti ripartiti in gruppi di località diverse. Esse possono darsi proprio regolamento, comunque soggetto al giudizio di compatibilità del Collegio nazionale di garanzia. Per i coordinatori, salva diversa disposizione degli Statuti, si procede come sopra.

6. Tutti i gruppi che operano in Rete hanno ampia autonomia di iniziativa ma devono indirizzare l'azione nel rispetto delle linee programmatiche formulate dagli organi del Movimento e sono sottoposti al potere di verifica di livello corrispondente o superiore. In caso di cumulo di incarichi o di conflitto politico, per la verifica intervengono gli organismi dirigenti di livello immediatamente superiore e, in ultima istanza, si ricorre al Collegio nazionale di garanzia.

7. L'impegno nelle Reti non esonera alcun aderente dal partecipare alla formazione di indirizzi comuni tramite Assemblea territoriale: annualmente i coordinatori di rete presentano in Assemblea un rapporto di attività e i progetti futuri. Così fanno i coordinatori regionali nei rispettivi Direttivi o Congressi.

NORME GENERALI E ORGANI DI GARANZIA E CONTROLLO

Le elezioni

1. Le elezioni ordinarie di Cittadinanzattiva sono indette dal segretario generale ogni quattro anni e devono svolgersi contemporaneamente in tutti i distretti alla scadenza quadriennale.

La Direzione nazionale provvede con proprio regolamento a determinare tempi e modalità delle elezioni.

2. Elezioni generali straordinarie possono tenersi prima della scadenza, per gravi crisi del movimento. Il segretario generale indice altresì elezioni straordinarie in una sola regione, quando per qualunque ragione il segretario di essa lasci l'incarico e il relativo Congresso risulti in grave crisi e non riesca a sostituirlo. In entrambi i casi di elezioni straordinarie occorre una delibera della Direzione nazionale a maggioranza assoluta dei componenti.

3. I segretari regionali possono altresì indire, in via straordinaria, elezioni in un singolo distretto, se la maggioranza dei suoi delegati cessa dall'incarico o se, essendosi costituita nuova Assemblea, si deve integrare il Congresso regionale con altri eletti. In tali casi, il mandato dei nuovi rappresentanti scade in concomitanza delle elezioni ordinarie.

4. Qualora, per qualsiasi motivo, in un distretto non sia stato possibile eleggere almeno un rappresentante, il Congresso regionale è integrato permanentemente ma senza diritto di voto da un esponente di quel distretto, designato dal segretario regionale.

5. Il voto su persone è segreto, se riguarda cariche monocratiche o se si sceglie da una lista maggiorata rispetto agli eleggibili: in tal caso ciascun elettore ha un numero di preferenze non superiore a un terzo degli eleggibili.

6. Di norma la elezione a cariche monocratiche si limita a due mandati consecutivi e si evita cumulo di cariche.

La Commissione elettorale

1. La Commissione elettorale centrale, composta da tre persone elette su proposta del segretario generale almeno tre mesi prima delle elezioni dalla Direzione nazionale tra coloro che non rivestono ruoli monocratici nel movimento, ha funzioni di assistenza, vigilanza e controllo sul corretto operato di tutte le operazioni e ha giurisdizione conclusiva su tutti i ricorsi.

2. I componenti della Commissione non possono essere candidati a nessun livello di elezioni nel movimento e di diritto partecipano al Congresso nazionale con poteri eguali a quelli dei delegati eletti.

Il Collegio nazionale di garanzia

1. Il Collegio nazionale di garanzia è composto da sette persone elette dal Congresso nazionale su proposta del presidente del Movimento. L'incarico di componente del Collegio è incompatibile con incarichi monocratici, con la partecipazione alla Direzione nazionale, o con la posizione di rapporto di lavoro subordinato o coordinato con il Movimento.

2. Il Collegio nazionale di garanzia contribuisce all'interpretazione dello Statuto, operando come organo di consultazione da parte del presidente, o pronunciandosi con decisione vincolante sui conflitti tra organi. Ha facoltà di proporre modifiche allo statuto alla approvazione del Congresso nazionale. Il Collegio giudica della compatibilità e coerenza di Statuti regionali o di gruppi locali in attuazione delle norme transitorie.

3. Il Collegio interviene in via conciliativa nei conflitti di ogni tipo interni al Movimento, su richiesta degli interessati o su sollecitazione del presidente, e comunque in rapporto di collaborazione ed interlocuzione con lui, svolgendo anche autonomi accertamenti o indagini. Il Collegio ha facoltà di delegare tali compiti stabilmente, o per ogni singolo caso, ad alcuni o anche a uno solo dei suoi componenti. Iniziata una

procedura dinanzi al Collegio non sono consentite iniziative di conciliazione di altri organi.

4. Il Collegio in seduta plenaria, per la cui validità è richiesta la partecipazione di almeno cinque dei suoi componenti, ha giurisdizione sulle proposte di esclusione formulate dai segretari ai sensi dell'art.22 e sui ricorsi contro le sospensioni disposte dagli stessi ai sensi dell'art.23, e si pronuncia entro quaranta giorni: nei casi in cui l'interesse del Movimento lo richieda può disporre anticipatamente e con effetto immediato il divieto per le persone sottoposte a procedimento penale di far uso di nome e simboli.

5. Il Collegio si può avvalere di collaboratori esterni per le attività conciliative e istruttorie; può adottare un regolamento per il suo funzionamento ed elegge a maggioranza assoluta il suo presidente, che partecipa di diritto al Congresso nazionale.

I Collegi dei revisori dei conti

1. I Collegi regionali e quello nazionale dei revisori dei conti hanno il compito di controllare la regolarità della gestione amministrativa e contabile. Redigono e trasmettono una propria relazione prima dell'annuale approvazione del bilancio consuntivo da parte degli organi competenti, che devono tenerne conto. Se in corso d'anno riscontrano irregolarità, i Collegi devono darne immediata comunicazione agli organi direttivi regionali e nazionali, oltre che ai segretari e tesoriери interessati.

2. I Collegi dei revisori dei conti sono composti da tre persone, iscritte all'albo dei Revisori contabili, elette dagli organi direttivi del corrispondente livello, anche tra esterni al Movimento, su proposta del segretario regionale o nazionale. Scelgono nel loro seno un presidente del Collegio.

STRUTTURE DI BASE E REGIONALI

Assemblee e distretti federativi

1. Ai fini delle elezioni il territorio di ciascuna regione o provincia autonoma è suddiviso dal Congresso regionale su proposta del segretario in distretti federativi, in corrispondenza alle Assemblee territoriali costituite con almeno 50 adesioni. Il Congresso determina anche il numero dei rappresentanti eleggibili per ogni distretto secondo criteri omogenei e favorisce la costituzione di nuove assemblee ove ve ne siano le condizioni.

2. Gli aderenti di una località, ove non è costituita Assemblea territoriale, partecipano alle elezioni presso l'Assemblea per loro più agevole da raggiungere, su delibera del Congresso regionale. Se il numero di elettori aggregati raggiunge il quorum necessario a eleggere un delegato, il Congresso aumenta di una unità il numero degli eleggibili e la riserva agli aderenti aggregati. In tal caso è possibile anche istituire un seggio distaccato nella località di residenza della maggioranza di aderenti senza Assemblea: il delegato aggiuntivo è eletto se alle votazioni partecipa la maggioranza assoluta degli aventi diritto.

Il Congresso regionale

1. Il Congresso regionale permanente orienta l'azione del movimento, in ambito regionale, nel confronto costante con i cittadini, istituzioni, forze sociali, categorie professionali, soggetti della ricerca scientifica e culturale, operatori e imprese della comunicazione di massa. Esso decide le grandi linee di intervento del movimento nella regione organizzando, all'occorrenza, per

commissioni i propri lavori. Se non è costituito il Comitato direttivo, di cui all'art. 12.4, il Congresso ne riassume in sé compiti e poteri.

2. Il Congresso regionale è composto dai rappresentanti eletti nelle Assemblee distrettuali in conformità a quanto disposto negli articoli precedenti, oltre a persone che esso stesso coopta in qualsiasi momento con la maggioranza dei due terzi, su proposta del segretario regionale, in numero comunque non superiore al dieci per cento dei rappresentanti elettivi.

3. Nel caso in cui un componente elettivo del Congresso per qualsiasi motivo venga a cessare dall'incarico, viene sostituito con il primo dei non eletti o, in mancanza, attraverso nuova elezione dell'Assemblea di provenienza.

4. Il Congresso è convocato di norma una volta all'anno e ogniquale volta se ne ravvisi la necessità dal segretario regionale o da chi ne fa le veci, o quando lo richieda un quinto dei suoi componenti. Il potere di convocazione può essere esercitato eccezionalmente e in via sostitutiva dal segretario nazionale.

5. La riunione è valida in prima convocazione con la presenza della maggioranza assoluta dei componenti, o in seconda qualsiasi sia il numero dei presenti. Si delibera di norma con il voto favorevole della maggioranza dei presenti, salvo i casi in cui è diversamente disposto dallo Statuto. Se è richiesto un quorum di validità, le assenze rigorosamente giustificate sono detratte.

Organi politici regionali

1. Il Congresso regionale elegge tra i suoi componenti il Segretario e, eventualmente, un Comitato direttivo regionale e un Presidente.

2. Il Segretario regionale è eletto a maggioranza dei votanti e costituisce una segreteria, con i coordinatori delle Assemblee territoriali, gli eventuali coordinatori regionali di rete di cui all'art. 5.4 e una o due persone di sua fiducia, a una delle quali delega permanentemente compiti di Segretario amministrativo.

3. Con la stessa maggioranza tutti i Congressi regionali possono eleggere un Presidente, con compiti di affiancamento del Segretario nella rappresentanza esterna del movimento e di conciliazione tra gli aderenti in caso di conflitto. Il Presidente dirige i lavori degli organismi collettivi, Congresso o Comitato direttivo. Se non è eletto un Presidente, a ciò provvede il Segretario regionale.

4. I Congressi regionali che superano i quaranta componenti possono costituire un Comitato direttivo, cui si aggiungono di diritto il Presidente, il Segretario e il suo vice quando previsto, il Segretario amministrativo. I coordinatori di Assemblea fanno parte di diritto del Comitato. In tal caso la segreteria si restringe alle persone di fiducia del segretario, più gli eventuali coordinatori regionali di rete e un solo coordinatore di Assemblea, di norma quello della città capoluogo regionale. Se si tratta di città metropolitana, con più Assemblee territoriali, i coordinatori di queste nominano tra loro un coordinatore metropolitano, che nella segreteria regionale assume ruolo di vice.

Il Segretario regionale

1. Il Segretario regionale:

- coordina e promuove le attività del movimento nella regione, nel quadro delle disposizioni statutarie e regolamentari, delle scelte congressuali nazionali e regionali e delle indicazioni della Direzione nazionale e del Segretario generale;
- redige con il Segretario amministrativo il piano finanziario regionale, secondo le linee stabilite dalla Direzione nazionale,

presenta i bilanci consuntivi e preventivi, cura l'amministrazione regionale;

- realizza una politica finanziaria coordinata e di mutuo aiuto tra la realtà regionale e le realtà locali del Movimento, nonché di collaborazione con gli organi nazionali;
- convoca Congresso e Direttivo di sua iniziativa o nei casi richiesti;
- può nominare un Vicesegretario, salvo che tale responsabilità non sia già individuata nella figura del coordinatore metropolitano, e nomina i collaboratori di sua competenza nella segreteria regionale;
- nell'esercizio delle azioni di cui all'art. 1.3 sente la rete competente per materia, tra quelle di cui all'art. 5;
- sospende temporaneamente le iniziative locali che appaiono in grave contrasto con gli indirizzi del Movimento, avviando contestualmente le procedure necessarie alla verifica politica e, eventualmente, quelle disciplinari;
- partecipa di diritto al Congresso regionale.

2. In caso di cessazione dalla carica del Segretario regionale, per qualsiasi ragione, o di impedimento prolungato il Vicesegretario ne assume pienamente le funzioni e i poteri, e convoca entro quaranta giorni il Congresso per una nuova elezione. In mancanza, il Segretario generale nomina un commissario straordinario, preferibilmente scelto tra i componenti del Congresso regionale, con ratifica della Direzione nazionale.

Il Comitato direttivo regionale

1. Il Comitato direttivo regionale programma le linee di politica e di finanza regionale e approva il bilancio. Sulla base delle indicazioni della Direzione nazionale detta norme regolamentari per l'attuazione dello statuto in sede regionale e per adattare alle realtà locali le procedure elettorali. Decide sull'eventuale costituzione di nuove forme di organizzazione, anche decentrate, necessarie allo sviluppo del movimento.

2. Il Comitato regionale delibera validamente a maggioranza semplice quando è presente la maggioranza assoluta dei suoi componenti.

3. Il Comitato regionale è convocato almeno ogni tre mesi e tutte le volte che se ne presenti la necessità. Esso deve altresì essere convocato su richiesta di un quinto dei suoi membri. Il potere di convocazione può essere esercitato in via sostitutiva straordinaria dal segretario nazionale.

4. Se per qualsiasi motivo vengono a cessare dalla carica singoli componenti del Comitato si procede alla sostituzione con il primo dei non eletti o, in mancanza, attraverso una nuova elezione.

STRUTTURA NAZIONALE

Il Congresso nazionale

1. Il Congresso nazionale approva e modifica lo Statuto su proposta del Collegio nazionale di garanzia; elegge il Presidente, il Segretario generale, la Direzione, il Collegio nazionale di garanzia; decide l'indirizzo generale del movimento.

2. Il Congresso nazionale è composto dai rappresentanti eletti nei Congressi regionali e da persone che esso stesso coopta in qualsiasi momento con la maggioranza dei due terzi, su proposta del Segretario generale, in numero

comunque non superiore al dieci per cento dei rappresentanti eletti.

3. Nel caso in cui un componente elettivo del Congresso per qualsiasi motivo venga a cessare dall'incarico, viene sostituito con il primo dei non eletti nella regione di provenienza o, in mancanza, con persona scelta dal Direttivo regionale o, se manca tale organo, dalla Segreteria regionale.

4. Le elezioni per il Congresso nazionale sono indette dal Segretario generale alla scadenza ordinaria o, anticipatamente e in caso di grave crisi, dal presidente su delibera della Direzione nazionale, ai sensi dell'art.6. Indette le elezioni, gli organi collegiali e monocratici di ogni livello svolgono fino alla loro sostituzione attività di ordinaria amministrazione, garantendo la continuità e il funzionamento del Movimento.

5. Sono componenti di diritto del Congresso il Presidente, che ne dirige i lavori, il Segretario generale, i tre componenti della Commissione elettorale nazionale, il presidente del Collegio nazionale di garanzia, i segretari regionali, i rappresentanti delle associazioni nazionali che aderiscono come socio collettivo, gli ex presidenti e segretari generali di Cittadinanzattiva.

6. Le regioni in cui non si sia costituito, per qualsiasi ragione, il Congresso regionale, partecipano al congresso nazionale senza diritto di voto con uno o più esponenti scelti nelle Assemblee territoriali o, in mancanza, su invito del Segretario generale.

7. Il Congresso nazionale è convocato a metà del quadriennio di mandato per una verifica generale di attività, ed è inoltre convocato in seduta straordinaria se lo richiedono un quarto dei suoi componenti o almeno due congressi regionali.

8. Per la validità delle sedute occorre la presenza della maggioranza assoluta dei componenti e per le delibere il voto favorevole della maggioranza dei presenti, salvo approvazione o modifiche dello Statuto, che richiedono la maggioranza assoluta dei componenti.

Il presidente di Cittadinanzattiva

1. Il presidente di Cittadinanzattiva:

- ha, con il Segretario generale, la rappresentanza politica del Movimento;
- convoca, nei casi previsti dallo Statuto, gli organismi congressuali e di norma ne dirige i lavori;
- si pone come organo di equilibrio e di garanzia nella vita del Movimento nelle situazioni di crisi, mantenendo una interlocuzione costante con quanti lo richiedano e sollecitando il Collegio nazionale di garanzia a intervenire in funzione conciliativa;
- assicura che lo Statuto possa trovare corretta applicazione e a tal fine, in caso di dimissioni o impedimento di componenti del Collegio nazionale di garanzia o della Commissione elettorale centrale, sentito il Segretario generale nomina dei sostituti;
- può nominare uno o due vicepresidenti, il più anziano dei quali esercita i compiti nel caso del comma seguente.

2. Se il Presidente viene a cessare per qualsiasi motivo dalla sua carica i suoi poteri sono temporaneamente assunti dal Vicepresidente o, se non sia stato nominato da lui alcun Vicepresidente, dal Presidente del Collegio nazionale di garanzia, in attesa che la Direzione elegga un sostituto.

Il Segretario generale di Cittadinanzattiva

1. Il Segretario generale:

- ha la rappresentanza legale di Cittadinanzattiva e, col Presidente, la rappresentanza politica generale del Movimento;
- coordina e promuove, con l'ausilio di uno staff di sua fiducia, le attività del Movimento, nel quadro delle disposizioni statutarie e regolamentari, delle scelte congressuali nazionali e delle indicazioni della Direzione nazionale;
- nomina il Segretario amministrativo nazionale, che ha firma disgiunta per gli atti di natura patrimoniale e redige con lui il piano finanziario nazionale consuntivo e preventivo, secondo le linee stabilite dalla Direzione;
- propone alla Direzione i nominativi degli altri componenti della Segreteria nazionale e può nominare all'interno di questa uno o due vicesegretari, il più anziano dei quali lo sostituisce in caso di impedimento temporaneo;
- nell'esercizio delle azioni, di cui all'art. 1.3 sente la rete competente per materia, tra quelle di cui all'art. 5;
- esercita potere generale di verifica sulle attività di ogni livello territoriale e delle reti, sospendendo le relative attività nei casi gravi di contrasto con l'indirizzo del Movimento e ne riferisce alla Direzione, che delibera su sua proposta;
- avvia le procedure disciplinari per l'esclusione o dispone la sospensione temporanea di un aderente, sentito il Segretario regionale competente;
- ha tutti gli altri poteri di proposta, di nomina e di convocazione, anche sostitutivi, attribuitigli dal presente statuto.

La Segreteria nazionale

1. La Segreteria nazionale coadiuva il Segretario generale nello svolgimento delle sue funzioni. La Segreteria è costituita dal Segretario amministrativo nazionale e da componenti eletti dalla Direzione nazionale, su proposta del Segretario generale che ne determina il numero e ripartisce tra loro responsabilità specifiche per le varie politiche del Movimento.
2. Qualora per qualsiasi motivo il segretario cessi dalla carica, la Segreteria conserva le sue funzioni fino all'elezione di un nuovo segretario.

La Direzione nazionale

1. La Direzione nazionale determina gli indirizzi delle politiche del Movimento, con carattere vincolante per tutti i livelli di esso; ha funzioni di consiglio di amministrazione e approva i bilanci consuntivi e preventivi; detta norme regolamentari per l'attuazione dello Statuto: in particolare fissa le modalità di elezione dei rappresentanti e il numero degli eleggibili in ciascuna regione, approva un regolamento generale delle elezioni; elegge i componenti della Commissione elettorale centrale e del Collegio nazionale dei revisori dei conti di cui agli art. 7 e 9; assume tutti i poteri del Congresso, quando questo non è riunito, salvo ratifica delle deliberazioni da parte del Congresso stesso.
2. Se ne fanno richiesta cinque Segretari regionali o comunque quindici suoi componenti, la Direzione organizza con proprio regolamento consultazioni di base nel Movimento su candidature contrapposte per le cariche di Segretario e/o Presidente nazionale.
3. Sono componenti di diritto il Presidente e il Segretario generale, i loro eventuali vice, il Segretario amministrativo, i segretari

regionali e delle province autonome, i coordinatori nazionali delle Reti, gli ex presidenti o segretari nazionali. Altri componenti sono eletti in numero di trenta dal Congresso nazionale e, in caso di cessazione per qualunque causa dall'incarico, sostituiti con i primi dei non eletti o, in mancanza, attraverso nuove elezioni.

3 bis. Sono altresì membri della Direzione nazionale, rappresentanti delle organizzazioni civiche aderenti al livello nazionale, individuati da queste in modo autonomo in numero che non deve essere eccedente il 25% del numero delle organizzazioni e comunque non superiore al 10% della somma dei componenti di diritto e degli eletti dal Congresso alla Direzione nazionale.

4. Su proposta del Segretario generale e senza superare il quarto dei suoi componenti originari, la Direzione può cooptare a maggioranza assoluta altre persone nel corso del quadriennio, al fine di integrare la rappresentanza del Movimento o rafforzare il suo collegamento con altre esperienze di Cittadinanzattiva.

5. La Direzione nazionale è convocata almeno ogni tre mesi e tutte le volte che se ne presenti la necessità dal Segretario generale. Essa può altresì essere convocata dal presidente se lo richiede un terzo dei suoi componenti, o quando sono indette elezioni generali, o quando per qualunque ragione il segretario cessi dall'incarico.

6. Le sue deliberazioni sono valide con la partecipazione della maggioranza assoluta dei componenti e il voto favorevole della maggioranza semplice dei votanti, salvo i casi in cui sia disposto diversamente dal presente Statuto.

Conferenza permanente delle Regioni

1. La Conferenza permanente delle Regioni è composta dai Segretari regionali e delle province autonome, che eleggono tra loro un coordinatore e, su sua proposta, eventualmente uno o più vice.
2. Ai suoi lavori possono partecipare il Segretario generale o componenti della segreteria nazionale, qualora lo ritengano necessario, e su invito della stessa Conferenza altri dirigenti del Movimento.
3. La Conferenza verifica l'impatto territoriale delle politiche del Movimento, elabora e rilancia le esperienze regionali e locali, concorre allo sviluppo delle relative organizzazioni del Movimento. Su tali materie formula proprie proposte o esprime alla Direzione nazionale pareri obbligatori.

SANZIONI POLITICHE E DISCIPLINARI

Incompatibilità

1. Non vi è alcuna incompatibilità tra adesione al Movimento e partecipazione ad associazioni politiche o sindacali, i cui Statuti o programmi non siano in contrasto con i principi di identità del Movimento contenuti nella Carta e nel presente Statuto.
2. Laddove ne derivi un conflitto di interessi, l'assunzione di cariche individuali di coordinamento o direzione nel movimento è incompatibile con l'assunzione di analoghe responsabilità, compiti e funzioni: a) nelle associazioni di cui al comma precedente; b) o nelle pubbliche istituzioni per cariche elettive o per incarichi ricevuti; c) o in caso di responsabilità gestionale di servizi pubblici o privati nei settori di operatività del Movimento.
3. Il Collegio nazionale di garanzia, accertata la situazione di incompatibilità, dichiara la decadenza dalle cariche del Movimento.
4. Nei casi di condanna definitiva per i reati penali previsti dal codice o da leggi speciali, il Collegio nazionale di garanzia può

dichiarare la incompatibilità dell'interessato con la condizione di aderente a Cittadinanzattiva, valutando a tal fine i fatti ritenuti a suo carico ed i suoi comportamenti successivi alla luce dei principi e dei fini ispiratori del Movimento indicati nella Carta e nello Statuto.

5. Gli imputati dei reati di cui sopra possono essere sospesi temporaneamente dal Collegio con divieto di far uso del nome e dei simboli del movimento fino alla definizione del procedimento.

6. È incompatibile con cariche individuali di coordinamento o segreteria nel Movimento la candidatura in competizioni politiche o amministrative. In tal caso l'aderente ha obbligo di darne comunicazione al Segretario regionale, che ne dispone la decadenza immediata ai sensi dell'articolo seguente.

7. È fatto divieto a chiunque di usare simboli, sedi e strutture del Movimento in occasione di partecipazione a competizioni elettorali politiche o amministrative.

Esclusione

1. Il provvedimento di esclusione viene adottato dal Collegio nazionale di garanzia, su proposta dei Segretari regionali interessati e, in via concorrente, dal Segretario generale, nei confronti di aderenti che operano in ambito locale o regionale. L'esclusione è proposta dal Segretario generale nei casi di persone che operano a livello nazionale.

2. L'esclusione di componenti del Collegio nazionale di garanzia compete alla Direzione nazionale su proposta del Presidente del Movimento.

3. Cause di esclusione sono: scoperta o insorgenza, non dichiarata dall'interessato, di situazioni di incompatibilità di cui all'art. 21; violazioni gravi del presente statuto; rifiuto ripetuto di adeguarsi alle deliberazioni degli organi del Movimento; ripetuti provvedimenti di sospensione confermati ai sensi dell'art. 23.

4. Le persone proposte per la esclusione hanno diritto di conoscere con precisione gli addebiti, di presentare memorie e documentazioni al Collegio e di essere ascoltate. Il Collegio, se delibera per l'esclusione, dà anche indicazioni circa le modalità di comunicazione all'esterno della delibera, al fine di salvaguardare prioritariamente l'immagine e le relazioni pubbliche del Movimento.

Sospensioni

1. Il Segretario regionale o, in sostituzione, quello nazionale possono disporre la sospensione temporanea, fino a un anno, di un aderente nei casi di violazione dei doveri di lealtà e rispetto di ogni persona.

2. Le persone sospese possono ricorrere al Collegio nazionale di garanzia. Il Collegio ha facoltà di respingere, confermare o attenuare la sanzione. Ha altresì facoltà di comminare a tutte le persone coinvolte richiami o censure, cui è data pubblicità nelle sedi del Movimento.

Revoca di incarichi

1. La revoca di incarichi di rappresentanza o di coordinamento del movimento può essere disposta a seguito di verifica politica da parte del Segretario regionale o generale, in cui emerga incompatibilità con gli indirizzi decisi da organi collegiali di direzione e irriducibilità del conflitto.

2. Deliberano in materia i Comitati direttivi o i Congressi regionali, per i casi di loro competenza, e la Direzione nazionale sia per i casi di propria competenza, sia come istanza di appello rispetto a casi

regionali. Gli interessati hanno diritto di conoscere puntualmente la contestazione e di essere ascoltati dagli organi politici superiori.

3. Si dà pubblicità a questi provvedimenti politici di norma nelle sole sedi del Movimento, salvo i casi in cui sia necessario tutelare il Movimento anche in rapporti esterni.

4. Anche se non si è disposta una comunicazione esterna della revoca, le persone private dell'incarico devono immediatamente cessare ogni comportamento che possa creare confusione. Se contravvengono a questa prescrizione, sono passibili di esclusione, ai sensi dell'art. 22.3.

Decadenza

I componenti degli organi collegiali del Movimento e i delegati al Congresso, sia a livello regionale che nazionale, decadono automaticamente dalla loro carica dopo tre assenze continuative ingiustificate. Gliene danno comunicazione i segretari competenti, i quali provvedono contestualmente ad avviare le procedure di sostituzione.

Mozioni di sfiducia e scioglimenti

1. Salvo i casi di cui agli articoli precedenti, gli incarichi elettivi monocratici di qualunque livello si perdono per mozione di sfiducia approvata dallo stesso organo che ha proceduto all'elezione, mentre gli incarichi assegnati per nomina sono revocati dall'organo che li ha conferiti.

2. Nei casi gravi di inerzia di Rete o Assemblea territoriale, o viceversa di conflitto irriducibile di esse con l'indirizzo generale, esperiti i tentativi di chiarificazione e conciliazione del Collegio nazionale di garanzia, si procede allo scioglimento con delibera del Congresso competente.

3. Si procede allo scioglimento di un Comitato direttivo regionale o della Direzione nazionale quando viene a mancare per tre sedute consecutive il numero legale. Gli organi competenti provvedono a convocare al più presto i rispettivi Congressi per la ricostituzione degli organismi, mentre le funzioni loro spettanti sono esercitate provvisoriamente dai rispettivi segretari o, ove manchino, si procede alla nomina di Commissari ai sensi del comma seguente.

4. In caso di scioglimento di un Congresso regionale o del Congresso nazionale per grave crisi politica, le loro funzioni sono assunte provvisoriamente dagli organi collegiali di direzione. In tali casi, se viene a mancare il quorum di validità dei Direttivi o della Direzione, nelle materie di particolare urgenza deliberano i Segretari regionali o il Segretario generale, con l'assistenza del Presidente. Ove manchino anche i segretari, il presidente nomina Commissari con mandato vincolato a specifici atti.

Patrimonio e responsabilità

Natura di Onlus, iscrizioni agli albi, responsabilità giuridica:

1. Cittadinanzattiva è ONLUS (organizzazione non lucrativa di utilità sociale): indica tale natura nella denominazione nazionale e in ciascuna denominazione regionale in cui, eventualmente con statuto autonomo, ha articolato la sua organizzazione.

2. Ai sensi dell'art. 10, 1° comma, punto c) del decreto legislativo 4 dicembre 1997, n. 460, l'intera rete di Cittadinanzattiva (onlus) e ciascuna sua articolazione regionale perseguono esclusivamente scopi di solidarietà e promozione sociale e svolgono attività istituzionali per la tutela dei diritti civili e sociali, e quelle altre direttamente connesse agli obiettivi di tutela.

3. Nelle Regioni e nelle Province autonome ciascuna organizzazione di Cittadinanzattiva, dotata di autonomo Statuto, può registrarsi in albi e tiene un proprio bilancio, con cui si dà massima trasparenza all'origine e consistenza delle entrate, così come alle voci di spesa. L'organizzazione nazionale è registrata nell'elenco di cui all'art 5, L. 30 Luglio 1998, n. 281 (rubricato "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti") istituito presso il Ministero delle Attività Produttive e denominato Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti.

4. La rappresentanza legale e processuale dell'organizzazione nazionale è attribuita al Segretario generale e, per l'ordinaria e la straordinaria amministrazione, il potere di firma spetta anche disgiuntamente al Segretario amministrativo nazionale, di cui all'art. 17. Tali poteri possono essere delegati dagli stessi per singoli atti o categorie di atti.

Simboli

1. Sono simboli del Movimento il nome e il logo originale del MFD, il nuovo nome di "Cittadinanzattiva" e il logo ove figura il nome dell'organizzazione e la figura stilizzata del cittadino che attraversa la città, quelli relativi alle reti di cui all'art. 5, ai progetti registrati come PiT salute e PiT servizi, al "Premio Alesini", tutti regolarmente depositati.

2. Le organizzazioni regionali possono adottarne di simili, con la integrazione del nome della Regione. Il Segretario generale deposita per la registrazione ogni altro simbolo di nuove aree specifiche di attività o di nuove iniziative del Movimento.

Patrimonio ed entrate

1. Il patrimonio di Cittadinanzattiva è costituito da beni mobili e immobili che pervengono da elargizioni o contributi da parte di enti pubblici o privati, o da persone fisiche, dagli avanzi netti di gestione, dalle quote degli aderenti.

2. Per l'adempimento dei suoi compiti Cittadinanzattiva dispone degli eventuali redditi derivanti dal suo patrimonio e dagli introiti realizzati nello svolgimento della sua attività.

3. I soggetti che hanno responsabilità di gestione del patrimonio di Cittadinanzattiva hanno obbligo, in caso di cessazione per qualsiasi ragione, di dare immediata e veritiera informazione sullo stato patrimoniale e di trasmettere la documentazione relativa a chi li rileva dall'incarico e, in ogni caso, non sono liberati dalla responsabilità per quanto di competenza della loro gestione.

4. In caso di scioglimento di un'organizzazione regionale il patrimonio che residua dopo la liquidazione, ove non sia diversamente disposto nel suo Statuto, è devoluto alle Assemblee territoriali ancora costituite nel territorio regionale, in proporzione della loro forza organizzata, o in mancanza all'organizzazione nazionale. Se questa si scioglie, il patrimonio residuo è devoluto a associazioni non lucrative di utilità sociale o a fini di pubblica utilità operanti negli stessi ambiti e nelle stesse materie di intervento, sentito l'organismo di controllo di cui all'art. 3, comma 190, della legge 23 dicembre 1996, n. 662, salvo diversa destinazione imposta dalla legge.

Bilancio consuntivo e preventivo

1. Gli esercizi dell'organizzazione nazionale chiudono il 31 dicembre di ogni anno. Per ogni esercizio è predisposto un bilancio consuntivo e preventivo.

2. Entro il 30 aprile di ciascun anno il Segretario generale e il Segretario amministrativo nazionale predispongono il bilancio consuntivo dell'esercizio precedente, da sottoporre all'approvazione della Direzione nazionale entro il 31 maggio. Di norma entro febbraio di ciascun anno, e comunque non oltre i termini fissati per il consuntivo, è predisposto dai medesimi soggetti un bilancio preventivo. Fino all'approvazione di esso da parte della Direzione Nazionale, si procede con esercizio provvisorio.

3. La comunicazione della riunione della Direzione nazionale indetta per l'approvazione dei bilanci deve essere trasmessa ai componenti, almeno quindici giorni prima, con raccomandata o telegramma.

4. I bilanci devono essere depositati presso la sede nazionale nei quindici giorni che precedono la riunione della Direzione, a disposizione di tutti coloro che abbiano motivato interesse alla loro lettura.

5. Gli stessi termini valgono per i bilanci regionali, salvo che non sia diversamente disposto dagli Statuti di cui all'art. 4.7, e comunque è fatto obbligo a tutte le organizzazioni regionali di inviare copie dei bilanci alla Direzione nazionale e al Collegio nazionale dei revisori per le materie di loro competenza.

Avanzi di gestione

1. A qualsiasi livello di organizzazione di Cittadinanzattiva è vietato distribuire, anche in modo indiretto, utili o avanzi di gestione comunque denominati, nonché fondi, riserve o capitale, a meno che la destinazione o la distribuzione non siano imposte per legge o siano effettuate a favore di altre organizzazioni non lucrative di utilità sociale che per legge, statuto o regolamento facciano parte della medesima ed unitaria struttura.

2. È fatto obbligo agli organi responsabili di impiegare gli utili o gli avanzi di gestione di Cittadinanzattiva per la realizzazione delle attività istituzionali e di quelle ad esse direttamente connesse.

Disposizioni per le organizzazioni regionali

Per tutte le materie di cui agli articoli da 27 a 31 le organizzazioni regionali che hanno adottato propri Statuti devono esplicitamente disporre, sia che si limitino a riprodurre la normativa citata, sia che la modifichino per adeguarla alle esigenze connesse alla loro specificità e autonomia.

Disposizioni transitorie

1. Entro quattro mesi dal Congresso di Riva del Garda le realtà regionali e locali già in possesso di Statuto autonomo debbono adeguarlo alle presenti modifiche dello Statuto già approvato nel I Congresso di Chianciano 2000, e nei sessanta giorni successivi il Collegio nazionale di garanzia dà un nulla-osta circa la coerenza e la compatibilità con la presente versione dello Statuto. Le organizzazioni regionali di nuova costituzione o comunque sprovviste di Statuto depositato possono dotarsene, con gli stessi criteri e entro gli stessi termini.

2. Se è negato il nulla osta o se vi sono osservazioni particolari, il Congresso regionale entro quaranta giorni può adeguarsi o sollevare questione di revisione dello Statuto nazionale con specifica proposta, su cui entro sessanta giorni delibera in via

definitiva il Congresso nazionale. Il Congresso regionale, che non si adegua a tale delibera, viene sciolto.

3. Nelle more vige per l'organizzazione regionale il suo precedente statuto, se c'è, o in mancanza si applica la normativa del presente Statuto.

4. I gruppi locali, collegati nelle reti di cui all'art. 5, se dotati alla data del Congresso di propri statuti o carte di principi devono entro sessanta giorni adeguarsi alle modifiche del presente Statuto, sotto verifica del Segretario regionale, o richiedere al Collegio nazionale di garanzia pronuncia di compatibilità. Se il gruppo locale non si adegua o non accetta la decisione del Collegio circa la compatibilità viene sciolto dal Segretario regionale, che fa diffida formale di uso del nome e dei simboli del Movimento, dandone pubblica comunicazione.

Disposizione finale

1. Il Congresso Nazionale dà specifico mandato al Segretario generale per le eventuali modifiche, non sostanziali, dello Statuto richieste da organi o autorità di controllo e vigilanza.

Allegato D

BILANCIO SOCIALE 2005

CITTADINANZATTIVA Onlus - Sede Regionale Umbria

Una bella storia...

Fatta di passione, entusiasmo, fatica. Vivere l'impegno civile, tutti i giorni, cercando di far sì che, a poco a poco, la consapevolezza dei cittadini aumentasse, affrancandosi da ogni sudditanza.

Tutto ciò rimanendo Movimento, rifiutando la tentazione di facili trasformazioni partitiche o derive protestatarie, ma legandosi alla concretezza e lavorando per risolvere i problemi della gente.

È una bella storia... e ancora continua.

“Arrabattandosi” per trovare i soldi per tenere aperte le sedi, rimettendoci di tasca propria, godendo delle trasformazioni positive che pur tra mille contraddizioni ci sono state nella pubblica amministrazione come nella sanità in questi anni, portando avanti con pazienza una speranza: più democrazia, più partecipazione, più rispetto per i cittadini.

In questi anni (28!) tanti amici si sono avvicinati. A tutti rivolgiamo un sincero GRAZIE.

Senza il loro coraggio e la loro incoscienza (perché ce ne vuole in epoche di RAMPANTISMI di vario genere, a spendersi per migliorare le condizioni di vita della generalità dei cittadini!) questa storia non ci sarebbe stata.

È la nostra storia e senza presunzione ma con legittimo orgoglio, la poniamo all'attenzione di chi legge.

Anna Rita Cosso

Vice Segretario Regionale

Cittadinanzattiva Onlus - Umbria

LA STORIA

Quando nel novembre 1978 si costituisce a Roma il Movimento Federativo Democratico, a Spoleto, in Umbria, esiste un gruppo di giovani, proveniente da comunità ecclesiali di base, che subito si collega ad esso, dando luogo ad un comitato promotore regionale. Nel 1979 si cerca di trovare le strade giuste di un impegno sociale che non fosse né partitico né assistenziale.

Le idee presentate nei libri di Giancarlo Quaranta (“Potere giovanile”, “Veniamo da lontano”, “L'uomo negato”) guidano l'azione di questo gruppo costituito inizialmente da una decina di giovani (Giustino Trincia, Adriana Bizzarri, Anna Rita Cosso, Alfonso Raus, Stefania Nichinonni, Amedeo Santini, Luca Tramontana, Anna Cappelletti). In anni in cui non è facile farsi strada in un ambito in cui sembra esserci spazio solo per le ideologie estreme e per l'aggressività verbale e fisica, le prime proposte sono trasmissioni radiofoniche, centri di ascolto, interventi nelle assemblee scolastiche e negli organi collegiali, un festival della partecipazione popolare (Perugia, novembre 1979) che affronta il tema della democrazia diretta, con un occhio molto attento alle culture diverse da quelle occidentali. Ma la vera svolta si ha nel 1980/81 con il trasferimento della sede a Perugia (in via S. Ercolano, 42) e la nascita del Tribunale per i diritti del malato.

Il 14 giugno 1981 in una P.zza IV Novembre gremita di persone, si tiene la prima sessione pubblica del Collegio giudicante del Tribunale per i diritti del malato.

Erano stati creati Centri per i diritti del malato a Perugia, Foligno, Spoleto e Terni ed erano state raccolte 600 segnalazioni di disfunzioni nella sanità umbra; sulla base di tale materiale, una commissione istruttoria aveva elaborato una Carta dei diritti del malato umbro. È un grande successo: nell'ambiente politicizzato e ipersindacalizzato della sanità umbra dei primi anni 80 entra un elemento di rottura che mira a portare il punto di vista del cittadino malato.

Si sperimentano altri progetti: a Terni, sulla spinta di Marcello Allegretti, nasce un'attività di difesa del consumatore già nel 1983 (1° Bollettino dei prezzi); si sperimenta la comparazione dei prezzi tra vari esercizi commerciali: ci spunta anche qualche denuncia ma il dado è ormai tratto. Nasce la prima Associazione dei Consumatori.

Nel corso di questi anni ci si sostiene con l'autofinanziamento e la raccolta fondi, si organizzano ad esempio mostre d'arte (Todi, 1985) con opere di artisti come De Gregorio, D'Orazio, Lewitt, Marini, Pepper, Bizzarri, Metalli.

Proseguono attività con i giovani (memorabile una Festa dell'incontro il 20/06/83 nell'Anfiteatro di Terni). Si aprono i centri per i diritti del malato in numerosi ospedali umbri: si fanno campagne contro gli “scioperi selvaggi” dei medici, per l'adozione del cartellino di riconoscimento degli operatori sanitari, per gli spazi gioco al reparto pediatria e per strutture di riposo per le mamme, si fanno indagini sulla qualità del vitto negli alberghi. Ci si impegna per la qualità della vita nei quartieri, si fanno trasmissioni radio, si arriva ad invadere il reparto di Neurotraumatologia a Perugia dove gli operati sostavano nei corridoi (Dicembre 84).

Nel 1985 si lancia il “Censimento popolare delle case vuote e imboscate” per affrontare il problema della mancanza di case. Si affrontano temi come l'emergenza nucleare (1986), si propone il parco fluviale del Tevere, si partecipa alle varie edizioni della Marcia della pace proponendo il tema della “SOVRANITA' POPOLARE”, si fanno campagne per la lotta all'emarginazione degli anziani (Terni, 1985).

Gli anni 90 vedono svilupparsi le tematiche della tutela del territorio: lo smaltimento dei rifiuti (discarica di Borgogigione, 1993 - inceneritore di Alcantara 1993), l'area industriale di Nera Montoro (1992), l'emergenza idrica della Conca Ternana (1992), la scelta della discarica di S. Orsola (1988 - 1995), la sicurezza della E 45 (1993), le problematiche sollevate dai cittadini della zona Polimer/Sabbione (1992). Nel 1995 è sorto a Castiglione del Lago un centro di esperienza per l'informazione ed educazione ambientale denominato “Laboratorio del cittadino”; negli anni ospiterà centinaia di ragazzi proponendo un approccio del tutto innovativo al tema dell'educazione ambientale.

Con le istituzioni si sceglie la strada della collaborazione per perseguire obiettivi comuni: è la via dei “protocolli d'intesa” e degli “accordi di programma”. Talora i risultati non sono soddisfacenti: allora la strada è la rottura, come nel caso della Regione Umbria nel novembre '95 sulla vicenda alla discarica di S. Orsola.

Nel '97 inizia la partecipazione alla “Consulta regionale per l'utenza e il consumo” (L.R. 37/86): un'importante esperienza di collegamento con altre associazioni di tutela. In questo ambito vengono fatte importanti campagne come quella per l'euro facile o per la sicurezza alimentare. **Nel 2000 il Movimento cambia nome in: Cittadinanzattiva.**

Dal 2001 Cittadinanzattiva entra nella gestione degli Sportelli del Consumatore a Perugia, Spoleto e Castiglione del Lago; nel frattempo operano a tutto campo i Collegi dei Procuratori dei cittadini (a Terni, Spoleto, Orvieto e Narni): dalla viabilità all'igiene urbana, dalle tariffe dei servizi alle multe, dalla condizione degli immigrati all'inquinamento elettromagnetico, dal difensore civico alla tutela dell'ambiente.

In questi 25 anni Cittadinanzattiva è stato un laboratorio di democrazia diretta e di impegno civico in Umbria, oltre gli schieramenti dei partiti, al di là delle mode.

L'ASSETTO REGIONALE

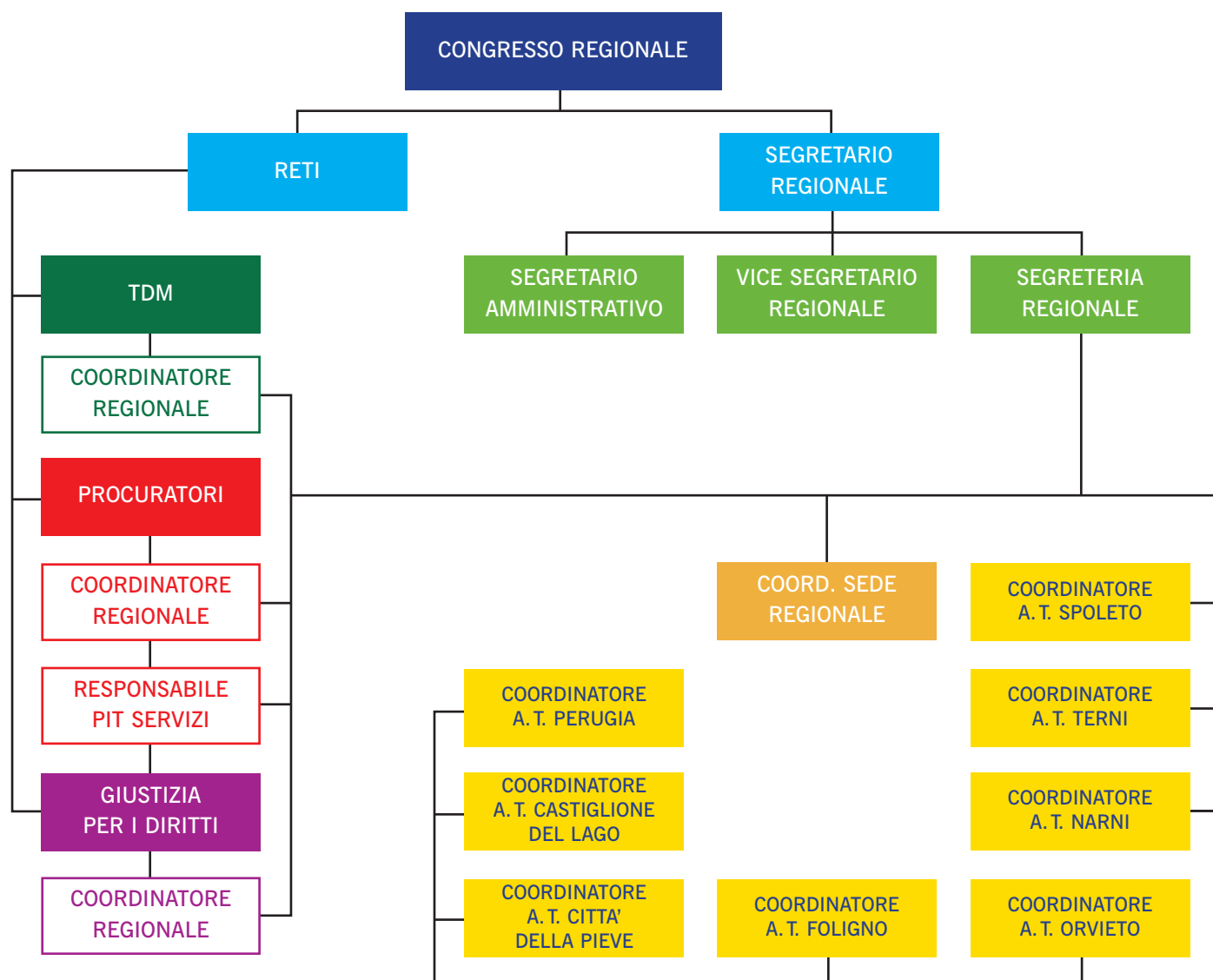
Cittadinanzattiva ha una struttura democratica e federalista che parte dal livello locale, con le Assemblee territoriali per arrivare al Congresso regionale. Il suo assetto è articolato in due livelli che corrispondono a due poli di responsabilità: locale e regionale. Ogni organo, monocratico o collegiale, deve rispondere del suo operato ai congressi e alle assemblee a metà e a conclusione del suo mandato (quattro anni).

Il livello locale: in Umbria sono presenti 8 assemblee territoriali a Spoleto, Perugia, Castiglione del Lago, Foligno, Città della Pieve, Terni, Narni e Orvieto.

Ogni assemblea può avere più reti cioè strutture specializzate per specifiche politiche (Tribunale per i diritti del malato, Procuratori dei cittadini e Giustizia per i diritti).

Ogni assemblea elegge gli organi interni (il coordinatore e i responsabili delle reti) e i rappresentanti al Congresso regionale.

Il livello regionale: Il Congresso regionale, è sia organo di promozione politica che di rappresentanza, dura in carica 4 anni ed elegge le cariche regionali (il Segretario regionale e la Segreteria) e i delegati al Congresso nazionale.



LE RISORSE ECONOMICHE

La raccolta dei fondi deriva direttamente dai progetti che vengono realizzati nel territorio.

Sono molto ridotti i contributi “a fondo perduto” per le assemblee territoriali o per la dimensione regionale. Una gran parte dei finanziamenti transita attualmente tramite la “Consulta regionale per l’utenza e il consumo” (L.R. 34/87) che a sua volta utilizza fondi ministeriali. La necessità di diversificare i fondi ha fatto sì che venisse presa la decisione di avviare nel 2006 una più capillare attività di autofinanziamento.

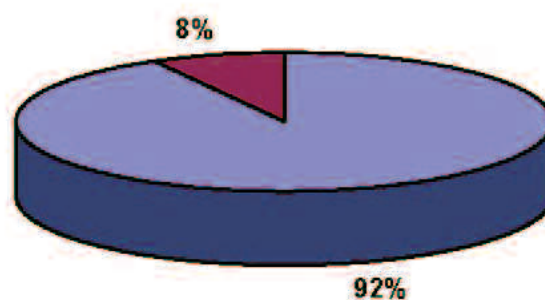
Tutti i fondi raccolti vengono utilizzati per la realizzazione di progetti.

RISORSE RACCOLTE 2005

(importi in migliaia di euro)

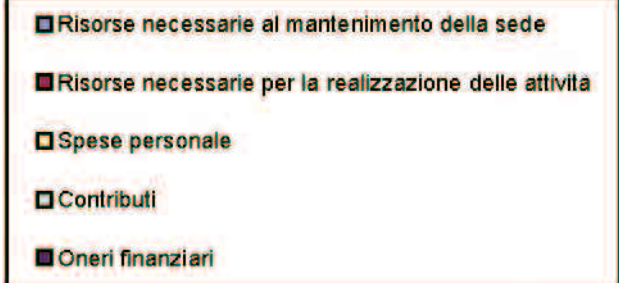
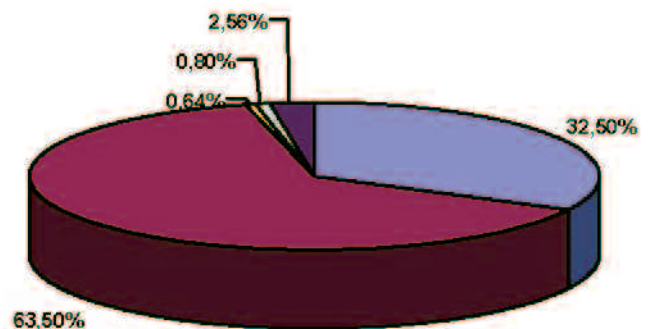
	€	%
■ da enti pubblici	33.706,23	92 %
■ da Cittadinanzattiva nazionale	3.000,00	8 %
TOTALE	36.706,23	100%

Risorse raccolte (importi in migliaia di euro)



UTILIZZO E DESTINAZIONE DELLE RISORSE 2005*(importi in migliaia di euro)*

	€	%
■ Risorse necessarie al mantenimento della sede	8.753,53	32,50 %
■ Risorse necessarie per la realizzazione delle attività	17.101,35	63,50 %
■ Spese personale	173,20	0,64 %
■ Contributi	209,47	0,80 %
■ Oneri finanziari	690,63	2,56 %
TOTALE	26.928,18	100%

Utilizzo e destinazione delle risorse

Allegato D

BILANCIO SOCIALE 2005

CITTADINANZATTIVA Onlus - Sede Regionale Umbria

Rendiconto Gestionale a proventi ed oneri

31/12/2005

A) PROVENTI

€

Proventi da attività tipiche

a) Regione Umbria (Contrib. alle ass. e Prog. Consulta)	7.344,26
b) Regione (Prog. Sport. Consum. Saldo '04 1° quadr '05)	8.940,00
c) Regione (Prog. Scuola elettronica del Consumo)	215,97
d) Provincia Terni	200,00
e) Confconsumatori (Collaborazione prog. Nuovi servizi bancari)	978,00
f) Cittadinanzattiva Nazionale (Prog. Imparare Sicuri 2005 + PiT)	3.000,00
g) Comune di Narni	190,00

Proventi maturati e non riscossi

a) Regione (Prog. "I giovani e le banche")	1.478,00
b) Regione (Prog. Sportello del Consumatore saldo anno '05)	5.860,00
c) Regione (Elaborazione Guide per Sportelli consum.)	3.000,00
d) Regione (Attività di Pubblicizzazione Sportelli consum.)	2.000,00
e) Regione (Organizzazione Osservat. Prezzi)	3.000,00
f) Comune di Spoleto (Contrib. Giornata naz. sicurezza scuole)	500,00

TOTALE PROVENTI**36.706,23****B) ONERI**

1) Oneri attività tipiche

a) Materiali per realizzazione progetti	1.745,35
b) Spese personale	173,20
c) Contributi	209,47
d) Altre imposte	706,00
e) Ricerche, raccolta dati	1.053,00
f) Locazioni	2.290,75
g) Rimborsi spese sostenuti	5.907,38
h) Utenze	209,78
i) Enel	248,24
l) Assicurazioni	132,00
m) Telefoniche	3.388,67
n) Rimborsi spese Sportello	8.395,64
o) Oneri diversi di gestione	1.778,09

2) Oneri finanziari

690,63

TOTALE ONERI**26.928,18****RISULTATO ESERCIZIO IN CORSO****9.778,05**

Stato patrimoniale e finanziario

31/12/2005

ATTIVO

€

A) CREDITI VERSO SOCI PER QUOTE

-

B) INVESTIMENTI

I	Investimenti materiali	2.213,15
II	Fondo investimenti	1.500,00
III	Investimenti netti	713,15

C) ATTIVO CIRCOLANTE

I	Crediti correnti	15.338,00
II	Disponibilità liquide	54,02
III	Disponibilità c/c bancario	1.355,99

TOTALE ATTIVO**17.461,16****PASSIVO**

A) PATRIMONIO NETTO

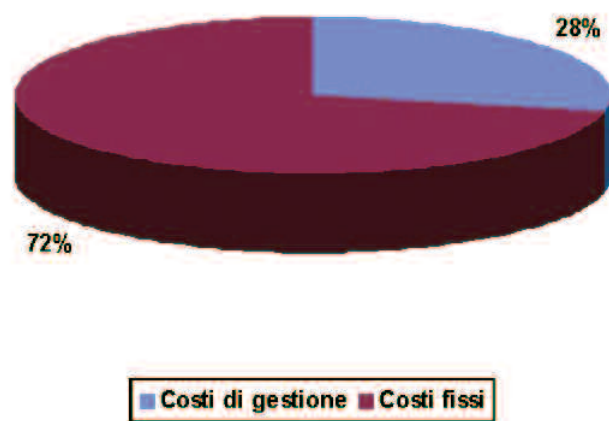
I	Risultato esercizio in corso	9.778,05
---	------------------------------	----------

B) DEBITI

I	Debiti vs fornitori	920,00
II	Debiti vs collaboratori	6.057,11
III	Debiti tributari	706,00

TOTALE PASSIVO**17.461,16**

RISORSE NECESSARIE AL MANTENIMENTO DELLA SEDE		
	€	%
■ Costi di gestione	2.484,09	28,00%
■ Costi fissi	6.269,44	72,00%
TOTALE	8.753,53	100%

Risorse per il mantenimento della sede

Allegato D

I NOSTRI RINGRAZIAMENTI

CITTADINANZATTIVA Onlus - Sede Regionale Umbria

Cittadinanzattiva dell'Umbria desidera ringraziare tutti i soggetti pubblici e privati che, nel corso del 2005, hanno sostenuto le sue attività.

- ASSESSORATO AMBIENTE REGIONE UMBRIA – CRIDEA
Eco@tlante dell'Umbria
- BANCA POPOLARE DI SPOLETO e SPOLETO CREDITI E SERVIZI
PiT servizi Spoleto
- CITTADINANZATTIVA NAZIONALE
Campagna "ImparareSicuri 2005", "PiT servizi Spoleto",
"Sportello del consumatore"
- COMUNE DI NARNI
Contributo all'Assemblea di Narni
- COMUNE DI SPOLETO
Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole
- PROVINCIA DI TERNI
Contributo all'Assemblea di Narni
- REGIONE UMBRIA
Progetti "I giovani e le banche", "Sportello del consumatore",
"Osservatorio prezzi" e "Patti Chiari"
- PROVINCIA DI PERUGIA
"Sportello del consumatore"
- COMUNI E COMUNITA' MONTANE DI SPOLETO E CASTIGLION DEL LAGO
"Sportello del consumatore"

Allegato D

I PROGETTI 2005

CITTADINANZATTIVA Onlus - Sede Regionale Umbria

TITOLO: Eco@tlante dell'Umbria

AMBITO: Politiche dei consumatori (ambiente)

DURATA: 5 anni (dal 2000)

LOCATION: Castiglione del Lago

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Mariella Morbidelli

INDIRIZZO E-MAIL: labdelcittadino@libero.it

EQUIPE: Susanna Del Lesto.

PARTNER ECONOMICO: Regione Umbria, Assessorato Ambiente - Cridea

CONTESTO INIZIALE:

La necessità di salvaguardare gli ambienti e le risorse naturali di cui tutti i popoli della Terra hanno bisogno per la loro esistenza, è stata definitivamente sancita nel corso della Conferenza Internazionale su Ambiente e Sviluppo (UNCED), organizzata dalle Nazioni Unite a Rio de Janeiro nel 1992. Una campagna di informazione ed educazione ambientale, tenendo conto delle indicazioni emerse alla Conferenza di Rio, può darne applicazione a livello locale settorializzando l'ambiente in diversi "media" o componenti ambientali (acqua, aria, suolo, produzione, riciclaggio, ecc.). I temi ambientali, infatti, sono in gran parte presenti nella coscienza dei giovani, ma il limite è che l'informazione si concentra su singoli episodi che costituiscono l'argomento del giorno e risulta pertanto, frammentaria ed incoerente. Un curriculum scolastico, per esempio, correttamente costruito, chiaro nelle finalità e nelle metodologie, aiuterebbe gli studenti ad allargare il proprio punto di vista e ad organizzare le informazioni che essi già possiedono.

OBIETTIVI:

Il progetto Eco@tlante si propone di costruire una rete di esperienze che dia spazio e visibilità alle iniziative ed ai progetti relativi all'ambiente, realizzando un luogo virtuale visitabile da tutti ed in continuo aggiornamento; lo slogan del progetto è "gestire il presente - preservare il futuro - divenire eco-cittadini". Il prodotto finale è una carta telematica dell'ambiente dell'Umbria.

Nello specifico gli obiettivi del progetto sono:

- cominciare a formare i giovani alla cultura di governo, offrendo loro la possibilità di partecipare con il lavoro alla vita pubblica, formulando richieste comuni, immaginando scenari futuri che abbiano in sé il concetto di sviluppo sostenibile;
- scoprire le tecniche di biomonitoraggio studiate da enti di ricerca universitari e semplificarle;
- prendere in considerazione alcuni bioindicatori quali licheni, macroinvertebrati, libellule, uccelli, pollini, api, farfalle, ecc.;
- confrontare le indagini con la bioindicazione, sia qualitative che quantitative, con quelle chimiche e quelle rilevate con apposite centraline dai tecnici degli enti pubblici;
- capire attraverso le tecniche del biomonitoraggio la qualità dell'ambiente in cui i ragazzi vivono e scambiare con altre classi schede di osservazione e di confronto;
- dare un senso ai dati ambientali e a tutte le banche dati relative alla conoscenza del territorio a cui appartengono le scuole che partecipano al progetto;
- confrontarsi con i dati tecnici degli enti preposti alla gestione del territorio, in modo che le scuole partecipino attivamente a una vasta operazione di monitoraggio;
- migliorare la qualità della comunicazione e della cooperazione tra i diversi soggetti, adulti e ragazzi, la capacità di interagire produttivamente e di apprendere dall'esperienza propria e altrui.

ATTIVITÀ:

- Seminari di studio territoriali con le scuole, relativi alle tematiche di educazione ambientale: qualità dell'aria, dell'acqua e del suolo del territorio da studiare (dicembre 2004-gennaio 2005);
- corso di formazione on-line per docenti ed operatori (gennaio-marzo 2005);
- laboratori presso le scuole che hanno aderito al progetto e svolgimento rilievi richiesti (biomonitoraggio dei licheni, biomonitoraggio macroinvertebrati, "tabacchine" per l'ozono, ecc.);
- momenti di tutoraggio da parte degli operatori del progetto a docenti ed alunni (febbraio-maggio 2005);
- inserimento dei dati rilevati sul sito predisposto (giugno-settembre 2005);
- creazione delle mappe della qualità dell'aria, delle acque, del suolo;
- partecipazione al corso di formazione on-line (maggio 2005);
- raffronto dei dati rilevati, comparazione tra le differenti realtà territoriali ed individuazione delle possibili cause che influenzano i risultati ottenuti;
- integrazione e confronto con i dati ufficiali della Relazione sullo stato dell'ambiente della regione Umbria;
- preparazione di un evento teatrale in più scuole di vari territori (gennaio-maggio 2005);
- evento finale: convegno di presentazione dei lavori (maggio 2005);
- seminario di valutazione del progetto ECOATLANTE: Isola Polvese (settembre 2005).



**Procuratori
dei cittadini**

RISULTATI OTTENUTI:

Coinvolgimento di 300 studenti delle scuole medie, facendoli partecipare ad azioni concrete e permettendo loro di comprendere non solo i processi dinamici dell'ambiente che li circonda e gli strumenti per la loro lettura, ma anche di capire che i livelli di consumo attuali delle risorse non possono soddisfare i bisogni dell'insieme della popolazione mondiale e, ancor meno, garantire il suo futuro senza distruggere il capitale naturale.

**SOGGETTI COINVOLTI:**

Comitato tecnico scientifico a cui hanno aderito:

- Università di Perugia: Dipartimento di Biologia cellulare e Molecolare, Dipartimento Biologia Vegetale e Biotecnologie Agroambientali, Dipartimento Uomo e Territorio, Dipartimento Biologia Animale ed Ecologia;
- facoltà di Scienze della Formazione;
- Università di Pisa: Dipartimento Coltivazioni e Difesa specie legnose;
- enti pubblici Regione dell'Umbria: Cridea, Arpa, Servizio Informativo Territoriale, Sezione cartografica, Sezione Caccia Pesca, Servizio Parchi, IRRE Umbria;
- Provincia di Perugia: Ufficio Monitoraggio e Gestione della fauna, Ufficio Gestione Fauna ittica;
- Comunità Montana Monti del Trasimeno;
- Comune di Castiglione del Lago;
- Scuole medie di Perugia, Umbertide, Castiglione del Lago, Piegara e Tavernelle.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO: Proseguimento dell'educazione ambientale allargando il numero delle scuole.

TITOLO: PiT servizi Spoleto

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Permanente (da ottobre 2004)

LOCATION: Spoleto

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Daria Ferrari

INDIRIZZO E-MAIL: pitservizispoleto@libero.it; cittattiv.umbria@libero.it

EQUIPE: Maria Belli, Alberto Conti, Antonio Manforte e Giuseppe Ranucci, procuratori dei cittadini; Manola Antinori Petrini, Paola Antonini, A. Rita Bocchini, Valeria Baggiani e Alessandra Santarelli, avvocati; M. Corrada Santini, Remo Melchiorri, consulenti; Paola Giulivi, operatrice.

PARTNER ECONOMICO: Cittadinanzattiva sede nazionale, Ministero delle Attività Produttive, Banca Popolare di Spoleto, Spoleto Crediti e Servizi

CONTESTO INIZIALE:

Sulla scia dell'esperienza maturata dal PiT servizi della sede nazionale e considerata la liberalizzazione dei servizi di interesse generale, si è ritenuto necessario avviare anche in Umbria un servizio di tutela e informazione a favore dei cittadini.

OBIETTIVI:

Fornire informazioni, intervento e consulenza gratuita ai cittadini nel settore dei servizi di pubblica utilità (trasporti, poste, servizi assicurativi e finanziari, energia, telecomunicazioni e pubblica amministrazione). In base all'analisi delle segnalazioni ogni anno viene redatto un rapporto nazionale sullo stato dei servizi, che tiene anche conto delle segnalazioni del PiT Spoleto.

ATTIVITÀ:

Assistenza e consulenza svolta nel campo dei servizi pubblici (trasporti, poste, servizi assicurativi e finanziari, energia, telecomunicazioni e pubblica amministrazione) sia di persona che via e-mail o per telefono. Tutela agli investitori nei Bond Argentina. È in corso da parte degli avvocati di Cittadinanzattiva, un'assistenza stragiudiziale per 15 segnalazioni ricevute, con la consulenza di un esperto bancario operativo il lunedì e il giovedì ore 16/18 il martedì e il mercoledì ore 9/12 e il venerdì ore 9/12 e 16/18. I cittadini possono accedervi personalmente o tramite telefono, fax ed e-mail.

RISULTATI OTTENUTI:

I casi trattati sono 200, di cui 118 risolti, 78 avviati a soluzione e 3 pendenti. Nello specifico, 48 per contratti, beni e prodotti, 21 per energia, 45 sulla Pubblica amministrazione, 7 per i servizi assicurativi, 35 per quelli bancari, 1 per i postali, 41 per le telecomunicazioni e 2 per i trasporti.

SOGGETTI COINVOLTI:

- Comune di Spoleto: Ufficio Ambiente, Ufficio Cultura, Ufficio Tecnico, Comando di Polizia Municipale di Spoleto;
- Amministrazione provinciale di Perugia;
- C.S.A. S.p.a. azienda per la raccolta dei rifiuti;
- VUS per la Gestione dell'acqua e il gas.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Prosecuzione dell'attività di assistenza e consulenza all'utenza; risoluzione problematiche esistenti a livello comunale.



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: Patti Chiari

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Un anno circa (dicembre 2004 - febbraio 2005)

LOCATION: Spoleto

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Anna Rita Cosso

INDIRIZZO E-MAIL: cittattiv.umbria@libero.it

EQUIPE: Daria Ferrari, Alberto Conti e Paola Giulivi.

PARTNER ECONOMICO: Consulta Regionale per l'utenza e il consumo

CONTESTO INIZIALE:

In un momento caratterizzato dalla crisi di fiducia dei risparmiatori nei confronti degli istituti di credito (es. crack Parmalat, Cirio-Bond, Bond Argentini), il sistema bancario preannuncia cambiamenti per riconquistarne la fiducia, con un'opera di autoregolamentazione senza scadenza, che va sotto il nome di "PattiChiari". Cittadinanzattiva, unitamente alle associazioni dei consumatori indipendenti, ha deciso di intraprendere un confronto con l'ABI per creare condizioni di trasparenza nei rapporti tra banche e risparmiatori.

OBIETTIVI:

- Offrire ai consumatori, attraverso un'azione d'informazione di prossimità, una serie di opportunità e di strumenti che consentano loro di comprendere e comparare i prodotti offerti allo sportello nonché di valutare e confrontare costi e qualità dei servizi;
- sviluppare nel sistema bancario una reale concorrenza stimolata dalle scelte di un'utenza informata.

ATTIVITÀ:

Dopo la realizzazione del seminario provinciale a Perugia (6 ottobre 2004), sono stati realizzati degli incontri informativi presso il Centro sociale anziani di Castiglione del Lago (dicembre 2004); presso l'Istituto Tecnico "Capitini" di Perugia e presso l'Università della Terza Età di Spoleto (gennaio 2005).

RISULTATI OTTENUTI:

Coinvolgimento di circa 115 persone tra studenti e pensionati.

SOGGETTI COINVOLTI:

Studenti delle scuole superiori e rappresentanti dei servizi bancari.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Dare continuità alle informazioni di prossimità sui temi del progetto.



Procuratori
dei cittadini

TITOLO: Campagna ImparareSicuri 2005

AMBITO: Scuola

DURATA: 10 mesi

LOCATION: Spoleto, Terni, Orvieto, Castiglione del Lago e Narni

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Paolo Baronti

INDIRIZZO E-MAIL: cittattiv.umbria@libero.it



Scuola di
cittadinanza attiva

EQUIPE: Sede regionale: Paola Giulivi e Daria Ferrari; Assemblea Territoriale di Spoleto: Giuseppe Ranucci, Anna Rita Bocchini, Manola Antinori, Alessandra Santarelli e Adele Piermarini; Assemblea Territoriale di Terni: Pier Paolo Marconi e Teresa Giacanelli; Assemblea Territoriale di Orvieto: Gianni Pietro Mencarelli e Pier Paolo Mattioni; Assemblea Territoriale di Castiglione del Lago: Susanna Del Lesto; Assemblea Territoriale di Narni: Valbruno Bontempo.

PARTNER ECONOMICO: Cittadinanzattiva onlus sede nazionale, Comune di Spoleto

CONTESTO INIZIALE:

Sottovalutazione a livello istituzionale della gravità del problema della sicurezza strutturale degli edifici scolastici e mancanza di una cultura della sicurezza nell'ambiente scolastico.

OBIETTIVI:

Sensibilizzare coloro che studiano e lavorano nella scuola perché conoscano lo stato di sicurezza, igiene e qualità del loro edificio con il supporto di materiali, sussidi e la realizzazione di attività specifiche; favorire lo sviluppo di comportamenti corretti contribuendo a sviluppare la cultura della sicurezza, contribuire alla risoluzione di problemi di piccola e media entità nella propria scuola e alla messa in sicurezza degli edifici scolastici; organizzare incontri con gli organi competenti al fine di ottenere impegni precisi per gli interventi previsti.

ATTIVITÀ:

- Organizzazione seminario di formazione per i monitori civici della sicurezza;
- realizzazione del monitoraggio in 51 scuole;
- inserimento ed elaborazione dati;
- redazione e presentazione del rapporto;
- pubblicizzazione, preparazione e realizzazione della III Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole, prove di evacuazione.

RISULTATI OTTENUTI:

51 scuole monitorate nelle città di Spoleto, Gubbio, Città di Castello, Bastia, Bettona, Castiglione del Lago, Campello sul Clitunno, Norcia, Arrone Terni, Orvieto; adesione di 180 scuole alla III Giornata nazionale della sicurezza.

SOGGETTI COINVOLTI:

La campagna ha ottenuto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica, il Patrocinio del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, della Protezione civile, della Provincia di Perugia e della Provincia di Terni.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

La prosecuzione e l'ampliamento della campagna aumentando il numero delle scuole da monitorare e le adesioni alla IV Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole.

TITOLO: “Ricuciamola”, Campagna di tutela del tessuto costituzionale

AMBITO: Trasversale

DURATA: 2 giugno 2005

LOCATION: Terni

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Pier Paolo Marconi

INDIRIZZO E-MAIL: cittadinanzattivatr@libero.it

EQUIPE: Pier Paolo Marconi

PARTNER ECONOMICO: Cittadinanzattiva onlus sede nazionale

CONTESTO INIZIALE:

Riforma unilaterale della Costituzione.

OBIETTIVI:

Informare sulla Costituzione e ribadire che essa è un bene comune.

ATTIVITÀ:

- Cucire con ago e filo pezzi di stoffa firmati in un patchwork a simboleggiare il tessuto costituzionale;
- esposizione del patchwork in occasione della 2° Convenzione nazionale della sussidiarietà a Roma dal 16 al 18 giugno 2005.

RISULTATI OTTENUTI:

23 città hanno aderito alla campagna ed ognuna ha inviato il proprio tessuto. Tutti i patchwork inviati sono stati cuciti tra loro, in un'unica “trama costituzionale” e mostrata nel corso della 2° Convenzione della sussidiarietà.

SOGGETTI COINVOLTI:

Cittadini e stampa locale.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Il 2006 sarà dedicato al rafforzamento del lavoro fatto sulla Costituzione dedicandoci soprattutto a sensibilizzare i cittadini sull'importanza di difendere la Costituzione italiana.



TITOLO: Sportello del consumatore

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: Permanente (dal 2001)

LOCATION: Spoleto, Perugia e Castiglione del Lago

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Anna Rita Cosso

INDIRIZZO E-MAIL: cittattiv.umbria@libero.it

EQUIPE: Susanna Del Lesto, Paola Giulivi, Arianna Palmieri e Roberta Ricci, operatrici del servizio; Manola Antinori, Paola Antonini, Anna Rita Bocchini, Cristina Burini, Valeria Gaggiani, Benedetta Marchesini, Giuseppe Pennino, Sara Pievaioli, Monica Raichini e Alessandra Santarelli, avvocati.

PARTNER ECONOMICO: Regione Umbria, Ministero Attività Produttive, Province, Comuni e Comunità Montane di Spoleto e Castiglione del Lago

CONTESTO INIZIALE:

Il servizio nasce nel 1993 su progetto delle associazioni dei consumatori, nel quadro delle iniziative istituzionali promosse dalla Regione Umbria e dalla Consulta per l'Utenza ed il consumo, in attuazione della L.R. 34/87. Dal 1996, con la L.R. 17/96, lo "sportello del consumatore" è stato istituito presso la Giunta Regionale e la gestione è stata affidata in convenzione alle associazioni dei consumatori iscritte all'Albo regionale. Cittadinanzattiva inizia l'attività nel 2001 negli sportelli di Perugia e Spoleto e nel 2003 a Castiglione del Lago.

OBIETTIVI:

- Promuovere l'educazione al consumo;
- far crescere il livello di consapevolezza dei consumatori sui propri diritti.

ATTIVITÀ:

Informazione nei confronti dei consumatori; consulenza su problemi di pronta soluzione; informazione sulle strutture pubbliche di servizi; raccolta segnalazioni, proteste e suggerimenti; attivazione nei confronti dei soggetti interessati e/o enti competenti affinché adeguino le loro strutture alle esigenze dell'utenza; attività di educazione al consumo; attivazione delle procedure di conciliazione per dirimere controversie tra consumatori ed operatori economici.

RISULTATI OTTENUTI:

Circa 300 i casi trattati, la maggior parte riferiti ai servizi di telefonia con casi ricorrenti di addebiti di servizi non richiesti ed elevate fatturazioni di numeri satellitari internazionali (avviate procedure di conciliazione Telecom e Corecom); nel settore servizi privati sono state fornite informazioni rispetto all'iter da seguire per chiedere il rimborso degli interessi indebitamente addebitati dalle banche a seguito della sentenza 21095/04 della Cassazione a sezioni riunite, pratica che va sotto il termine di anatocismo. Nel settore Commercio molte le problematiche relative alla vendita di prodotti difettosi (fornita la documentazione relativa al decreto legislativo sulle garanzie n° 24 del 2002).

SOGGETTI COINVOLTI:

Regione Umbria e altre associazioni dei consumatori iscritte all'Albo regionale per la gestione degli sportelli del consumatore.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Proseguimento dell'attività con implementazione dell'uso di Internet e gestione del portale dello Sportello del consumatore sul sito della Regione Umbria.



**Procuratori
dei cittadini**

TITOLO: “I giovani e le banche: vecchi e nuovi strumenti per il consumo”

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: 9 mesi (aprile 2005 - gennaio 2006)

LOCATION: Spoleto

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Anna Rita Cosso

INDIRIZZO E-MAIL: cittattiv.umbria@libero.it

EQUIPE: Daria Ferrari e Paola Giulivi.

PARTNER ECONOMICO: Consulta Regionale dell'Umbria per l'utenza e il consumo

CONTESTO INIZIALE:

Scarsa cultura della concorrenza che ancora caratterizza il sistema bancario italiano, in cui risulta necessario promuovere una cultura del consumerismo critico, per rendere i cittadini consapevoli non solo dei propri diritti e doveri, ma anche della necessità di attivarsi in prima persona (ad esempio chiedendo e pretendendo dalla banca le giuste informazioni per poter fare una buona scelta) per tutelare i propri diritti.

OBIETTIVI:

Proseguire l'attività di informazione e consulenza avviata già nel 2004, con una specifica attenzione ad un target estremamente recettivo al tema come la popolazione giovanile collocata intorno al raggiungimento della maggiore età, i 18 anni.

ATTIVITÀ:

Redazione opuscolo “Banca facile sapere tutto su... conto corrente, bancomat, carte di credito, carte prepagate, internet banking”; incontri nelle scuole superiori, distribuzione e illustrazione degli opuscoli, simulazioni e giochi di ruolo finalizzati a facilitare le informazioni sul tema.

RISULTATI OTTENUTI:

Coinvolgimento di 274 studenti degli ultimi due anni delle scuole superiori.

SOGGETTI COINVOLTI:

Studenti di diverse scuole, Istituto “Vittorio Emanuele II” di Perugia, Istituto Commerciale e per Geometri “G. Spagna” di Spoleto, Istituto “R. Battaglia” di Norcia, Istituto Industriale “Da Vinci” di Foligno e Liceo “Donatelli” di Terni.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Proseguire nell'informazione di prossimità in tema di servizi bancari.



Procuratori
dei cittadini

TITOLO: "L'anatocismo"

AMBITO: Politiche dei consumatori

DURATA: 2 mesi (dicembre 2004 - gennaio 2005)

LOCATION: Perugia

RESPONSABILE DEL PROGETTO: Avv. Sara Pievaioli

INDIRIZZO E-MAIL: Avv.pievaioli@libero.it

EQUIPE: Paola Giulivi, Daria Ferrari, Gianni Colangelo, Alessandra Pierantoni, Annalisa Monelletta, Laura Nissolino e Andrea Conversano, relatori.

PARTNER ECONOMICO: autofinanziato

CONTESTO INIZIALE:

Il pronunciamento della Corte di Cassazione a Sezioni Unite della sentenza n° 21095/04 in materia di anatocismo e le numerose segnalazioni arrivate al PiT servizi Spoleto e agli Sportelli del consumatore, sulle sospette illegittimità, nelle modalità di calcolo degli interessi nei casi di mutuo e di scoperto di conto corrente da parte degli Istituti di credito, hanno reso necessario avviare un percorso d'informazione per gli utenti sulle problematiche anatocistiche.

OBIETTIVI:

Rendere informati tutti gli utenti delle banche interessati alle problematiche legate al mondo bancario e circa le opportune iniziative giudiziali o stragiudiziali da intraprendere per la tutela dei diritti lesi.

ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE:

Seminario "ANATOCISMO: scoperto di conto corrente e mutui. Istruzioni per l'uso" (gennaio 2005).

RISULTATI OTTENUTI:

Coinvolgimento di circa 50 persone tra cui imprenditori, Procuratori dei cittadini, responsabili di associazioni di categoria e associazioni dei consumatori.

SOGGETTI COINVOLTI:

Associazioni di categoria, associazioni dei consumatori, utenti degli sportelli del consumatore e del PiT servizi Spoleto, sede nazionale di Cittadinanzattiva.

LINEE DI LAVORO PER IL FUTURO:

Proseguimento dell'attività d'informazione attraverso il PiT servizi Spoleto e gli sportelli del consumatore.



Procuratori
dei cittadini

Ringraziamenti



Desideriamo ringraziare tutti i collaboratori della sede nazionale, gli aderenti, i cittadini e tutti i soggetti che a vario titolo e in vario modo ci hanno aiutato e sostenuto nel corso del 2005.

Questi, i soggetti pubblici e privati che sono stati nostri partner nel corso dell'anno:

- ABB: campagna "ImparareSicuri 2005", in partnership con "Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa";
- ABI: programma "Patti Chiari";
- ACEA: rapporto PiT servizi;
- Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas: seminario di formazione e informazione sui temi dell'energia elettrica ed il gas per la tutela dei consumatori;
- AFIDAMP: campagna "ImparareSicuri 2005", in partnership con "Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa";
- AGENZIA SANITARIA REGIONALE - REGIONE EMILIA ROMAGNA: programma "Audit civico";
- ANAEO - ASSOMED: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà "Ripartiamo dai cittadini";
- ANCC - COOP: campagna "ImparareSicuri 2005", in partnership con "Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa";
- ANCST - LEGACOOOP: campagna "ImparareSicuri 2005", in partnership con "Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa"; programma "Appalti e partecipazione civica: osservatorio appalti";
- ASSOBIOMEDICA: campagna "Ospedale Sicuro";
- ASTRAZENECA: progetto "Audit civico"; campagna di prevenzione del cancro ai polmoni "Attenti a quei due", in collaborazione con Antea, Assofarm, Fimmg e il patrocinio dell'Aiom;
- BCC (Banche di Credito Cooperativo): progetto "Consumatori per la qualità dei servizi";
- BANCA INTESA: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà "Ripartiamo dai cittadini";
- BARILLA: campagna "ImparareSicuri 2005", in partnership con "Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa";
- BAYER: "Cardiolab", campagna d'informazione sui fattori di rischio e sulla prevenzione delle malattie cardiovascolari;
- BRISTOL MYERS SQUIBB: campagna d'informazione e tutela "Assistenza domiciliare in ambito oncologico";
- CAMST: progetto "Servizi di ristorazione e soddisfazione degli utenti";
- CIR - FOOD: progetto "Ristorazione Amica 2005";
- CISCRA: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà "Ripartiamo dai cittadini";
- CITIGROUP FOUNDATION: progetto "Bussola del risparmiatore", in collaborazione con Forum per la Finanza Sostenibile e Avanzi;
- CNS (Consorzio Nazionale Servizi): campagna "ImparareSicuri 2005", in partnership con "Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa";
- COMUNE DI ROMA: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà "Ripartiamo dai cittadini";

- COMMISSIONE DIFESA VISTA: campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”;
- CONSORZIO DROM: campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”;
- CONSUMERS’ FORUM: progetto “Il servizio idrico integrato dal punto di vista dei cittadini” e “La settimana del consumatore”, in particolare il convegno di approfondimento “Rinnovabili: quale energia per il futuro dei cittadini-consumatori?”;
- DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE: campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”;
- ELI LILLY: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- ENEL: progetto “Citizens as CSR partners”;
- ENIPOWER: progetto “Buone Pratiche nei servizi di pubblica utilità – Premio Villirillo”;
- ETHICON ENDO-SURGERY: campagna sul “Consenso informato”, in collaborazione con Anaoo-Assomed e Fimmg; venticinquennale del TDM;
- FIS - ENI: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- FONDAZIONE JOHNSON&JOHNSON: campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”;
- H3G: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- GLAXOSMITHKLINE: campagna nazionale sull’Assistenza Domiciliare Integrata, anno 2005; Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- GRUNENTHAL - FORMENTI: campagna di informazione e tutela “Aboliamo i dolori forzati”, in collaborazione con Anmar, Fimmg, Siaarti, Sifo, Simg, Siot e Sir; campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”;
- IMQ - CSQ: campagna “Ospedale Sicuro”; progetto “Consumatori per la qualità dei servizi”;
- JANSSEN - CILAG: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- KUWAIT PETROLEUM ITALIA: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- ISTITUTO CLINICO HUMANITAS: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- MEDTRONIC FOUNDATION: campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”;
- MERCK SHARP & DOHME: progetto “Carta europea dei diritti del malato”; campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”; rapporto Cnamc (Coordinamento nazionale delle associazioni dei malati cronici); Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;

- MERCK & Co.: progetto “Carta europea dei diritti del malato”;
- METAKOM: Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- MINISTERO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE: progetto “Consumatori per la qualità dei servizi”; progetto “Cittadini che contano”;
- MINISTERO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE - CNCU: campagna “Attenti alla polizza” - finanziamento in base alla legge 57 del 5 marzo 2001”;
- NOVARTIS: rapporto PiT salute 2005;
- PFIZER ITALIA : progetto “Laboratorio civico”; premio “Andrea Alesini”;
- POSTE ITALIANE: PiT servizi e rapporto PiT servizi 2005; progetto “Buone pratiche nei servizi di pubblica utilità - Premio Villirillo”; progetto “Consumatori per la qualità dei servizi”; Il Convenzione nazionale della Sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI: contributi per l’editoria;
- PROCTER & GAMBLE - Divisione Farmaceutica: campagna d’informazione e tutela sull’osteoporosi, in collaborazione con Lios, Aipos, Federasma, Associazione Italiana Pazienti Bpco, Faip e Anmar;
- PROVINCIA DI ROMA: progetto di educazione civica “Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo”;
- REGIONE LAZIO: Il Convenzione nazionale della sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- SAGO: Il Convenzione nazionale della sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- SANOFI - SYNTELABO: Il Convenzione nazionale della sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- SCA HYGIENE PRODUCTS: campagna d’informazione e tutela sull’incontinenza;
- TIM: campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”; seminario sulla conciliazione a Forlì;
- TNT: campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”;
- UNICREDIT BANCA: progetto “Cittadini che contano”;
- UNICREDITO ITALIANO: campagna “ImparareSicuri 2005”, con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”, Comitato “Quelli del 118” e in collaborazione con Fish e Fisd; progetto “Citizens as CSR partners”; PiT servizi;
- UNIPOL ASSICURAZIONI: campagna “ImparareSicuri 2005”, in partnership con “Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa”; PiT servizi; Il Convenzione nazionale della sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- WIND: Il Convenzione nazionale della sussidiarietà “Ripartiamo dai cittadini”;
- WORLD BANK GROUP: progetto “Participation of civic organizations in policy making: from research to application”.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 30 horizontal blue lines spaced evenly across the page, typical of standard notebook paper. The lines are thin and light blue, set against a plain white background. There are no margins, text, or other markings on the page.

[illegible]

CITTADINANZATTIVA è



Tribunale per
i diritti del malato



Procuratori
dei cittadini



Giustizia
per i diritti



Scuola di
cittadinanza attiva



Coordinamento nazionale
associazioni malati cronici



Active citizenship
network



CITTADINANZATTIVA

Cittadinanzattiva onlus
via Flaminia 53, 00196 Roma
Tel. 06367181 Fax 0636718333
www.cittadinanzattiva.it