



INDICE

parte prima	
L'identità	3
parte seconda	
Le attività e i risultati	19
parte terza	
Le risorse	87
allegati	
Bilancio consuntivo Sede nazionale	99
Bilancio sociale Sede regionale Umbria	103
Rapporto attività Sede regionale Molise	115
Ringraziamenti	123
Sostienici	126
Questionario di valutazione	127



parte prima

L'identità

• Lettera del Segretario generale	5
• Nota metodologica	6
• Identità e missione	7
• I principali stakeholder	11
• La sede nazionale di Cittadinanzattiva	15

Lettera del Segretario generale

Sono lieta di presentare il Bilancio sociale 2006 di Cittadinanza attiva onlus – sede nazionale.

Questo documento contiene un profilo aggiornato della missione, delle strategie e delle attività di un'organizzazione che ha fatto della tutela dei diritti dei cittadini e del loro empowerment la sua bandiera e che sta per compiere 30 anni dalla sua fondazione, avvenuta nel 1978.

Il bilancio sociale rappresenta per noi uno degli strumenti più importanti di comunicazione, condivisione e rendicontazione (in una parola, di trasparenza) in cui si parla di strategie, attività, partner e risorse impiegate.

Riteniamo che il rendere conto delle attività svolte e dei risultati raggiunti (o non raggiunti) per noi, più ancora che per i soggetti profit e per quelli pubblici, sia doveroso; questo è l'unico modo con il quale possiamo davvero ricambiare la fiducia dei cittadini, delle istituzioni, dei donatori e degli stakeholder che a vario titolo ci hanno scelto come loro interlocutore.

Abbiamo voluto trasformare la nostra organizzazione in una sorta di "libro aperto", accettando l'idea che ogni "lettore" possa dire la sua. Questa per noi è una sfida che lanciamo e accettiamo volentieri, anche per provare a combattere quei pregiudizi che ancora ci sono nei confronti del mondo del non profit.



Il non profit non è un mondo fatto d'improvvisazione ma di strategie di sviluppo sociale e di impegno quotidiano. Non è fatto di persone che credono di svolgere un'attività talmente valoriale in sé da non aver bisogno di una valutazione esterna, ma da persone che desiderano avere un confronto con l'esterno anche in termini valutativi.

Vi auguro buona lettura,



Segretario generale

Nota metodologica

Quello che segue è il secondo bilancio sociale di Cittadinanzattiva sede nazionale, che viene dopo il numero zero del 2004 e il numero uno del 2005.

Anche se si fa riferimento alle attività della sola sede nazionale, è fondamentale sottolineare che nessuna di esse sarebbe stata, né sarebbe, realizzabile senza il contributo e il coinvolgimento del nostro territorio.

Per le organizzazioni non profit, a differenza delle imprese, non esistono (ancora) uno schema predefinito o delle linee guida riconosciute a livello internazionale per la redazione del bilancio sociale, ma alcune indicazioni generali ed esempi concreti.

È facendovi riferimento che si è strutturato un documento che risponde a:

- chi siamo e con chi ci relazioniamo
- cosa abbiamo fatto per raggiungere quali obiettivi e con quali risultati
- con quali risorse abbiamo lavorato e come le abbiamo investite

Questo bilancio sociale si divide quindi in tre parti:

- la prima, l'**identità**, che illustra la storia, la mission e l'assetto istituzionale della nostra organizzazione; i nostri stakeholder e la loro "voce"; l'assetto organizzativo e funzionale della sede nazionale
- la seconda, le **attività e i risultati**, che dà conto dei risultati raggiunti durante l'anno, sia dalla sede nazionale nel suo complesso, sia dai singoli settori e aree. Sono pertanto descritte le specifiche attività svolte dalle reti e dai singoli servizi, e quelle svolte invece dalla sede nel suo complesso (le iniziative)
- la terza parte, le **risorse**, contiene informazioni quantitative e qualitative sulle risorse umane e quelle economiche, gestite dalla sede nazionale sia in entrata che in uscita nei diversi ambiti.



Team bilancio sociale

Completano il bilancio sociale, come allegati, il bilancio economico, il bilancio sociale della sede regionale di Cittadinanzattiva Umbria, il Rapporto attività della sede regionale di Cittadinanzattiva Molise e un questionario di valutazione.

Il bilancio sociale della sede nazionale, di cui è responsabile Barbara d'Alessio, è redatto a cura dell'équipe della Direzione Relazioni esterne. Per l'Ufficio Raccolta fondi: Chiara Prost, per il bilancio della sede nazionale e Rachele Giacalone, per i bilanci sociali delle sedi regionali; per l'Ufficio Comunicazione: Anna Lisa Mandorino ed Elisabetta Poma con il contributo di Giuliano Basso e Nicoletta Cannata.

Tutti i passaggi necessari sono stati condivisi con il Segretario generale, con i Vice segretari, con il Presidente e con la Direzione nazionale.

Identità e missione

La storia

Cittadinanzattiva nasce con il nome di **Movimento federativo democratico** nel **1978** dall'iniziativa comune di una trentina di gruppi di giovani cattolici, d'ispirazione democratica, desiderosi di sperimentare nuove forme di azione politica per il cittadino, "alle radici dell'erba" della società italiana, in polemica ma non in alternativa rispetto alle forme tradizionali della politica. Il Movimento è da subito laico e aperto a tutti.

Nel decennio **1980-1989**, il Movimento vive la sua fase di fondazione, in particolare con l'ideazione e promozione di iniziative di "democrazia diretta", volte a coinvolgere i cittadini quali attori per la tutela dei propri diritti nei campi della vita pubblica come la salute (con il Tribunale per i diritti del malato), la protezione civile, i servizi pubblici e i servizi per le donne, l'ordine pubblico e la questione giovanile. In un decennio dove domina la partitocrazia, la posizione del Movimento, che lavora per non costituire un partito e praticare l'autonoma iniziativa politica dei cittadini senza presentarsi alle elezioni, è decisamente un elemento di rottura e a molti appare ingenua o velleitaria.

Negli anni dal **1989 al 1998**, il Movimento vive la sua fase di consolidamento e legittimazione. La sua presenza nella società italiana è ormai riconosciuta e influente, anche in forza della crisi della partitocrazia e del tramonto delle tradizionali culture politiche. A questo periodo risalgono interventi decisivi nel campo della riforma della sanità (articolo 14 sui diritti dei cittadini), delle autonomie locali (inserimento del difensore civico e di istituti di partecipazione negli statuti comunali e provinciali), dei servizi pubblici (norme sulla partecipazione dei cittadini nella direttiva Ciampi-Cassese sulle carte dei servizi).

Il Movimento è presente durante la **crisi istituzionale** che investe la vita pubblica, facendo emergere i danni che la questione morale ha provocato ai diritti dei cittadini; sostiene inoltre con i referendum elettorali e iniziative come "Parte civile" con Fuci e Legambiente, l'idea di una democrazia in cui i cittadini, come elettori e soggetti attivi nelle politiche pubbliche, contano di più. È di questo periodo l'esperimento di costruzione di una "rappresentanza civica": tutti i cittadini interessati sono invitati ad eleggere i propri rappresentanti nei congressi del Movimento (saranno 300.000 a farlo nel 1992); viene inoltre sperimentata una rete permanente di monito-



raggio sullo stato dei diritti dei cittadini in tutto il territorio (il grande rapporto sui diritti nella sanità, a cui partecipano attivamente circa 10.000 persone, è del 1991). La **crisi della finanza pubblica (1992-93)**, all'epoca unica fonte di finanziamento, mette in seria difficoltà il Movimento e ne rallenta le attività per diversi anni.

In questo periodo il Movimento cambia il termine che connota la sua natura, da "politico" a "civico": non si mette in discussione l'identità, ma si sottolinea la differenza rispetto ad una politica ufficiale sempre più distante dall'azione dei cittadini.

Quella che si apre attorno al **1998** può essere considerata la **fase della maturità**, durante la quale il Movimento potenzia le proprie attività, sia estendendo i campi d'azione ai servizi d'interesse generale, ai diritti dei consumatori, alla giustizia e alla scuola, sia sperimentando forme più sistematiche di tutela, come i servizi PiT. Questo è anche il periodo in cui si prende atto di un pericoloso squilibrio tra le responsabilità che il Movimento porta e le risorse umane in esso coinvolte.

Viene così elaborata e realizzata, tra non poche difficoltà, la riforma che porterà alla costituzione delle **assemblee territoriali della cittadinanza attiva**, all'elezione del congresso nazionale e di quelli regionali e alla raccolta di circa **50.000 adesioni** complessive al Movimento. Una più forte dimensione territoriale si affianca così al tradizionale approccio "a rete" del Movimento; attività come quelle che riguardano il Sud Europa, la cittadinanza d'impresa o la qualità del servizio giustizia, rendono l'idea di un Movimento che, nel mondo della cittadinanza attiva, ha soprattutto il carisma dell'innovazione.

Nel giugno **2000** viene celebrato a Chianciano il **Congresso nazionale** che sancisce la nuova struttura del Movimento e decide di **mutare il nome in "Cittadinanzattiva"**. È sempre di quest'anno la redazione del Manifesto sulla cittadinanza d'impresa a cui hanno aderito un gruppo di imprese partner, entrate poi nel **"Gruppo di Frascati per la Rsi"**. Tra le iniziative più importanti realizzate vi è la presentazione italiana del Global compact proposto da Kofi Annan, la realizzazione di seminari internazionali annuali, il coinvolgimento delle imprese in programmi di responsabilità sociale (come Unicredit sull'analisi civica e la modifica dei contratti bancari o Pfizer, alla luce dello scandalo verificatosi in alcune regioni nel 2003, nella revisione del rapporto informatori farmaceutici/medici).

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"**, che porterà in un anno all'abbattimento di 118 barriere architettoniche per mano degli stessi cittadini. Sarà sempre questo gruppo a dare vita con Cittadinanzattiva alla I Convenzione della sussidiarietà, **"L'Italia dei beni comuni"**.

Sempre in questo anno 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.

Nasce infine nel **2003 "Consumatori indipendenti"** il raggruppamento di cinque importanti associazioni di consumatori (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 da partiti, sindacati e aziende; assolutamente autonomo rispetto agli schieramenti elettorali.

Una delle ultime novità nella storia di Cittadinanzattiva è il coinvolgimento dei giovani del **servizio civile volontario**, avviatosi nel 2003 con il progetto **"Sicuri si diventa"** sulla sicurezza domestica a Roma. Oggi sono circa in 120 a collaborare con le sedi di Cittadinanzattiva e parte di essi ha proseguito l'impegno anche alla fine del servizio.

Nel **2004** si tiene il **Congresso nazionale** di Riva del Garda, **"Al passo con il futuro"** che ha registrato l'aumento degli aderenti (da 47.000 a 76.000) e delle assemblee territoriali (da 170 a 235). Il 2004 è stato anche l'anno che ha visto

Cittadinanzattiva particolarmente impegnata sul fronte della sussidiarietà e della lotta alla corruzione.

Nel **2005** l'impegno di Cittadinanzattiva nella scuola ha dato importanti risultati: alla **Giornata nazionale della sicurezza hanno partecipato 10.411 scuole in Italia** con il coinvolgimento di 2.386.848 studenti. Anche le iniziative di educazione alla cittadinanza nel mondo della scuola sono cresciute rendendo così l'ambiente scolastico uno dei luoghi privilegiati di impegno civico.

Questo è anche l'anno in cui il **Tribunale per i diritti del malato compie 25 anni** (1980-2005): l'anniversario è stato celebrato su tutto il territorio con l'organizzazione di moltissimi eventi locali.

Nel **2006** si svolge a Roccella Jonica (Rc) il Congresso nazionale di metà mandato **"Casa nostra! Il ruolo dei cittadini nella lotta per la legalità"** che ha avuto come obiettivi principali la verifica del lavoro di due anni, il confronto ed il dibattito sulle politiche della salute, della giustizia, dell'istruzione e dei servizi di pubblica utilità. Il titolo del congresso esprime l'impegno di Cittadinanzattiva nella lotta alla corruzione: la legalità deve passare attraverso l'esercizio di responsabilità da parte della cittadinanza attiva, in una logica sussidiaria.

La missione

La missione di Cittadinanzattiva è contenuta in poche parole: **"Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo"**; in un solo concetto si esprime il far sì che il cittadino conti di fronte ai poteri pubblici e privati, che sia cittadino oltre il voto in quanto risorsa importante per la democrazia; sottolinea l'importanza di far mettere in agenda le questioni dei cittadini, costruendo la dimensione civica della politica.

Il campo in cui si esplicita concretamente la missione di Cittadinanzattiva è quello della **tutela dei diritti** realizzata attraverso un sistema di reti e servizi. 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 nostra missione trova 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.



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 progressivamente individuati e a mobilitare l'opinione pubblica su questioni di interesse generale
- **attività di 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
- **l'interlocazione con le istituzioni e i partiti**, al fine di inserire nell'agenda della politica questioni inerenti i diritti dei cittadini e di coinvolgere questi soggetti in proprie politiche e programmi
- **la formazione dei cittadini**, siano essi operatori dei servizi o utenti, 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

I campi prevalenti di impegno di Cittadinanzattiva sono la salute, le politiche dei consumatori, la giustizia, la scuola, le politiche della cronicità, la cittadinanza d'impresa e la cittadinanza europea.

L'assetto istituzionale

Cittadinanzattiva ha una struttura democratica e federalista, che parte dal livello locale per arrivare al Congresso 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. 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 per specifiche politiche (Tribunale per i diritti del malato, Procuratori dei cittadini, Giustizia per i diritti, Scuola di cittadinanza attiva, Coordinamento nazionale associazioni malati cronici e Active citizenship network), hanno modalità di organizzazione dotate di una certa autonomia, ma rispondono sempre agli organismi statutari dei tre livelli.

Il livello locale

I cittadini aderiscono a Cittadinanzattiva tramite le **assemblee territoriali della cittadinanza attiva**; esse hanno sia un ruolo politico di promozione delle iniziative, sia di rappresentanza. Le assemblee territoriali 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 al fine di consentirgli un maggiore sviluppo.

Il livello regionale

Il **Congresso regionale** ha carattere permanente e dura in carica quattro anni. Anch'esso funge da organo di promozione politica e 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 e, soprattutto negli ultimi anni, stanno acquisendo un'importanza particolare visto l'assetto federale del Paese. Questa maggiore assunzione di responsabilità ha fatto sì che nascesse la Conferenza delle regioni, un

nuovo organo nazionale deputato a dare maggiore sostegno e possibilità di sviluppo a tale dimensione.

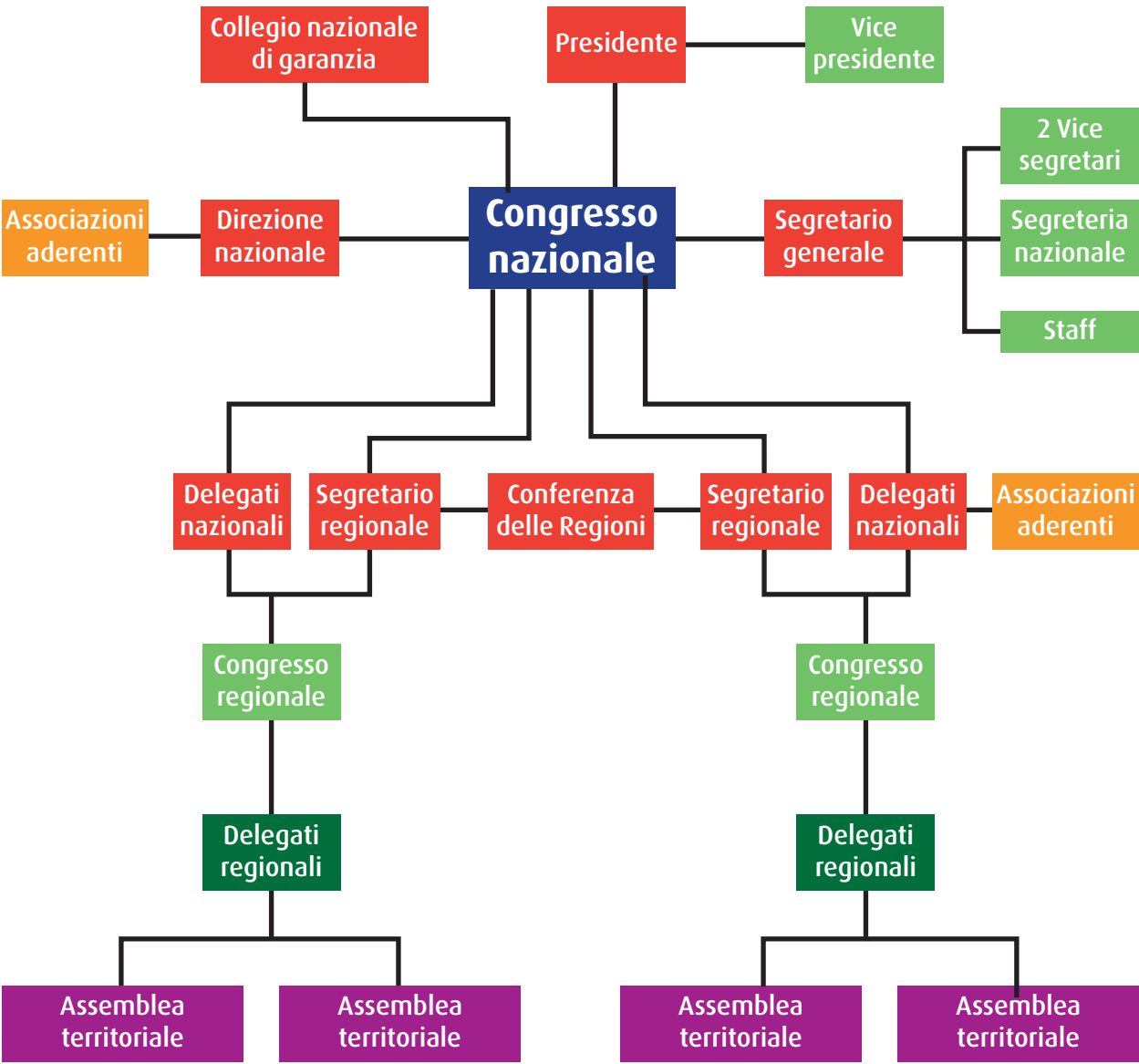
Il livello nazionale

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 e 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 su proposta del **Segretario generale**. Quest'ultimo nomina uno o due vice segretari che lo affiancano nel lavoro e, con il Presidente, ha la rappresentanza legale e

quella politica generale; infine, il Segretario generale propone al Congresso e in Direzione di cooptare i rappresentanti delle associazioni aderenti.

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, che coadiuvano il Segretario generale e il Presidente nello svolgimento dei compiti assegnatigli dal Congresso, realizzando progetti, gestendo uffici e dipartimenti e amministrando risorse. Alcuni di loro rivestono cariche istituzionali elettive.

Organigramma di Cittadinanzattiva



I principali stakeholder

Gli stakeholder sono i portatori di interesse, tutti coloro che in modi diversi possono influenzare o essere influenzati dalle attività dell'organizzazione; senza il loro coinvolgimento, Cittadinanzattiva non riuscirebbe a perseguire la sua mission. Gli stakeholder primari sono gli aderenti e volontari, gli organi statutari, le organizzazioni partner, i cittadini, i donatori e i collaboratori; tra quelli secondari possiamo invece annoverare i media, le imprese, le istituzioni pubbliche, il mondo dell'attivismo civico e i fornitori.

Quest'anno abbiamo proposto ad alcuni di loro di avere uno spazio ("Dicono di noi") all'interno del bilancio sociale per far emergere il loro punto di vista; essi sono infatti per noi interlocutori rilevanti, senza il cui confronto non potremmo raggiungere appieno i nostri obiettivi.

Da sempre infatti Cittadinanzattiva agisce in una logica di confronto e collaborazione con i suoi stakeholder, convinta che le cose non cambino da sole ma con il contributo di tutti i soggetti che a vario titolo rappresentano per noi un punto

di forza. Lo dimostra il fatto che la maggior parte delle campagne e dei progetti sono "guidati" da tavoli "multi-stakeholder" che garantiscono proprio il bilanciamento di tutti gli interessi in gioco.

Si tratta, in fondo, dello stesso approccio che chiediamo di avere alle imprese, in una logica di rottura dell'autoreferenzialità e della presa in carico di una più ampia responsabilità sociale (cittadinanza d'impresa).

Da un punto di vista operativo, siamo stati in grado di condividere il bilancio sociale, prima della sua pubblicazione, con uno solo dei nostri stakeholder, la Direzione nazionale, uno dei nostri principali organi statutari che, tra le altre cose, ha il compito di dare al movimento le linee di indirizzo politico e di verificarne periodicamente l'implementazione.

Contiamo, dal prossimo anno, di riuscirci a dividerlo, sempre in via preliminare, anche con gli stakeholder esterni.



Dicono di noi...



"In tanti anni di lavoro insieme su tutti i fronti che riguardano i rapporti tra cittadini e istituzioni ho visto sempre più Cittadinanzattiva come un "apripiste": dalla Social Corporate Responsibility alle battaglie per l'accessibilità, dalle azioni per l'empowerment dei malati e per la sicurezza degli ospedali a quelle per l'attuazione del principio costituzionale della sussidiarietà orizzontale, le campagne di Cittadinanzattiva non sono mai solo di facciata, ma si propongono di costruire le condizioni di una nuova sensibilità ai diritti che è alla base del loro stesso riconoscimento. È quindi il valore politico ed educativo dell'attività di Cittadinanzattiva che mi fa considerare questa associazione un esempio di come si possano fondere in un movimento d'opinione genuinamente "dei cittadini" passione, competenza e visioni strategiche."

Carlo Mochi Sismondi

Direttore generale FORUM PA



"La collaborazione con Cittadinanzattiva si è fondata sin dall'inizio sulla ricerca costante del confronto franco e aperto grazie ed in virtù di una sintonia valoriale di fondo. Per portare alcuni esempi: il profondo rispetto delle reciproche istanze, l'osservanza all'ascolto attivo, la ricerca di azioni innovative che rispondessero sempre e comunque all'interesse generale. Anche la piena condivisione di un metodo di lavoro che privilegiasse costantemente l'intreccio tra prassi e teoria ha contribuito fortemente al buon esito, in alcuni casi vero e proprio successo dei progetti che abbiamo unitamente messo in cantiere. Sostanzialmente la partnership si è consolidata nella pratica diretta e nella sperimentazione fattiva dei percorsi mettendo a disposizione i contenuti delle diverse esperienze. Con l'avvio di un'azione congiunta per formare soci e consumatori sull'Euro in occasione dell'ingresso della moneta unica (anno 2001/2002) si è conseguentemente e molto naturalmente sviluppata una progettualità condivisa e comune, articolata attorno a temi cari sia alle politiche di citizenship sia a quelle della socialità cooperativa (un solo esempio il tema diritti dei consumatori). Con il Programma di Responsabilità Sociale d'Impresa e la stesura e attivazione del Piano Sociale Partecipato, elaborato e inaugurato nel 2003, con Cittadinanzattiva abbiamo inaugurato

un'esperienza innovativa e per taluni aspetti strategica. Molti i risultati tangibili raggiunti nel 2004, 2005 e nel 2006 documentati nei Bilanci Sociali di Unicoop Tirreno. Il Premio Ethic Award per la Responsabilità Sociale d'Impresa, che la rivista GDO week organizza ormai da diversi anni, nel 2005 è stato riconosciuto ad Unicoop Tirreno per la realizzazione del Supermercato dell'Accoglienza di Bagno di Gavorrano. Il successo del progetto, con le sue peculiarità è da condividere sicuramente e per fortuna con molti, a Cittadinanzattiva va però il merito di averne per prima intuito non solo il bisogno ma soprattutto la sua concreta fattibilità."

Valeria Magrini

Responsabile Piano Sociale Partecipato - Unicoop Tirreno



"L'esperienza di Cittadinanzattiva rappresenta per il sistema della ASL/AO un momento di necessario confronto. Infatti, il contributo di Cittadinanzattiva all'interno di un settore altamente sensibile ai bisogni dei cittadini

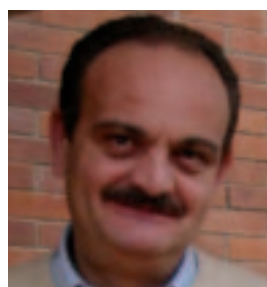
quale quello sanitario rappresenta un essenziale livello di negoziazione e di affrancamento.

È innegabile che in tal modo la rappresentanza dei cittadini-utenti debba essere su tre piani: quello politico generale (sebbene ormai in molte realtà locali incapace di proporsi come sintesi e proposta di visione della società); quello di interesse generale (e Cittadinanzattiva rappresenta forse l'esperienza più compiuta in questo caso) e quello di interesse particolare (es. le associazioni pazienti). FIASO deve naturalmente dialogare con il secondo livello. La percezione di Cittadinanzattiva nel sistema ASL/AO è sostanzialmente di una organizzazione in grado di avviare un dialogo costruttivo con gli interlocutori.

Vi è inoltre un vantaggio non indifferente; la scelta di Cittadinanzattiva di fare del dialogo con gli interlocutori istituzionali uno strumento di salvaguardia degli interessi dei cittadini."

Lorenzo Terranova

Direttore scientifico FIASO



"Cittadinanzattiva è un partner autorevole perché ha sempre operato nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità per promuovere e tutelare i diritti dei cittadini italiani. Il suo prezioso contributo per rispondere alle necessità dei cittadini di oggi risulta di grande importanza nello

scenario italiano e soprattutto nello scenario internazionale. La Carta Comune dei Diritti del Malato riconosciuta dal Parlamento Europeo di Bruxelles e celebrata il 29 marzo 2006, è solo una delle tante testimonianze concrete della capacità di Cittadinanzattiva di aprire un dialogo costruttivo tra istituzioni e cittadini. Un dialogo nato grazie all'approccio di questa associazione che ha nella costruzione di un terreno comune di sostegno e collaborazione le sue basi fondamentali."

Moreno Busolin

Managing Director Johnson & Johnson Medical Holding



"Definire Cittadinanzattiva in due parole potrebbe essere un esercizio semplice: un'architettura perfetta! Una definizione così sintetica, tuttavia, non rende merito a tutti quelli che a vario titolo, l'hanno resa tale. Sono numerose

le persone che hanno il nostro sito internet tra i loro preferiti, giornalisti, amministratori pubblici e rappresentanti di altre associazioni. La passione e la capillarità delle Assemblee territoriali unite all'efficienza della Sede nazionale ed all'appropriatezza delle scelte fatte dalla nostra Direzione Nazionale, rendono Cittadinanzattiva, un'organizzazione che negli anni ha saputo porsi nei confronti dei Cittadini e delle Amministrazioni, come riferimento in materia di tutela dei diritti, attraverso una politica credibile."

Flavio Magarini

Vice Segretario del Veneto - Cittadinanzattiva



"La forza di Cittadinanzattiva è che non si sostituisce al cittadino ma lo accompagna, lo sostiene, lo ascolta anche quando altri preferiscono non farlo, lo fa con rispetto e pazienza, condividendo le piccole o le grandi ingiustizie

subite. Chi si rivolge a noi sa di non essere un numero su una pratica, l'utente di un servizio, ma la persona al centro della nostra azione civica."

Davide Grilletto

Componente Segreteria regionale Calabria
e coordinatore d'assemblea - Cittadinanzattiva



"Cittadinanzattiva è un'organizzazione di cittadini che unisce allo slancio proprio del volontariato una rara professionalità nello sviluppo dei progetti. L'apertura internazionale, l'orientamento all'innovazione, la capacità di dialogare con le istituzioni e con i soggetti economici, sono le solide fondamenta su cui si fonda l'essenziale contributo fornito da Cittadinanzattiva allo sviluppo della sussidiarietà orizzontale. In particolare negli ultimi anni ho potuto apprezzare il grande sforzo effettuato da Cittadinanzattiva nel campo della cittadinanza d'impresa, ai fini di valorizzare un approccio serio e qualificante alla Corporate Social Responsibility. Sulla base delle ormai numerose opportunità di collaborazione manifestatesi negli ultimi anni posso tranquillamente dichiarare che considero Cittadinanzattiva un partner ideale per lo sviluppo di progetti innovativi nel campo del sociale."

Marco Frey

Prof. economia e gestione delle imprese
Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa



"Tra le varie Associazioni di Consumatori che operano nel nostro Paese, Cittadinanzattiva rappresenta per il mondo dei fruitori del bene salute la principale e più attenta associazione, come è stato possibile sperimentare per il "pianeta diabete" e più in generale per i malati cronici, anche grazie alla struttura del CnAMC. Particolare attenzione, infatti, Cittadinanzattiva sta ponendo in questo periodo alla recrudescenza del fenomeno diabete, specie in quanto coniugabile all'altro fenomeno, anch'esso in continua espansione, rappresentato dall'obesità; inoltre, un'importante incidenza del suo operato è riscontrabile nell'attività riferita al confronto sistematico che sta sviluppando con l'AIFA (Agenzia italiana del farmaco); ma, da sempre, un'altra sua struttura, e segnatamente il Tribunale dei Diritti del Malato, è quotidianamente allertato a tutela degli obblighi a cui il Sistema Sanitario è chiamato e che, non sempre, vengono osservati, spesso a causa della persistente disumanizzazione dei e nei Servizi."

Vera Buondonno

Presidente FAND - Associazione Italiana Diabetici

Tra i nostri stakeholder desideriamo ringraziarne due che sono particolarmente vicini a Cittadinanzattiva perché nati direttamente dalla nostra esperienza.

FONDACA (www.fondaca.org)

La Fondazione per la cittadinanza attiva è stata creata nel 2002 con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo dell'attivismo civico attraverso la ricerca sociale, la formazione avanzata, il dialogo culturale e la consulenza.

Ricerca sociale: con lo scopo di approfondire e aumentare la conoscenza teorica ed empirica sulla cittadinanza e l'attivismo civico, sia in termini di ricerca di base che di ricerca applicata.

Formazione avanzata: al fine di migliorare le conoscenze e le capacità dei membri delle organizzazioni civiche e dei loro stakeholder, così come di studiosi e osservatori di questo fenomeno.

Dialogo culturale: con lo scopo di favorire la condivisione e la discussione di questioni rilevanti per lo sviluppo dell'attivismo civico, nonché di promuovere una più adeguata percezione di questo fenomeno da parte dell'opinione pubblica e delle classi dirigenti, anche attraverso l'attività editoriale che la fondazione svolge

Consulenza: con lo scopo di fornire assistenza alle organizzazioni civiche, agli enti pubblici e alle imprese nei programmi e nelle attività concernenti l'attivismo civico e la cittadinanza d'impresa

Cittadinanzattiva è tra i fondatori e collabora con la Fondazione alla realizzazione di una serie di programmi e attività soprattutto sui temi della responsabilità sociale d'impresa e dello sviluppo dell'attivismo civico.

Fondaca, oltre a condividere le finalità generali di Cittadinanzattiva, mantiene da sempre rapporti molto stretti con il movimento e con Active citizenship network, il suo programma di politica europea.

Tali rapporti si concretizzano in:

- sostegno nella realizzazione di progetti in termini di supporto scientifico e metodologico
- costituzione di partnership per la presentazione di progetti presso l'Unione Europea
- condivisione di conoscenze e di relazioni
- contributo alla cura della leadership del movimento attraverso l'attivazione di iniziative di formazione su temi specifici, la promozione della partecipazione dei dirigenti a stage, seminari e corsi universitari in Italia e all'estero, la copertura dei costi di iscrizione ai master organizzati da Fondaca
- mobilitazione di risorse, ovvero attività di reperimento di fondi e sostegno economico a favore di progetti e iniziative del movimento

LABSUS (www.labsus.org)

Labsus, il Laboratorio per la sussidiarietà, è nato con l'obiettivo di diffondere tra i cittadini la conoscenza del principio di sussidiarietà contenuto nella Costituzione (art. 118, u.c.): una grande novità che può cambiare il loro modo di stare, di vivere da cittadini la società.

Infatti la sussidiarietà è la piattaforma costituzionale su cui costruire un nuovo modello di società caratterizzato dalla presenza diffusa di cittadini attivi, cioè autonomi, solidali e responsabili, alleati dell'amministrazione nel prendersi cura dei beni comuni. È un modo di essere cittadini del tutto nuovo e finora irrealizzabile, perché l'ordinamento non consentiva loro di occuparsi della cosa pubblica pur continuando ad essere semplici cittadini. Anzi, era considerata assurda la sola idea che i cittadini, senza iscriversi ad associazioni di volontariato o similari, potessero in quanto tali avere la voglia e le capacità per prendersi cura dei beni comuni con l'amministrazione. E invece oggi questa assurda idea sta nella Costituzione e Labsus si impegna a promuoverla.

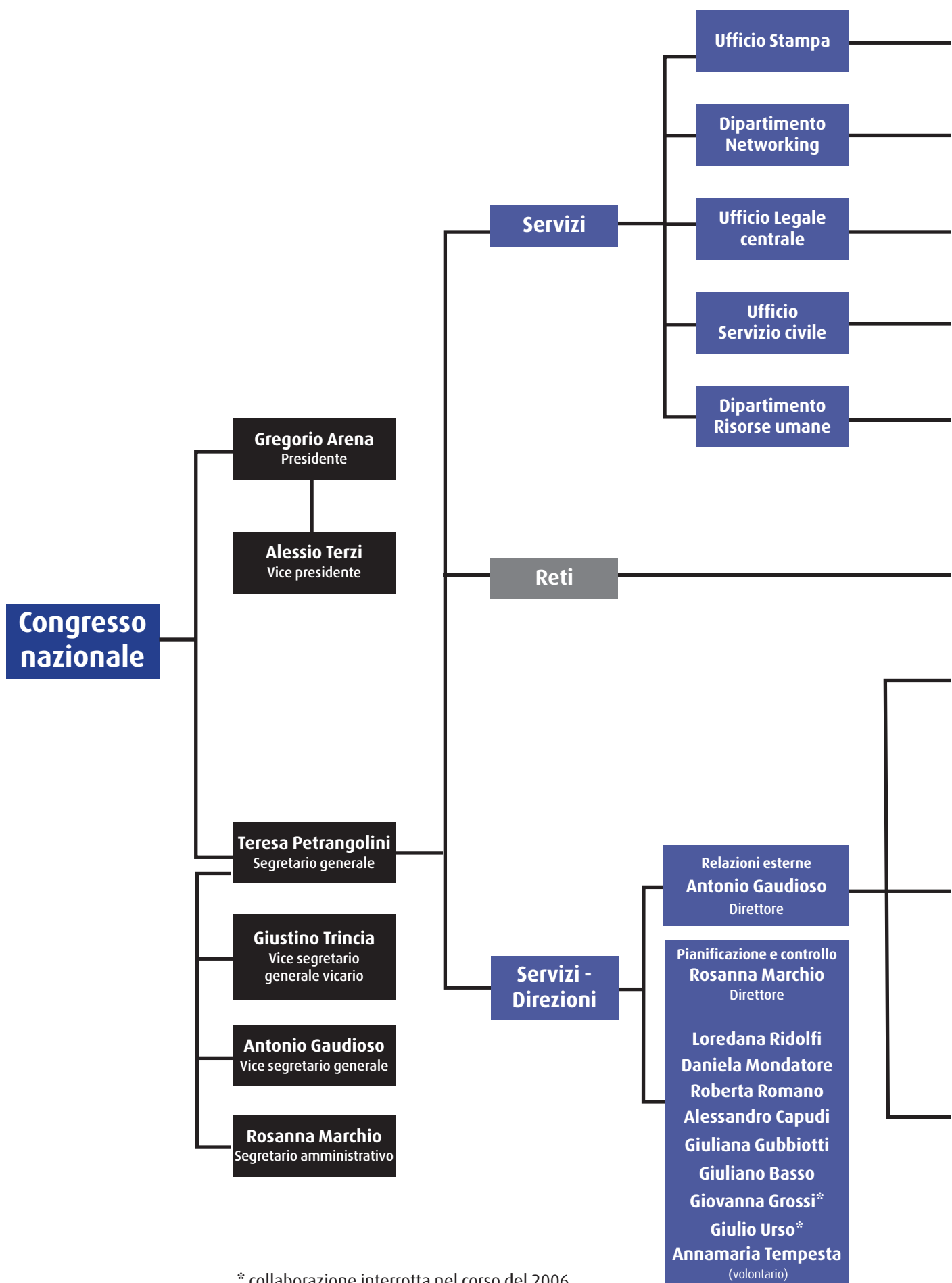
Presidente di Labsus, nonché di Cittadinanzattiva, è Gregorio Arena che ha pubblicato nel 2006 con Laterza un libro intitolato "Cittadini attivi".

Cittadinanzattiva è fra i soggetti promotori di Labsus con cui collabora alla realizzazione di tutte le iniziative relative alla promozione del principio di sussidiarietà.

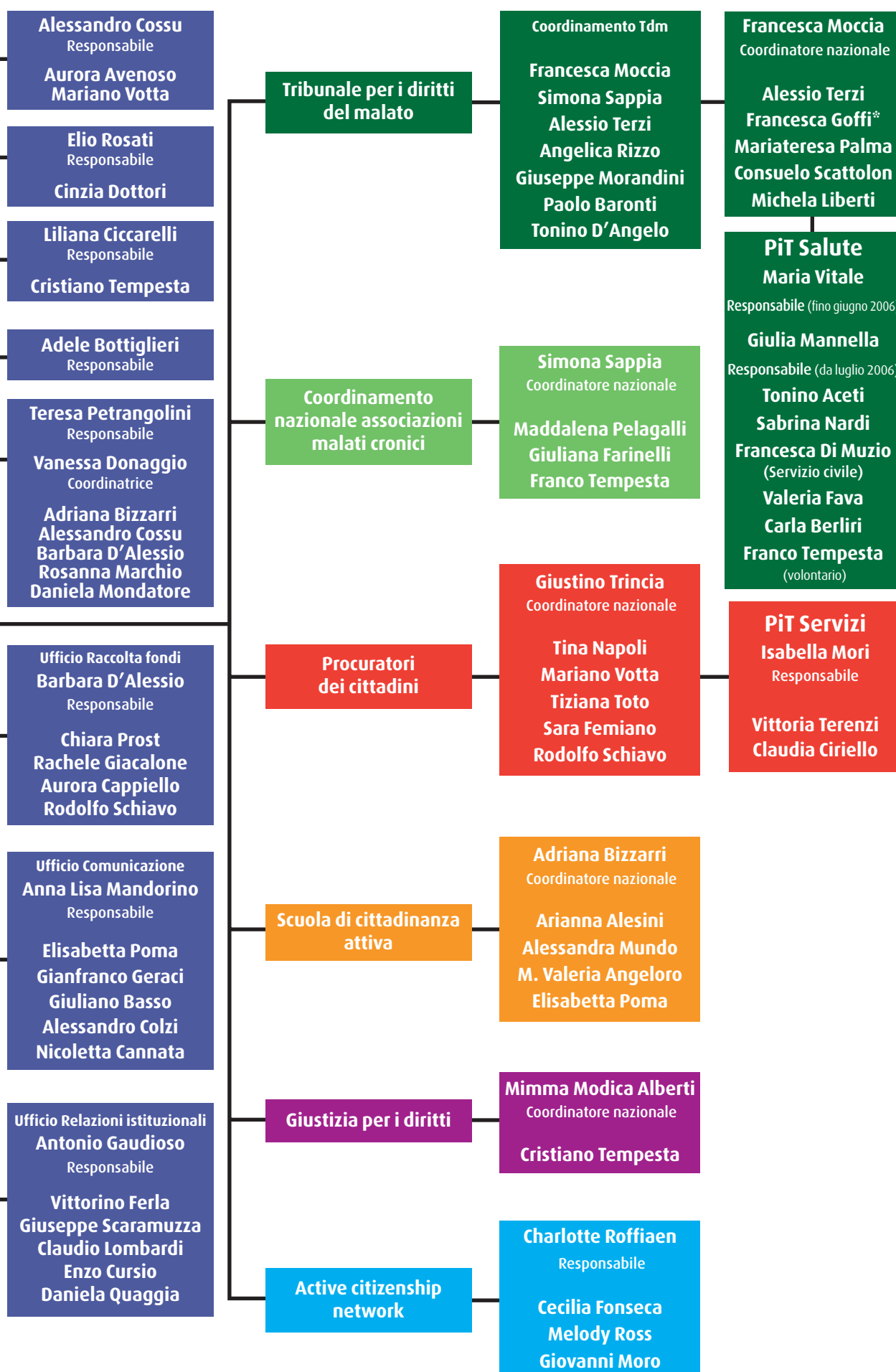
La sede nazionale di Cittadinanzattiva

I collaboratori della sede nazionale (76 tra interni, esterni e volontari) rappresentano lo staff che coadiuva il Segretario generale nello svolgimento delle sue funzioni.





* collaborazione interrotta nel corso del 2006





parte seconda

Le attività e i risultati

Uno sguardo d'insieme	21
Le reti e il servizio PiT	22
• Politiche della salute	24
- PiT Salute	26
- I progetti	28
• Politiche dei servizi di pubblica utilità	39
- PiT Servizi	41
- I progetti	43
• Politiche della giustizia	59
• Politiche dell'educazione e della scuola	61
- I progetti	63
• Politiche in Europa	65
- I progetti	67
 Servizi	 70
• Direzione Relazioni esterne	71
- Ufficio Raccolta fondi	71
- Ufficio Comunicazione	74
- Ufficio Relazioni istituzionali	75
• Direzione Pianificazione e controllo	76
• Ufficio Stampa	77
• Dipartimento Networking	77
• Dipartimento Risorse umane	78
• Ufficio Legale centrale	78
• Ufficio Servizio civile	78
 Iniziative	 80
• Congresso nazionale	80
• Civil Society Index	80
• III Convenzione nazionale della sussidiarietà	81
• Politica di cittadinanza d'impresa	81
• Programma sulla legalità	83

Tutte le schede progetto sono contraddistinte da un colore che ne indica l'appartenenza ad un' area tematica: il verde riguarda le politiche della salute, il rosso le politiche dei servizi di pubblica utilità, il viola la giustizia, l'arancione per l'educazione e la scuola, l'azzurro per le politiche in Europa.

Uno sguardo d'insieme

Prima di entrare nel merito delle attività e delle politiche delle singole reti, è utile avere uno sguardo d'insieme per mettere in evidenza i risultati più significativi che riassumono per noi il senso dell'anno appena trascorso.

Il 2006 è stato per il nostro movimento l'anno dell'impegno per la legalità, del rafforzamento della nostra politica istituzionale, dei consumatori e del riconoscimento ufficiale della valutazione civica.

Impegno per la legalità

Abbiamo voluto sottolinearlo già a partire dalla scelta di celebrare il nostro **Congresso nazionale nella Locride**, con il coinvolgimento di Mons. Bregantini e di tutte le associazioni e i soggetti quotidianamente impegnati in quei territori nella lotta alla mafia e alla corruzione.

La nostra proposta di **destinare a fini sociali i beni confiscati ai corrotti** è diventata legge: quei beni saranno ora destinati all'edilizia scolastica e all'informatizzazione dei processi.

Abbiamo parlato di **legalità nelle scuole** medie e superiori delle regioni del Sud: Campania (Aversa), Calabria (Lamezia Terme e Reggio Calabria), Puglia (Casarano), Sicilia (Sciacca) e Sardegna (Oristano); abbiamo partecipato come docenti al corso di formazione organizzato dalla Corte d'Appello di Catanzaro dal titolo "Immagine, qualità e soddisfazioni del servizio giustizia" (10 incontri rivolti complessivamente a 300 operatori di giustizia, ausiliari degli uffici giudicanti e requiranti e cancellieri) e fornito il nostro punto di vista sul servizio giustizia mettendo in evidenza il **diritto all'accesso**, il diritto ad un **processo celere**, il diritto alla **qualità del servizio**. Ci sentiamo coinvolti in prima persona su questi temi in quanto cittadini attivi: laddove la coscienza civile e sociale è più forte, lo è anche la difesa della legalità.

Rafforzamento della nostra politica istituzionale

Abbiamo raggiunto risultati estremamente significativi, oltre alla sopra citata legge sulla destinazione a fini sociali dei beni confiscati ai corrotti.

Tra questi, citiamo l'approvazione della legge 80/2006, che semplifica e unifica i **percorsi di riconoscimento dell'invalidità civile e handicap**, in collaborazione con più di ottanta associazioni di malati cronici e di disabili; lo stop alla proroga della legge 626/94 (sicurezza nelle

scuole), lo stanziamento di fondi da parte del Cipe (Comitato interministeriale per la programmazione economica) per la **messa in sicurezza** di diverse centinaia di **edifici scolastici** situati in zone a rischio sismico; il conferimento della **Medaglia d'oro** al merito della sanità pubblica con decreto del Presidente della Repubblica. La prima "**Carta europea della partecipazione civica**" che, tradotta in 10 lingue, è stata poi presentata al I Congresso internazionale sulla comunicazione e lo sviluppo economico, organizzato dalla Banca Mondiale; la Carta è al momento utilizzata come base di discussione sulla definizione dei rapporti tra organizzazioni civiche nazionali, organizzazioni civiche europee ed istituzioni dell'Unione Europea.

Infine, la nostra presenza sui media che è cresciuta molto rispetto agli anni passati, con oltre 200 passaggi televisivi, 300 radiofonici e più di 3000 articoli sulla carta stampata.

L'anno dei consumatori

Grandi successi sono stati raggiunti con l'approvazione del **Decreto Bersani**, che ha accolto molte delle nostre proposte in tema di servizi assicurativi, servizi bancari, telecomunicazioni, taxi e trasporti. È inoltre cresciuto il nostro impegno in tema di conciliazioni per la soluzione stragiudiziale delle controversie inerenti i servizi di pubblica utilità (sottoscritti protocolli con ben 11 aziende); abbiamo lavorato tantissimo per rendere i cittadini più informati e consapevoli soprattutto sui servizi finanziari, ad esempio con la presenza dei nostri volontari all'interno delle filiali delle banche del Gruppo Capitalia e attraverso corsi di formazione ad hoc realizzati all'interno del progetto "La bussola del risparmiatore".

Riconoscimento ufficiale della valutazione civica

Si tratta della valutazione da parte dei cittadini della qualità dei servizi sanitari basata su una metodologia da noi stessi proposta ed implementata, "**l'Audit civico**". Ormai un terzo delle aziende sanitarie italiane la utilizza nei suoi cicli di valutazione, e lo stesso Ministero della Salute, in occasione della presentazione del rapporto (avvenuta nella sede del Ministero e alla presenza del Ministro), lo ha riconosciuto strumento di governance del sistema sanitario; ad oggi sono già cinque le regioni che utilizzano l'Audit (Friuli Venezia Giulia, Lazio, Puglia, Emilia Romagna e Abruzzo).

Le reti e il servizio PiT

Come previsto dal nostro Statuto all'art.5: "Cittadinanzattiva realizza la tutela sociale dei diritti tramite gruppi di iniziativa civica collegati in Reti".

Le reti di Cittadinanzattiva corrispondono alle principali aree tematiche in cui essa opera.

La Direzione nazionale, l'organo che determina l'indirizzo politico generale, elegge per ciascuna rete, su proposta del Segretario generale, un coordinatore nazionale che dura in carica fino alla scadenza congressuale ed è soggetto a conferma di metà mandato. I coordinatori nazionali presentano alla Direzione nazionale rapporti annuali di attività e progetti.



Tdm: Tribunale per i diritti del malato

Il Tribunale per i diritti del malato è nato nel 1980 per tutelare i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana e razionale organizzazione del servizio sanitario.

Il Tdm opera tramite **centinaia di sezioni locali presenti su tutto il territorio nazionale** (più di 10.000 cittadini attivi negli ospedali e nei servizi territoriali); una struttura centrale, che coordina le attività della rete, promuove le iniziative nazionali e gestisce il PiT Salute (Progetto integrato di Tutela), il servizio che offre informazioni e consulenza gratuita ai cittadini in ambito sanitario ed assistenziale.

All'interno delle sezioni vengono raccolte le segnalazioni e le richieste di aiuto dei cittadini e si interviene sui disagi e i disservizi delle strutture sanitarie. Al di là di questa attività di tutela ordinaria, sono parte integrante dell'operato del Tdm la promozione e la realizzazione di politiche orientate a far valere il punto di vista dei cittadini nella riforma del welfare sanitario.



Cnamc: Coordinamento nazionale associazioni malati cronici

Il Coordinamento nazionale delle associazioni dei malati cronici, nato nel 1996, rappresenta un esempio unico di alleanza trasversale per la tutela dei diritti dei cittadini affetti da patologie croniche e rare. **Vi aderiscono oltre 120 associazioni e federazioni di pazienti.**

Il Cnamc ha tra i suoi obiettivi quello di definire e perseguire politiche sanitarie comuni basate sul principio di tutela integrata ed unitaria; agire quale cassa di risonanza delle richieste delle singole organizzazioni, assicurando loro maggiore visibilità e formazione, anche attraverso la disposizione di un archivio elettronico consultabile online;

raccogliere e fornire in tempo reale notizie sul mondo della cronicità (novità legislative, sentenze utili, nuove sperimentazioni, disegni di legge in discussione, ecc.); facilitare la comunicazione e lo scambio di esperienze positive fra le associazioni per garantire la socializzazione e riproducibilità delle buone pratiche; investire nell'educazione e nella crescita della leadership delle organizzazioni di malati cronici e nella capacità di interloquire con le istituzioni e con gli altri stakeholder; operare attraverso attività, iniziative ed eventi che promuovano e sostengano la partecipazione diretta dei cittadini.

Il Cnamc pubblica annualmente un "Rapporto sulle politiche della cronicità" che fornisce un quadro complessivo della condizione dei malati cronici e dei loro bisogni sotto il profilo dell'assistenza.



Pdc: Procuratori dei cittadini

La rete dei Procuratori dei cittadini, nata nel 1996, opera per la tutela dei diritti e la promozione della partecipazione civica nei rapporti tra cittadini, pubblica amministrazione e servizi di pubblica utilità.

Gli ambiti d'intervento sono: **servizi assicurativi, bancari, postali, energia** (acqua, luce e gas), **trasporti, telecomunicazioni, prezzi e tariffe, ambiente e clima, accessibilità, qualità e scioperi nei servizi pubblici, servizi locali gestiti in appalto e concessione.**

In ciascuno dei suddetti settori vengono promossi progetti, campagne di sensibilizzazione ed altre iniziative che delineano un nuovo approccio al ruolo di consumatori ed utenti: un ruolo che tende a superare una logica di "delega" della propria responsabilità da parte del cittadino nei confronti delle organizzazioni di consumatori, favorendo, invece, un suo pieno coinvolgimento nell'accessibilità, qualità e cura dei servizi.



Gd: Giustizia per i diritti

Giustizia per i diritti, nata nel 1990, è composta da cittadini e da professionisti, per lo più avvocati, impegnati nel mondo della giustizia; mette infatti gli strumenti della giurisdizione al servizio di una **strategia di tutela integrata dei diritti**, anche al fine di **reformare la giustizia ponendo al centro il punto di vista e i diritti dei cittadini.**

Gd opera attraverso l'attività di tutela legale, soprattutto nel campo delle politiche dei consumatori e delle politiche sanitarie, la promozione dei processi, con la relativa costituzione di parte civile in quelli penali, l'attivazione di cause

pilota su temi come le clausole vessatorie nei contratti; la rilevazione di situazioni critiche nel funzionamento della giurisdizione ed il monitoraggio della qualità del servizio giustizia.

Sca: Scuola di cittadinanza attiva

La Scuola di cittadinanza attiva, nata nel 1997, è impegnata nella formazione alla cittadinanza e alla tutela dei diritti.

Si articola in due aree: **le politiche della scuola e la formazione agli adulti**.

L'area delle politiche della scuola ha come principali settori d'intervento la rivisitazione dell'educazione civica e dell'educazione alla cittadinanza nell'insegnamento scolastico e la sicurezza nelle scuole con la campagna ImparareSicuri (avviata nel 2002 all'indomani del crollo della scuola "Francesco Jovine" di S. Giuliano di Puglia).

L'area della formazione agli adulti si occupa di progettare, coordinare e realizzare iniziative di formazione rivolte agli aderenti e ai leader locali di Cittadinanzattiva e di altre organizzazioni civiche italiane ed europee; amministratori pubblici, funzionari di aziende private, gruppi di cittadini ed insegnanti.

Acn: Active citizenship network

Active citizenship network è il programma di politica europea avviato da Cittadinanzattiva nel 2001. Si tratta di **una rete di 70 organizzazioni civiche dei 25 Paesi dell'Unione Europea** (in prevalenza) **e di quelli candidati**.

Si propone di promuovere e sostenere la costruzione della cittadinanza europea come "cittadinanza attiva europea" attraverso diversi progetti.

Le attività si sviluppano grazie al sito Internet (www.activecitizenship.net) e all'organizzazione di incontri in differenti Paesi europei. Acn prevede modalità di partecipazione a specifici progetti aperti a tutti i tipi di organizzazioni civiche. Il network adotta l'inglese come lingua di lavoro.

PiT: Progetto integrato di Tutela – salute & servizi

Le continue richieste da parte dei cittadini, che spontaneamente si rivolgevano a Cittadinanzattiva (allora Movimento Federativo Democratico), hanno sollecitato i dirigenti del Movimento (siamo a metà degli anni 90') a riflettere sulla valenza di tali istanze, sulla modalità di **gestione delle richieste e delle informazioni** in esse contenute, aprendo due grandi questioni: una di carattere pratico (come gestire tutte le telefonate che intasavano il centralino) e una di carattere politico (come **non disperdere le segnalazioni dei cittadini e fare di esse non un problema ma un punto di forza**). Nella riflessione, prese corpo la consapevolezza che le informazioni provenienti direttamente dai cittadini costituissero maggiore linfa vitale per l'esercizio della tutela dei diritti.

Fin dalle origini si percepì la necessità di creare un sistema diverso dalle esperienze esistenti nel panorama nazionale come sportelli di ascolto, patronati, associazioni di categoria, ecc.

Gli elementi che contraddistinguono il sistema PiT, sia in tema di salute che per i servizi di pubblica utilità, sono il suo forte legame con la promozione della **partecipazione civica per la tutela dei diritti** (l'impegno per attivare i cittadini che si rivolgono al servizio), il **collegamento alle reti**, interne e/o esterne, del territorio (semplice sportello che ha la pretesa di fare e risolvere tutto e da solo), l'**approccio civico** e non burocratico-amministrativo.

Politiche della salute

Tribunale per i diritti del malato



Le attività del Tdm quest'anno si sono concentrate su alcuni programmi importanti, come l'Audit civico, il Laboratorio civico sulla salute, la tutela integrata ai cittadini, il potenziamento di alcuni strumenti d'informazione, le campagne, ecc. Vediamole nel dettaglio.

- **Audit civico:** ha visto coinvolte ormai un terzo delle Aziende sanitarie italiane e ben cinque amministrazioni regionali nei diversi cicli di valutazione dei servizi e ha permesso la pubblicazione del Rapporto conclusivo con l'analisi delle informazioni raccolte
- **Laboratorio civico sulla salute:** grazie ad esso, anche quest'anno si è curata la formazione di diversi leader locali della cittadinanza attiva attraverso tre seminari interregionali; sono stati inoltre siglati due protocolli d'intesa sul tema della formazione rivolta agli operatori sanitari con gli infermieri (Ipasvi) e con i medici di famiglia (Simg)
- **Pit Salute:** la sistematica azione di tutela integrata dei diritti attraverso il servizio di informazione, consulenza e assistenza ai cittadini, conosciuto con il nome di Pit Salute, nella sua azione centrale e locale; il servizio quest'anno ha compiuto 10 anni di attività
- **Media:** il potenziamento di altri strumenti d'informazione sui diritti, come la tutela online, accessibile attraverso il sito web cittadinanzattiva.it e la presenza settimanale in televisione con spazi dedicati al tema dei diritti
- **Cronicità:** le politiche e i progetti sulle cronicità, con le iniziative promosse dal Cnamc e con specifiche campagne d'informazione per la prevenzione di alcune delle patologie croniche molto diffuse (osteoporosi, malattie respiratorie, diabete)
- **Campagne d'informazione** e approfondimento su temi come:
 - **Chirurgia,** qualità e sicurezza con l'avvio di un gruppo di lavoro per la nascita di una Carta della qualità

- **Adi:** l'assistenza domiciliare integrata, con la presentazione di un Rapporto sullo stato del servizio nelle Aziende sanitarie locali che ha raccolto il punto di vista delle Regioni, delle Aziende, degli operatori e dei cittadini
- **Ser.T:** il funzionamento dei Servizi per le tossicodipendenze, con l'avvio di un'indagine nazionale che culmina con il rapporto sullo stato del servizio dal punto di vista degli operatori dei Ser.T, dei medici di famiglia e dei cittadini
- **Dolore:** la terapia del dolore, per verificare, attraverso i risultati di un'indagine raccolti in un primo rapporto, l'impegno del servizio sanitario per l'applicazione degli otto diritti della Carta sul dolore inutile
- **I laboratori di analisi:** per ridurre gli errori e migliorare la comunicazione tra medici di famiglia, specialisti e cittadini.

Come abbiamo visto nelle pagine precedenti ("Uno sguardo d'insieme"), il 2006 è stato soprattutto l'anno di importanti riconoscimenti istituzionali per le politiche della salute di Cittadinanzattiva, come il conferimento della Medaglia d'oro al merito della sanità pubblica con Decreto del Presidente della Repubblica e il riconoscimento, da parte del Ministro della salute, dell'Audit civico come importante strumento di valutazione dell'efficacia del servizio sanitario.

Il 2006 è stato anche l'anno del Congresso nazionale di Cittadinanzattiva (Roccella Jonica), evento che ha segnato per le politiche della salute un passaggio cruciale, sia sul fronte interno che esterno. In particolare, con la relazione del gruppo nazionale di coordinamento, costituitosi nel corso dell'anno, si è portata l'attenzione sulla situazione del Servizio sanitario nazionale e in particolar modo su **tre aspetti critici** quali la frammentazione del servizio sanitario, la perdurante difficoltà di accesso ai servizi, la scarsa qualità delle relazioni interpersonali.

La frammentazione del servizio sanitario

Attraversare un confine amministrativo in Italia (a volte solo quello di un distretto sanitario) può significare per i servizi sanitari passare da un regime di prestazioni e di tutela dei diritti all'altro. Cambiano infatti le possibilità di accesso ai farmaci e ai presidi, alla radioterapia e all'assistenza domiciliare, l'organizzazione delle prenotazioni, il regime delle compartecipazioni e le modalità di pagamento dei ticket, i tempi di riconoscimento delle pratiche di invalidità e le liste di attesa. La disomogeneità di prestazioni fra Nord e Sud ci ha portato a denunciare, già qualche anno fa, la presenza di una "questione meridionale" in sanità. Diventa legittimo chiedersi, in questo nuovo contesto, che cosa significhi, in concreto, l'**universalità del servizio sanitario**.

La perdurante difficoltà di accesso ai servizi

Questo secondo aspetto è oggetto continuo di segnalazioni e di richieste d'intervento da parte dei cittadini che si rivolgono al PiT Salute. Il 40% dei cittadini che si rivolgono al Tribunale per i diritti del malato, quale che sia l'argomento, hanno problemi già nella prima fase di accesso alle informazioni elementari.

Le **liste di attesa** continuano a raggiungere livelli inaccettabili, tant'è che sono state indicate come priorità dal 61,8% dei partecipanti ad un sondaggio sul "Manifesto per una nuova classe dirigente". Nonostante l'esplicito divieto a bloccare le liste, sono ancora in uso nei Cup (Centri unificati di prenotazione) programmi che sospendono le prenotazioni appena si supera un tetto prefissato (di solito 60 giorni). I tempi di attesa e l'adozione di procedure complicate e farraginose, come si legge nelle diverse edizioni del rapporto PiT Salute, sono solitamente strategie di razionamento dei servizi spesso legittimate per contenere il consumismo sanitario e favorire l'appropriatezza. Al danno si aggiunge la beffa.

La scarsa qualità delle relazioni interpersonali

In questa terza area di problemi, rientrano i **comportamenti arbitrari e arroganti** di funzionari o professionisti che si sottraggono al proprio dovere contando sull'impunità di fatto; gli **atteggiamenti omissivi** che portano gli operatori a non assumere responsabilità non previste dai mansionari; la **scarsa comunicazione** fra i diversi professionisti che si incontrano nei percorsi diagnostici e terapeutici.

Gli esiti di queste relazioni inadeguate sono, ad esempio, infezioni ospedaliere, piaghe da decubito evitabili, stati dolorosi ignorati, assistenza a domicilio inadeguata per malati oncologici e anziani e tante altre sofferenze, come quelle generate nel campo della salute mentale. È fondamentale anche sottolineare che simili violazioni dei diritti provocano spese aggiuntive, causando una parte consistente di spreco di risorse del servizio sanitario.

Coordinamento nazionale associazioni malati cronici

È un momento importante per lo sviluppo del Coordinamento nazionale associazioni malati cronici: in quest'ultimo anno sono infatti avvenuti grandi cambiamenti sia nel governo della rete che nella promozione delle politiche. Ecco alcuni successi ottenuti.

- **Invalidità civile ed handicap:** grazie alla collaborazione di più di 80 associazioni di malati cronici e disabili e con il contributo del PiT Salute (sede nazionale), si è ottenuta l'approvazione a livello nazionale della Legge 80/2006, che semplifica ed unifica i percorsi di riconoscimento dell'invalidità civile ed handicap, ancora troppo complessi ed eccessivamente lunghi
- **Politiche sul farmaco:** la cura di un dialogo sistematico con l'Aifa (Agenzia italiana del farmaco) e la presenta-

zione di un dossier sulle difficoltà di accesso ai farmaci dei malati cronici e affetti da patologie rare, hanno permesso di ottenere importanti successi.

Dopo anni di battaglie da parte di Cittadinanzattiva, la nota 79 dell'Aifa è stata ampliata (accesso al trattamento in prevenzione primaria attraverso la densitometria ossea) venendo incontro alle esigenze dei cittadini affetti da osteoporosi. Per quanto riguarda la nota 13 dell'Aifa, è stata ampliata la prescrivibilità nei

soggetti affetti da HIV a seguito della HAART e nei pazienti con insufficienza renale cronica

- **Protocolli d'intesa su autogestione patologia cronica e dolore cronico:** sono stati siglati due protocolli d'intesa con la Simg (Società italiana di medicina generale) e con l'Ipasvi (Federazione nazionale collegio infermieri) per la formazione dei medici di famiglia e degli infermieri rispettivamente sull'autogestione della patologia cronica e sul dolore cronico
- **La valutazione civica sulle cronicità:** quest'anno abbiamo lavorato intensamente per mettere in piedi un sistema di valutazione civica che, partendo dall'esperienza dell'Audit civico, permettesse di comprendere l'applicazione a livello territoriale di un modello di qualità per la gestione delle malattie croniche, prendendo ad esempio la patologia del diabete
- **Nuove alleanze:** quest'anno abbiamo stretto un'importante alleanza con 80 organizzazioni per l'approvazione della Legge sull'invalidità civile e l'handicap e con altre 20 per la presentazione del dossier sull'accesso ai farmaci per i malati cronici e affetti da patologie trasversali; infine, abbiamo lavorato con altre 30 per la realizzazione, anche grazie al lavoro del PiT Salute (sede nazionale), del Rapporto annuale sulle politiche della cronicità
- **La formazione dei leader delle associazioni di malati cronici:** abbiamo lavorato per potenziare la formazione dei responsabili delle organizzazioni di malati cronici sui temi della tutela del diritto alla salute e della partecipazione civica, formando più di duecento persone



Le attività del Cnamc e la realizzazione del Rapporto annuale sono sostenute da **Fondazione MSD**.

Il PiT Salute

Il contesto

Il PiT Salute (Progetto Integrato di Tutela), attivato presso la sede nazionale di Cittadinanzattiva **nel 1996**, ha un duplice obiettivo: da un lato, **fornire gratuitamente informazioni, assistenza e consulenza ai cittadini** affinché questi possano acquisire strumenti e conoscenze per tutelare e far valere i propri diritti; dall'altro utilizzare la forza delle segnalazioni per evidenziare **questioni problematiche e criticità** nel panorama sanitario, al fine di promuovere azioni politiche di tutela.

A partire dal 2000, da un progetto che intendeva realizzare esperienze analoghe a quella del PiT Salute sul territorio nazionale, sono andati via via costituendosi i PiT regionali e provinciali. Nel 2006 i PiT Salute attivi sono a Matera, Roma, Sestri Levante, Milano, Reggio Calabria - Villa S. Giovanni, Campobasso, Torino, Catania e Prato.

PiT Salute nazionale

Il PiT Salute è un **contact center** che opera su scala nazionale fornendo informazioni, consulenza e strumenti di tutela su questioni di natura sanitaria e socio-sanitaria, ai cittadini, ai volontari delle sezioni Tdm, ai PiT Salute locali, alle sedi locali e regionali di Cittadinanzattiva.

Le segnalazioni e le richieste d'intervento giungono tramite telefono, posta elettronica, posta ordinaria e via fax e non è previsto l'accesso in sede per i cittadini.

Dai punti rete situati sul territorio nazionale provengono segnalazioni periodicamente elaborate per il **rapporto annuale "Cittadini e Servizi Sanitari"**. Inoltre tutte le segnalazioni, raccolte in una banca dati, vengono utilizzate per la costruzione e lo sviluppo delle Politiche sulla salute. Si può dire che il servizio **PiT Salute** non solo opera su più fronti (informazione e consulenza ai cittadini, informazioni e sostegno ai volontari, elaborazione dei dati per le politiche sanitarie), ma soprattutto **opera in rete** fornendo ai casi considerati più complessi risposte che vengono studiate con l'ottica della tutela integrata; coinvolgendo numerosi soggetti (operatori, professionisti, aziende sanitarie, associazioni di malati cronici, altre organizzazioni di cittadini); infine interagendo con le diverse reti di Cittadinanzattiva e favorendo lo scambio e la partecipazione.

Organigramma e funzioni

Vediamo nel dettaglio le figure che collaborano con il PiT Salute.

- **Un responsabile**, che ha il compito di coordinare le attività del servizio e verificare l'aderenza dello stesso agli obiettivi prefissati



- **I front-line/back office**, tre consulenti esperti ed un operatore del servizio civile che gestiscono le richieste di intervento
- **Un back office - area medico legale**, responsabile appunto dell'area medico legale

Le attività del front-line/back office sono:

- fornire informazioni, consulenza e strumenti di tutela ai cittadini, rispetto alle problematiche segnalate e ai volontari di Cittadinanzattiva
- svolgere un lavoro di ricerca e documentazione su norme e disposizioni inerenti il Servizio sanitario pubblico (a livello nazionale regionale e locale)
- provvedere ad una prima valutazione generale sui casi da inviare al back office dell'area medico-legale, anche acquisendone la documentazione clinica
- porsi come interfaccia con i consulenti legali e medici per individuare strumenti di tutela integrata (giurisdizionali, amministrativi, sociali) utili alla risoluzione di casi più particolari e complessi
- elaborare dati, statistiche, valutazioni riguardanti lo stato del servizio sanitario pubblico redigendo successivamente un rapporto annuale
- collaborare alla formazione di volontari nell'ambito di progetti appartenenti al Tdm (come Laboratorio Civico)

Le attività del back office-area medico legale sono:

- valutare elementi validi per l'avvio di un'eventuale azione legale da parte di consulenti medici legali, specialisti, avvocati (individuazione di eventuali negligenze, imperizie, imprudenze)
- comunicare al cittadino l'esito della consulenza

Dalla tutela del caso alla redazione del Rapporto PiT

Le segnalazioni, registrate su un supporto informatico, vengono elaborate e classificate in aree problematiche; ogni anno questi dati sono poi pubblicati nel rapporto "Cittadini e servizi Sanitari" che quest'anno è giunto alla sua decima edizione.

I "numeri" del PiT Salute

Nell'anno 2006 il PiT Salute nazionale ha gestito direttamente 5851 contatti, di cui il 50% provenienti da donne, il 39% da uomini e l'11% non determinabile.

Le segnalazioni arrivate nel 2006 al PiT Salute sono state ricevute nel 64% dei casi telefonicamente, nel 28% per e-mail, nel 5% via posta e nel 3% tramite fax.

Il 90% dei casi gestiti sono stati risolti, il 7% sono pendenti ed il 3% non classificati (perché non di competenza del servizio).

Soggetti coinvolti

Di seguito si riporta un elenco (non esaustivo) dei principali

soggetti che a vario titolo sono stati coinvolti nell'attività del PiT.

- Associazioni di cittadini
- Associazioni di malati cronici e patologie rare
- Associazioni di professionisti medici e società scientifiche
- URP di Asl ed Aziende ospedaliere
- Assessorati Regionali alla Salute
- Assessorati Regionali alle Politiche sociali
- Agenzia di Sanità Pubblica Regione Lazio - ASP
- Agenzia Italiana Farmaco - AIFA
- Difensori civici Regionali e Comunali

Il gruppo del PiT Salute

Maria Vitale, direttore fino a giugno 2006

Giulia Mannella, responsabile da luglio 2006

Tonino Aceti, Sabrina Nardi, Valeria Fava, Francesca Di

Muzio (servizio civile): operatori front-line/back office

Carla Berliri, back office-area medico legale

Franco Tempesta, consulente medico back office

Il Rapporto annuale del PiT Salute è stato realizzato grazie al contributo di **Novartis**.

Il PiT Salute nazionale 2006-2007 è stato sostenuto da **Fondazione Cassa di Risparmio di Roma**.

I progetti delle politiche della salute

Assistenza domiciliare integrata

progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Individuare gli aspetti critici e i punti di forza dell'assistenza domiciliare integrata in Italia
2. Utilizzare i risultati per orientare le politiche della salute verso l'assistenza territoriale

Che cosa abbiamo fatto

Da alcuni anni l'assistenza sanitaria è in una fase di transizione e i servizi territoriali sono sempre più una priorità; i soggetti più deboli e fragili infatti, lamentano una carenza nel servizio di assistenza domiciliare che non è in grado di rispondere ai bisogni sempre crescenti.

L'indagine, condotta sul territorio nazionale, ci ha permesso di avere un quadro reale sullo stato dell'assistenza domiciliare integrata: sono state coinvolte 38 aziende sanitarie locali, 467 utenti del servizio, 24 medici di medicina generale e 7 assessorati regionali alla salute.

Le attività hanno riguardato:

- la convocazione di un tavolo di lavoro per definire obiettivi specifici e modalità di lavoro operative;
- l'elaborazione di quattro strumenti di indagine rivolti alle Regioni, alle Aziende sanitarie locali, ai cittadini utenti del servizio di assistenza domiciliare e ai medici di medicina generale;
- la raccolta dei dati;
- l'elaborazione del rapporto conclusivo;
- la presentazione del rapporto il 7 novembre 2006 a Roma.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Mariateresa Palma (m.palma@cittadinanzattiva.it), Francesca Goffi, Francesca Moccia, Simona Sappia e Alessio Terzi.

Inoltre: Fiaso (Federazione italiana aziende sanitarie e ospedaliere), Fimmg (Federazione italiana medici di medicina generale), Card (Confederazione delle associazioni di distretto), Aiom (Associazione italiana di oncologia medica), A.I.S.Le.C (Associazione infermieristica per lo studio delle lesioni cutanee), Ipasvi, (Federazione nazionale collegi infermieri), Assr (Agenzia per i servizi sanitari regionali) e Antea Hospice.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **GlaxoSmithKline**

I risultati

Il rapporto ha prodotto informazioni estremamente utili (assistenza psicologica non adeguata, costi eccessivi a carico delle famiglie, scarsa diffusione della rilevazione e della terapia del dolore) per avviare un confronto con il Ministero della salute sul tema delle cure primarie.

Audit Civico

progetto annuale - VI edizione

I nostri obiettivi

1. Promuovere un'analisi critica dell'azione delle aziende sanitarie
2. Mettere a punto una metodologia e utilizzare indicatori e standard verificabili da parte dei cittadini

Che cosa abbiamo fatto

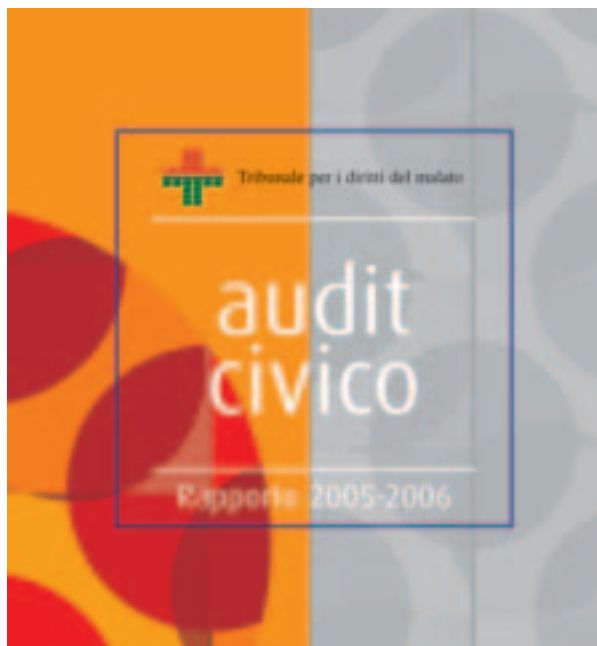
A partire dal 2001 viene realizzato un ciclo annuale di Audit civico che comprende:

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

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Alessio Terzi (a.terzi@cittadinanzattiva.it), Alessandro Lamanna, Simona Sappia e Michela Liberti.

Inoltre: Strutture sanitarie italiane (direzioni generali, direzioni sanitarie, diverse figure professionali appartenenti specificatamente all'area della Qualità, dell'URP e della Comunicazione, infermieri professionali, professionalità tecnico-amministrative, ecc), agenzie per i servizi sanitari dell'Emilia Romagna, dell'Abruzzo, della Puglia, del Friuli Venezia Giulia e del Lazio, Fiaso (Federazione italiana aziende sanitarie ed ospedaliere), organizzazioni di malati cronici, scuole, organizzazioni civiche locali e sedi territo-



riali di Cittadinanzattiva.

I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **AstraZeneca**

I risultati

L'Audit civico è stato adottato da 140 aziende sanitarie, quattro agenzie regionali per i servizi sanitari (Emilia Romagna, Abruzzo, Friuli Venezia Giulia e Puglia) e dall'assessorato alla sanità della regione Lazio; il Ministro della salute, al termine della presentazione del rapporto 2005/2006, ha inoltre dichiarato di volere assumere la metodologia per il monitoraggio del sistema dal punto di vista dei cittadini.

Una ricognizione analitica svolta su 19 aziende ha permesso di rilevare che l'adozione della metodologia ha promosso 288 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.

Carta dei diritti contro il dolore inutile

progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Sensibilizzazione degli operatori sul tema del dolore
2. Migliorare la conoscenza, la comprensione, la rilevazione ed il trattamento

Che cosa abbiamo fatto

Le numerose segnalazioni dei cittadini testimoniano la consapevolezza dello scarso livello di attenzione e informazione che persiste ancora nel nostro Paese riguardo alla terapia del dolore.

Grazie alla collaborazione di numerosi partner, abbiamo definito in una Carta i diritti inviolabili degli individui per evitare il dolore inutile; il documento è stato poi presentato in conferenza stampa a Roma, il 28 aprile 2006 e a Bari, il 26 maggio 2006.

Per verificare che i principi sanciti nella Carta fossero garantiti nella pratica quotidiana, è stato predisposto uno strumento d'indagine che ci ha permesso di verificare in quale misura essi trovassero riscontro nelle realtà locali.

Dopo aver raccolto tutti i dati, è stato elaborato un Rapporto finale sull'attuazione della "Carta dei diritti contro il dolore inutile", frutto di un'indagine che ha coinvolto 33 aziende sanitarie, presentato a Milano in conferenza stampa l'8 novembre 2006.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Mariateresa Palma (m.palma@cittadinanzattiva.it), Francesca Goffi, Francesca Moccia e Alessio Terzi.

Inoltre: Anmar (Associazione nazionale malati reumatici), Antea Hospice, Fimmg (Federazione italiana medici di medicina generale), Siaarti (Società italiana di anestesia analgesia rianimazione e terapia intensiva), Sifo (Società italiana di farmacia ospedaliero), Simg (Società italiana medicina generale), Sir (Società italiana di reumatologia), azienda ospedaliera San Giovanni Battista di Torino e altre aziende sanitarie coinvolte nell'indagine.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di Grünenthal

I Risultati

Dal Rapporto sull'attuazione della Carta si evince che la prevenzione e la cura del dolore non raggiungono ancora la priorità dovuta; le principali criticità fanno riferimento alla pratica poco diffusa di registrare il dolore in cartella clinica, alla somministrazione dei farmaci solo al bisogno e non ad orari prestabiliti secondo un corretto piano terapeutico e alla possibilità ancora troppo bassa per le mamme di accedere all'anestesia epidurale. In Puglia, l'iniziativa ha permesso che la terapia del dolore diventasse una priorità nelle politiche sanitarie regionali.

Carta della qualità in chirurgia progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Promuovere la qualità e la sicurezza delle prestazioni sanitarie in ambito chirurgico
2. Coinvolgere gli operatori sanitari, in particolare i chirurghi ospedalieri, in un progetto di miglioramento della qualità nel percorso chirurgico
3. Individuare indicatori e standard per verificare, anche attraverso il monitoraggio condotto dai cittadini, la qualità e la sicurezza del percorso chirurgico nelle strutture ospedaliere
4. Promuovere una Carta della qualità in ambito chirurgico, un documento ispirato ai 14 principi della Carta europea dei diritti del malato

Che cosa abbiamo fatto

L'interesse per il tema della qualità e della sicurezza in chirurgia nasce dal bisogno di porre un freno alle carenze, in molti casi anche gravi, segnalate dai cittadini utenti del servizio sanitario nel percorso chirurgico.

Attraverso l'analisi dei 14 diritti enunciati nella Carta europea dei diritti del malato si è dato avvio ad un'attività istruttoria e di ricerca su: criticità del percorso chirurgico dalla prima diagnosi fino alla fase post-operatoria, accoglienza nella struttura ospedaliera, umanizzazione, informazioni e orientamento ai cittadini, consenso informato, accesso alle tecniche innovative e attenzione alle procedure di sicurezza. In particolare è stato convocato un tavolo di lavoro, elaborato un questionario rivolto ai chirurghi ospedalieri, intervistati circa 20 opinion leader, elaborati i risultati dell'indagine, redatta la traccia o matrice della Carta della qualità in chirurgia.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Alessio Terzi, Consuelo Scattolon, Francesca Moccia, Mariateresa Palma.

Inoltre: Associazione Chirurghi Ospedalieri Italiani



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Johnson & Johnson Medical Holding**

I Risultati

È stato elaborato, di concerto con gli operatori sanitari coinvolti, uno strumento per valutare, a partire dal prossimo anno, la qualità del percorso chirurgico negli ospedali italiani, i criteri per individuare le strutture di eccellenza, le criticità del sistema.

Il progetto, che prevede uno sviluppo delle attività nel 2007, ha permesso un consolidamento della partnership con l'Associazione dei Chirurghi Ospedalieri Italiani, in vista di una futura adozione della Carta della qualità in chirurgia in numerose strutture ospedaliere del Paese.

Diabete e percorsi diagnostico-terapeutici integrati progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Analisi e monitoraggio dell'implementazione dei percorsi diagnostico-terapeutici
2. Individuazione delle principali criticità del sistema ma anche delle buone pratiche ed esperienze più positive

Che cosa abbiamo fatto

Il diabete costituisce una di quelle malattie croniche per le quali l'applicazione di percorsi diagnostico-terapeutici permetterebbe un miglioramento esponenziale della qualità di vita del paziente e, allo stesso tempo, una diminuzione dell'insorgenza di complicanze (retinopatia, piede diabetico, ecc.).

Tra le cose fatte vi è:

- la realizzazione del tavolo di lavoro di coordinamento della campagna di monitoraggio;
- la raccolta e studio del materiale di approfondimento necessario alla realizzazione degli strumenti di monitoraggio;
- la realizzazione e approvazione delle griglie di monitoraggio relative ai centri di diabetologia e ai loro pazienti, ai responsabili del progetto IGEA, ai medici di famiglia;
- il lancio sul territorio della campagna per partecipare al monitoraggio;
- l'inizio del monitoraggio sul campo;
- la raccolta dei dati;
- l'inserimento ed elaborazione dei dati raccolti;
- la realizzazione e presentazione del Rapporto finale.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Simona Sappia (s.sappia@cittadinanzattiva.it), Francesca Moccia, Alessio Terzi, Mariateresa Palma.

Inoltre: Ministero della Salute (Dipartimento della Programmazione), Istituto Superiore di sanità, Fimmg (Federazione italiana medici di medicina generale), Snamid (Società nazionale di aggiornamento medico interdisciplinare), Amd (Associazione medici diabetologi), Osdi (Operatori sanitari diabete), Gised (Gruppo italiano di studio sulla educazione terapeutica), Idf Italia (International diabetes foundation), Fand (Associazione italiana diabetici).



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Fondazione Lilly Italia**

I Risultati

Questo progetto permetterà di evidenziare l'applicazione del Chronic Care Model. Ad oggi, hanno aderito più di 300 medici di medicina generale, circa 50 centri di diabetologia e più di 200 pazienti.

Insert progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Creare una mappatura dei servizi territoriali per le tossicodipendenze
2. Verificarne la qualità ed il livello d'integrazione con il territorio in cui si trovano

Che cosa abbiamo fatto

Il progetto ha visto lo sviluppo di un tavolo di lavoro multidisciplinare che ha permesso l'elaborazione di tre strumenti atti a monitorare la situazione dei Ser.T italiani. L'indagine, condotta in 63 strutture, ha coinvolto 81 responsabili del servizio per le tossicodipendenze, 302 medici di medicina generale e 170 utenti del servizio.

Una volta raccolti i dati sul campo, è stato realizzato un Rapporto conclusivo i cui risultati sono stati presentati il 6 giugno 2007 a Roma.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Mariateresa Palma (m.palma@cittadinanzattiva.it), Francesca Goffi, Francesca Moccia, Consuelo Scattolon e Alessio Terzi.

Inoltre: Fimmg (Federazione italiana medici di medicina generale), Federsed (Federazione italiana degli operatori dei dipartimenti e dei servizi delle dipendenze), Lila (Lega italiana per la lotta contro l'aids), Agenzia comunale per le tossicodipendenze istituzione del Comune di Roma e i volontari delle sedi del Tribunale per i diritti del malato che hanno aderito alla ricognizione.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di Schering Plough

I Risultati

L'indagine ci ha permesso di venire a conoscenza delle precise criticità che toccano oggi il nostro Paese nei servizi per le tossicodipendenze; esse riguardano la scarsa attenzione alla privacy dell'utente, l'assenza del medico di famiglia nella gestione del paziente e la non idoneità dei locali destinati al servizio.

Laboratorio civico sulla salute

progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Fornire elementi concreti di formazione su temi di carattere sanitario nei confronti dei quali gli stessi attivisti di Cittadinanzattiva manifestino un interesse particolare
2. Potenziare le competenze dei cittadini sui temi connessi alla tutela del diritto alla salute
3. Sviluppare il livello di partecipazione della cittadinanza nei processi di interlocuzione con le istituzioni

Che cosa abbiamo fatto

Il laboratorio civico sulla salute è nato molti anni fa vista l'importanza strategica dello sviluppo di una vera e propria politica di formazione dei responsabili delle associazioni civiche legate all'ambito della salute, potenziandone il know-how ed arrivando così ad un modello di sanità realmente partecipata.

È stato realizzato un tavolo di lavoro composto prevalentemente da leader delle organizzazioni di malati cronici, dal Direttivo del Cnamc e dai rappresentanti del PiT Salute, con l'obiettivo di illustrare gli obiettivi del programma e definire i contenuti stessi della formazione; il tavolo di lavoro ha individuato le tematiche di approfondimento per la formazione, ha definito il target di formazione, la tempistica e la strutturazione del programma.

Sono quindi stati organizzati tre corsi di formazione (Milano, Roma e Napoli) rivolti al mondo delle associazioni di pazienti e volontari del Tribunale per i diritti del malato, sui temi della politica del farmaco, dell'invalidità civile ed handicap e delle liste di attesa.

È stata inoltre predisposta una sezione ad hoc sul sito di Cittadinanzattiva, prodotto del materiale divulgativo e realizzata un'iniziativa pubblica dedicata proprio alle attività di formazione sul diritto alla salute.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Simona Sappia (s.sappia@cittadinanzattiva.it), Francesca Moccia, Giulia Mannella, Tonino Aceti, Sabrina Nardi, Valeria Fava, Maria Vitale e Mariateresa Palma.

Laboratorio
civico
sulla Salute

Una partnership per la tutela
del diritto alla salute

I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di
Pfizer Italia

I Risultati

Più di 200 esponenti di associazioni nazionali, regionali e locali hanno partecipato ai corsi di formazione durante i quali è stato distribuito materiale contenente una bibliografia dettagliata delle problematiche affrontate, moduli di auto-tutela da utilizzare, ecc.. Inoltre, è stato realizzato un evento di presentazione delle attività, un opuscolo informativo e una sezione del sito dedicata.

Ospedale sicuro

progetto annuale - IX edizione

I nostri obiettivi

1. Promuovere la cultura della sicurezza
2. Diffondere un livello più elevato di governo della sicurezza negli ospedali
3. Consentire ai cittadini di svolgere un ruolo attivo nel controllo della sicurezza delle diverse attività sanitarie

Che cosa abbiamo fatto

La campagna è nata nel 1998 per rispondere alla questione della mancata sicurezza nelle strutture sanitarie (si pensi all'incendio della camera iperbarica a Milano e agli episodi di utilizzo di cornee infette per trapianti a Roma) e ai continui ritardi nell'applicazione della legge sulla sicurezza del lavoro negli ospedali.

Nel 2006 in particolare, sono stati realizzati due approfondimenti tematici rivolti specificatamente ai laboratori di analisi e alle infezioni ospedaliere con l'elaborazione dei necessari set di fattori di valutazione, di indicatori e dei corrispondenti strumenti di rilevazione e di elaborazione. I rapporti conclusivi degli approfondimenti tematici rivolti ai laboratori di analisi e alle infezioni ospedaliere hanno permesso di costruire check list validate e condivise che permettono al cittadino di verificare rapidamente la conformità della struttura agli standard di sicurezza.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Alessio Terzi (a.terzi@cittadinanzattiva.it), Francesca Moccia e Michela Liberti.

Inoltre: Simel (Società italiana medicina di laboratorio), Fimmg (Federazione italiana medici di famiglia), Anipio (Associazione nazionale infermieri prevenzione infezioni ospedaliere).



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Assobiomedica**

I Risultati

Nel corso degli anni sono stati messi sotto controllo, con l'utilizzo di griglie di osservazione e questionari unificati, circa 160 ospedali.

La ripetizione sistematica del monitoraggio ha permesso di constatare un miglioramento generale e consistente del livello di sicurezza degli ospedali.

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.

Osteocamper

progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Sensibilizzare alla prevenzione dell'osteoporosi
2. Diffondere informazioni sulla patologia

Che cosa abbiamo fatto

L'osteoporosi nel nostro Paese non è ancora una priorità; troppo spesso viene diagnosticata tardi, i cittadini non sanno a quale medico rivolgersi, i centri di riferimento sono pochi e spesso distanti fra loro e le liste d'attesa ancora troppo lunghe.

Per consentire ai cittadini di accedere ad una prima diagnosi in modo rapido e con l'immediata consulenza di esperti, si è valorizzata l'esperienza di Osteocamper, un ambulatorio mobile che da anni gira l'Italia consentendo a molte donne di accedere gratuitamente alla diagnosi.

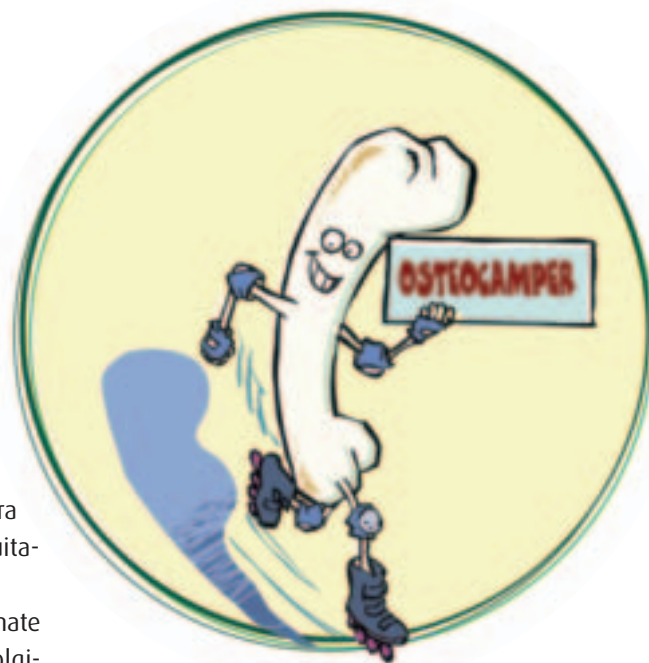
Si sono individuate 10 piazze in cui organizzare le giornate della sensibilizzazione e prevenzione; con il coinvolgimento dei volontari delle sedi del Tribunale per i diritti del malato si è garantito l'accesso al camper e l'informazione sulla patologia a molti utenti.

Ai volontari sono stati forniti un sussidio sull'osteoporosi per informare sulla patologia, un leaflet informativo per illustrare l'attività dell'osteocamper, lettera rivolta ai Medici di medicina generale per un coinvolgimento nell'azione di prevenzione, un protocollo d'intesa da siglare con le Asl, un comunicato stampa per pubblicizzare l'evento ed un questionario post-visita.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Mariateresa Palma (m.palma@cittadinanzattiva.it) e Francesca Goffi.

Inoltre: Lios (Lega italiana osteoporosi) e A.gi.co. (Associazione ginecologi consultoriali).



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Procter & Gamble Pharmaceuticals**

I Risultati

Osteocamper ha consentito a circa 800 persone di accedere ad una prima diagnosi gratuita e di usufruire di importanti informazioni sulla patologia. Gli eventi ci hanno inoltre permesso di individuare due importanti criticità: lo scarso accesso ad indagini diagnostiche a causa delle lunghe liste di attesa e un'informazione carente sui centri idonei a cui rivolgersi.

Premio A. Alesini: la buona pratica progetto annuale - VIII edizione

I nostri obiettivi

1. Rilanciare la politica di Cittadinanzattiva in tema di "buone pratiche" creando per la prima volta un contenitore unico per le esperienze dei premi Alesini e Villirillo
2. Raccogliere e diffondere azioni di miglioramento nei servizi sanitari anche grazie alla realizzazione di una banca dati dei progetti facilmente consultabile
3. Valorizzare la partecipazione attiva dei cittadini e degli operatori sanitari

Che cosa abbiamo fatto

Per il primo anno, sotto il cappello di un progetto unico, si è mantenuta la distinzione fra i due grandi ambiti del premio (salute e servizi, Alesini e Villirillo); si è provveduto quindi a creare un unico bando, un'unica banca dati online, un unico regolamento per la giuria, un unico evento conclusivo per la premiazione.

Il progetto Alesini si propone di incentivare le azioni che hanno un evidente impatto sulla qualità dei servizi sanitari, la tutela dei diritti dei cittadini, la promozione della partecipazione civica, la valorizzazione delle risorse umane.

Sul sito di Cittadinanzattiva è stata creata una banca dati per raccogliere tutti i progetti segnalati dai cittadini che successivamente sono stati esaminati e selezionati da una giuria; questo strumento raccoglie una miniera di soluzioni concrete per molte situazioni che quotidianamente i cittadini segnalano, lamentando disservizi e carenze.

Il 20 novembre 2006 si è svolta a Roma la premiazione del progetto vincitore ("Altomonte 2000: città della prevenzione"), dei cinque menzionati e di un progetto con menzione speciale ("Progetto respiro" categoria dedicata dell'integrazione ospedale - territorio).

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Mariateresa Palma (m.palma@cittadinanzattiva.it) e Francesca Goffi.

Inoltre: Ipasvi (Federazione nazionale collegi infermieri), Ministero della Salute (Dipartimento salute mentale), Azione parkinson (vincitore della precedente edizione), Fiaso (Federazione italiana aziende sanitarie e ospedaliere).



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Pfizer Italia**

I Risultati

Nel complesso sono 244 i progetti inseriti nella banca dati online e sono tutti consultabili. Si sta finalmente creando una reale rete di operatori, interessati alla riproduzione di progetti considerati "buone pratiche". L'inserimento nella giuria del vincitore della precedente edizione e di alcuni nostri aderenti sul territorio sta favorendo un fenomeno di fidelizzazione da parte di soggetti esterni a Cittadinanzattiva. I 116 progetti della santità che sono stati raccolti e valutati dalla giuria, hanno permesso di venire a conoscenza e diffondere le azioni di miglioramento e le esperienze innovative che incidono sulla qualità dei servizi sanitari e sulla partecipazione civica.

Prevenzione della BPCO

progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Monitorare lo stato attuale della percezione della patologia da parte degli utenti e degli operatori
2. Verificare la reale offerta delle strutture sanitarie territoriali in relazione alla prevenzione e al trattamento della Bpco
3. Promuoverne la prevenzione

Che cosa abbiamo fatto

La prevenzione riveste un ruolo fondamentale soprattutto nella diagnosi precoce come nel caso della Broncopneumopatia cronica ostruttiva; a tal fine, sono state organizzate giornate dedicate alla prevenzione e alla diagnosi, con la possibilità per i cittadini di effettuare gratuitamente la spirometria in tre città (Puglia e Sicilia).

Le attività hanno riguardato:

- l'elaborazione di tre strumenti di indagine indirizzati ai medici di medicina generale, agli specialisti ed ai cittadini;
- la realizzazione di materiale informativo;
- la raccolta dei dati sul campo;
- l'organizzazione delle giornate della spirometria;
- la stesura di un Rapporto e la presentazione dei dati in Puglia e in Sicilia.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Mariateresa Palma (m.palma@cittadinanzattiva.it), Consuelo Scattolon e Francesca Moccia.

Inoltre: Associazione italiana pazienti Bpco onlus, Aipo (Associazione italiana pneumologi ospedalieri), Simer (Società italiana di medicina respiratoria) e i volontari delle sedi locali del Tribunale per i diritti del malato.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Boehringer Ingelheim Italia**

I Risultati

Il progetto ha subito uno slittamento; per questo motivo, le attività elencate nell'ultimo punto si svolgeranno nel corso del 2007. Ci sarà quindi possibile dar conto dei risultati solo nel prossimo bilancio sociale.

Politiche dei servizi di pubblica utilità

I Procuratori dei cittadini

Nel corso del 2006 si è consolidato a livello nazionale, e sviluppato a livello regionale e locale, l'impegno di Cittadinanzattiva per la promozione e la tutela dei diritti dei consumatori.

Il principale risultato del 2006 sono i cambiamenti e le novità (e i forti conflitti per opporvisi) introdotti dal Ministro Bersani e dal Governo Prodi in tema di liberalizzazioni; tali provvedimenti pongono la figura del "cittadino-consumatore" al centro di un modello di sviluppo e di un progetto di forte ripresa della competitività in Italia.

Le novità più rilevanti della Legge Bersani relative ai servizi di pubblica utilità riguardano in particolare i servizi bancari e assicurativi, le telecomunicazioni, i trasporti e la tutela legale.

La legge Bersani ha recepito molte delle nostre proposte; vediamo quali.

Proposte accolte nella legge Bersani

Servizi assicurativi	- Indennizzo diretto - Confrontabilità delle tariffe - Semplificazione delle procedure ed abbattimento dei tempi per recedere dai contratti
Servizi bancari	- Abolizione spese di chiusura c/c - Abolizione articolo 118 Testo Unico bancario
Telecomunicazioni	- Abbattimento costi di ricarica - Maggiore trasparenza e confrontabilità delle tariffe
Taxi	- Maggiore liberalizzazione del servizio
Trasporto	- Costituzione di un' Autorità di vigilanza su tutto il settore - Incentivi per la mobilità urbana - Trasporto aereo: obblighi di trasparenza nella comunicazione del prezzo effettivo dei biglietti
Tutela legale	- Class action

Cittadinanzattiva ha rinnovato il suo impegno su tematiche come la conciliazione, la valutazione civica, i prezzi e le tariffe, l'energia e le fonti rinnovabili, l'analisi civica dei contratti, ecc. Vediamole nel dettaglio.

- **Attività di conciliazione:** per la soluzione stragiudiziale di casi inerenti i servizi di pubblica utilità, con la sottoscrizione, insieme ad altre associazioni dei consumatori,



di protocolli con 11 aziende. I protocolli riguardano il settore dei servizi postali, della telefonia, dei servizi bancari, assicurativi e dell'energia. Un risultato importante è stato l'avvio del programma di lavoro sulla conciliazione con Unioncamere, che si realizzerà nel 2007, alla cui definizione si lavora dal 2004

- **Valutazione della qualità dei servizi:** realizzata dai cittadini attraverso un protocollo d'intesa con l'Agenzia per la qualità dei servizi pubblici del comune di Roma per la valutazione del servizio di trasporto pubblico locale. Il protocollo è stato firmato da Cittadinanzattiva-Lazio, ma si inserisce in un quadro nazionale di accordi con la stessa Agenzia e in un percorso di avvicinamento all'Audit civico nei servizi di pubblica utilità
- **Osservatorio nazionale prezzi e tariffe:** consolidamento del lavoro svolto (trasporto pubblico locale, servizio idrico, servizi per l'infanzia, costo dei farmaci), con importanti risultati sia sul versante dell'accreditamento istituzionale sia su quello dei comportamenti dei diversi attori sul piano delle tariffe
- **Energia e fonti rinnovabili:** l'attività di formazione e informazione sulle tematiche dell'energia e delle fonti rinnovabili è stata accompagnata dall'annullamento, con effetti retroattivi dal terzo trimestre 2004, di già deliberati aumenti delle bollette elettriche, tramite la

costituzione in giudizio di Cittadinanzattiva accanto all'Autorità dell'energia elettrica e del gas

- **Analisi civica dei contratti bancari:** dall'esperienza di Unicredit, che ha portato alla semplificazione della contrattualistica, al coinvolgimento di Banca Intesa, Monte dei Paschi di Siena, Capitalia, il gruppo assicurativo Ras
- **Il rafforzamento della presenza regionale** di Cittadinanzattiva ha permesso alle sedi regionali di ottenere i finanziamenti derivanti dalle multe antitrust, attraverso l'approvazione e il coinvolgimento in 11 progetti.

Cittadinanzattiva è ormai riconosciuta formalmente come associazione dei consumatori in 18 regioni e, a questo titolo, è presente nei rispettivi organismi regionali di consultazione e di rappresentanza

- **Servizi pubblici locali:** la presentazione ufficiale di un emendamento al disegno di legge Lanzillotta sul riordino dei servizi pubblici locali che definisce il ruolo del cittadino nella valutazione della qualità dei servizi, recependo integralmente la proposta messa a punto da Cittadinanzattiva

Il PiT Servizi

Il contesto

Il servizio nasce nel 1998 grazie al sostegno della Commissione Europea DG Sanco. Il contesto iniziale del progetto era caratterizzato da due grandi processi: la riforma dello stato italiano in senso federale e la liberalizzazione dei servizi di interesse generale.

PiT Servizi nazionale

Il PiT Servizi offre gratuitamente informazioni, intervento e consulenza ai cittadini, per facilitare l'accesso e l'adeguato utilizzo dei servizi di pubblica utilità.

PiT (Progetto integrato di Tutela), fa riferimento ad uno dei punti specifici del nostro approccio alla tutela dei diritti: la tutela integrata, cioè la necessità di considerare tutte e non solo una delle modalità disponibili per la tutela dei diritti (quella sociale, amministrativa e giurisdizionale), scegliendo quella di volta in volta considerata più efficace.

Il PiT Servizi ha una struttura che si disloca su quasi tutto il territorio nazionale infatti, oltre alla struttura centrale collocata presso la sede nazionale di Cittadinanzattiva, si sta consolidando sempre di più la presenza di PiT Servizi locali. **Ad oggi i PiT locali sono 30** ma questo numero è destinato ad aumentare grazie ad una serie di progetti a livello regionale che prevedono l'apertura di nuovi punti.

Organigramma e funzioni

Vediamo nel dettaglio le figure che collaborano al PiT Servizi.

- **Un direttore**, che ha il compito di coordinare le attività del servizio e verificare l'aderenza dello stesso agli obiettivi prefissati
- **I front-line/back office**: due consulenti esperti nelle tematiche consumeristiche che gestiscono le richieste di intervento e offrono consulenza sui servizi di pubblica utilità ai cittadini che accedono al servizio
- **Un back office-area legale**: un responsabile coordinatore dei consulenti legali.

L'attività del PiT Servizi si esplica nei seguenti settori: **energia** (acqua, luce e gas), **pubblica amministrazione**, **servizi assicurativi**, **bancari**, **postali**, **telecomunicazioni** (telefonia fissa, mobile, pay tv, Internet e nuove tecnologie), **trasporti** (trasporto ferroviario, aereo, navale, trasporto pubblico locale e rete autostradale).

Il PiT Servizi nazionale, oltre a svolgere l'ordinaria attività di informazione, consulenza ed assistenza dei cittadini fornisce sempre più supporto e sostegno ai PiT Servizi locali;



Nel corso del 2006 si è svolta un'attività di formazione per gli operatori dei PiT Servizi locali. Inoltre il PiT Servizi ha fornito il proprio supporto a seminari di formazioni promossi da Cittadinanzattiva (in particolare quello sulla conciliazione e sull'energia).

Dalla tutela del caso alla redazione del Rapporto PiT

Le segnalazioni dei cittadini che giungono al PiT Servizi sono archiviate in un database e classificate secondo indicatori trasversali in base ai quali è possibile verificare lo stato dei servizi.

Grazie a questi dati, **ogni anno viene redatto un Rapporto, pubblicamente presentato in conferenza stampa**. La presentazione della Relazione annuale, oltre a fornire informazioni e dati sullo stato dei servizi di pubblica utilità, costituisce una tradizionale occasione di confronto tra i diversi soggetti impegnati nell'erogazione e nella regolamentazione dei servizi, tra le associazioni dei consumatori e gli interlocutori delle istituzioni pubbliche.

I "numeri" del PiT Servizi

Nel 2006 sono stati trattati 5.900 casi, di questi oltre l'80% è stato risolto positivamente; nel 74% dei casi, grazie alle segnalazioni dei singoli, sono emerse criticità di carattere generale sulle quali si è intervenuti attivando le diverse forme di tutela (sociale, amministrativa, giuridica, ecc.). I settori più critici, quindi maggiormente segnalati dai cittadini, riguardano le telecomunicazioni, le banche, la pubblica amministrazione, l'energia e i trasporti.

Soggetti coinvolti

Di seguito si riporta un elenco (non esaustivo) dei principali soggetti che a vario titolo sono stati coinvolti nell'attività del PiT.

- Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (partecipazioni ad incontri periodici e a tavoli di lavoro tematici)
- Autorità per l'Energia elettrica ed il gas (gestione reclami ed invio segnalazioni dei cittadini)
- Enac (partecipazione tavolo di lavoro)
- Trenitalia (partecipazione tavolo di lavoro)
- Telecom (partecipazione tavolo di lavoro)
- H3g (partecipazione tavolo di lavoro per conciliazione online e attività di conciliazione)
- Tim (procedura di conciliazione online)
- Corecom (rappresentanza di cittadini per conciliazione nelle telecomunicazioni)
- Wind (gestione reclami e procedura di conciliazione)

- 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
- Collaborazioni con difensori civici e garanti dei contribuenti per la gestione di casi PiT
- Media per la diffusione dei dati e analisi casi PiT

Il gruppo del PiT Servizi

Isabella Mori, direttore

Claudia Ciriello, Vittoria Terenzi: operatori front-line/back office

Laura Nissolino, coordinatrice consulenti legali

Il PiT Servizi e la realizzazione del Rapporto annuale sono sostenuti da **Acea, Gruppo Unicredit, Poste Italiane, Ras**

I progetti delle politiche dei servizi di pubblica utilità

Acqua: preziosa liquidità

progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Diffondere, soprattutto tra le nuove generazioni, il concetto di acqua come bene comune
2. Trasferire agli adulti informazioni utili sul servizio idrico integrato, sull'acqua (ciclo, usi dell'acqua, bollette, consumi e sprechi) e sulla gestione della risorsa a livello nazionale, regionale e provinciale
3. Favorire il dialogo e la collaborazione tra Ato (Ambito territoriale ottimale), comuni, società di gestione, autorità d'ambito, imprese, istituzioni e cittadini

Che cosa abbiamo fatto

La campagna "Acqua: preziosa liquidità" trae spunto da una riflessione comune che Cittadinanzattiva e il Gruppo Monte Paschi di Siena hanno avviato nel 2006 sull'esigenza di diffondere quanto più possibile una cultura civica dell'acqua intesa come bene comune. Per questo motivo, è stato progettato un percorso sperimentale di informazione e formazione, rivolto agli adulti e ai ragazzi delle scuole di ogni ordine e grado, articolato in 18 incontri realizzati in 8 capoluoghi.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Rodolfo Schiavo (r.schiavo@cittadinanzattiva.it), Giustino Trincia e Sara Femiano.

Inoltre: per il Gruppo Monte Paschi di Siena, Alba Bindi, Francesco Mereu e Paolo Graziani; Ato (Ambiti territoriali ottimali), Agenzie per l'ambiente, rappresentanti delle istituzioni e di imprese di distribuzione a livello locale.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Gruppo Monte Paschi di Siena**

I Risultati

Sono stati raggiunti direttamente molti cittadini, circa 1500 ragazzi e 65 insegnanti (di 20 istituti scolastici) e coinvolti 30 dipendenti del Gruppo Monte Paschi di Siena, 8 segreterie regionali di Cittadinanzattiva e altrettante assemblee presenti nelle città di riferimento. I soggetti colpiti dal messaggio della campagna, per l'effetto a cascata dell'informazione, sono stati circa 10.000

Analisi dei contratti bancari

progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Realizzare, in quanto soggetto esterno all'istituto bancario, un'analisi critica del contratto
2. Promuoverne quindi la trasparenza e la comprensibilità dal punto di vista del cittadino

Che cosa abbiamo fatto

A seguito dello svolgimento di due annualità di revisione civica dei contratti bancari realizzate da Cittadinanzattiva con il Gruppo Unicredit, la metodologia adottata ed i risultati raggiunti sono divenuti elemento di competitività nel sistema bancario al punto da coinvolgere sempre più attori, sia del mondo dell'associazionismo civico che dei gruppi bancari.

Nel 2005 il gruppo bancario coinvolto è stato Monte Paschi di Siena (vedi bilancio sociale 2005) mentre nel 2006 è stata la volta di Capitalia con cui abbiamo analizzato e discusso il conto corrente di corrispondenza e le carte di debito.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Giustino Trincia e Liliana Ciccarelli (l.ciccarelli@cittadinanzattiva.it).

Inoltre: Associazione dei consumatori ACU



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Capitalia** (le banche del gruppo sono Banco di Roma – Banco di Sicilia – Bipop Carire)

I Risultati

- Rinuncia da parte della banca all'esercizio del diritto di pegno e ipoteca a garanzia del suo credito verso il correntista laddove questi rivesta la qualità di consumatore ai sensi dell'art 3 del dlgs 206/2005 (codice del consumo)
- Estensione dei termini di preavviso del recesso da parte della banca da 3 a 5 giorni in caso di concessione di credito non onorata da parte del cliente ed estensione da 10 a 15 giorni dei termini previsti per il recesso per entrambe le parti
- Obbligo di comunicazione scritta da parte della banca in ipotesi di chiusura conto non movimentato da oltre un anno e con un saldo non superiore ad euro 258.00
- Inserita in diverse ipotesi la possibilità e validità delle comunicazioni alla banca svolte a mezzo fax oltre che con raccomandata da parte del cliente
- Adeguamento grafico
- Inserimento glossario dei termini tecnici più importanti e ricorrenti per un totale di 24 voci
- Inserimento elenco e testo degli articoli del codice civile citati nel contratto, oltre alla nuova formulazione dell'art 118 TU, in merito alla modifica delle condizioni unilaterali delle condizioni contrattuali

Colombia: diritti e sviluppo progetto triennale

I nostri obiettivi

1. Promuovere un atteggiamento di maggior consapevolezza dei propri diritti e di interesse ad esercitare un ruolo attivo per lo sviluppo del proprio Paese
2. Contribuire al miglioramento delle "tecnologie" di difesa dei diritti dei cittadini, nella loro qualità di consumatori di servizi di pubblica utilità, in particolare di quelli a domicilio
3. Creare alleanze internazionali fra attori italiani e colombiani, siano essi organizzazioni civili, imprese o istituzioni locali, tramite l'assistenza in Italia di Cittadinanzattiva che creerà per questo un servizio specifico nella sua sede nazionale di Roma

Che cosa abbiamo fatto

È stata avviata la raccolta di informazioni e di testimonianze di alcuni interlocutori delle amministrazioni centrali e locali dello Stato, delle imprese pubbliche e private locali, degli organi di garanzia colombiani (in particolare la Sovrintendenza dei servizi pubblici), dei rappresentanti delle Adel (Agenzie di sviluppo locale), delle organizzazioni civiche, del UNDP e delle Nazioni Unite.

È stata inoltre effettuata un'attività di formazione e definizione dei rispettivi piani d'azione, diretta ai rappresentanti delle Adel, delle istituzioni pubbliche locali e della maggiori imprese fornitrici di servizi.

Sono stati raccolti casi e segnalazioni, dati e informazioni, relativi alle principali problematiche che i cittadini incontrano a livello locale nel contatto con i servizi pubblici.

Sottoscrizione di un accordo tra l'Università degli studi di Macerata e l'Universidad de EAFIT di Medellin al fine di rafforzare le proprie relazioni per ciò che riguarda progetti di ricerca, scambi reciproci e collaborazione nei rispettivi ambiti di competenza.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Antonio Gaudio, Gianluca Vignola, Giustino Trincia, Consuelo Scattolon.

Inoltre: Sovrintendenza dei Servizi Pubblici, Agenzie di Sviluppo Economico Locale, Associazione nazionale di Imprese fornitrici di Servizi Pubblici; autorità pubbliche colombiane, i municipi dei territori colombiani, Alto Commissario per i Diritti Umani delle Nazioni Unite, UNDP, Università degli studi di Macerata, Universidad de EAFIT di Medellin.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno della **Banca Mondiale** e di **Eli Lilly**

I Risultati

- È stata realizzata in ogni area una mappa dei punti critici del rapporto fra cittadini e servizi pubblici, come strumento di lavoro
- Sono stati attivati cittadini volontari in ogni Adel per appoggiare e diffondere il progetto a partire dalle aspirazioni proprie di ciascun individuo
- È stato costituito un Tavolo nazionale dei servizi di pubblica utilità e i tavoli locali vengono costituiti come le istanze di orientamento e negoziazione partecipative sul tema
- Sono state organizzate e seguite due missioni di delegazioni colombiane con l'obiettivo di instaurare dei rapporti di partnership con interlocutori italiani

“D&Q – cultura dei diritti per strategie di qualità sociale” progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Sperimentare modalità di inserimento di criteri di qualità nelle gare pubbliche di aggiudicazione delle commesse, che tengano conto del valore aggiunto prodotto dall'economia sociale
2. Esaminare forme di accompagnamento e sviluppare partnership in tema di programmazione/progettazione partecipata e gestione dei servizi
3. Migliorare la conoscenza delle peculiarità tecniche dei soggetti dell'economia sociale e le modalità di rapporto tra questi e gli enti pubblici (evidenze pubbliche, affidamenti diretti, gestione mista, gestione diretta)

Che cosa abbiamo fatto

Il progetto nasce con l'obiettivo di migliorare, nell'ambito della regione Campania, e con particolare riferimento alle province di Napoli e Benevento, la relazione tra pubblico e privato sociale in un'ottica d'integrazione nella gestione di servizi socio-sanitari complessi ai sensi della legge 328/00.

Il contesto dal quale si è partiti, infatti, è la constatazione di come stia segnando il passo la riforma dei piani di zona, introdotta dalla citata legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali: gli ambiti territoriali sovra-comunali, avrebbero dovuto garantire la realizzazione di una rete di servizi sociali mirati alla persona, attraverso la gestione associata dei Comuni e il coinvolgimento attivo delle associazioni del terzo settore, chiamate a partecipare alla progettazione e alla gestione degli interventi. Proprio per migliorare tale relazione, sono stati individuati, quali beneficiari delle attività progettuali, dirigenti e operatori di enti pubblici, soggetti del terzo settore e imprese sociali.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Mariano Votta (m.votta@cittadinanzattiva.it), Aurora Avenoso, Rosanna Marchio, Giustino Trincia e Simona Sappia.

Inoltre: Cless (Consorzio di lotta all'esclusione sociale e per lo sviluppo), soggetto capofila, Anc (Associazione nazionale dei comuni italiani/Campania), Sspal (Scuola superiore della pubblica amministrazione locale), ARSan (Agenzia regionale sanitaria/Campania), Sannio Europa (Agenzia per lo sviluppo locale), Uni. Na Dip. T.E.A. (Dipartimento di teoria economica e applicazione dell'Università degli studi di Napoli Federico II).



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con i **Fondi comunitari Equal**

I Risultati

È stata realizzata un'analisi puntuale di oltre 600 estratti di gara di bandi redatti in Campania nel triennio 2004/06 e di un campione di capitolati di appalto relativi all'esternalizzazione di servizi residenziali per minori e servizi di assistenza domiciliare per anziani.

Dialogo-cambia tutto progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Guidare il consumatore nell'affrontare e risolvere problematiche legate all'utilizzo dei servizi di pubblica utilità in un luogo inconsueto: lo sportello bancario
2. Intercettare diverse tipologie di consumatori che abitualmente non si rivolgerebbero ad un'associazione di consumatori, per far conoscere le proprie attività e allargare le opportunità di tutela

Che cosa abbiamo fatto

Il progetto ha preso il via il 25 ottobre 2005 in 22 filiali del Gruppo Capitalia, distribuite in tutta Italia e presidiate da operatori di Cittadinanzattiva; "Dialogo-cambia tutto" prevede, presso un desk situato in alcune filiali, la presenza di un esperto, a disposizione del consumatore, che fornisce in piena autonomia, un servizio di natura informativa e di orientamento; il tutto supportato da strumenti informatici quali connessione Internet, link ai siti delle associazioni e delle istituzioni ed un database con le faq più frequenti.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Tina Napoli (t.napoli@cittadinanzattiva.it) e Giustino Trincia; il progetto ha inoltre visto la partecipazione di 22 esperti in filiale.

Inoltre: le associazioni dei consumatori presenti nel Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Capitalia** (le banche del gruppo sono Banco di Roma – Banco di Sicilia – Bipop Carire)

I Risultati

Tra i principali risultati ottenuti, vi è la gestione e la risoluzione di 1602 casi nell'anno 2006; quelli risolti fanno riferimento a tutti gli ambiti del progetto, dalla sicurezza alimentare ai servizi assicurativi. Si è inoltre costituito un importante tavolo di lavoro permanente tra il gruppo Capitalia e le associazioni dei consumatori.

Energia: 1° seminario nazionale progetto semestrale

I nostri obiettivi

1. Formare una rete di dirigenti e quadri di Cittadinanzattiva in grado di trasferire informazioni utili e concrete sul tema dell'energia e diffondere strumenti di tutela dei diritti dei cittadini
2. Sensibilizzare e diffondere maggiori informazioni sul tema

Che cosa abbiamo fatto

Il processo di liberalizzazione del mercato elettrico e del gas, la lenta ma progressiva privatizzazione delle imprese monopolistiche del settore e la crescente richiesta di informazioni da parte dei cittadini sul tema dell'energia, hanno portato Cittadinanzattiva (in base ai criteri e ai contenuti specifici delineati nel Bando di selezione emesso dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, di concerto con il CNCU) a realizzare il 1° seminario nazionale sulle politiche dell'energia rivolto ai nostri quadri e ai dirigenti locali (Roma, 21 e 22 giugno 2006).

Il seminario ha affrontato in chiave formativa ed informativa, l'analisi del processo di liberalizzazione nel settore elettrico e del gas, i diritti degli utenti in questo settore, le politiche di cittadinanza condivise sull'energia, il ruolo delle associazioni dei consumatori e gli strumenti di tutela dei diritti a disposizione dei consumatori nel settore dell'energia.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Rodolfo Schiavo (r.schiavo@cittadinanzattiva.it) e Giustino Trincia.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno dell'**Autorità per l'Energia elettrica ed il Gas**

I Risultati

Grazie alla realizzazione di questo seminario abbiamo fornito ai nostri volontari gli strumenti per trasferire informazioni e consigli utili ai cittadini sull'uso razionale dell'energia. Sono stati formati circa 25 dirigenti locali di Cittadinanzattiva provenienti da 10 diverse regioni italiane.

La bussola del risparmiatore progetto triennale

I nostri obiettivi

1. Incrementare l'alfabetizzazione finanziaria degli adulti, con un occhio di riguardo per le fasce deboli della popolazione
2. Rendere i consumatori più informati e più capaci di amministrare le proprie risorse finanziarie in maniera responsabile
3. Ridurre in campo finanziario "l'asimmetria informativa" che esiste tra le istituzioni finanziarie ed i cittadini

Che cosa abbiamo fatto

Nel 2006 sono stati realizzati tre seminari di formazione (Catania, Cagliari, e Roma) che hanno coinvolto circa 80 aderenti di Cittadinanzattiva e 50 incontri (di cui 26 in città capoluogo) a cui hanno partecipato circa 2500 cittadini.

Gli incontri sono stati realizzati presso le sedi locali di Cittadinanzattiva e di altre associazioni, centri sociali, università della terza età, circoli ricreativi culturali, sedi Scout, della protezione civile, del Centro Servizi Volontariato, presso le sedi del Tdm, ecc.

Nel progetto sono stati coinvolti i rappresentanti di diverse associazioni locali (Associazione Parco S. Angelo di Porcia, Associazione Terra di San Tommaso di Aquino, Ass. Il Pellicano di Piano di Sorrento, Ancescao di Milano, ecc.) che hanno preso parte agli incontri per poi poterli replicare all'interno delle loro realtà.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Mariano Votta (m.votta@cittadinanzattiva.it) e Giustino Trincia.

Inoltre: Forum Finanza Sostenibile e Avanzi.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Citigroup Foundation**

I Risultati

È stato raggiunto un elevato numero di cittadini (da una prima stima, risultano circa 7000) e si è ottenuta una buona visibilità sui media (oltre 20 uscite stampa, partecipazione a trasmissione Tv a carattere nazionale). È stato inoltre creato un sito Internet ad hoc e stilate più di 200 faq utili al cittadino.

All'interno di Cittadinanzattiva, si è ottenuto il rafforzamento di un nucleo di una quindicina di aderenti molto preparati sulle tematiche della tutela del risparmio e si è costituita una rete di 211 educatori finanziari operanti in 52 province.

Non mischiamo le carte progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Individuare le principali motivazioni legate al limitato uso della moneta elettronica
2. Informare il consumatore sulle diverse tipologie di moneta elettronica e sul corretto utilizzo delle stesse

Che cosa abbiamo fatto

Nonostante lo sviluppo delle tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni abbia consentito la realizzazione di nuovi strumenti elettronici, in Italia il contante continua a rappresentare la principale modalità di pagamento. I cittadini mostrano una certa resistenza rispetto all'adozione dei nuovi strumenti di pagamento che può essere vinta con una corretta ed approfondita informazione al riguardo.

Per questo motivo nel 2006 si sono svolti gli studi preparatori e si è raccolta la letteratura esistente sull'argomento; sono stati poi predisposti dei questionari da somministrare a tutte le realtà locali ed effettuati dei focus group pilota nella città di Campobasso. È stata infine realizzata la bozza del vademecum informativo da distribuire ai cittadini.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Tiziana Toto (t.toto@cittadinanzattiva.it), Giustino Trincia, Mariano Votta e Michela Liberti.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Unicredit Banca**

Risultati

Realizzazione di 6 focus group con la partecipazione di circa 70 persone, distribuzione del questionario a tutte le nostre realtà territoriali, realizzazione e diffusione del vademecum sull'uso corretto della moneta elettronica. I risultati indicati sono da ritenersi parziali in quanto il progetto si concluderà nel 2007 ed i risultati finali verranno presentati mediante conferenza stampa.

Osservatorio prezzi e tariffe

attività permanente

I nostri obiettivi

1. Raccogliere e comparare informazioni relative al costo dei principali servizi di pubblica utilità (es. servizio idrico integrato, smaltimento dei rifiuti solidi urbani, trasporto pubblico locale, asili nido comunali, ecc.) e delle principali imposte locali (come Ici, Addizionale comunale e regionale dell'Irpef)
1. Diffondere i dati e le info raccolte

Che cosa abbiamo fatto

Con il convegno del 30 gennaio 2006 si è concluso il progetto "Cittadini che contano"; è all'interno di questo progetto che nasce l'Osservatorio prezzi e tariffe.

Nel corso del 2006 è stata realizzata la terza indagine sulle tariffe del servizio idrico integrato, del trasporto pubblico locale, degli asili nido comunali, del servizio mensa e del trasporto scolastico; ma per la prima volta, l'osservatorio si è anche occupato delle tariffe del servizio di smaltimento dei rifiuti solidi urbani e di alcune imposte locali quali Ici ed azionali comunali dell'Irpef.

Alla luce delle informazioni raccolte nel corso dell'anno, a dicembre 2006 è stato realizzato e presentato un dossier di sintesi sulle tariffe di alcuni servizi (servizio idrico integrato, asili nido comunali, rifiuti e imposte locali). Successivamente saranno presentati i dossier con i dati disaggregati, relativamente a ciascun servizio citato.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Tiziana Toto (t.toto@cittadinanzattiva.it), Giustino Trincia e 100 rilevatori civici operanti sul territorio nazionale.



I nostri partner

Questo progetto è autofinanziato

I Risultati

Sono stati pubblicati i dati relativi all'indagine sul servizio idrico integrato all'interno della relazione annuale al Parlamento presentata dall'Autorità di Vigilanza sulle risorse idriche e sui rifiuti; inoltre, un nostro rappresentante è stato nominato all'interno dell'Osservatorio tariffe servizi pubblici locali presso il Ministero per lo Sviluppo Economico.

Quest'attività ha permesso di instaurare solidi rapporti con aziende ed enti locali.

Porte aperte a pattiChiari progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Contribuire alla costruzione di un nuovo rapporto di fiducia fra banche e cittadini, lavorando sulla trasparenza delle prime e sulle conoscenze in materia finanziaria dei secondi
2. Raggiungere il maggior numero di cittadini possibile, attraverso le sedi territoriali delle associazioni dei consumatori

Che cosa abbiamo fatto

Sulla scia dei risultati ottenuti negli scorsi anni, il Consorzio PattiChiari ha voluto proseguire lungo un cammino di trasparenza e chiarezza nei confronti dei cittadini, chiedendo alle associazioni stesse di dedicare due giorni delle loro aperture settimanali, nelle sedi di tutta Italia, alle sue attività.

Sono state dieci le sedi di Cittadinanzattiva ad essersi impegnate in questo progetto: i nostri operatori hanno spiegato ai cittadini l'utilizzo del sito PattiChiari, come fare per poter usufruire dei prodotti PattiChiari, facendo educazione finanziaria in modo capillare.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Giustino Trincia, Sara Femiano, Luigi Rosso, Raffaele Mariano, Carmela Mariano, Mavi Bordignon, Luca Iazzetta, Mariella La Torre, Maria Assunta Cespa, Marco Barbelli, Valentina Richichi, Laura Villani, Franca Patrucco.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno del **Consorzio Patti Chiari**

I Risultati

Le dieci sedi coinvolte hanno contattato circa 1600 cittadini, organizzato 8 incontri di prossimità per spiegare la genesi del Consorzio PattiChiari e i dieci servizi da esso offerti. È stato inoltre distribuito tutto il materiale informativo messo a disposizione dal Consorzio.

Premio R. Villirillo: La buona pratica

Sezione speciale RcAuto progetto annuale - V edizione

I nostri obiettivi

1. Rilanciare la politica di Cittadinanzattiva in tema di "buone pratiche" creando per la prima volta un contenitore unico per le esperienze dei premi Alesini e Villirillo
2. Aumentare la conoscenza delle buone pratiche, in particolare modo nell'ambito dei servizi assicurativi
3. Creare una banca dati dei progetti facilmente consultabile, per favorire la condivisione e la riproduzione delle buone pratiche

Che cosa abbiamo fatto

Per il primo anno, sotto il cappello di un progetto unico, si è mantenuta la distinzione fra i due grandi ambiti del premio (servizi e salute, Villirillo e Alesini); si è quindi provveduto a creare un unico bando, un'unica banca dati online, un unico regolamento per la giuria, un unico evento conclusivo per la premiazione.

Nel 2006, parte delle attività previste dal progetto sono state realizzate attraverso l'individuazione delle pratiche innovative nell'ambito dei servizi assicurativi, creando una categoria specifica; è stato quindi organizzato un workshop di approfondimento sulle tematiche dei servizi assicurativi e realizzato il materiale di comunicazione. Inoltre, sono stati inviati 1500 bandi alle compagnie assicuratrici ed è stata coinvolta l'Ania (Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici).

Sul sito di Cittadinanzattiva è stata creata una banca dati per raccogliere tutti i progetti segnalati dai cittadini che successivamente sono stati esaminati e selezionati da una giuria; questo strumento raccoglie una miniera di soluzioni concrete per molte situazioni che quotidianamente i cittadini segnalano, lamentando disservizi e carenze.

Il 20 novembre 2006 si è svolta a Roma la premiazione del progetto vincitore ("Addio Pizzo"), dei cinque menzionati e di un progetto con menzione speciale ("Vacanze coi fiocchi, dai un passaggio alla sicurezza" categoria dedicata ai servizi assicurativi).

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Anna Rita Cosso (a.cosso@cittadinanzattiva.it) e Sara Femiano.

Inoltre: l'Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Eni divisione Gas & Power** e **Poste Italiane**. Nello specifico, la sezione sui servizi assicurativi ed RCAuto ha ricevuto il sostegno del **Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti - Ministero delle Attività Produttive** ai sensi della legge 57/2001

I Risultati

Nel complesso sono 244 i progetti inseriti nella banca dati online e sono tutti consultabili. Si sta finalmente creando una reale rete di operatori, interessati alla riproduzione di progetti considerati "buone pratiche". L'inserimento nella giuria del vincitore della precedente edizione e di alcuni nostri aderenti sul territorio sta favorendo un fenomeno di fidelizzazione da parte di soggetti esterni a Cittadinanzattiva. Il numero di progetti relativi al settore assicurativo è passato dallo 0,2% al 2,5%, grazie alla sezione ad essi dedicata, al nuovo bando e alla sua capillare diffusione. È stato inoltre realizzato il primo "Quaderno delle buone pratiche", proprio in materia assicurativa, in collaborazione con il Movimento Difesa del Cittadino.

Protocolli di conciliazione

attività pluriennale

I nostri obiettivi

1. Offrire gratuitamente ai cittadini la possibilità di risolvere un conflitto con aziende in tempi rapidi e con procedure agili e semplici
2. Aprire nuovi spazi ed occasioni di partecipazione civica
3. Ampliare le tecnologie di tutela a disposizione del cittadino

Che cosa abbiamo fatto

Sono 12 i protocolli di conciliazione nazionali sottoscritti e operanti in diversi settori.

In particolare nel 2006, la conciliazione si è estesa in maniera più sistematica al settore bancario e si è avviata la sperimentazione nel settore energetico.

I protocolli di conciliazione sono stati sottoscritti con: Poste spa (prodotti di corrispondenza e pacchi), Poste spa (Bancoposta), Ania, Bancaintesa (in fase sperimentale), Wind, Telecom, Tim, H3g, Enel (anch'essa in fase sperimentale), Monte dei Paschi di Siena (operativa dal 1 gennaio 2007 per un periodo sperimentale della durata di un anno), Confservizi (riguardante fornitura di energia elettrica e gas e smaltimento rifiuti) e Capitalia (prodotti di investimento).

Oltre ai protocolli di conciliazione paritetici, i conciliatori di Cittadinanzattiva assistono i cittadini anche presso i Corecom (conciliazione con la presenza del terzo) per le controversie in materia di telecomunicazioni.

Hanno lavorato al progetto

Cittadinanzattiva: Liliana Ciccarelli (l.ciccarelli@cittadinanzattiva.it) e Giustino Trincia, 29 conciliatori locali, con il supporto del PiT Servizi nazionale.

Inoltre: Ania, Banca Intesa, Capitalia, Confservizi, Enel, H3g, Monte dei Paschi di Siena, Telecom/Tim, Poste Spa e Wind.



I nostri partner

Partecipano a questa attività tutti i soggetti firmatari dei protocolli

I Risultati

Nel 2006, il numero complessivo di conciliatori formati e operativi è cresciuto: sono 29 i cittadini che svolgono le conciliazioni in 13 regioni italiane. Le conciliazioni svolte sono 411 e riguardano principalmente il settore della telefonia e dei prodotti postali.

Il valore complessivo degli indennizzi ottenuti grazie alle conciliazioni andate a buon fine è pari a euro 904.120,25

Ristorazione amica progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Produrre effetti positivi circa il miglioramento della qualità del servizio e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato
2. Accrescere la partecipazione attiva dei cittadini coinvolgendoli in azioni di monitoraggio del servizio stesso e nella valutazione delle prestazioni

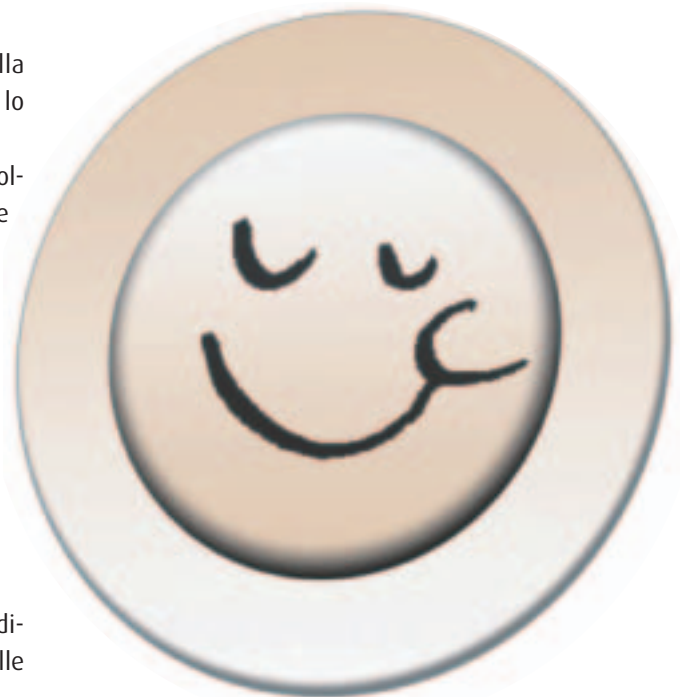
Che cosa abbiamo fatto

La qualità del servizio di ristorazione collettiva è stata monitorata in 14 strutture (tra scuole dell'infanzia, elementari e medie, ospedali, residenze per anziani) di 5 città, coinvolgendo circa 1300 utenti, oltre 40 operatori scolastici/sanitari, più di 10 operatori del servizio.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Mariano Votta (m.votta@cittadinanzattiva.it), coadiuvato da équipe locali a seconda delle realtà coinvolte.

Inoltre: Partner scientifico è stata un'équipe di nutrizioniste.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Cir-food, Cooperativa Italiana di Ristorazione**

I Risultati

L'iniziativa ha suscitato vivo interesse da parte di diversi operatori del settore oltre che da parte di realtà locali di Cittadinanzattiva ed amministrazioni comunali.

Recentemente è stato sottoscritto a Manfredonia un accordo tra amministrazione comunale, Cittadinanzattiva e Cir-food per il monitoraggio delle mense della città, da realizzarsi con il diretto coinvolgimento dei cittadini utenti.

Da quando è in essere il progetto, è il primo protocollo di intesa sottoscritto con un'amministrazione comunale.

2° seminario nazionale di conciliazione progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Promuovere la partecipazione civica attraverso la stesura dei protocolli di conciliazione paritetica, garantendo la gestione del conflitto derivante dall'erogazione dei servizi d'interesse generale
2. Diffondere l'esperienza della pratica conciliativa nelle sue sedi istituzionali (Giudici di pace, Camere di commercio, commissioni miste conciliative)

Che cosa abbiamo fatto

A giugno 2006, si è svolto a Roma il secondo seminario nazionale di conciliazione: "Tutela dei diritti e gestione pacifica dei conflitti: teoria e pratica della conciliazione". La gestione della conflittualità, che caratterizza l'erogazione dei servizi d'interesse generale (si pensi alle banche o ai gestori di telefonia ma anche alla Pa), è diventata negli ultimi anni una delle principali attività che impegna le organizzazioni civiche di tutela.

Una delle principali novità riguarda i cittadini utenti che assumono sempre più la funzione di arbitri o conciliatori (basti considerare a tale riguardo il proliferare di protocolli di conciliazione tra aziende e associazioni di consumatori); il cittadino quindi non è più solo "parte in causa".

L'esperienza maturata da Cittadinanzattiva sul tema ha permesso di proporre un'occasione formativa in merito.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Liliana Ciccarelli

(l.cicarelli@cittadinanzattiva.it) e Cristiano Tempesta.

Inoltre: Consiglio Nazionale del Notariato, Unione Nazionale Giudici di Pace, Centro di Mediazione Sociale di Forlì.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Banca Intesa e Consiglio nazionale notariato**

I Risultati

Sono stati formati 30 nuovi conciliatori da inserire nell'albo di Cittadinanzattiva ed è stato avviato un percorso di accreditamento di Cittadinanzattiva come ente formatore in tema di conciliazione extragiudiziale.

Sicurezza alimentare progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Favorire un confronto sul tema della sicurezza alimentare da parte di un'impresa, un'associazione dei consumatori e di un esperto scientifico
2. Formare 120 cittadini, soci Coop e aderenti di Cittadinanzattiva, sui temi in oggetto con lo scopo di favorire l'effetto moltiplicatore

Che cosa abbiamo fatto

Il progetto ha previsto la messa a punto di un modulo formativo ed informativo sul tema della sicurezza alimentare, partendo dal percorso normativo europeo a quello nazionale.

Il modulo formativo è durato tutta una giornata, per un totale di 6/7 ore di formazione complessiva. I seminari realizzati sono stati 5 e la formazione in aula è stata corredata di materiale di approfondimento didattico.

L'effetto moltiplicatore è stato assicurato grazie alle successive iniziative di divulgazione organizzate sul territorio.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Tina Napoli (t.napoli@cittadinanzattiva.it)

Inoltre: Partner scientifico è un'équipe di nutrizioniste.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **UniCoop Tirreno**

I Risultati

Sono state formate 120 persone sui temi della sicurezza alimentare. Il confronto a tre voci, precedentemente descritto sul tema della sicurezza alimentare, è da considerarsi un risultato come metodo di lavoro di successo.

Valutazione civica delle autorità nazionali di regolamentazione progetto biennale

I nostri obiettivi

1. Utilizzare le informazioni e le segnalazioni dei consumatori, i dati e le esperienze delle associazioni dei consumatori, per valutare l'operato delle Autorità di regolamentazione nei servizi legati al gas, energia elettrica, servizi postali, telecomunicazioni e trasporto aereo
2. Definire dei criteri comuni di valutazione dei servizi

Che cosa abbiamo fatto

Il progetto si colloca all'interno della strategia per la politica dei consumatori per il periodo 2002/2006 che prevede la partecipazione delle organizzazioni dei consumatori alle politiche comunitarie.

Tale coinvolgimento non può prescindere dalla valutazione dell'operato delle autorità nazionali di regolamentazione che elaborano norme imperative dirette a garantire agli utenti, trasparenza tariffaria, accessibilità economica e il raggiungimento di elevati standard di qualità e sicurezza. Nel 2006, Cittadinanzattiva ha predisposto un quadro di riferimento generale sullo status quo dei servizi citati, delle relative autorità, delle attività predisposte per la tutela dei cittadini-consumatori.

Nel maggio 2006 si è tenuto a Roma il primo incontro tra tutte le associazioni partner per la definizione della banca dati online, dove le stesse provvedono all'inserimento delle segnalazioni sui servizi citati.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Tiziana Toto (t.toto@cittadinanzattiva.it) e Liliana Ciccarelli.

Inoltre: per Fondaca, Anna Vanni.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno della **Commissione europea – DG Sanco** alla Fondazione per la cittadinanza attiva

I Risultati

Mediante la costruzione della banca dati sono stati definiti dei criteri di valutazione dei servizi, comuni alle 8 associazioni che partecipano al progetto.

Politiche della giustizia

Gd: giustizia per i diritti

Il 29 gennaio 2006 la Direzione nazionale di Cittadinanzattiva, su proposta del Segretario generale, ha affidato a Mimma Modica Alberti l'incarico di coordinare la rete Giustizia per i diritti.

Il coordinatore si è occupato di definire un programma politico per quanto riguarda la giustizia e di effettuare una ricognizione sullo stato della rete.

Il programma politico

Tutela delle vittime dei reati, certezza delle pene, riconoscimento del torto e riparazione dal danno subito: tre questioni centrali per la politica del movimento sulla giustizia e tre nodi cruciali che ci riportano alla reale condizione del servizio giustizia nel nostro Paese ed alle iniziative da intraprendere per garantire ai cittadini il diritto ad avere giustizia in tempi ragionevoli.

Dal congresso di Roccella Jonica, Cittadinanzattiva riparte impegnandosi sulla legalità, nella lotta alla corruzione.

Tra i **punti salienti toccati dal programma**, annoveriamo la giustizia penale e civile, la tutela dei diritti del malato e la responsabilità professionale nell'errore, la durata dei processi, l'attuazione della legge Pinto e la destinazione a fini sociali dei beni confiscati ai corrotti. Vediamoli nel dettaglio.

- **La giustizia penale:** dopo 15 anni, occorre ripensare l'intero processo per poter dare centralità alle vittime dei reati (parità di diritti nell'iter processuale, adeguata accoglienza delle vittime dei reati in relazione alla tipologia del danno subito, riconoscimento di un congruo risarcimento). L'impegno del movimento è finalizzato a **verificare** se è ancora attiva e operante la Commissione sui problemi e sul sostegno delle vittime dei reati (istituita nel 7 marzo 2002), a **rendere pubbliche** le informazioni e gli atti relativi al lavoro svolto dalla Commissione e a **far assumere** al nuovo governo un impegno forte in vista della piena attuazione della Legge 3 agosto 2004 n. 206 (intitolata "Norme in favore delle vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice", GURI 11/08/2004 n. 187 e disposizioni seguenti: circolare 21 dic. 2004 n. 68, disposizioni CIV 15/3/2005, Legge 20/02/2006 n. 91 GURI 15/03/2006 n. 62)
- **La giustizia civile:** le questioni aperte riguardano l'accoglienza, l'informazione, l'accesso, la qualità e la celerità. La praticabilità di percorsi alternativi alle controversie



giudiziarie dipende però in larga misura dall'efficacia della risposta giudiziaria in termini di riconoscimento effettivo e in tempi adeguati, delle responsabilità, dei danni e del risarcimento in misura soddisfacente

- **La tutela dei diritti del malato e la responsabilità professionale nell'errore:** le questioni aperte riguardano innanzitutto la difficoltà di accesso legata a costi delle perizie e ai tempi di definizione delle responsabilità; inoltre il ruolo dei Consulenti tecnici di ufficio (Ctu) rispetto alla modalità di nomina dei consulenti senza un efficace sistema di incompatibilità, ai tempi di deposito delle perizie; l'ultima questione si riferisce alla formazione degli operatori (giudici, avvocati, medici-legali) su temi d'interesse ed attualità per i cittadini fruitori del sistema giustizia (come la conoscenza dei percorsi all'interno del sistema sanitario)
- **La lunga durata dei processi e lo stato di attuazione della Legge Pinto:** tale legge (L. 89 del 24/03/2001) stabilisce che il danneggiato (anche morale) anziché iniziare un'azione civile contro il magistrato, può agire direttamente contro lo Stato, nei suoi apparati giurisdizionali. Tuttavia la sua attuazione risulta ancora saltuaria e poco incisiva ed ha avuto come risultato

quello di trasferire dalla Corte Europea alle Corti di Appello e da queste alla Cassazione, il contenzioso relativo al risarcimento dei danni determinati dall'irragionevole durata dei processi. Le questioni aperte riguardano i tempi del procedimento presso le Corti di Appello e l'entità del risarcimento ritenuto irrisorio

- **Destinazione a fini sociali dei beni confiscati ai corrotti:** a dieci anni della legge 109/96, abbiamo voluto rilanciare una proposta di riforma autentica della normativa sulla gestione dei beni sottratti alla mafia chiedendo l'istituzione di una nuova Agenzia indipendente, di garanzia, in cui vi siano rappresentate le maggiori organizzazioni di tutela. Lo scopo è accelerare i tempi della "restituzione alla collettività" dei beni sequestrati, con il compito di gestirne l'affidamento in modo rapido ed efficace. Abbiamo presentato al Senato, il 18 luglio 2006, un disegno di legge sulla confisca e l'uso sociale dei beni provenienti da reati contro la pubblica amministrazione; un emendamento alla finanziaria per destinare i beni confiscati ai corrotti, in egual misura, all'edilizia scolastica ed all'informatizzazione dei processi.

La ricognizione sullo stato della rete

Sono stati realizzati 11 incontri (con segretari regionali, coordinatori regionali e aderenti a Gd, responsabili di assemblee territoriali e reti) a Bologna, Parma, 2 a Lecce, Bari, Catania, Torino, Firenze, 2 a Genova, Milano, Forlì e Lamezia.

È confermata l'adesione di 482 avvocati aderenti (tra aderenti che hanno rinnovato vecchie adesioni e nuovi

aderenti; 393 vecchie convenzioni, 32 rinnovo e 57 nuovi aderenti).

Giustizia per i diritti e la tutela legale

L'impegno della rete si realizza su due ambiti: la politica nella giustizia e la tutela legale.

In relazione alla tutela, Gd ha contribuito a rafforzare le strategie di tutela legale intraprese dalle altre reti del movimento fornendo consulenza ed assistenza legale per sostenere le varie iniziative, il PiT Salute e il PiT Servizi e soprattutto per la costituzione quale parte civile di Cittadinanzattiva, nei processi in ambito sanitario, ambientale, delle telecomunicazioni, ecc.

Il programma delle attività

Sono molte le attività intraprese nel 2006:

- la giustizia al servizio dei cittadini, 9 progetti regionali proposti all'UNSC (Ufficio Nazionale per il Servizio Civile)
- le iniziative volte a sensibilizzare, formare e informare la popolazione e le istituzioni pubbliche su alcune tematiche specifiche, per un "buon uso" del servizio giustizia
- "La Giustizia informa", attività di educazione rivolta a studenti delle scuole secondarie sul tema della legalità e della giustizia
- il monitoraggio dei tribunali, utilizzando come indicatori i 7 diritti della "Carta dei diritti del cittadino nella giustizia"
- la promozione di tavoli di lavoro sulla giustizia
- le banche dati (degli aderenti alla rete e delle azioni legali)

Politiche della scuola e dell'educazione

Sca: Scuola di cittadinanza attiva

I risultati delle politiche della scuola di quest'anno possono essere ricondotti a precise scelte strategiche: l'importanza della sicurezza degli ambienti scolastici e della cultura della sicurezza, la centralità dell'ambiente scuola, un lavoro in rete, le buone pratiche e la diffusione della cittadinanza attiva tra i più giovani. Vediamole nel dettaglio.

L'importanza della sicurezza degli ambienti scolastici e della cultura della sicurezza

Quest'anno la campagna ImparareSicuri si è articolata in diverse fasi:

- la formazione di più di 450 monitori civici per la sicurezza, in 20 seminari
- il monitoraggio di 271 edifici scolastici
- il sostegno alla proposta di legge popolare sulla sicurezza delle scuole
- la IV Giornata della sicurezza nelle scuole (24 e 25 novembre) 9.758 scuole coinvolte, 1.200.000 studenti, 1.913 città interessate, 30 eventi nazionali realizzati, 1.100 schede di valutazione inviate dalle scuole sulle attività svolte, contenenti in gran parte apprezzamenti e valutazioni positive. Imponente la quantità di materiale informativo prodotto e distribuito: 65.000 manifesti-puzzle, 130.000 guide per gli insegnanti, 120.000 guide multimediali, 1.500.000 segnalibri
- la I ed. del premio "La buona pratica" in tema di educazione alla sicurezza: 143 i progetti presentati per concorrere al premio

Oltre a ciò l'attenzione dei media, l'uscita dello spot su televisioni, radio e cinema, il coinvolgimento di molte istituzioni locali, sono tutti elementi che ci indicano l'interesse crescente che non solo dirigenti, insegnanti, studenti e famiglie ma l'intera cittadinanza nutrono rispetto a questo tema.

Da sottolineare anche il consolidamento della collaborazione con soggetti pubblici (il Dipartimento nazionale della Protezione civile) e privati che hanno sostenuto la campagna, collaborando attivamente alla realizzazione delle sue attività principali.

Risultati politici

Tra i risultati politici più significativi ottenuti, anche grazie all'impegno e alle proposte di Cittadinanzattiva: il **ricono-**



scimento pubblico da parte del Ministero della Pubblica Istruzione per l'ultimo rapporto pubblicato (settembre 2006) sullo stato di sicurezza, qualità e comfort degli edifici italiani; lo **stop alla proroga della legge 626/94** e la definizione di un patto della sicurezza tra Ministero della Pubblica Istruzione e Conferenza Stato-Regioni per la messa a punto di piani regionali di messa in sicurezza degli edifici scolastici; lo **stanziamento previsto nell'ultima Finanziaria**, ancora esiguo, ma che contribuisce a riaprire un canale di contribuzione da parte dello Stato centrale alle Regioni per la messa a norma degli edifici; lo stanziamento da parte del Cipe (Comitato interministeriale per la programmazione economica) di **fondi per la messa in sicurezza** di alcune centinaia di edifici scolastici situati in zone a rischio sismico.

La centralità dell'ambiente scuola

L'aver deciso di scommettere sul mondo della scuola, pur con tutti i suoi problemi e le sue contraddizioni, sta ad indicare la volontà precisa di riconoscere comunque un ruolo centrale a questo ambiente per la vita dei più giovani, un luogo educativo e di incontro ancora oggi di fondamentale importanza. Da qui il nostro impegno ed interesse a raggiungere quante più scuole possibili, creare rapporti e collegamenti stabili, coinvolgere scuole di ogni ordine e grado con diverse attività e tematiche: dalla sicurezza strutturale al risparmio energetico, dall'educazione alla cittadinanza attiva all'uso responsabile dell'acqua, ecc. Quest'anno solo con la campagna ImparareSicuri sono state coinvolte 2.250 scuole dell'infanzia, 3.172 primarie, 2.030 secondarie di primo grado, 2.306 secondarie di secondo grado.

Un lavoro in rete

La campagna ImparareSicuri ha messo in risalto, quest'anno con maggiore evidenza, l'importanza dell'intenso rapporto reticolare con i diversi soggetti che afferiscono al mondo della scuola: con **gli insegnanti** delle scuole che da anni ci seguono con costanza utilizzando il materiale fornito, realizzando, insieme a noi o autonomamente, attività più o meno strutturate, iniziative pubbliche, progetti; con i **dirigenti scolastici** che hanno consentito lo svolgersi del monitoraggio del loro edificio scolastico; con i **responsabili della sicurezza** presenti all'interno delle scuole che collaborano anch'essi alla vigilanza e alla prevenzione; con gruppi e comitati di **genitori** che ci hanno sottoposto la risoluzione di casi concreti; con coloro che sono diventati **monitori civici** della sicurezza (genitori, insegnanti, studenti, ecc.); con molte **istituzioni locali** sempre meno diffidenti e sempre più attente alle iniziative proposte. Per i referenti locali della scuola e per gli altri volontari di Cittadinanzattiva questo modo di lavorare rappresenta una sfida nuova sia in termini di lavoro in rete che in chiave organizzativa.

Premio "La buona pratica: educazione alla sicurezza"

Il crescente interesse al tema della sicurezza, il consenso appassionato dimostrato dalle scuole e il creativo utilizzo da parte di esse del materiale prodotto (ne sono testimonianza disegni, foto, elaborati, progetti, prodotti multimediali inviati alla sede di Cittadinanzattiva a dimostrazione del tanto lavoro svolto), ci hanno convinto del fatto che le scuole abbiano a cuore il desiderio di far conoscere quanto stanno facendo nell'ambito della prevenzione alla sicurezza, abbiano interesse a confrontarsi con le esperienze

realizzate da altre scuole, vogliano avere un riconoscimento, almeno simbolico, di quanto fatto.

La graduatoria dei progetti pervenuti, i progetti vincitori e le scuole finaliste verranno premiate nei primi mesi del 2007 e pubblicate sul sito di Cittadinanzattiva.

Un apposito Report potrà consentire ampia pubblicizzazione di quanto realizzato e favorire la diffusione e la promozione di azioni di miglioramento del servizio pubblico scuola, la difesa del diritto costituzionale ad ambienti educativi sicuri, puliti e accoglienti, la promozione della partecipazione civica dei giovani, lo sviluppo della cultura della sicurezza.

La diffusione della cittadinanza attiva tra i più giovani

Nel mese di giugno ha preso avvio il primo seminario nazionale dei formatori per far sì che gli interventi nelle scuole da parte della nostra organizzazione siano sempre più strutturati, adeguati ai reali bisogni formativi dei ragazzi, volti allo sviluppo dell'impegno civico nei più giovani; ci siamo rivolti a 40 persone che nella nostra associazione già hanno effettuato interventi formativi nelle scuole su diversi argomenti e che si sono dichiarati disponibili a continuare a farlo, migliorando il proprio know how metodologico e didattico e trovando delle modalità più ordinate e condivise in tutto il movimento per condurre questo impegno. Il corso è proseguito a distanza con la diffusione di materiale informativo e di progetti realizzati o da realizzare.

Tra i progetti realizzati in questo ambito nel corso dell'anno, si segnalano quelli di Chiaravalle, Aversa, Napoli, Lamezia Terme, Nardò, Teramo, Verona, Pavia, Umbria, Fiumicino, Macerata e Sciacca.

I progetti delle politiche dell'educazione e della scuola

Cittadinando

progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Creare un gruppo di 40 formatori della cittadinanza attiva in grado di progettare e realizzare corsi ed attività di alfabetizzazione all'impegno civico all'interno delle scuole, con particolare attenzione alle scuole secondarie di primo e secondo grado
2. Offrire nuovi strumenti di analisi, sussidi ed esperienze realizzate anche da altre associazioni su questo tema
3. Creare un collegamento stabile, delle conoscenze comuni, una regolamentazione condivisa tra lo staff nazionale della Scuola di cittadinanza attiva ed i 40 formatori delle sedi locali

Che cosa abbiamo fatto

Le diverse annualità della Campagna ImparareSicuri, la sperimentazione di progetti realizzati e l'accreditamento come ente di formazione presso il Ministero dell'Istruzione, hanno sottolineato l'urgenza di individuare un gruppo di formatori di Cittadinanzattiva disponibili ad acquisire maggiori competenze in questo ambito mettendo insieme quanto fino ad oggi è stato realizzato.

Questo progetto scaturisce inoltre dal riconoscimento dell'importanza di diffondere la partecipazione civica e la cittadinanza attiva anche nella scuola, coinvolgendo studenti, insegnanti, personale non docente e, in alcuni casi, le famiglie.

In seguito alla diffusione del bando per partecipare al seminario e la progettazione dei moduli formativi, abbiamo redatto il "Quaderno delle Buone pratiche di educazione alla cittadinanza" che raccoglie le esperienze realizzate dai volontari dell'associazione in merito a progetti, corsi, incontri, attività didattiche, ecc.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Maria Valeria Angeloro (v.angeloro@cittadinanzattiva.it), Adriana Bizzarri, Arianna Alesini e Fabrizio Ferraro.

Inoltre: Save the Children, La Gabbianella, Legambiente, Mega Chip e le assemblee territoriali della cittadinanza attiva.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **ABB, Afidamp-Fab, Ancc-Coop, Anfao-Commissione difesa vista, Castorama, Coop Consumatori Nord Est, Dipartimento della Protezione Civile, Fondazione Johnson & Johnson, Fondazione MSD, Medtronic Foundation, TNT**

I Risultati

Sono stati formati 40 volontari allargando così il numero di progettisti e formatori inseriti nell'albo nazionale dei formatori di Cittadinanzattiva. Si è messo a punto un kit di moduli formativi e sussidi utilizzabili a livello locale ed è stato redatto il "IV Quaderno di buone pratiche di educazione alla cittadinanza" per la diffusione di progetti ed attività. Quest'anno abbiamo inoltre avviato un'attività di confronto con altre associazioni impegnate su questi temi comuni.

Campagna Imparare Sicuri

progetto annuale, IV edizione

I nostri obiettivi

1. Contribuire alla messa in sicurezza degli edifici scolastici in Italia e favorire il radicamento della cultura della sicurezza
2. Avviare un'interlocuzione con le istituzioni sugli investimenti per l'edilizia scolastica ed il miglioramento delle strutture e della qualità della vita di chi studia e lavora nelle scuole
3. Creare legami stabili tra migliaia di scuole per la gestione comune dei rischi, la diffusione di buone pratiche e la realizzazione di iniziative comuni
4. Offrire il sostegno alla proposta di legge di iniziativa popolare intitolata "Norme in materia di sicurezza nelle istituzioni scolastiche", promossa dall'Anp, dal Comitato Vittime di S. Giuliano, dal Comune di S. Giuliano e dall'A.ge.

Che cosa abbiamo fatto

La campagna ha avuto diffusione capillare presso le scuole e attraverso i media, i siti e i canali istituzionali del Ministero dell'Istruzione; sono stati rivisti e aggiornati gli strumenti per effettuare il monitoraggio strutturale nelle scuole e predisposto il kit per i seminari di formazione dei monitori civici (insegnanti, genitori, studenti); abbiamo infine presentato pubblicamente il Rapporto nazionale e quelli locali sulla base dell'elaborazione dei dati raccolti sulla sicurezza degli edifici scolastici.

Il materiale realizzato è stato poi inviato alle scuole iscritte alla IV Giornata nazionale durante la quale sono stati realizzati eventi nazionali sul primo soccorso e defibrillazione precoce, sui rischi naturali del territorio e centinaia di prove di evacuazione. È stato infine realizzato un Rapporto e un dvd sulla Giornata e attivata la raccolta dei progetti candidati al premio "La Buona pratica: educazione alla sicurezza". La premiazione si è tenuta a Roma, presso la Camera dei deputati ed ha visto la premiazione di 5 progetti finalisti.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Adriana Bizzarri (a.bizzarri@cittadinanzattiva.it), Arianna Alesini, Maria Valeria Angeloro, Elisabetta Poma.

Inoltre: Dipartimento nazionale della Protezione civile, dirigenti scolastici, personale docente e non docente, studenti, responsabili del Servizio prevenzione e protezione, la pubblica amministrazione; Commissione Cultura della Camera dei Deputati, Commissione Infanzia (bicamerale); Croce Rossa e Croce Verde, il 118, i vigili del fuoco, i vigili urbani e il Ministero della Pubblica Istruzione.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Abb, Afidamp-Fab, Ancc-Coop, Anfao-Commissione difesa vista, Castorama, Coop Consumatori Nord Est, Dipartimento della Protezione Civile, Fondazione Johnson & Johnson, Fondazione MSD, Medtronic Foundation, TNT**

I Risultati

Sono stati organizzati 20 seminari che hanno visto la formazione di 450 monitori civici; il monitoraggio ha riguardato 271 edifici scolastici e i risultati sono stati elaborati nel Rapporto nazionale sulla sicurezza degli edifici scolastici (IV annualità), in 2 rapporti regionali (Umbria, Sicilia) ed uno provinciale (Alessandria). La campagna ha visto il coinvolgimento di 9758 scuole in 20 regioni, toccando 1.913 città e 108 province; sono stati inoltre realizzati 30 eventi di carattere nazionale (10 sul primo soccorso e la defibrillazione precoce e 20 sui vari tipi di rischio). Infine, in occasione del premio "La buona pratica: educazione alla sicurezza" (I edizione), sono pervenuti ben 143 progetti e dati 5 premi e 5 scuole di diverso ordine e grado.

Politiche in Europa

Acn: Active citizenship network

Quest'anno, 30 organizzazioni di cittadini in 15 Paesi europei hanno collaborato come partner ai progetti promossi da Active citizenship network e circa 80 organizzazioni provenienti da 30 Paesi hanno partecipato alle sue iniziative. La maggior parte di questi soggetti erano già stati coinvolti nei precedenti progetti: ciò significa che si stanno consolidando sempre più i legami fra Acn ed i suoi partner e che esiste un nucleo di soggetti particolarmente attivi.

Collaborazione fra Acn e Fondaca

La maggior parte dei progetti di Acn sono stati realizzati in collaborazione con la Fondazione per la cittadinanza attiva: il contributo di Fondaca riguarda prevalentemente l'elaborazione e la metodologia degli strumenti di ricerca, nonché l'analisi dei dati raccolti. Tutte le politiche di Acn sono infatti fondate su dati ed informazioni prodotte in collaborazione con le organizzazioni partner, che partecipano a ricerche sul campo negli Stati membri e nei Paesi candidati.

I risultati politici

Promozione della partecipazione civica

Acn ha elaborato nel 2006, insieme ad organizzazioni di 10 Paesi europei, la prima **"Carta europea della cittadinanza attiva"** che stabilisce i diritti e i doveri delle organizzazioni di cittadini e delle istituzioni pubbliche rispetto alla partecipazione civica in Europa. Questo documento potrebbe servire da base alla definizione dei rapporti fra le organizzazioni civiche e le istituzioni, a livello locale ed europeo.

La Carta, tradotta in 10 lingue, è stata presentata per la prima volta in una conferenza europea a Vienna e pubblicata sul sito di Acn (www.activecitizenship.net) e dei suoi 10 partner europei. Ad ottobre è stata presentata nell'ambito del I Congresso internazionale sulla comunicazione per lo sviluppo organizzato a Roma dalla Banca mondiale. A livello europeo è entrata a fare parte dell'attuale discussione sulla definizione dei rapporti fra organizzazioni civiche nazionali ed europee e le istituzioni dell'Unione europea.

Politiche della salute

Iniziato da Acn nel 2002, il programma della **"Carta europea dei diritti del malato"** rappresenta una delle principali linee strategiche ed attività di maggior successo. Acn ha contribuito alla redazione e alla presentazione di un'interrogazione orale posta da diversi membri del



Parlamento europeo alla Commissione rispetto ai diritti dei pazienti nell'UE; questa domanda faceva esplicitamente riferimento alla necessità di istituire una Carta dei diritti dei pazienti comune ai Paesi dell'Unione Europea.

L'interrogazione, a marzo 2007 è stata seguita da una risoluzione del Parlamento sull'azione dell'Unione Europea rispetto ai servizi sanitari transfrontalieri, il cui articolo 11 ribadisce l'urgenza d'introdurre tale Carta a livello europeo. Un altro successo importante ottenuto nel campo della salute, è l'organizzazione della I Giornata europea dei diritti del malato (celebrata il 29 Marzo 2007 al Parlamento europeo) realizzata grazie ai rapporti di Acn con i gruppi parlamentari dei liberal-democratici (Alde) e dei socialisti (Pse).

Promozione della responsabilità sociale d'impresa

Grazie al progetto "Citizens as CSR Partners", Acn ha realizzato un'analisi delle partnership fra imprese e organizzazioni di cittadini in 9 Paesi dell'Unione Europea. Questo studio è stato presentato in occasione del VI Seminario internazionale sulla responsabilità sociale d'impresa (Csr) organizzato a Frascati da Cittadinanzattiva, nonché in seminari nazionali organizzati dai partner del progetto in Austria, Germania, Inghilterra, Malta e Ungheria. Ad ottobre 2006, la Commissione europea ha deciso di sostenere il seguito di questo progetto, cioè lo sviluppo di uno strumento di valutazione delle partnership.

Il territorio e l'Europa

Due sono i progetti europei realizzati e promossi autonomamente dalle nostre realtà locali.

Cittadinanzattiva del Trentino ha sostenuto nel 2006 la prima iniziativa europea gestita e realizzata interamente a livello locale: sono state stampate più di 100.000 copie della Carta europea dei diritti del malato in 4 lingue

(inglese, italiano, spagnolo e tedesco), che sono poi state distribuite nelle Asl, nelle farmacie, ecc. per informare, in particolare i turisti, sui loro diritti in quanto pazienti. La Carta è stata presentata in un convegno a Riva del Garda il 27 Maggio ed è stato un'importante occasione di dialogo e di confronto con le autorità locali e i medici sui diritti dei pazienti in Europa.

“Ponti per l'Europa” è il secondo progetto europeo realizzato autonomamente da una realtà locale di Cittadinanzattiva, ovvero dalla Segreteria regionale della regione **Friuli Venezia Giulia**. L'obiettivo era quello di

promuovere relazioni di cooperazione fra organizzazioni di cittadini ed enti locali in 4 Paesi europei (Italia, Slovenia, Polonia e Ungheria) grazie allo svolgimento di attività comuni e alla creazione di una rete europea. Il progetto intendeva in particolare favorire le relazioni transfrontaliere fra il Friuli Venezia Giulia e la Slovenia, partecipando alla realizzazione concreta della cittadinanza attiva europea. Questa iniziativa è stata per Acn un'occasione per fare conoscere la Carta europea della cittadinanza attiva, al centro della formazione dei 25 giovani che hanno partecipato alla Winter School (organizzata a dicembre 2006 in collaborazione con il Collegio del Mondo Unito di Duino).

I progetti delle politiche in Europa

Carta europea della cittadinanza attiva

progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Contribuire allo sviluppo e al miglioramento delle politiche sull'attivismo civico a livello nazionale ed europeo
2. Coinvolgere le organizzazioni di cittadini nella discussione e nella definizione dei diritti e doveri della partecipazione

Che cosa abbiamo fatto

A livello europeo non esisteva nessuna definizione normativa del concetto di partecipazione civica. Sviluppando una Carta europea della cittadinanza attiva, Acn intendeva quindi colmare questo vuoto. La Carta è stata realizzata grazie alla raccolta e analisi di 5 buone pratiche di partecipazione civica in 10 Paesi europei sulla base di una metodologia elaborata dal team del progetto; sono stati inoltre analizzati circa 140 documenti delle istituzioni dell'UE sulla partecipazione civica. Hanno svolto un ruolo importante gli input dei partner del progetto e l'ampia consultazione (via e-mail e online) di organizzazioni civiche, enti pubblici e ricercatori. La Carta è stata presentata, condivisa ed integrata grazie al contributo di 70 partecipanti (organizzazioni civiche ed istituzioni pubbliche di 25 Paesi europei), durante la conferenza europea tenutasi a Vienna a maggio 2006 ed è stata poi tradotta in ceco, tedesco, italiano, maltese, polacco, portoghese, rumeno, sloveno e turco.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Cecilia Fonseca, Charlotte Roffiaen (c.roffiaen@activecitizenship.net), Giovanni Moro e Melody Ross.

Inoltre: per Fondaca, Ilaria Tannini, 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 and Helsinki Citizens' Assembly.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno della **Commissione europea** e di **Unicredit Group** alla Fondazione per la cittadinanza attiva

I Risultati

Il primo importante risultato è che la partecipazione civica viene definita come un diritto delle organizzazioni di cittadini e non come una prerogativa delle istituzioni pubbliche; inoltre, è stata creata una Carta europea della cittadinanza attiva che definisce diritti e doveri delle organizzazioni e delle istituzioni dal punto di vista dei cittadini.

È stato infine dato un contributo alla discussione in corso sui rapporti fra le istituzioni dell'UE e le organizzazioni civiche.

Carta europea dei diritti del malato

progetto annuale, V edizione

I nostri obiettivi

1. Completare il monitoraggio sullo stato dei 14 diritti della Carta in Germania, Portogallo e Inghilterra
2. Integrare il rapporto sullo stato dei diritti dei pazienti in Europa
3. Diffondere la Carta e i risultati del rapporto nei Paesi dell'UE, in particolare organizzando seminari nazionali (in Belgio, Italia, Spagna e Turchia)
4. Presentare il rapporto al Parlamento Europeo in occasione della Giornata europea dei diritti del malato

Che cosa abbiamo fatto

La Carta europea dei diritti del malato è nata nel 2002 da un'iniziativa di Cittadinanzattiva, con il coinvolgimento di altre 12 organizzazioni civiche in Europa. In seguito alla redazione della Carta, Acn e i suoi partner nazionali hanno effettuato un monitoraggio sullo stato dei pazienti in 14 Paesi dell'UE, i cui risultati sono stati analizzati e pubblicati in un Rapporto. Nel 2006 questo documento è stato completato, tradotto in diverse lingue e presentato in Belgio, Bulgaria, Italia, Spagna e al Parlamento europeo il 29 marzo.

I seminari, organizzati quasi tutti nei parlamenti nazionali, hanno coinvolto gli attori della salute che hanno preso impegni concreti per migliorare i diritti dei pazienti nei propri Paesi. Hanno partecipato anche i media nazionali, il che ha permesso di sensibilizzare i cittadini ai propri diritti.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Melody Ross (m.ross@activecitizenship.net), Alessandro La Manna, Giovanni Moro.

Inoltre: per Fondaca, Ilaria Vannini; Foro Español de Pacientes y Europa Donna Belgio.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di **Merck Sharp & Dohme** e **Fondazione MSD**

I Risultati

È stato redatto un Rapporto finale sullo stato dei diritti dei pazienti in Europa disponibile in inglese, italiano e in spagnolo. Inoltre, siamo riusciti a sensibilizzare un ampio numero di stakeholder nazionali ed europei sulla questione dei diritti dei pazienti ed abbiamo ottenuto l'impegno della Commissione Affari sociali della Camera dei Deputati a presentare una mozione al Governo italiano relativa all'adozione ed alla promozione della Carta. È stata infine ottenuta un'ottima visibilità sui media italiani e spagnoli ed è forte l'impegno a realizzare una Giornata europea dei diritti del malato a livello nazionale nel 2008.

Citizens as CSR partners

progetto di 14 mesi

I nostri obiettivi

1. Raccogliere ed analizzare esperienze di partnership fra organizzazioni civiche e imprese in 9 Paesi europei
2. Chiarire il valore aggiunto delle partnership per imprese e organizzazioni civiche
3. Proporre delle linee guida per favorire la creazione di partnership e rafforzare la partecipazione delle organizzazioni civiche nella politica di responsabilità sociale delle imprese

Che cosa abbiamo fatto

Le partnership fra organizzazioni civiche e imprese rappresentano una parte essenziale della politica di responsabilità sociale delle imprese (Csr) in Europa; ciò nonostante, le informazioni disponibili su questo tipo di relazioni erano molto scarse rispetto alla quantità di partnership esistenti. Acn e Fondaca hanno quindi sviluppato uno schema analitico che hanno applicato a 36 partnership raccolte in 8 Paesi dell'Unione Europea. Le conclusioni di questo studio sono state alla base della redazione di linee guida che raccolgono gli elementi fondamentali per la creazione e il buon funzionamento di una partnership. Il rapporto finale del progetto e le linee guida sono stati presentati il 30 giugno e il 1 luglio 2006 in occasione del VI seminario internazionale sulla Csr (Frascati), nonché in Austria, Germania, Inghilterra, Malta e Ungheria.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzaattiva: Melody Ross (m.ross@activecitizenship.net), Giovanni Moro, Rachele Giacalone, Barbara D'Alessio, Charlotte Roffiaen e Chiara Prost.

Inoltre: per Fondaca, Ilaria Vannini; The World of NGOs, Cyprus Consumer Association, BBE-Bundesnetzwerk, Bürgerschaftliches Engagement, National Association for Consumer Protection, Ghaqd-tal-Konsumaturi, Association of Polish Consumers, Legal Information Center for NGOs and Rutland Citizens Advise Bureau.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno della **Commissione europea, Unicredit Group** ed **Enel** alla Fondazione per la cittadinanza attiva

I Risultati

È stato sviluppato uno strumento innovativo per analizzare le partnership e delle linee guida per favorirne la creazione; sono state inoltre sensibilizzate circa 500 imprese ed organizzazioni civiche rispetto all'importanza della qualità delle partnership nel quadro dei seminari nazionali organizzati in 6 Paesi. Infine, si è strutturata una rete europea sempre più vasta, di imprese e organizzazioni civiche che continueranno a lavorare su questo tema.

Servizi

Per “Servizi” della sede nazionale si intendono le Direzioni, i Dipartimenti e gli Uffici che svolgono funzioni trasversali indispensabili per l’implementazione di tutte le attività. Ne fanno parte:

- Direzione Relazioni esterne
 - Ufficio Raccolta fondi
 - Ufficio Comunicazione
 - Ufficio Relazioni istituzionali
- Direzione Pianificazione e controllo
- Dipartimento Networking
- Dipartimento Risorse umane
- Ufficio Stampa
- Ufficio Legale centrale
- Ufficio Servizio civile

Vediamone insieme gli obiettivi per poi analizzare nel dettaglio funzioni ed attività.

La **Direzione Relazioni esterne** si compone di tre uffici, l’Ufficio Raccolta fondi, l’Ufficio Comunicazione e l’Ufficio Relazioni istituzionali e la sua principale funzione è coordinarne il lavoro per fissare e raggiungere degli obiettivi comuni, attraverso strategie e strumenti condivisi. Formata da un staff di 14 collaboratori, ha come direttore Antonio Gaudioso.

Le attività che svolge la **Direzione Pianificazione e controllo** riguardano da un lato il sostegno tecnico-logistico, sia alle attività ordinarie della sede nazionale, sia a quelle di organizzazione degli eventi nazionali legati a progetti e campagne; dall’altro la pianificazione finanziaria e la redazione del bilancio. Il direttore è Rosanna Marchio ed il suo staff consta di 6 persone, tra collaboratori e dipendenti.

Il **Dipartimento Networking** ha come obiettivi principali garantire un flusso continuo di comunicazione interna da e verso il territorio, la cura di tutte le attività collegate al lavoro degli organi statutari ed il sostegno alle reti e ai servizi della sede nazionale per la realizzazione delle attività in programma. Il responsabile del Dipartimento è Elio Rosati ed il vice responsabile, Cinzia Dottori.

Vi è poi il **Dipartimento Risorse umane** che ha come obiettivo la valorizzazione delle risorse umane nel perseguimento delle finalità generali e della mission di Cittadinanzattiva. Le attività svolte dal dipartimento possono

essere suddivise in due macro attività: quelle ordinarie tra cui la gestione dei conflitti interni, la selezione dei nuovi collaboratori, la riorganizzazione degli spazi interni alla sede; quelle straordinarie sono invece legate al coordinamento delle politiche complessive sulle risorse umane. Il responsabile del Dipartimento Risorse umane è Teresa Petrangolini e lo staff si compone di 6 collaboratori.

L’**Ufficio Stampa** si occupa invece del coordinamento di tutte le attività indirizzate al mondo dell’informazione e agli stakeholder coinvolti, a vario titolo, nei processi di comunicazione. L’ufficio svolge un’attività informativa quotidiana rivolta verso l’interno con la selezione di notizie e fonti d’informazione come supporto alle attività politiche di valenza generale e a quelle legate ai progetti e alle campagne realizzate; la rassegna stampa, realizzata su supporto cartaceo ed informatico, è accessibile a tutti i collaboratori della sede nazionale e ai cittadini attraverso la messa online sul sito www.cittadinanzattiva.it. Il responsabile dell’ufficio stampa è Alessandro Cossu ed il suo staff si compone di 2 collaboratori.

L’**Ufficio Legale centrale**, rientrato nel corso del 2006 sotto la responsabilità della rete Giustizia per i diritti, svolge attività di sostegno alle reti e ai servizi PiT per quanto concerne la tutela legale sia della sede nazionale che delle sedi locali; formazione agli aderenti sui temi della giustizia, della tutela legale e sulle forme alternative di risoluzione delle controversie; offre un contributo per l’analisi dei contratti, sulle conciliazioni e gestione delle banche dati degli aderenti e della tutela legale di Giustizia per i diritti. Il coordinatore nazionale è Mimma Modica Alberti, la responsabile è Liliana Ciccarelli e come collaboratore Cristiano Tempesta.

Troviamo infine l’**Ufficio Servizio civile**, attivato nel 2001 a seguito dell’introduzione nel nostro Paese del servizio civile volontario. Ciò ha permesso a Cittadinanzattiva di avere la collaborazione di giovani volontari che, presso le diverse sedi regionali e locali, hanno realizzato esperienze formative. Cittadinanzattiva risulta 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. Responsabile politico è Alessio Terzi, responsabile operativo Adele Bottiglieri.

Vediamo ora nel dettaglio di cosa si occupano i singoli uffici.

Direzione Relazioni esterne

È stata costituita con l'obiettivo di migliorare la comunicazione, sia interna che esterna, con tutti gli stakeholder del movimento; per questo, come abbiamo visto sopra, sono stati raggruppati e coordinati i tre uffici che precedentemente erano autonomi.

Sin dall'inizio però, il ruolo delle Relazioni esterne non è stato solo quello di **valorizzare le attività realizzate** dalle varie reti o dagli organi istituzionali dell'organizzazione, rendendole più conosciute tra gli interlocutori. A questa importante funzione, infatti, si è aggiunta quella di **promuovere politiche "proprie"** che potevano emergere proprio in relazione alle competenze presenti nel gruppo di lavoro. Come si potrà leggere nelle prossime pagine, iniziative come quelle sulla cittadinanza d'impresa o sulla legalità e la lotta alla corruzione sono state seguite direttamente, dallo sviluppo della politica alla sua concreta implementazione, dalla Direzione.

Nel corso del 2006 il compito è stato, ed ancora di più lo sarà per gli anni a venire, quello di fare da "canale di comunicazione" con gli interlocutori nuovi e tradizionali del movimento con l'obiettivo di comunicare a due vie, raccontando, ma anche raccogliendo, stimoli ed indicazioni utili per tutelare al meglio i diritti dei cittadini; altra priorità è stata la promozione di nuovi spazi di partecipazione civica sia nel nostro Paese sia in Europa.

Direz. R.e. - Ufficio Raccolta fondi

Tradizionalmente, l'Ufficio Raccolta fondi si è occupato di due aree di lavoro principali, il **corporate fundraising** (ricerca di finanziamenti da soggetti collettivi, pubblici e privati) e la **cittadinanza d'impresa**; quest'ultima voce si riferisce, tra le altre cose, ad un intenso lavoro sulla gestione di progetti, il presidio ad eventi e iniziative sul tema, l'interlocuzione istituzionale e la redazione del bilancio sociale di Cittadinanzattiva, sede nazionale. L'**autofinanziamento**, cioè le attività di raccolta fondi da singoli cittadini, fino al 2006 veniva seguito da un'altra unità.

A partire dal 2006, quest'unità è stata inglobata nell'Ufficio che quindi ha cominciato a seguirne le attività; rientra sotto lo stesso ufficio la strategia complessiva relativa a tutte le fonti di finanziamento: enti pubblici, soggetti privati, fondazioni e singoli cittadini.

Alla luce di ciò, l'Ufficio Raccolta fondi si occupa prevalentemente di:

- elaborare il piano annuale di raccolta fondi

- individuare nuovi sostenitori
- curare i rapporti con i sostenitori tradizionali
- creare e mantenere con i sostenitori istituzionali rapporti di respiro strategico
- gestire eventuali conflitti o criticità nel rapporto con i sostenitori "corporate" (ossia enti pubblici e privati)
- assicurare la massima trasparenza sulla provenienza dei fondi attraverso l'uso di tutti gli strumenti di comunicazione istituzionale
- collaborare alla redazione del bilancio preventivo e monitorare l'andamento dei flussi di cassa (con funzioni di supporto alla Direzione Pianificazione e controllo)
- promuovere la politica di cittadinanza d'impresa attraverso specifiche iniziative
- redigere il bilancio sociale della sede nazionale

La politica della raccolta fondi

Per Cittadinanzattiva, la raccolta fondi è un'attività "politica" 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).

All'interno della Direzione Relazioni esterne, l'Ufficio Raccolta fondi, composto da cinque persone (tre full time e due part time), 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, l'autonomia e l'indipendenza rispetto ai sostenitori, la diversificazione delle fonti di finanziamento, la selezione dei sostenitori, la trasparenza sulla provenienza dei fondi. Vediamoli uno ad uno nel dettaglio.

- **La quota maggiore dei fondi proviene dalle attività svolte.** 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 piuttosto bassa sul bilancio complessivo: essi sono stati costituiti dalle donazioni dei singoli cittadini o degli enti pubblici o privati. Questa parte dei finanziamenti, in base a una rinnovata strategia di raccolta fondi, è destinata a crescere nei prossimi anni.
- **L'autonomia e l'indipendenza rispetto a ciascuno dei sostenitori.** Il fatto che ci siano rapporti di collabora-

zione 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 un'impresa o un'istituzione con cui si collabora e 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 e ribadita in sede congressuale (2004 e 2006).
- **La selezione dei sostenitori in base alla responsabilità sociale e ai comportamenti concreti.** Cittadinanzattiva considera i propri sostenitori come partner che, condividendo gli obiettivi istituzionali, sono disposti a costruire rapporti duraturi e a condividere un percorso di cambiamento. Ciò è possibile con chi ha, a sua volta, 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 dei progetti viene sempre apposto il logo dei sostenitori. L'elenco completo dei partner viene pubblicato sul sito Internet www.cittadinanzattiva.it alla fine di ogni anno e mantenuto per tutto l'anno successivo.

I successi della raccolta fondi

Nel corso del 2006, 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, tra campagne di sensibilizzazione, progetti di informazione e tutela, eventi celebrativi, seminari e convegni.

Tra questi si segnalano:

- **Congresso nazionale** di metà mandato di Cittadinanzattiva "Casa Nostra! - Il ruolo dei cittadini nella lotta per la legalità". Si è svolto a Roccella Jonica (RC), dal 25 al 28 ottobre. In occasione del Congresso, l'Ufficio

Raccolta fondi ha avuto un duplice ruolo: da un lato ha assicurato, attraverso il sostegno di circa 30 soggetti provenienti dal mondo delle imprese private e delle istituzioni pubbliche nazionali ed europee, le spese relative alla comunicazione e la copertura dei costi vivi quali viaggio, vitto ed alloggio per i delegati nazionali (214) e lo staff della sede nazionale che vi hanno preso parte. Dall'altro, l'ufficio ha svolto anche un ruolo di supporto ed interfaccia alle attività di raccolta fondi locali, attivate con la creazione ad hoc di un'équipe che ha gestito la fase precongressuale e congressuale

- **Imparare Sicuri.** Giunta alla sua IV edizione, ha rappresentato nel corso del 2006 una delle principali campagne di raccolta fondi promosse dalla nostra organizzazione. Nel corso del 2006 ha visto il monitoraggio di 271 edifici e il coinvolgimento di 9.758 scuole; questo risultato è stato raggiunto anche grazie alla diversità e al numero dei partner coinvolti come sostenitori.
- **Differenziazione delle entrate.** Dall'inizio dell'anno abbiamo avviato un'attività di raccolta fondi presso le fondazioni di origine bancaria che ogni anno destinano i loro fondi alla promozione di progetti per la collettività. In questo modo, attraverso la partecipazione a bandi pubblici, Cittadinanzattiva ha ottenuto il finanziamento da parte di due Fondazioni: la Fondazione Carical e la Fondazione Cassa di Risparmio di Roma. La prima ha sostenuto la pubblicazione degli atti del nostro Congresso nazionale di metà mandato mentre la Fondazione Cassa di Risparmio di Roma ha cofinanziato le attività del PiT Salute.

Altre attività

Un'agenda di buon Natale

È una delle principali campagne di autofinanziamento promossa dalla nostra organizzazione attraverso la vendita di agende personalizzabili, con numerosi spazi di comunicazione che la rendono un efficace strumento di comunicazione istituzionale per l'azienda acquirente. La campagna di quest'anno, interamente progettata e realizzata dagli uffici Raccolta fondi e Comunicazione, ha ricevuto il sostegno di 32 soggetti del mondo della salute tra aziende sanitarie, ospedaliere, case di cura ed aziende private. Ogni anno il ricavato è interamente devoluto a sostenere la realizzazione di attività di tutela dei diritti, di informazione e sensibilizzazione su questioni di interesse generale, di miglioramento della qualità dei servizi e di rafforzamento della partecipazione civica. Una parte della campagna "Un'agenda di buon Natale" è finalizzata all'implementazione della raccolta fondi sul territorio attraverso l'invio, previa prenotazione, delle agende alle sedi locali di Cittadinanzattiva: ad esse è richiesta la copertura dei soli



costi di produzione e spedizione delle stesse. **Per l'anno 2006 sono state prodotte complessivamente 8000 agende**, di cui 2000 distribuite al territorio ed utilizzate per la raccolta fondi in occasione di eventi nazionali come il Congresso.

Il sito di Cittadinanzattiva – la sezione “Sostienici”

Attraverso la sezione “Sostienici” del nostro sito, Cittadinanzattiva comunica in modo chiaro e trasparente:

- i principi che guidano la sua attività di raccolta fondi
- le differenti modalità attraverso cui i singoli cittadini o le aziende possono sostenere le attività realizzate ogni anno da Cittadinanzattiva, attraverso i progetti e le campagne di tutela
- il ringraziamento a tutti i soggetti, pubblici e privati, nazionali o internazionali per il sostegno a specifici progetti, eventi, campagne ed iniziative

L'indirizzo

In seguito alla scelta di rendere il database della sede nazionale più funzionale e fruibile quale strumento quotidiano di lavoro sulla base delle specifiche esigenze degli uffici, l'Ufficio Raccolta fondi ha ideato la maschera per l'accesso alla sezione del database inerente ai sostenitori e ai donatori individuali. All'interno di questa sezione sono inserite le anagrafiche dei cittadini che nel tempo hanno sostenuto le nostre attività rispondendo positivamente alle sollecitazioni da noi inviate attraverso diversi strumenti (come l'abbonamento alla rivista “Cittadinanza attiva”, l'acquisto di gadget o i direct mailing effettuati in concomitanza di specifiche campagne di sensibilizzazione a carattere nazionale).

Bilancio sociale 2005

L'Ufficio Raccolta fondi ha redatto con l'Ufficio Comunicazione il Bilancio sociale 2005, il primo di Cittadinanzattiva della sede nazionale. Esso è strutturato in tre parti: **la prima** relativa all'identità e alla storia di Cittadinanzattiva, all'assetto istituzionale, alla descrizione della struttura organizzativa della sede nazionale e alla mappatura degli stakeholder; **la seconda parte** riguarda le attività svolte e i risultati conseguiti, con una descrizione dei singoli progetti suddivisi in aree tematiche; infine **la terza parte** si è concentrata sulle risorse umane ed economiche, descritte sia in entrata sia in uscita. Tra **gli obiettivi del bilancio sociale** vi è la necessità di esplicitare la missione e le finalità della nostra organizzazione; verificare la coerenza delle azioni condotte rispetto alle finalità ed il livello di raggiungimento degli obiettivi; non meno importante l'esigenza di dare informazioni sulla raccolta delle risorse e sulla loro destinazione rispettando il principio di trasparenza nei confronti di tutti gli interlocutori e dei cosiddetti stakeholder.

Nell'edizione 2005, Cittadinanzattiva ha rendicontato l'attività svolta ed i risultati conseguiti da 34 progetti e campagne delle sue reti e dei suoi servizi. La redazione del bilancio sociale della sede nazionale è stata anche l'occasione per avviare un percorso verso la presentazione di un bilancio sociale completo della nostra organizzazione, comprendente anche le attività specifiche delle nostre realtà regionali e locali. La prima regione che ha lavorato in tal senso è stata l'Umbria il cui bilancio sociale è stato allegato a quello della sede nazionale.

La politica di Cittadinanza d'impresa

L'ufficio ha collaborato alla realizzazione del progetto europeo “Citizens as CSR partners” i cui risultati, contenuti in un rapporto conclusivo, sono stati presentati nel corso del VI Seminario internazionale sulla responsabilità sociale d'impresa che si è tenuto a Frascati il 30 giugno – 1 luglio 2006. Gli obiettivi principali del progetto europeo sono stati da un lato, quelli di analizzare le esperienze di partnership tra organizzazioni civiche ed imprese in 9 Paesi europei, chiarendone il loro valore aggiunto; dall'altro proporre delle linee guida volte a favorire la creazione di partnership, rafforzando la partecipazione delle organizzazioni civiche nelle politiche di responsabilità sociale d'impresa. Sempre all'interno dell'area della cittadinanza d'impresa, l'Ufficio Raccolta fondi ha coordinato ed animato gli incontri periodici del Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale delle imprese. Il Gruppo, composto da un insieme eterogeneo di imprese operanti in Italia, si riunisce periodicamente per condividere e mettere a confronto le rispettive esperienze e, a partire dall'ultimo seminario

internazionale, anche per approfondire una serie di tematiche legate alla responsabilità sociale delle imprese. Il primo di questi incontri “Il ruolo delle istituzioni pubbliche nella promozione della cittadinanza d’impresa”, si è svolto a settembre 2006 e vi hanno preso parte, oltre ai rappresentanti delle aziende del Gruppo, anche ospiti ed interlocutori esterni.

Per approfondimenti cfr. pag. 83

Equipe:

Responsabile e Vice direttore Relazioni esterne: Barbara D’Alessio; Area corporate fund raising: Rachele Giacalone e Chiara Prost; Area raccolta fondi da individui: Aurora Cappiello e Rodolfo Schiavo.

Direz. R.e. - Ufficio Comunicazione

Per un’organizzazione come Cittadinanzattiva **comunicare, oltre che un’esigenza, è prima di tutto una responsabilità**. Responsabilità di testimoniare efficacemente un punto di vista, quello dei cittadini, poco garantito, talvolta, dai mezzi di comunicazione tradizionali; responsabilità di diffondere un’informazione sempre corretta e dettagliata, per accrescere la consapevolezza del cittadino e metterlo in grado di tutelare al meglio i suoi diritti; responsabilità di creare e rafforzare reti di persone in grado di scambiarsi saperi, di associarsi per essere più forti, di attivarsi per cambiare la realtà.

L’Ufficio Comunicazione è al servizio di Cittadinanzattiva per **contribuire a mantenere in sintonia la sua identità e la sua immagine**, per favorire la riconoscibilità delle sue iniziative, per promuovere l’unitarietà e la coerenza generali nelle sue aree di attività, nei suoi programmi, nei suoi eventi.

In funzione di questi obiettivi, l’ufficio si è occupato di:

- **comunicazione below the line**, con lo studio e la cura di loghi e marchi, la realizzazione di brochure istituzionali, cataloghi, depliant e pieghevoli per i vari progetti messi in opera dall’organizzazione, la redazione di opuscoli informativi, la pubblicazione del secondo bilancio sociale
- ideazione, realizzazione e diffusione di **campagne** di mobilitazione, tutela e informazione nelle varie aree di interesse e nei vari ambiti di attività dell’organizzazione
- comunicazione attraverso **eventi**
- campagne di **advertising**, in particolare quella legata a ImparareSicuri, il programma per la diffusione di una cultura della sicurezza nelle scuole, con la realizzazione di annunci stampa e uno spot diffuso attraverso cinema, tv, radio, siti Internet
- sostegno alle **iniziative di raccolta fondi** e autofinanzia-

mento, con la realizzazione di agende e gadget

- revisione, implementazione e aggiornamento del sito di Cittadinanzattiva www.cittadinanzattiva.it
- sostegno alla **comunicazione interna** e al **networking** per gli attivisti di Cittadinanzattiva sul territorio, in particolare attraverso la progettazione di una nuova newsletter telematica, a cadenza settimanale, rivolta ad aderenti e visitatori del sito, dal titolo “Cittadinanzattiva news”
- aggiornamento del sito di Active citizenship network www.activecitizenship.net
- ideazione, realizzazione e diffusione di **prodotti multimediali**
- avvio di una più sistematica attività di **coordinamento di tutti gli strumenti di comunicazione** a disposizione di Cittadinanzattiva, partendo dal sito e dalla rivista mensile “Cittadinanza attiva” per giungere a “Il punto”, una riflessione del Segretario generale Teresa Petrangolini su argomenti di particolare urgenza inviata settimanalmente a interlocutori istituzionali e stakeholder del movimento
- ideazione e realizzazione degli strumenti di comunicazione per “Ricuciamo la Costituzione”, la campagna per il **NO al referendum sulla riforma della Carta costituzionale**, che si è risolta a giugno 2006 con il successo della posizione sostenuta da Cittadinanzattiva



La rivista

“Cittadinanza attiva” vuole, da un lato, rappresentare il punto di riferimento per una community di soggetti diversi (aderenti dell’organizzazione, cittadini attivi in generale, partner di organizzazioni civiche e imprese, rappresentanti di istituzioni e amministrazioni pubbliche, ecc.) e, dall’altro,

costituire uno strumento di raccolta fondi da cittadini (in primo luogo, gli aderenti dell'organizzazione attraverso gli abbonamenti).

La rivista è uscita stabilmente ogni mese (11 numeri l'anno) in formato A4: solitamente la foliazione è di 16 pagine e in alcuni casi, è salita a 24 con l'aggiunta di inserti tematici nel quadro di progetti specifici che lo richiedevano. Si è occupata dei problemi della vita quotidiana e delle azioni di cittadini in carne e ossa; ha cercato di fare emergere vicende e fatti normalmente poco noti utilizzando la mole di informazioni prodotta dall'organizzazione; ha fornito l'informazione "utile" tipica di un'organizzazione di consumatori; ha incarnato le posizioni del movimento e dato spazio ad analisi del contesto cercando di agire sul modo di pensare e di agire di cittadini e stakeholder.

Durante l'ultimo periodo di attività è stata raggiunta una **media mensile di 15mila soggetti** ospitando circa 300 notizie brevi, 30 articoli, tra inchieste e servizi, una serie di dossier/documenti, 11 editoriali, più di 20 rubriche di servizio, alcune campagne dell'organizzazione (con particolare rilievo per Imparare Sicuri), numerose interviste, 11 copertine esclusive.

Nonostante la stabilità del prodotto editoriale, la persistenza di alti costi di produzione (sia economici che di risorse umane) e il mancato aumento degli abbonamenti, ci richiedono per i prossimi anni una riformulazione delle strategie di comunicazione; la testata sarà dunque mantenuta per assicurare la copertura di alcuni progetti e campagne del movimento attraverso la produzione di dossier tematici.

Il responsabile è Vittorino Ferla, in collaborazione con Puccio Corona, Aurora Cappiello, Aurora Avenoso, Anna Lisa Mandorino, Luca Zanfei.

Equipe:

Responsabile e Vice direttore Relazioni esterne: Anna Lisa Mandorino; webmaster: Giuliano Basso; collaboratori: Gianfranco Geraci, Elisabetta Poma e Nicoletta Cannata; consulente esterno web e web marketing: Alessandro Colzi.

Questo gruppo ristretto di lavoro non può fare a meno di una rete molto capillare di collaboratori e fornitori esterni, illustratori, agenzie di comunicazione e di pubbliche relazioni, agenzie grafiche e grafici, tipografie e copisterie, con i quali si è negli anni instaurata una collaborazione che va al di là del tradizionale rapporto cliente-fornitore per configurarsi, molto spesso, con i tratti di un'impresa comune. Per questo ringraziamo tutti e, in particolare, i signori Bianchi della tipografia Ostiense, Massimiliano Di Conza,



Marco Abati e l'agenzia SE.GE.CO.V., Emanuele Fucecchi, Michele Tranquillini, Alessandro Tozzi, i signori Vidmar della tipografia Mancini, Fabio Salamida ed Emiliana Colucci che curano il progetto grafico della rivista "Cittadinanza attiva", l'agenzia web Blutech e tutti coloro che tanta professionalità e pazienza hanno dimostrato nel loro rapporto con Cittadinanzattiva. Un particolare ringraziamento va ad Alex Brunori, Marinella Campagnoli, Irene Dones che ci seguono da tempo, sostenendoci con la loro esperienza e i loro consigli, e infine ad Estrogeni, l'agenzia di comunicazione di Alfredo Borrelli e Agostino Santacroce che spesso ha realizzato per noi, a titolo gratuito, campagne di grande efficacia.

Direz. R.e. - Ufficio Relazioni istituzionali

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, l'interlocuzione con le istituzioni perché si interessino ai progetti di Cittadinanzattiva ed infine, il sostegno agli eventi delle reti di Cittadinanzattiva.

Nel corso del 2006 l'Ufficio Relazioni istituzionali si è dedicato principalmente alle seguenti attività:

- la realizzazione della 3^a **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
- la partecipazione al comitato nazionale promotore della campagna per il **NO al referendum sulla riforma della Costituzione** che ha portato alla mobilitazione di numerosi cittadini sul territorio e al successo finale in occasione della celebrazione del referendum
- il lancio del Comitato promotore per il **referendum sulla legge elettorale** con la firma in Cassazione dei quesiti e la partecipazione al Consiglio di Presidenza (la costituzione dei comitati referendari locali, che avverrà nei primi mesi del 2007, è il primo passo per la raccolta delle firme che inizierà il 24 aprile)
- l'avvio di un programma di riflessione e dibattito sulla **riforma della politica** a partire dalla riforma degli art.49 e 138 della Costituzione
- la diffusione del testo di legge sulla **confisca e l'uso sociale dei beni** provenienti dai reati contro la pubblica amministrazione, la raccolta di adesioni di parlamentari, sostegno nelle sedi legislative competenti
- la promozione di alcune iniziative di **coordinamento tra le organizzazioni civiche** (come la creazione del contact group tra società civile italiana e la rappresentanza in Italia della Commissione Europea e la conseguente partecipazione al Forum europeo di Bergamo)
- la costruzione di rapporti con gli esponenti degli enti regionali e locali
- la realizzazione di **seminari e dibattiti** con la partecipazione di parlamentari e studiosi (in particolare, il seminario sulla riforma dell'art.49 della Costituzione)
- la **promozione** dell'immagine e delle proposte del movimento nelle pagine politiche dei quotidiani nazionali
- la cura della parte istituzionale delle iniziative pubbliche del movimento e delle sue reti e, in particolare, la gestione delle relazioni istituzionali per il **Congresso** di metà mandato
- la realizzazione di un **Protocollo di intesa** con il Ministero della Funzione pubblica sull'attuazione dell'art.118, u.c. della Costituzione
- il coinvolgimento dei parlamentari europei sui **progetti europei** dell'organizzazione
- la predisposizione di **proposte ed emendamenti per la Finanziaria** che quest'anno ha portato all'approvazione delle norme sulla confisca e l'uso sociale dei beni dei colpevoli di corruzione

- la partecipazione alle feste di partito e ad altri eventi politici nazionali

Equipe:

Responsabile: Antonio Gaudio; collaboratori: Vittorino Ferla, Daniela Quaggia, Giuseppe Scaramuzza, Claudio Lombardi e d Enzo Cursio.

Direzione Pianificazione e controllo

Il 2006 è l'anno che ha visto la nascita della neo-nata Direzione Pianificazione e controllo, sorta dal ripensamento e dalla "fusione" di due dipartimenti, il Dipartimento Amministrazione e il Dipartimento Organizzazione, al fine di ottimizzare e coordinare meglio il lavoro centrale di queste due unità.

Le principali funzioni della direzione per il 2006 sono state le seguenti:

- sovrintendere alla **gestione delle finanze** della sede nazionale di Cittadinanzattiva, attraverso un monitoraggio costante delle entrate e delle uscite a partire dal bilancio preventivo approvato in sede di Direzione nazionale
- curare la registrazione dei documenti contabili per la definizione del **bilancio consuntivo**
- garantire il **sostegno tecnico-logistico** alle attività ordinarie della sede nazionale, (gestione della sede e del magazzino, manutenzione dei macchinari e dell'arredo, ecc.), gestire il protocollo della posta, curare il sistema informatico, la sistemazione degli uffici e la cancelleria
- garantire il supporto tecnico-logistico alle diverse équipe di progetto nell'**organizzazione di eventi** di rilevanza nazionale (planning 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 statuari, aderenti e ospiti che partecipano agli eventi
- **coadiuvare la segreteria politica** nell'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, nonché nell'assistenza alle attività quotidiane del Segretario generale

Equipe:

Responsabile: Rosanna Marchio; collaboratori: Daniela

Mondatore, Giovanna Grossi, Roberta Romano, Loredana Ridolfi, Alessandro Capudi, Giulio Urso, Giuliana Gubbiotti, Giuliano Basso e Annamaria Tempesta (volontaria).

L'Ufficio Stampa

Compito dell'Ufficio Stampa è quello di coordinare efficacemente le attività rivolte al mondo dell'informazione e ai diversi attori coinvolti nei processi di comunicazione di massa. Per fare questo, si avvale di uno staff composto da due risorse dedicate a tempo pieno più un collaboratore part time.

Lo stile di comunicazione utilizzato è basato sui **criteri della trasparenza, chiarezza, puntualità e rapidità dell'informazione**, al fine di accreditarsi quale fonte affidabile nei confronti dei mass media e di mettere da parte qualsiasi velleità sensazionalistica.

Per quanto concerne le attività rivolte all'interno, l'Ufficio Stampa si occupa di selezionare fonti di informazione e notizie per fornire un supporto sia alle attività politiche generali che progettuali. Lo strumento principe di questa attività è la **rassegna stampa quotidiana**, realizzata sia su supporto cartaceo che digitale, accessibile sia sul canale Intranet che Internet, e pubblicata tutte le mattine entro le 10.30. Il servizio, fornito gratuitamente attraverso il sito di Cittadinanzattiva, è accessibile a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro appartenenza all'organizzazione. Per quanto riguarda un sintetico bilancio delle attività rivolte all'esterno svolte nel corso del 2006 è possibile scorrere alcune delle principali cifre: **circa 150 comunicati stampa redatti**, distribuiti ad oltre 400 professionisti del settore.

A seguito delle decisioni assunte dal Congresso nazionale di Riva del Garda, e recentemente evidenziate anche nel Congresso di metà mandato di Roccella Jonica, si è deciso di dare maggiore impulso alla nostra presenza sui mezzi televisivi e radiofonici. Nel 2006 si è quindi consolidato un trend avviato nel 2005, che ci ha permesso di ottenere oltre 200 passaggi televisivi e più di 300 passaggi radiofonici. Questo è stato possibile anche grazie ad una collaborazione più intensa con le trasmissioni dedicate all'informazione di servizio e all'infotainment, come "Sabato, domenica &..." di Rai Uno, "Consumi e consumi" di RaiNews24, "Buonpomeriggio" di Canale5, "Forum" di Retequattro, solo per citare alcune delle più note.

In particolare, l'Ufficio Stampa si è occupato di fornire supporto continuo alla redazione e agli autori di "Sabato, domenica &..." per la realizzazione di uno spazio fisso la domenica mattina sui temi della tutela dei diritti in ambito sanitario.



L'Ufficio si è inoltre impegnato nel supporto all'ideazione e produzione di una fiction televisiva sui temi della tutela sanitaria, di cui daremo notizia nel bilancio 2007.

Ecco infine i **dati relativi alla carta stampata**: nel 2006, Cittadinanzattiva è stata riportata sulle testate in oltre 3000 articoli, inchieste e reportage, sia sui quotidiani che sui settimanali degli stessi e quelli a larga diffusione o "di opinione", nonché sui diversi periodici.

Non può mancare il consueto ringraziamento al settimanale "Il Salvagente", che nel corso degli anni ha assicurato un importante spazio di 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 ormai da diversi anni e alle agenzie di informazione nazionali, come Adn-Kronos, Ansa, Agenzia giornalistica Italia, Apcom, Asca, Redattore sociale e Help Consumatori.

Un ringraziamento infine a tutto il mondo dell'informazione e a tutti i professionisti con cui siamo entrati in contatto e grazie al cui lavoro riusciamo quotidianamente a farci conoscere e a rappresentare i bisogni di tutela e partecipazione dei cittadini.

Equipe:

Responsabile: Alessandro Cossu; collaboratori: Aurora Avenoso, Mariano Votta.

Dipartimento Networking

Gli obiettivi del dipartimento sono garantire la **comunicazione interna da e verso il territorio**, la cura degli organi statutari, il sostegno alle diverse reti nella realizzazione delle attività, la partecipazione alle politiche trasversali del movimento, la gestione dei conflitti e, per il 2006, la cura,

gestione e realizzazione del Congresso di metà mandato di Roccella Jonica.

Nel 2006 il dipartimento ha supportato in modo particolare la rete del Tribunale per i diritti del malato e la rete di Giustizia per i diritti nelle attività di comunicazione e sostegno alle attività. Inoltre ha curato gli organi istituzionali, la Direzione e la Segreteria nazionale, supportando l'attività della Conferenza delle Regioni. Particolare impegno è stato profuso per la **realizzazione del Congresso di metà mandato** con un'attività di contatti con i diversi livelli del movimento che ha portato alla realizzazione dell'evento nell'ottobre del 2006.

Nel corso del 2006 sono stati pubblicati 11 numeri della newsletter. Le assemblee territoriali sono aumentate a 249, così come sono cresciute le adesioni al movimento di oltre 5.000 unità; abbiamo inoltre registrato l'adesione di altre 4 associazioni nazionali. La Direzione nazionale si è riunita 5 volte, la Segreteria nazionale 4, la Conferenza delle Regioni 3. Infine, il Collegio di garanzia si è riunito 4 volte nel corso dell'anno.

Equipe:

Responsabile: Elio Rosati; collaboratrice: Cinzia Dottori.

Dipartimento Risorse umane

(Il dipartimento viene descritto nella parte terza pag. 89)

Ufficio Legale centrale

L'Ufficio Legale, com'era e com'è oggi

Com'era

Considerato il periodo di gestione ad interim della rete di Giustizia per i diritti affidata al Segretario generale, si è convenuto di costituire all'interno della sede nazionale di Cittadinanzattiva uno specifico Ufficio Legale centrale. L'ufficio non rientra in nessuna rete e si qualifica come centrale e non nazionale essendo per il momento una riorganizzazione interna alla sede. L'opportunità di un riordino di carattere centrale anche rispetto alle politiche di tutela è dettata tra l'altro dalla nuova fase che sta vivendo la nostra organizzazione discussa alla Direzione nazionale del dicembre 2004 che rende necessario ad esempio, organizzare il lavoro dello staff centrale in ragione della consulenza, intervento e supporto al territorio e ai programmi regionali.

L'Ufficio, nell'ambito della tutela legale, offre attività di supporto al PiT Servizi, di formazione interna ed esterna, gestisce la banca dati della tutela legale e si occupa dell'analisi civica dei contratti e della conciliazione.

Equipe:

Responsabile politico: Giustino Trincia; responsabile ufficio: Liliana Ciccarelli; collaboratore: Cristiano Tempesta.

L'équipe di lavoro allargata è composta inoltre da Isabella Mori (in qualità di direttore PiT Servizi nazionale), Maria Vitale (in qualità di direttore PiT Salute nazionale) e Carla Berliri (in qualità di responsabile area medico legale/PiT Salute).

Com'è

L'Ufficio Legale, nel corso del 2006, è rientrato nelle responsabilità della rete Giustizia per i diritti. Esso offre sostegno alle reti di Cittadinanzattiva e ai servizi PiT per quanto concerne la tutela legale (e per la costruzione della tutela integrata) sia della sede nazionale che di quelle locali; propone attività di formazione agli aderenti sui temi della giustizia; raccoglie ed implementa la banca dati delle azioni legali (per i cittadini e per Cittadinanzattiva); si occupa di attività formative sulla tutela legale e sulle forme alternative di risoluzione delle controversie (quest'ultima attività svolta in collaborazione con Tdm e Pdc); contribuisce all'analisi dei contratti, sulle conciliazioni e, infine, gestisce le banche dati degli aderenti e della tutela legale di Giustizia per i diritti.

Equipe:

Coordinatore nazionale Gd: Mimma Modica Alberti; responsabile ufficio: Liliana Ciccarelli; Collaboratore: Cristiano Tempesta.

L'équipe di lavoro, per le attività di consulenza ed assistenza legale ai PiT della sede nazionale, è composta da Giulia Mannella (in qualità di direttore PiT Salute nazionale), Carla Berliri (in qualità di responsabile area medico legale/PiT Salute), Isabella Mori (in qualità di direttore PiT Servizi nazionale).

Ufficio Servizio civile

Dal 2001 Cittadinanzattiva ha presentato presso l'Unsc decine di progetti di servizio civile sulle tematiche in cui essa è quotidianamente 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.

Più di 100 giovani volontari, dislocati presso le diverse

sedi regionali e locali del movimento, hanno realizzato un anno di esperienza formativa e di cittadinanza attiva e, allo stesso tempo, arricchito il movimento con il loro entusiasmo, la loro creatività e il loro contributo concreto, facilitando la realizzazione di molte iniziative, campagne e progetti sul territorio. Cittadinanzattiva è stata accreditata presso l'Unsc come ente di II classe, con **96 sedi abilitate a gestire progetti e volontari del servizio civile** e questo ha richiesto negli ultimi anni un grosso lavoro di coinvolgimento delle sedi locali.

Tuttavia tutto questo lavoro, realizzato anche nell'ottica di aumentare le opportunità di servizio civile presso la nostra associazione e di coinvolgere un sempre maggior numero di giovani in progetti di cittadinanza attiva, ha conosciuto nel corso del 2006 una battuta d'arresto, a seguito della mancata approvazione dei progetti presentati nel 2005. Si tratta di un problema che si può sintetizzare nella disponibilità di risorse limitate dell'Unsc di fronte a una crescita esponenziale del numero di progetti presentati e di volontari richiesti dalle associazioni accreditate, una questione

che non ha riguardato solo il nostro movimento ma che di fatto, non assicurando continuità alla realizzazione di progetti di servizio civile sul territorio, crea dei danni notevoli all'organizzazione, impedendo una programmazione ad hoc per le attività dell'anno seguente e rendendo difficile una progettualità volta a coprire un ampio periodo di tempo.

Il venir meno di una risorsa come il servizio civile ha rappresentato un nodo critico di non poco conto (nonostante il numero esiguo di volontari richiesti da Cittadinanzattiva) considerato l'investimento sulle giovani generazioni, in termini reali di formazione e di crescita, realizzato dal nostro movimento.

Il passaggio delle competenze sul servizio civile dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri al Ministero per la solidarietà sociale, avvenuto nel corso del 2006, forse offrirà nel breve-medio periodo alcune risposte rispetto alle prospettive di sviluppo del servizio civile nel nostro Paese.

Responsabile: Adele Bottiglieri

Iniziative

Le iniziative di Cittadinanzattiva comprendono una serie di attività che, pur non rientrando specificatamente in una delle principali aree tematiche in cui è impegnata, sono espressione della sua mission; sono attività trasversali della nostra organizzazione.

Tra le **iniziative principali realizzate nel corso del 2006** si segnalano:

- Congresso nazionale di Cittadinanzattiva “Casa Nostra! Il ruolo dei cittadini nella lotta per la legalità”
- Civil Society Index
- 3^a Convenzione nazionale della sussidiarietà
- Politica di cittadinanza d’impresa
- Programma sulla legalità

Congresso nazionale

25-28 ottobre 2006

L’obiettivo del congresso di metà mandato è stato la verifica delle politiche, delle attività e delle iniziative votate al congresso di Riva del Garda del 2004. Alla luce delle mutazioni dello scenario politico, si è inoltre ritenuto necessario aprire un confronto sui temi di politica dei consumatori, della scuola, della salute e dell’attivismo civico in Europa.

La scelta della Calabria si lega all’omicidio di Francesco Fortugno, Vice presidente della Regione Calabria; la Direzione nazionale ha deciso di realizzarvi il congresso di metà mandato **per dare un segnale di forte vicinanza ed impegno civico**.

L’équipe nazionale, grazie al contributo della sede della Calabria, avviò le diverse fasi per la realizzazione del congresso dividendo le aree d’intervento: delegati, raccolta fondi, logistica, comunicazione, relazioni istituzionali, ufficio stampa.

È stato così possibile realizzare gli inviti, i recall dei delegati, la sistemazione logistica di delegati ed ospiti, l’attività di raccolta fondi per la copertura dei costi, la gestione dei fornitori, l’allestimento, l’invito e la partecipazione delle istituzioni nazionali, il coinvolgimento dei mass media, ecc.

Hanno partecipato al congresso più di 700 persone tra delegati e ospiti; l’evento ha ricevuto un largo seguito da parte del mondo della politica, dell’attivismo civico e dei mass media. È stato votato un ordine del giorno che impegna, tra le altre cose, il movimento ad attivarsi a favore del **referendum elettorale**, a proseguire la politica sulla **legalità** ed a intraprendere un **percorso di riforma di Cittadinanzattiva**.



Equipe ristretta del progetto:

Elio Rosati, Cinzia Dottori, Alessandro Cossu, Daniela Mondatore, Rosanna Marchio, Roberta Romano, Gianfranco Geraci, Elisabetta Poma, Giuliano Basso, Barbara D’Alessio, e i componenti della sede regionale della Calabria Ludovico Criserà, Anna Russo, Massimo Cotroneo, Davide Grilletto, Tonino De Sensi, Valentina Candido.

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 d’incontro e 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 sottovalutato 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**.

Tra gli obiettivi specifici del progetto vi è la produzione e condivisione delle conoscenze utili e rilevanti sullo stato della società civile, la crescita dell’impegno degli stakeholder per il rafforzamento della società civile e il potenziamento del contributo della stessa verso un cambiamento sociale positivo.

Nel corso del 2006 è stato concluso e presentato il Rapporto finale del progetto, realizzato con la consulenza scientifica

di Fondaca che raccoglie:

- un **overview report sulla società civile in Italia**, realizzato grazie ai documenti e ai dati pubblicati fino ad oggi
- le informazioni e i dati sulla società civile non ancora pubblicati e diffusi
- i risultati dei **focus group** territoriali aperti alla partecipazione di organizzazioni civiche e stakeholder
- i dati di un **monitoraggio dei media** per raccogliere informazioni sulle attività della società civile e valutarne l'immagine sui mezzi d'informazione (fonti di tale rilevazione sono state Corriere della Sera e Repubblica, GR1 e RDS, Tg1 e Tg5)
- due **case study** sul tema della responsabilità sociale delle imprese e dell'impatto nelle politiche pubbliche
- le **osservazioni raccolte** da gruppi di esperti a livello nazionale attraverso un National Advisory Group e un workshop nazionale

Il Civil Society Index sull'Italia (ospitato nel Global Report che raccoglie le indagini condotte in altri 60 Paesi del mondo rappresentativi di cinque continenti) sarà diffuso nel 2007 attraverso la sua pubblicazione in volume e la realizzazione di occasioni di dibattito pubbliche.

Equipe:

Diretto da Vittorino Ferla e realizzato da Giovanni Moro e Ilaria Vannini (Fondaca).

3^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 venisse conosciuta, condivisa, correttamente interpretata e soprattutto applicata, Cittadinanzattiva ha costituito un **comitato permanente**, composto da organizzazioni civiche, esperti, rappresentanti delle istituzioni, singole personalità; ognuno per le proprie specifiche competenze e attività, si è adoperato **per promuovere una politica comune di attuazione del nuovo art. 118, ultimo comma**.

Successivamente, questo lavoro ha trovato uno sbocco nella nascita del Laboratorio per la sussidiarietà, Labsus, che svolge diverse attività tra cui lo studio della materia, la raccolta delle buone pratiche realizzate da cittadini e



amministrazioni, la realizzazione di documentazione e sussidi, la fornitura di consulenza e informazione, la redazione di una rivista telematica (www.labsus.org), la promozione del principio tramite attività di formazione e informazione (in collaborazione con Astrid e il sostegno della Fondazione Cariplo).

Labsus è stato lanciato nel maggio 2006 nel corso della 3^a Convenzione della sussidiarietà, realizzata nell'ambito del Forum PA con la partecipazione di esponenti del mondo della politica, delle istituzioni, della comunicazione, della società civile e delle imprese.

Nell'ambito di questo programma, vanno segnalate anche la pubblicazione del volume "Cittadini attivi" scritto da Gregorio Arena, presidente di Labsus e di Cittadinanzattiva, per Laterza e la realizzazione di un Protocollo di intesa con il Ministero della Funzione pubblica sull'attuazione dell'art. 118, u.c. della Cost.

Equipe:

Responsabile del progetto: Gregorio Arena in collaborazione con Vittorino Ferla.

Politica di cittadinanza d'impresa

La cittadinanza d'impresa è diventata una delle nostre aree di maggiore interesse a partire dal 2000. Nella nostra visione essa ha a che fare con la promozione di forme di governance in cui anche soggetti non pubblici esercitano responsabilità per la cura dell'interesse generale e con un ruolo centrale degli stakeholder.

Per questo preferiamo parlare di "cittadinanza d'impresa" piuttosto che di "responsabilità sociale d'impresa": nel momento in cui anche **i soggetti imprenditoriali si "prendono cura di beni comuni"**, come l'ambiente o la

società (intesa in senso lato) agiscono da “buoni cittadini” ed esercitano appieno la loro responsabilità.

Questo fenomeno è quindi per noi un altro risvolto del principio di sussidiarietà orizzontale, nel quale si riconosce la mission di Cittadinanzattiva.

Nel corso degli anni abbiamo promosso moltissime iniziative di:

- **aggregazione di soggetti imprenditoriali** “all’avanguardia” sul tema: con la costituzione del Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d’impresa, uno dei primi attori riconosciuti nel nostro Paese ad occuparsi di questo tema, prima da un punto di vista culturale e di approfondimento (con la promozione di sette seminari internazionali annuali organizzati a Frascati e numerosi seminari di approfondimento tematico nel corso degli anni), poi di promozione di proposte alle istituzioni nazionali ed europee
- **progettazione**: attraverso quattro progetti europei che ci hanno permesso prima, di acquisire informazioni generali sulla conoscenza e sulla pratica della Csr in Europa e poi, di approfondire lo specifico aspetto dei rapporti di partnership tra imprese e organizzazioni civiche nel quadro della strategia di cittadinanza d’impresa
- **promozione di politiche internazionali**: attraverso la presentazione in Italia del Global Compact delle Nazioni Unite e l’animazione del primo Global Compact Network sulla responsabilità sociale d’impresa (attualmente coordinato dall’Ilo e da Fondaca)
- **formazione avanzata**: con la collaborazione al Master in Corporate Citizenship promosso da Fondaca in partnership con la Scuola superiore S. Anna di Pisa e il Boston College. Sono state già realizzate due edizioni del Master (2005/2006 e 2006/2007), i cui contenuti didattici sono anche il frutto dell’esperienza concreta maturata negli anni da Cittadinanzattiva
- **consultazione**: vista la partecipazione a diversi tavoli di stakeholder convocati dalle imprese su questioni specifiche o sul loro bilancio sociale (come Unipol Assicurazioni, Granarolo, Capitalia, Tnt, ecc.)
- **rendicontazione**: l’elaborazione del nostro bilancio sociale (a partire dal numero zero relativo all’anno 2004) che è stata per noi, prima di tutto, una sfida di coerenza: chiediamo trasparenza alle imprese e quindi dobbiamo essere trasparenti noi per primi con tutti i mezzi possibili. Ma è stato anche un modo per riflettere sulle nostre strategie, sul nostro assetto e sulla nostra capacità di incidere, e questo ci ha aiutato ad auto-valutarci

Nel futuro intendiamo **rilanciare la politica di cittadi-**

nanza d’impresa, mettendola a sistema più di quanto non abbiamo fatto finora; questo perché, sebbene Cittadinanzattiva sia stata pionieristica e innovativa sia per i tempi che per i modi con cui se ne è occupata, non abbiamo saputo mantenerne appieno la leadership, almeno formalmente.

Se la strategia sulla cittadinanza d’impresa ha rappresentato per noi un successo, è anche vero che è stata un esempio di politica innovativa sulla quale non abbiamo mantenuto una soglia di attenzione costantemente alta nel corso degli anni, con il rischio di “lasciare spazio” ad altri soggetti, alcuni dei quali non sempre qualificati o con motivazioni chiare.

Tra le **attività 2006 sulla cittadinanza d’impresa**, si segnalano in particolare:

Il Piano sociale partecipato

Questo strumento è stato concepito come un metodo di lavoro che consente all’impresa di attuare un processo di “stakeholder engagement”, ossia di coinvolgimento di tutti gli stakeholder rilevanti rispetto a specifiche tematiche che l’impresa intende affrontare nel quadro della sua strategia complessiva.

Il Piano sociale partecipato ha previsto la costituzione di gruppi di lavoro composti da stakeholder interni ed esterni che hanno lavorato prima separatamente e poi insieme per far emergere una serie di questioni legate a temi precisi; è poi seguito un lavoro di elaborazione di proposte alla cui luce sono state realizzate iniziative specifiche.

Fino al **2005** si è lavorato sui temi della **sicurezza alimentare**, della **formazione dei nuovi assunti** e del **collaudo civico delle strutture di vendita** (supermercati e ipermercati).

Per quanto riguarda i risultati raggiunti sulla prima tematica, si segnala la distribuzione di schede informative su specifici prodotti e di questionari ai cittadini in visita ai punti vendita; in tema di formazione dei nuovi assunti, è stato realizzato un “kit di benvenuto” contenente informazioni sulla cooperativa, sulla sua natura e i suoi valori fondanti; per il collaudo civico delle strutture di vendita, è stata invece pensata la riprogettazione dei punti di vendita in modo da individuare sin dall’inizio eventuali problemi in cui potrebbero incorrere persone diversamente abili o riguardanti l’impatto ambientale della struttura.

Dal **2006** si è cominciato ad impostare il lavoro su altri tre temi: **sicurezza sul posto di lavoro**, **selezione del personale**, **elementi di finanza aziendale**. Sarà possibile dare conto dei risultati a partire dal prossimo anno.

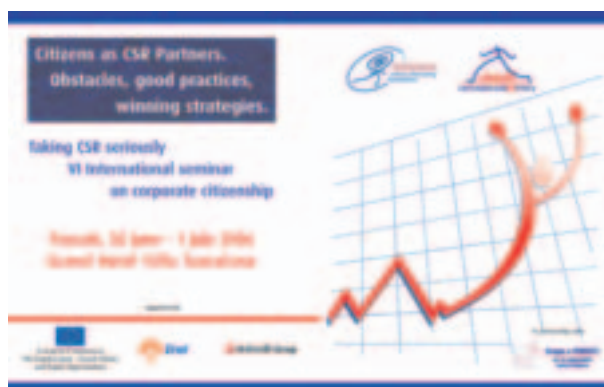
Equipe:

Il Psp è il frutto del lavoro congiunto di Giustino Trincia, Antonio Gaudio, Barbara D'Alessio (Cittadinanzattiva) e di Giovanni Moro (Fondazione per la cittadinanza attiva).

Lo spirito e l'articolazione di questo strumento sono stati "sposati" nel 2003 da Unicoop Tirreno (allora Coop Toscana Lazio) che lo ha applicato, all'inizio, in modo sperimentale e successivamente in maniera ordinaria.

VI Seminario internazionale sulla responsabilità sociale d'impresa

Il 30 giugno e il 1 luglio si è svolta la VI edizione del Seminario internazionale sulla responsabilità sociale d'impresa, "Citizens as CSR partners: Taking CSR seriously", che ogni anno Cittadinanzattiva organizza insieme a Fondaca e al Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale delle imprese.



Il seminario di quest'anno si è **incentrato sul tema del rapporto tra cittadini ed aziende private** nel quadro delle strategie di responsabilità sociale delle imprese e, nello specifico, dei rapporti di partnership tra imprese ed organizzazioni civiche in Europa.

La scelta del tema è nata da una riflessione sul consenso crescente circa la nascita di nuove forme di responsabilità sociale d'impresa caratterizzate dal dialogo e dall'interazione tra le imprese ed i loro stakeholder, le comunità o l'ambiente di riferimento; la scelta ha preso in considerazione anche il fatto che si è verificata una forte mancanza di informazioni relative alle partnership tra cittadini ed imprese che riflette il generale **gap** di conoscenze sulle esperienze concrete di responsabilità sociale delle imprese.

Il seminario si è articolato in tre sessioni principali:

- **Experiences of partnerships between Citizens' organizations and businesses in Europe:** la sessione è stata dedicata alla presentazione dei risultati del progetto europeo "Citizens as CSR partners: building CSR

partnerships between companies and citizens' organizations", realizzato da Cittadinanzattiva e dalla Fondazione per la cittadinanza attiva. Il progetto ha analizzato circa 50 esperienze di **partnership** raccolte in 9 Paesi dell'Unione Europea

- **Guidelines for increasing CSR partnerships between Citizens and Businesses in Europe:** la sessione è stata strutturata in una tavola rotonda dove sono state presentate e discusse le linee guida sulla costruzione delle partnership, risultato delle buone e cattive pratiche raccolte, al fine di consolidare la partecipazione delle organizzazioni civiche nelle politiche di CSR e di rafforzare l'impegno delle imprese nella costruzione di rapporti produttivi a lungo termine con le loro comunità di riferimento
- **CSR partnerships and the financial storm. Facing micro and macro consequences of misbehaviours in the financial sector:** la sessione è stata un focus sulla CSR nell'ambito del settore finanziario. Sono stati affrontati tre principali aspetti: l'impatto sui cittadini dei recenti scandali finanziari in Europa; il livello di fiducia e trasparenza che i cittadini richiedono alle aziende che gestiscono i loro risparmi ed infine il ruolo innovativo che i cittadini possono svolgere in questo settore.

Al seminario hanno partecipato circa 200 persone, per metà rappresentanti del mondo delle imprese, delle organizzazioni civiche ed istituzioni pubbliche provenienti da 30 diversi Paesi dell'Unione Europea (tra Stati membri e Paesi candidati). La varietà della composizione dei rappresentanti ha permesso l'avvio di uno scambio di esperienze significative sul tema del rapporto tra i cittadini e le imprese, all'interno delle strategie europee di responsabilità sociale delle imprese.

Equipe:

Responsabile del progetto è Antonio Gaudio; per la Direzione Relazioni esterne vi hanno lavorato Barbara D'Alessio, Chiara Prost, Rachele Giacalone ed Elisabetta Poma; per la Direzione Pianificazione e controllo Rosanna Marchio e Daniela Mondatore; per Fondaca Giovanni Moro.

Programma sulla legalità

La cultura della legalità nella pubblica amministrazione, di cui la corruzione rappresenta la patologia più grave e diffusa, emerge sempre più quale condizione non solo per garantire il buon funzionamento dei servizi pubblici, ma quale condizione più generale per **garantire competitività al sistema sociale ed economico del Paese**.

Purtroppo l'Italia è al 41° posto della classifica mondiale

compilata da Transparency International relativa alla trasparenza (penultimi nella UE); questo dato comporta conseguenze gravissime sia sui conti pubblici che sulla competitività del sistema Paese (al 47° posto nella classifica mondiale di cui sopra).

Il danno erariale annuo causato in Italia dalla corruzione corrisponde almeno a 70 miliardi di euro. Enorme si conferma il peso per la competitività del Paese; la stessa spesa pubblica ne è influenzata perché, come spiegano gli studi internazionali, le risorse impegnate in modo illecito sono sottratte a voci fondamentali del bilancio nazionale: in primo luogo l'istruzione e, in misura minore, i servizi sociali. Tra le spese "vive" della corruzione si possono segnalare l'aumento dei costi a parità di servizi, il mancato gettito tributario, gli investimenti mancati dall'estero, gli investimenti mal diretti internamente, lo spreco di competenze manageriali e intellettuali, la sofferenza morale ed economica inferta alle vittime dei reati.

Proprio per fronteggiare questi problemi, Cittadinanzattiva ha avviato una serie di iniziative e formulato un pacchetto di proposte; siamo convinti infatti che **la legalità e la trasparenza siano beni comuni senza i quali il benessere complessivo di una nazione è messo in pericolo**; essa porta al deterioramento delle condizioni di base per assicu-

rare il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione pubblica e lo sviluppo civile ed economico della società.

In particolare, in attuazione all'articolo 118, ultimo comma della Costituzione, ed in collaborazione con Libera, Avviso Pubblico e Transparency International, Cittadinanzattiva ha promosso, già nel corso della passata legislatura un **disegno di legge per la confisca e l'uso sociale dei beni dei corrotti**. Questo disegno di legge è stato sottoscritto da numerosi parlamentari di diverse forze politiche e di entrambi gli schieramenti, sia al Senato che alla Camera. In concreto, il disegno di legge in questione perseguiva due obiettivi: aggredire i patrimoni indebitamente accumulati dagli amministratori e dai funzionari pubblici corrotti e restituire risorse pubbliche in una logica sussidiaria alle istituzioni, alle comunità locali e alle organizzazioni di cittadini.

Alla fine del 2006, con alcune integrazioni, il testo è stato sottoposto all'attenzione dei parlamentari nel corso del dibattito sulla legge Finanziaria 2007. Ed in questa ultima sua forma è stato approvato quasi all'unanimità (grazie all'emendamento Mazzoni). **Oggi è legge dello Stato.**

Equipe:

Responsabile: Antonio Gaudioso; collaboratori: Vittorino Ferla, Claudio Lombardi e Daniela Quaggia.



parte terza

Le risorse

Risorse umane	89
Risorse economiche	92

Le risorse umane

Cittadinanzattiva pone sempre più al centro delle sue politiche interne la cura delle risorse umane, unico e prezioso strumento per il perseguimento della sua mission. La scelta è quella di **puntare su giovani collaboratori** sostenendoli in un percorso volto alla loro progressiva professionalizzazione: l'età media dei collaboratori è di 37 anni e la presenza delle donne è sempre più importante sia per numero che per ruolo.

La quasi totalità (il 67%) dei dirigenti è donna e non per decisione "politica", ma per merito e capacità; questo "nonostante" le collaboratrici siano giovani e non abbiano rinunciato agli aspetti personali quali avere una famiglia e dei figli (sono quasi tutte al secondo figlio). Questa situazione così particolare e "incoraggiante" per il mondo femminile e non solo, vede impegnata Cittadinanzattiva, attraverso il Dipartimento Risorse umane, a progettare delle modalità di lavoro interno nuove e adatte a tale configurazione.

Su questo terreno, il Dipartimento Risorse umane desidera impegnarsi il prossimo anno con politiche più specifiche e strutturate.

Il Dipartimento Risorse umane

Il dipartimento è ormai consolidato e costituito da un gruppo di dirigenti interni coordinati da una psicologa consulente. La composizione dello stesso, piuttosto anomala, è risultata la migliore poiché integra le conoscenze interne (necessarie, data la complessità delle attività e della struttura di Cittadinanzattiva) e la mediazione di una consulente esterna (anch'essa donna) volutamente psicologa clinica e di comunità, con la funzione di "leggere" le dinamiche interne per risolverle, oltre a pianificare e organizzare le attività di base del dipartimento stesso.

Lo stile d'intervento si è ormai definito in maniera netta come una **funzione di mediazione e servizio** (molto differente quindi dall'idea di ufficio del personale di solito presente nelle organizzazioni). Questa scelta è pensata e voluta, anche nell'ottica statutaria per cui il gruppo che lavora presso la sede nazionale è di fatto lo staff del Segretario generale, che ha la responsabilità ultima e il potere decisionale.

La stessa psicologa svolge un servizio di consulenza individuale, una volta a settimana, al quale si possono rivolgere i collaboratori della sede per problematiche di vario tipo, da quelle strettamente legate al ruolo professionale a tematiche più personali; il modello utilizzato per la gestione dei

colloqui è quello dell'analisi transazionale.

Lo stesso servizio può essere utilizzato anche da piccoli gruppi quali team di lavoro o uffici per affrontare difficoltà di vario genere (gestione conflitti, riorganizzazione interna, metodo di lavoro, ecc.). Nell'anno in corso, lo sportello di consulenza ha accolto circa 40 richieste di colloquio individuale con motivazioni diverse, circa il 60% di queste per gestione di relazioni o difficoltà di comunicazione nell'ambito lavorativo.

Equipe:

Responsabile: Teresa Petrangolini; coordinatrice: Vanessa Donaggio; collaboratori: Adriana Bizzarri, Alessandro Cossu, Barbara D'Alessio, Daniela Mondatore e Rosanna Marchio.

Obiettivi e risultati

Il 2006 ha visto la completa riorganizzazione dei dipartimenti Amministrazione ed Organizzazione che fondendosi hanno dato vita alla Direzione Pianificazione e controllo. Questa manovra ha comportato l'inserimento di nuovi collaboratori e il cambiamento di altri, nonché una rivoluzione totale nel modo di lavorare di due dipartimenti ora organizzati in un unico. Il complesso cambiamento, durato parecchi mesi, è stato gestito dal Dipartimento Risorse umane con buoni risultati, sia nella qualità del lavoro, sia nel rispondere alle esigenze reali della sede nazionale.

Ad oggi la nuova struttura lavora a pieno regime.

Anche la Direzione Relazioni esterne è stata in parte riorganizzata con l'inserimento di nuovi collaboratori sia come consulenti esterni che come collaboratori interni.

Tra le **metodologie di cura e formazione** delle risorse umane possiamo annoverare:

- i programmi di accoglienza per i nuovi collaboratori o stageair
- attività formative individuali (corsi presso università, enti pubblici e privati, master post universitari, corsi di lingue in Italia e all'estero, viaggi, stage, convegni o incontri a livello internazionale)

Per quanto riguarda **i benefit**:

- tutti i responsabili dei diversi settori hanno in dotazione un cellulare per lo svolgimento del proprio lavoro
- tutti i dipendenti, i collaboratori e i volontari della sede nazionale usufruiscono di una apposita polizza infortuni con un'assicurazione privata ad integrazione di quella

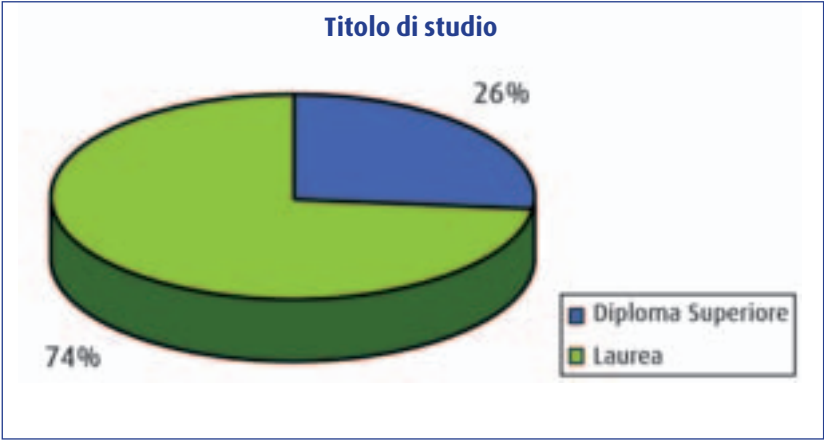
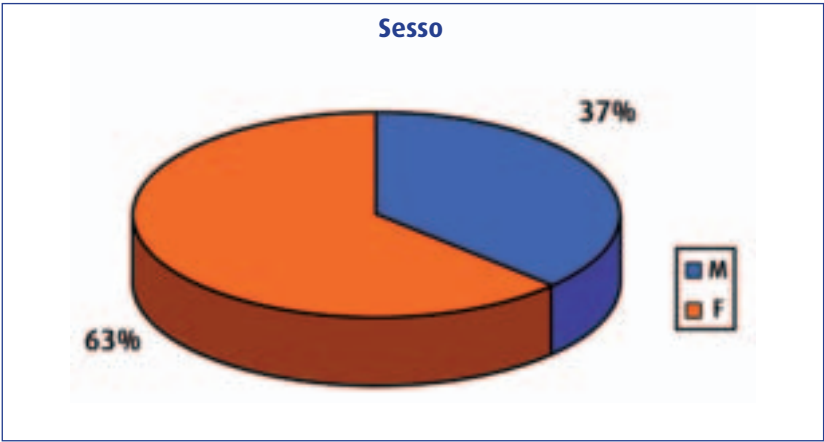
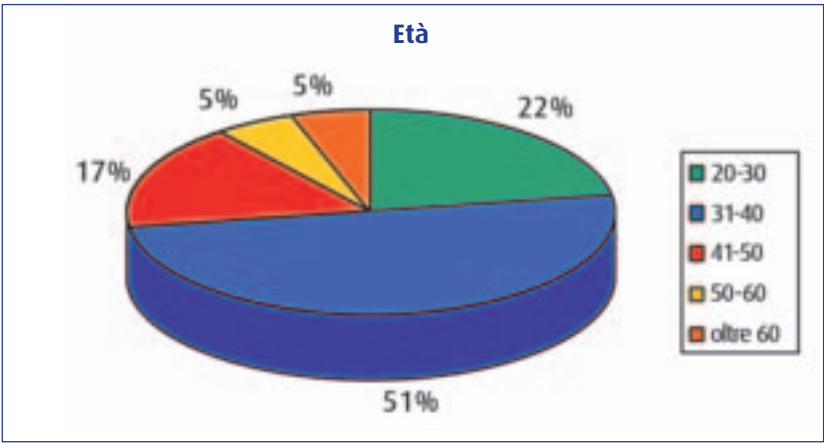
- dell'Inail; i collaboratori che per motivi di lavoro si recano all'estero, usufruiscono di una apposita polizza assicurativa integrativa sulla salute
- per chi dovesse lavorare da casa o da altre sedi e città, sono a disposizione i portatili dell'organizzazione
- è possibile partecipare a iniziative formative; per i gruppi, sono totalmente a carico di Cittadinanzattiva, mentre per i singoli si può prevedere una spesa compartecipata oppure essere totalmente a carico dell'organizzazione.

Caratteristiche del personale

	Lavoratori dipendenti			Lavoratori non dipendenti				Volontari		Totale
	full time	part time	totale	personale parasubordinato	consulenti	stagisti	totale		totale	
Età										
20-30	2		2	10	3	2	15			17
31-40	5	1	6	25	7		32			38
41-50	1		1	8	2		10	2	2	13
51-60				2			2	2	2	4
oltre 60				1	1		2	2	2	4
Totale per età	8	1	9	46	13	2	61	6	6	76
Sesso										
F	6		6	33	5	2	40	2	2	48
M	2	1	3	13	8		21	4	4	28
Totale per sesso	8	1	9	46	13	2	61	6	6	76
Titolo di studio										
Diploma superiore	6	1	7	11	1		12	2	2	21
Laurea	2		2	35	12	2	49	4	4	55
Totale per titolo di studio	8	1	9	46	13	2	61	6	6	76

Compenso medio lordo

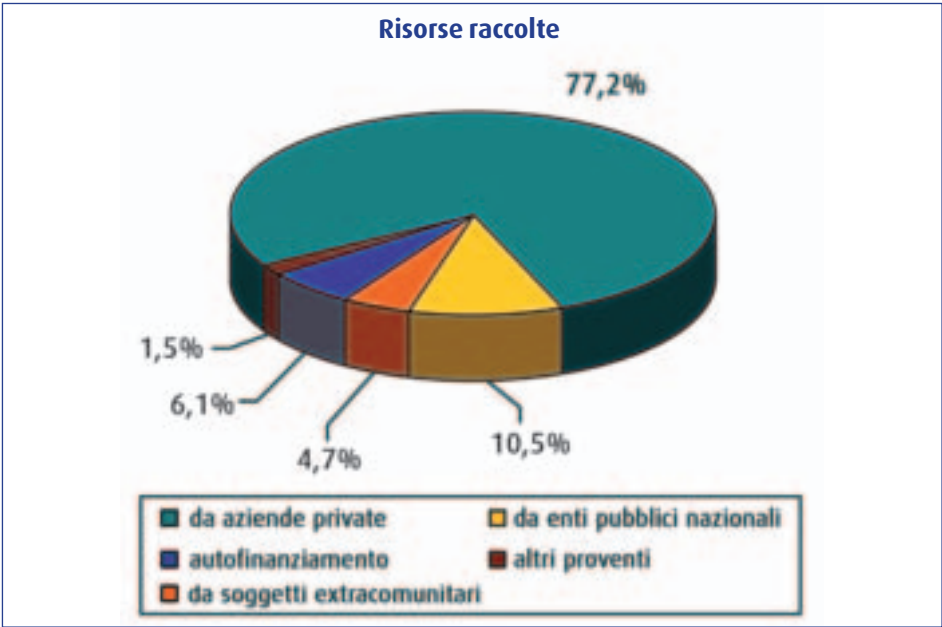
Collaboratori parasubordinati	Euro
Responsabili statutari e di area	3.493,00
Responsabili di settore	2.151,33
Collaboratori senior	1.720,58
Collaboratori	1.452,67
Collaboratori junior	1.239,46



Le risorse economiche

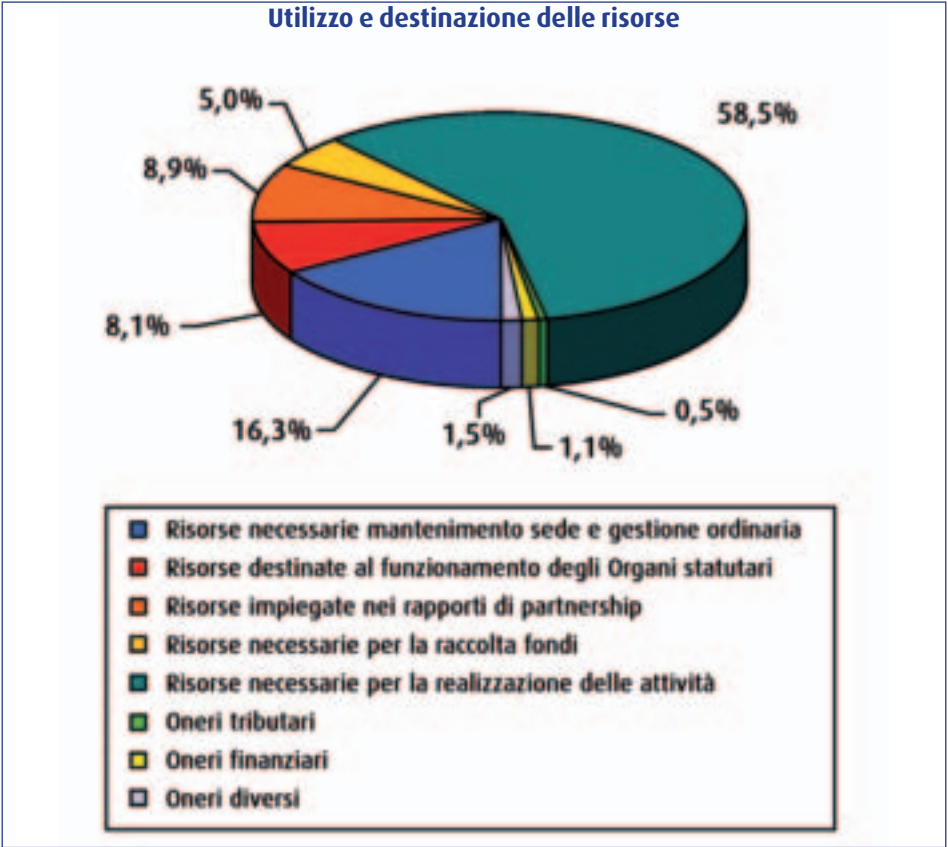
Risorse raccolte 2006

	Euro	%
Da aziende private	2.293.569	77,2%
Da enti pubblici nazionali	312.594	10,5%
Da soggetti extracomunitari	140.228	4,7%
Autofinanziamento	182.340	6,1%
Altri proventi	43.327	1,5%
Totale	2.972.058	100%



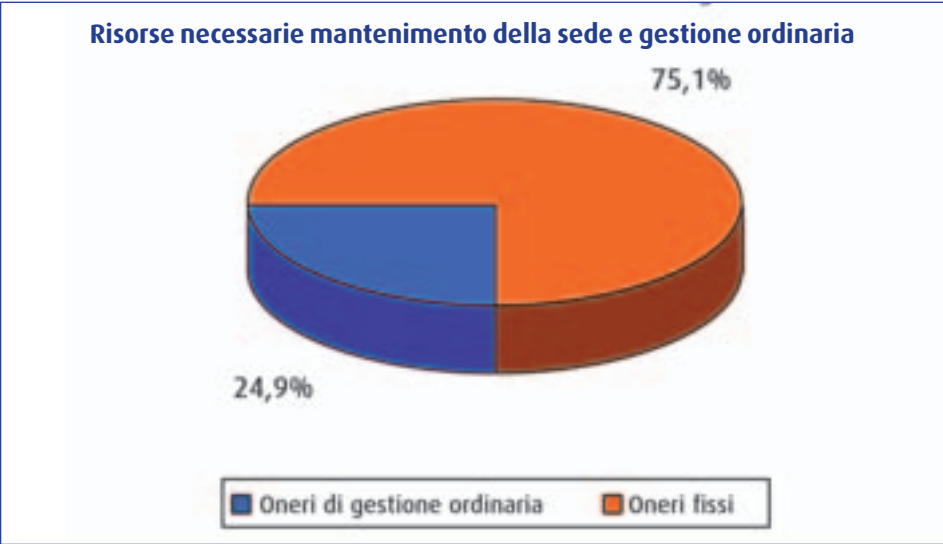
Utilizzo e destinazione delle risorse 2006

	Euro	%
Risorse necessarie mantenimento sede e gestione ordinaria	440.344	16,3%
Risorse destinate al funzionamento degli Organi statutari	218.883	8,1%
Risorse impiegate nei rapporti di partnership	240.191	8,9%
Risorse necessarie per la raccolta fondi	134.985	5,0%
Risorse necessarie per la realizzazione delle attività	1.577.411	58,5%
Oneri tributari	12.834	0,5%
Oneri finanziari	29.424	1,1%
Oneri diversi	40.269	1,5%
Totale	2.694.340	100%



Risorse necessarie al mantenimento della sede 2006 (escluso il personale)

	Euro	%
Oneri di gestione	74.375	24,9%
Oneri fissi	224.008	75,1%
Totale	298.383	100%



Risorse necessarie per la realizzazione delle attività 2006

	Euro	%
Politiche dell'educazione e della scuola	291.865	18,5%
Politiche della salute	469.306	29,8%
Politiche dei servizi di pubblica utilità (energia, telecomunicazioni, trasporti, servizi finanziari)	512.075	32,5%
Politiche della giustizia	70.536	4,5%
Politiche in Europa	78.667	5,0%
Altre attività	154.962	9,8%
Totale	1.577.411	100%



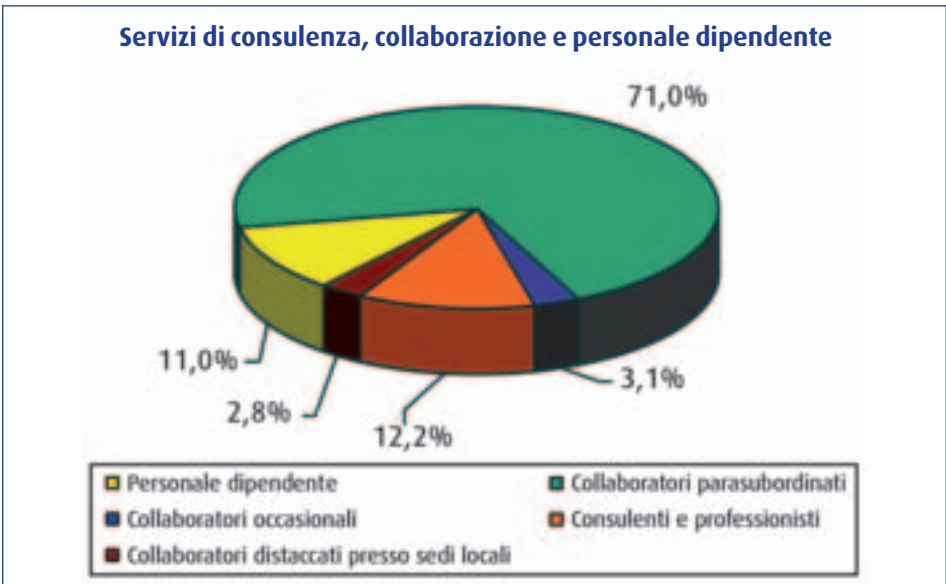
Risorse impiegate nei rapporti di partnership 2006

	Euro	%
Supporto al Territorio	229.106	95,4%
Supporto ad altre organizzazioni no profit nazionali	5.860	2,4%
Supporto ad altre organizzazioni no profit internazionali	5.225	2,2%
Totale	240.191	100%



Servizi di consulenza, collaborazione e personale dipendente

	Euro	%
Personale dipendente	163.269	11,0%
Collaboratori parasubordinati	1.058.239	71,0%
Collaboratori occasionali	46.143	3,1%
Consulenti e professionisti	181.374	12,2%
Collaboratori distaccati presso sedi locali	41.382	2,8%
Totale	1.490.407	100,0%



Allegati

Bilancio consuntivo Sede nazionale	99
Bilancio sociale Sede regionale Umbria	103
Rapporto attività Sede regionale Molise	115
Ringraziamenti	123
Sostienici	126
Questionario di valutazione	127

Bilancio consuntivo

Sede nazionale

Stato patrimoniale e finanziario	31-12-2006	31-12-2005
	Euro	Euro
Attivo		
A) Crediti verso associati per versamento quote		
B) Investimenti		
I Investimenti Immateriali	38.541,31	38.541,31
Fondo Amm.to	(28.060,82)	(24.480,69)
Investimenti Immateriali Netti	10.480,49	14.060,62
II Investimenti Materiali	89.063,82	89.063,82
Fondo Amm.to	(82.818,11)	(81.515,19)
Investimenti Materiali Netti	6.245,71	7.548,63
III Investimenti finanziari	2.582,28	2.582,28
Fondo svalutazioni Investimenti Finanziari	(2.582,28)	(2.582,28)
Investimenti Finanziari Netti		
Totale Investimenti	16.726,20	21.609,25
C) Attivo circolante		
I Rimanenze		
II Crediti		
- correnti	1.176.725,58	849.041,60
- storici	207.170,89	261.057,37
III Attività Finanziarie che non costituiscono Immobilizzazioni		
IV Disponibilità Liquide	41.818,94	194.663,02
Totale Attivo Circolante	1.425.715,41	1.304.761,99
D) Ratei e risconti	6.866,98	8.926,77
Totale Attivo	1.449.308,59	1.335.298,01

Stato patrimoniale e finanziario	31-12-2006	31-12-2005
	Euro	Euro
Passivo		
A) Patrimonio netto		
1 Patrimonio Libero		
I Risultato gestionale esercizio in corso	277.717,94	38.360,85
II Risultato gestionale esercizi precedenti	(157.172,38)	(195.508,91)
2 Fondo di dotazione		
Totale Patrimonio Libero	120.545,56	-157.148,06
B) Fondi per rischi ed oneri	1.011,11	49.011,11
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	4.889,04	8.336,19
D) Debiti		
1 Debiti vs fornitori	828.311,39	896.236,85
2 Debiti vs collaboratori	105.552,64	125.444,09
3 Debiti tributari e previdenziali	90.591,25	311.744,24
4 Debiti vs banche	149.662,01	84.293,12
5 Debiti vs soci finanziamento infruttifero	12.057,34	17.380,47
6 Debiti a medio e lungo termine	136.688,25	
Totale Debiti	1.322.862,88	1.435.098,77
E) Ratei e risconti		
Totale Passivo	1.449.308,59	1.335.298,01

Rendiconto gestionale a proventi ed oneri	31-12-2006	31-12-2005
	Euro	Euro
Proventi		
A) Proventi da attività tipiche		
1 Autofinanziamento	161.262,77	191.575,69
2 Enti Privati	2.293.569,17	2.580.710,82
3 Enti Pubblici	312.594,44	436.752,40
4 Enti Internazionali	140.228,09	90.082,35
5 Altri ricavi e proventi	4.767,02	866,70
6 Quote aderenti sede nazionale	21.076,75	
Totale Proventi A)	2.933.498,24	3.299.987,96
B) Proventi finanziari e patrimoniali		
1 Da depositi bancari	46,19	4,73
2 Da altre attività		
Totale Proventi B)	46,19	4,73
C) Proventi straordinari		
1 Da attività finanziarie		0,00
2 Sopravvenienze attive	13.583,53	212.339,43
Totale Proventi C)	13.583,53	212.339,43
D) Altri Proventi	24.930,00	
Totale Proventi	2.972.057,96	3.512.332,12

Rendiconto gestionale a proventi ed oneri

31-12-2006

31-12-2005

Euro

Euro

Oneri

A) Oneri attività tipiche

1	Materiali e Servizi Amministrativi ed Organizzativi		
2	Materiali realizzazione progetti in economia	361.532,30	498.496,11
3	Collaboratori parasubordinati	955.444,44	1.164.398,93
4	Consulenze esterne	268.899,01	239.806,04
5	Personale dipendente	133.203,86	129.950,38
6	Altre imposte e contributi previdenziali	140.140,39	163.622,78
7	Contributi al Territorio	198.809,14	219.014,78
8	Ammortamenti e svalutazioni	4.883,05	5.431,06
9	Studi, ricerche e raccolta dati su progettazione	39.707,36	37.847,19
10	Formazione ed addestramento personale	4.420,00	8.216,64
11	Spese Organi Istituzionali e Congresso	112.164,69	32.249,79
12	Oneri diversi e gestione Sede	298.382,73	264.418,40
13	Accantonamento per rischi		49.011,11
Totale Oneri A)		2.517.586,97	2.812.463,21

B) Oneri promozionali e di comunicazione

a) Attività di comunicazione	101.306,70	157.235,69
Totale Oneri B)	101.306,70	157.235,69

C) Oneri finanziari e patrimoniali

1	Da Istituti bancari	26.918,69	21.288,05
2	Altri Oneri finanziari	2.505,50	3.026,35
Totale Oneri C)		29.424,19	24.314,40

D) Oneri Straordinari istituzionali

Totale Oneri D)	40.268,80	435.803,55
------------------------	------------------	-------------------

E) Imposte dell'esercizio

Totale Oneri E)	5.753,36	44.154,42
------------------------	-----------------	------------------

Totale Oneri	2.694.340,02	3.473.971,27
---------------------	---------------------	---------------------

Risultato di gestione	277.717,94	38.360,85
------------------------------	-------------------	------------------

Bilancio Sociale Cittadinanzattiva onlus Sede regionale Umbria

Una storia che continua...

Costruire la "democrazia diretta" lungo quasi trenta anni, alle basi della società. Questa la missione di Cittadinanzattiva, sorta in un'epoca in cui non c'erano in Italia associazioni dei consumatori e sembrava impensabile percorrere una strada di impegno civile che non fosse quella tradizionale tracciata dalle organizzazioni di partito.

Anche la tipica forma dell'associazionismo però, ci è sempre andata stretta, avendo noi scelto un'organizzazione più "movimentista", che non significava però "barricadiera".

In realtà se un'accusa c'è stata fatta negli anni, è proprio quella di essere troppo responsabili, troppo seri, troppo filo-istituzionali.

Nello stesso tempo però, la nostra è sempre stata un'organizzazione che ha preferito l'agire all'eterno discutere, che si è assunta responsabilità grandi anche a rischio di qualche critica, che non ha mai esitato a "sporcarsi le mani" nel confronto pacato ma costruttivo con gli interlocutori.

A voler guardare anche solo alla sanità, in Umbria, dalla Carta dei diritti del malato (1981) ad oggi, tante situazioni si sono evolute: l'ambiente ospedaliero non è più quello di una volta, sia dal punto di vista del comfort che del rispetto dell'individualità dei malati. Ma c'è ancora tanto da fare e serve una costante vigilanza su livelli e qualità dei servizi, perché basta poco per riprecipitare indietro.

Il movimento consumerista si è incredibilmente sviluppato: sono ben 10 le associazioni in Umbria iscritte oggi all'Albo della consulta regionale per l'utenza e il consumo. Certo, spesso si tratta di poco più che sedi regionali di associazioni non radicate realmente nel territorio; a volte il tutto si limita a una o due persone di buona volontà.

Il nostro movimento non è così e non lo è mai stato: è fatto di gente comune, di persone concretamente impegnate per far rispettare i diritti in varie parti dell'Umbria, da Terni a Città della Pieve, da Orvieto a Castiglione del Lago, da Foligno a Spoleto, da Narni a Perugia.

Possono esserci momenti più o meno intensi, fasi di "stanca" che si alternano a fasi di maggior passione, periodi di fiducia e momenti di sconforto, ma il "luminico" dell'impegno civile in questa regione negli ultimi trenta anni non si è mai spento. Grazie anche a noi.

Anna Rita Cosso

Vice Segretario regionale,
Cittadinanzattiva onlus - Umbria

Questo è il secondo bilancio sociale della sede regionale di Cittadinanzattiva dell'Umbria e si articola in 3 parti.

La prima contiene la storia di Cittadinanzattiva, l'assetto istituzionale dell'organizzazione regionale e la descrizione della struttura; la seconda riguarda le attività svolte e i risultati conseguiti; la terza infine, riguarda le risorse economiche, con il bilancio consuntivo 2006 e i ringraziamenti.

La storia

Nel 1989, quasi 20 anni fa, esce il numero 0 di un bimestrale d'informazione denominato "Sesto Potere" a cura del Movimento federativo democratico dell'Umbria: dodici pagine di interviste, ricerche, esperienze, osservatori, rubriche.

Nell'editoriale, l'allora Segretario regionale Amedeo Santini (oggi Sindaco nel Comune di Sant'Anatolia di Narco) scriveva: "Sesto potere si propone come uno strumento per dare voce alla gente dell'Umbria. Il bollettino vuole fare cioè cronaca sociale, creando o ricreando un flusso di informazioni tra i cittadini e le istituzioni sulla verità di quanto avviene nelle aree di base della vita sociale... Sesto potere è il potere popolare, il potere dei cittadini organizzati che operano, non solo nelle grandi metropoli ma in tutti quei settori dove il potere dello Stato e quello degli enti locali trovano gravi ostacoli nella complessità del groviglio dei rapporti di base."

Nel 1989 il Movimento federativo democratico (poi trasformatosi, nel 2000, in Cittadinanzattiva) aveva appena 10 anni. Sorto a Roma nel 1978 aveva trovato un nucleo di giovani in Umbria disposti a scommettere sull'idea della Democrazia diretta; le idee presentate nei libri di Giancarlo Quaranta ("Potere giovanile", "Veniamo da lontano", "L'uomo negato") guidavano l'azione di questi ragazzi praticamente ventenni.

Si cercava di trovare le strade giuste di **un impegno sociale che non fosse né partitico né assistenziale.**

Non era facile farsi strada in un ambiente in cui sembrava esserci spazio solo per le ideologie estreme e per l'aggressività verbale e fisica; le prime proposte erano trasmissioni radiofoniche, centri di ascolto, interventi nelle assemblee scolastiche e negli organi collegiali, un pionieristico festival della partecipazione popolare (Perugia, novembre 1979) che affrontava il tema della democrazia diretta con un occhio molto attento alle culture diverse da quelle occidentali.

Ma la vera svolta si ebbe 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 tenne la prima sessione pubblica del Collegio giudicante del Tribunale per i diritti del malato. Tra i componenti della giuria, c'erano l'onorevole Pietro Conti, di Spoleto, già primo Presidente della Giunta Regionale umbra, Giorgio Battistacci e Guido Guidi.

Furono creati Centri per i diritti del malato a Perugia, Foligno, Spoleto e Terni raccogliendo oltre 600 segnalazioni di disfunzioni nella sanità umbra; sulla base di questo materiale, una commissione istruttoria elaborò una **Carta dei diritti del malato umbro** (tra i componenti ricordiamo Fiammetta Marchionni, Francesca Barone, Albano Del Favero).

Fu un grande successo: nell'ambiente politicizzato e ipersindacalizzato della sanità umbra dei primi anni 80 entrò un elemento di rottura che mirava a portare il punto di vista del malato.

Si avviarono altri progetti: a Terni nacque un'attività di **difesa del consumatore** già nel 1983 (1° Bollettino dei prezzi), si sperimentò la comparazione dei prezzi tra vari esercizi commerciali (spuntò anche qualche denuncia ma il dado ormai era tratto) e nacque la prima Associazione dei consumatori umbra: ci si sosteneva con l'autofinanziamento e la raccolta di fondi.

Proseguirono le attività con i giovani (memorabile una Festa dell'incontro il 20/06/83 nell'Anfiteatro di Terni) e si aprirono i centri per i diritti del malato in numerosi ospedali umbri: presero così il via diverse campagne contro gli "scio-peri 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 fecero indagini sulla qualità del vitto negli alberghi, ci si impegnò per la qualità della vita nei quartieri, arrivando ad invadere il reparto di Neurotraumatologia a Perugia dove gli operati sostavano nei corridoi (Dicembre 84).

Nel 1985 lanciammo il "Censimento popolare delle case vuote e imboscate" per affrontare il **problema della mancanza di case**: applicammo fiocchi gialli sulle case sfitte; l'iniziativa non piacque ad Enzo Biagi che dal Corriere della Sera paragonò i fiocchi gialli alle stelle che gli ebrei erano costretti a portare. Nessuno è perfetto!!!

Si organizzarono mostre d'arte per l'autofinanziamento (Todi, 1985) con le donazioni di artisti come De Gregorio, D'Orazio, Lewitt, Marini, Pepper, Bizzarri e Metelli e affrontammo temi come l'emergenza nucleare (1986); si propose il parco fluviale del Tevere, si partecipò a varie edizioni della Marcia della pace proponendo il tema della "sovranità popolare", si fecero campagne per la lotta all'emarginazione degli anziani (Terni, 1985).

Gli **anni 90** videro 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).

A Terni per molti anni una trasmissione televisiva locale, curata da Pier Paolo Marconi, responsabile ternano di Cittadinanzattiva, affrontava temi di rilevanza regionale, spesso spinosi; in studio si avvicinavano sindaci, assessori, responsabili di aziende, per sottoporsi al fuoco di domande da parte dei consumatori.

Nel frattempo nel 1995 nacque a Castiglione del Lago un centro di esperienza per l'informazione ed educazione ambientale denominato "Laboratorio del cittadino"; negli anni il centro ha ospitato centinaia di ragazzi proponendo un approccio del tutto innovativo al tema dell'educazione ambientale.

Con le istituzioni si scelse la strada della collaborazione per perseguire obiettivi comuni: è la via dei "protocolli d'intesa" e degli "accordi di programma".

Nel '97 iniziò 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 vennero fatte importanti campagne come "euro facile" o "sicurezza alimentare".

Dal 2001 Cittadinanzattiva è entrata 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.

L'assetto istituzionale

Cittadinanzattiva Umbria 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); per quanto riguarda 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 specializ-

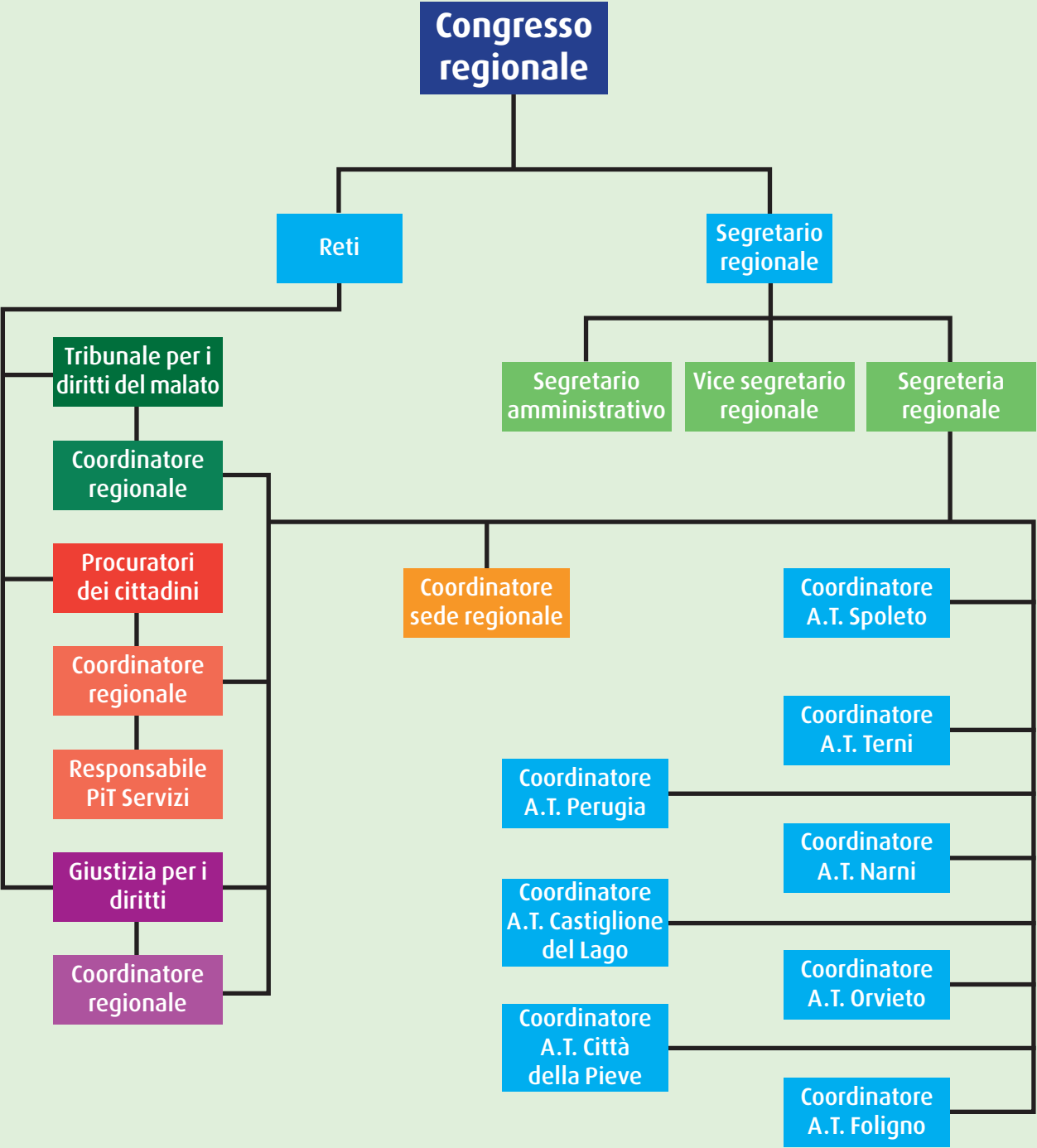
zate per specifiche politiche (Tribunale per i diritti del malato, Procuratori dei cittadini e Giustizia per i diritti).

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

Per quanto concerne il livello regionale, il Congresso 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.

Organigramma Cittadinanzattiva Umbria



I progetti 2006

“Da 25 anni.....dalla parte dei cittadini”

progetto semestrale

I nostri obiettivi

1. Celebrare il 25ennale del Tribunale per i diritti del malato
2. Festeggiare quanti, dal 1981 (anno della proclamazione a Perugia della Carta dei diritti del malato) si sono impegnati e si impegnano civicamente per affermare il diritto a vivere nella nostra Repubblica non da ospiti ma da padroni di casa

Che cosa abbiamo fatto

Le attività realizzate sono state le seguenti: una mostra nell'atrio dell'Azienda ospedaliera “S. Maria della Misericordia” a Perugia. La mostra voleva ripercorrere attraverso il materiale storico del Tribunale per i diritti del malato (volantini, manifesti, depliant), la strada dell'impegno civico in campo sanitario. Ne è emerso un quadro dell'attivismo civico dei primi anni 80 di grande interesse storico e antropologico (ricerca documenti, ideazione grafica e stampa di 15 pannelli, preparazione e stampa materiale informativo sulla tutela dei diritti, ideazione inviti, stampa e invio). Si è poi tenuto il convegno “Da 25 anni...dalla parte dei cittadini” nella Sala della Partecipazione del Consiglio regionale a Perugia con la presenza dell' Ass.re reg. alla sanità, l'Ass.re alle politiche sociali del comune di Perugia, il Vice segr. naz. di Cittadinanzattiva, Giustino Trincia, la 1° responsabile del Tdm umbro, Anna Cappelletti.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva Umbria: Paolo Baronti, A. Rita Cosso, Paola Giulivi, Daria Ferrari, Tribunale per i diritti del malato di Perugia.

Inoltre: Aziende ospedaliere, A.S.L., Assessorato regionale alla sanità, Assessorato alle politiche sociali del comune di Perugia, Cittadinanzattiva nazionale, associazioni di volontariato, sindacati, associazioni dei consumatori e Assemblies territoriali.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno della **Regione Umbria**

I risultati

Migliaia di persone hanno visitato la mostra nella settimana di apertura e hanno preso il materiale informativo. La mostra è stata inaugurata alla presenza del Commissario straordinario dell'Azienda ospedaliera e al convegno hanno partecipato circa 100 persone tra cui gli aderenti delle assemblee di Perugia, Terni, Narni, Spoleto, Castiglione del Lago e Orvieto.

Sportello del consumatore

attività permanente

I nostri obiettivi

1. Promuovere l'educazione al consumo
2. Far crescere il livello di consapevolezza dei consumatori sui propri diritti

Che cosa abbiamo fatto

Il servizio nasce nel 1993 su progetto delle associazioni dei consumatori, promosso 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 affidata in convenzione alle associazioni dei consumatori.

Cittadinanzattiva inizia così l'attività nel 2001, presso gli sportelli di Perugia e Spoleto e nel 2003 a Castiglione del Lago. Vi svolge informazione nei confronti dei consumatori, consulenza su problemi di pronta soluzione, informazione sulle strutture pubbliche di servizi, raccolta di segnalazioni, proteste e suggerimenti, attività di educazione al consumo, attivazione delle procedure di conciliazione per dirimere controversie tra consumatori ed operatori economici.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva Umbria: Susanna Del Lesto, Paola Giulivi, Roberta Ricci, Manola Antinori, Anna Rita Bocchini, Cristina Burini, Valeria Gaggiani, Benedetta Marchesini, Giuseppe Pennino, Sara Pievaioli, Monica Raichini e Alessandra Santarelli.

Inoltre: associazioni dei consumatori iscritte all'Albo regionale per la gestione degli sportelli del consumatore.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno di **Regione Umbria, Ministero delle Attività Produttive, Province, Comuni, Comunità Montane**

I risultati

Sono circa 300 i casi trattati e risolti; la maggior parte di essi riguarda i servizi di telefonia (avviate procedure di conciliazione Telecom e Corecom) ma molti sono relativi alle contestazioni di violazioni del codice della strada (avviati ricorsi al giudice di pace). Nel settore Commercio sono molte le problematiche relative alla vendita di prodotti difettosi.

PiT Servizi Spoleto

attività permanente

I nostri obiettivi

1. Fornire informazioni, interventi e consulenza gratuita ai cittadini nel settore dei servizi di pubblica utilità (trasporti, poste, servizi assicurativi e finanziari, energia, telecomunicazioni e pubblica amministrazione)
2. Redigere un rapporto sullo stato dei servizi

Che cosa abbiamo fatto

Il PiT Servizi Spoleto, nato sulla scia dell'esperienza maturata dal PiT nazionale, integra l'attività dello sportello del consumatore di Spoleto. L'attività che si svolge è quella di assistenza e consulenza nel campo dei servizi di pubblica utilità sia di persona che via e-mail o per telefono. Si svolge anche un servizio di tutela agli investitori ed è in atto anche un servizio di conciliazione poste.

Il servizio è operativo il martedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9 alle ore 12; i cittadini possono accedervi personalmente tramite telefono, fax ed e-mail.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva Umbria: Daria Ferrari, Paola Giulivi, Avv. Manola Antinori Petrini, Avv. A. Rita Bocchini, Avv. Valeria Gaggiani, Avv. Alessandra Santarelli e M. Corrada Santini, Remo Melchiorri e Alberto Conti.

Inoltre: pubblica amministrazione, aziende di servizi di pubblica utilità, Poste Italiane.



I nostri partner

Il progetto è autofinanziato

I risultati

I casi trattati sono stati 165 di cui 96 risolti; 66 avviati a soluzione e 3 pendenti. Nello specifico: 32 per contratti beni e prodotti, 22 per energia, 24 per pubblica amministrazione, 3 per i servizi assicurativi, 10 per i servizi bancari, 5 per i postali, 67 per le telecomunicazioni e 2 per i trasporti.

Attenti alla polizza progetto di 10 mesi

I nostri obiettivi

1. Promuovere la conoscenza dei nuovi strumenti normativi relativi alla polizza Rc Auto, finalizzati all'aumento della trasparenza e alla semplificazione delle procedure per incentivare la capacità di scelta autonoma
2. Diffondere l'attitudine alla comparazione tra le varie proposte delle compagnie, stimolando un approccio critico

Che cosa abbiamo fatto

L'idea di un monitoraggio civico dei contratti assicurativi nasce dalla consapevolezza della scarsa conoscenza della polizza Rc Auto dovuta alle molte richieste di informazione arrivate agli sportelli del consumatore. Il progetto si divide in più fasi: è stato redatto un questionario sugli aspetti fondamentali della polizza e il livello di soddisfazione, somministrato poi a 300 cittadini a Perugia, Terni e Spoleto. In seguito, sono stati richiesti i preventivi a dodici compagnie assicurative (di cui due online) per sei categorie di assicurati:

- uomo e donna, 50 anni, classe 1
- uomo e donna, 50 anni, classe 14
- uomo e donna, 18 anni

I dati sono stati elaborati in un Rapporto che ha trattato anche la tematica delle tariffe e degli aspetti essenziali del contratto Rc Auto e dell'evoluzione normativa del settore, con particolare riferimento al Codice delle Assicurazioni private, al Decreto Bersani, ai Regolamenti Isvap, nonché al DPR sull'indennizzo diretto.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva Umbria: Paola Giulivi, Anna Rita Cosso, Daria Ferrari, Alberto Conti, Maria Belli.

Inoltre: Associazione Movimento difesa del cittadino e Confconsumatori.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno della **Consulta Regionale per l'utenza e il consumo**

I risultati

Sono stati stampati 300 Rapporti che verranno distribuiti presso le sedi di Cittadinanzattiva, Movimento Difesa del Cittadino, Confconsumatori e degli Sportelli del Consumatore.

Campagna Imparare Sicuri

progetto di 10 mesi

I nostri obiettivi

1. Sensibilizzare sui temi della sicurezza, igiene e qualità con materiali, attività e sussidi specifici
2. Favorire lo sviluppo di comportamenti corretti e diffondere la cultura della sicurezza
3. Contribuire alla messa in sicurezza degli edifici scolastici
4. Organizzare incontri con gli organi competenti al fine di ottenere impegni precisi per gli interventi previsti

Che cosa abbiamo fatto

Il progetto parte dalla consapevolezza che ancora a livello istituzionale si sottovaluta la gravità del problema della sicurezza strutturale degli edifici scolastici e manca una cultura della sicurezza nell'ambiente scolastico. A questo riguardo è stato prima organizzato un seminario di formazione per i monitori civici della sicurezza; poi realizzato un monitoraggio nelle scuole. I dati sono stati inseriti ed inviati alla sede nazionale ed è stato redatto il "2° Rapporto sulla sicurezza degli edifici scolastici in Umbria". La IV Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole è stata pubblicizzata, preparata e realizzata con la presentazione del Rapporto.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva Umbria: Paolo Baronti, Paola Giulivi, Daria Ferrari, Cicinelli M.Luisa, Lando Loretoni, Giuseppe Ranucci, Pier Paolo Marconi, Susanna Del Lesto, Valbruno Contempo.

Inoltre: dirigenti scolastici, personale docente e non docente, responsabili del servizio prevenzione e protezione, amministrazioni comunali e provinciali, il Dipartimento della Protezione civile, la stampa.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno di **Cittadinanzattiva – sede nazionale**

I risultati

Sono state monitorate 59 scuole nelle città di Spoleto, Bastia, Cannara, Corciano, Deruta, Magione, Marsciano, Norcia, Piegara, Acquasparta, Arrone, S. Gemini e Terni. È stata inoltre raccolta l'adesione di 200 scuole alla IV Giornata nazionale della sicurezza.

Le risorse economiche

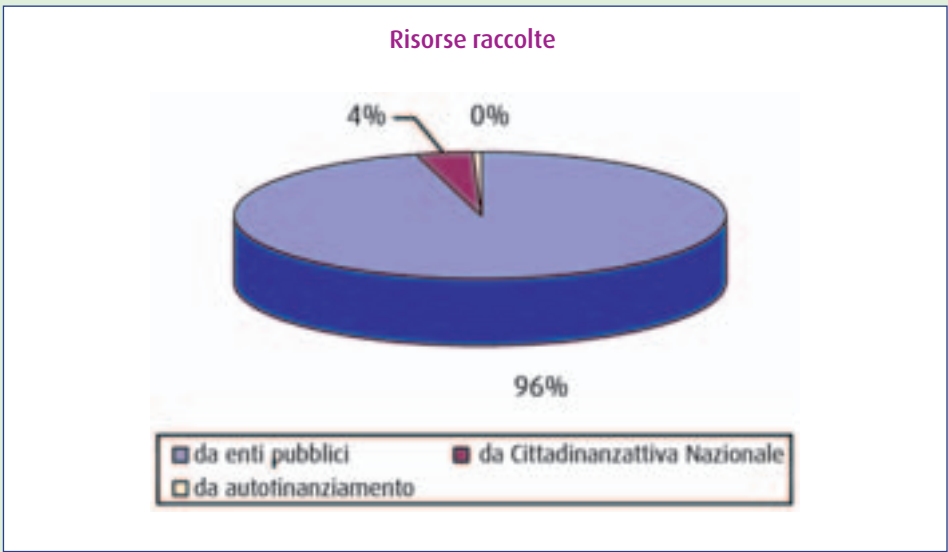
La raccolta dei fondi deriva direttamente dai progetti che vengono realizzati sul territorio: sono infatti molto ridotti i contributi “a fondo perduto” per le assemblee territoriali o per la dimensione regionale.

La gran parte dei finanziamenti passa 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 avviata nel 2006 un’intensa attività di autofinanziamento; la sede regionale ha rinunciato alla parte che le spettava delle quote di adesione delle realtà locali (ad eccezione dell’Assemblea di Spoleto che usufruisce dei locali della sede).

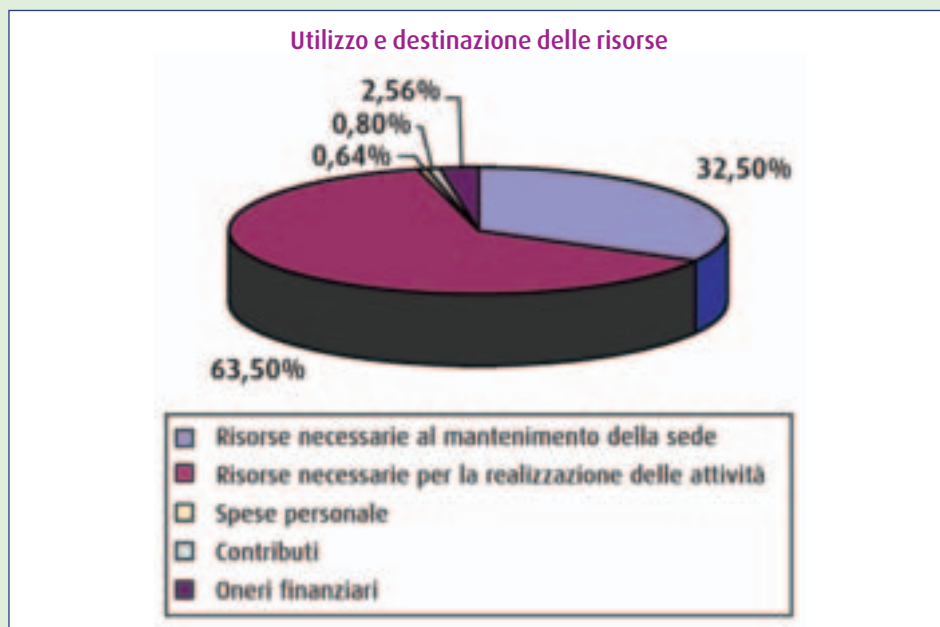
Risorse raccolte 2006 (importi in migliaia di euro)

	Euro	%
Da enti pubblici	30.806,61	5,72
Da Cittadinanzattiva nazionale	1.250,00	3,88
Da autofinanziamento	125,00	0,40
Totale	32.181,61	100



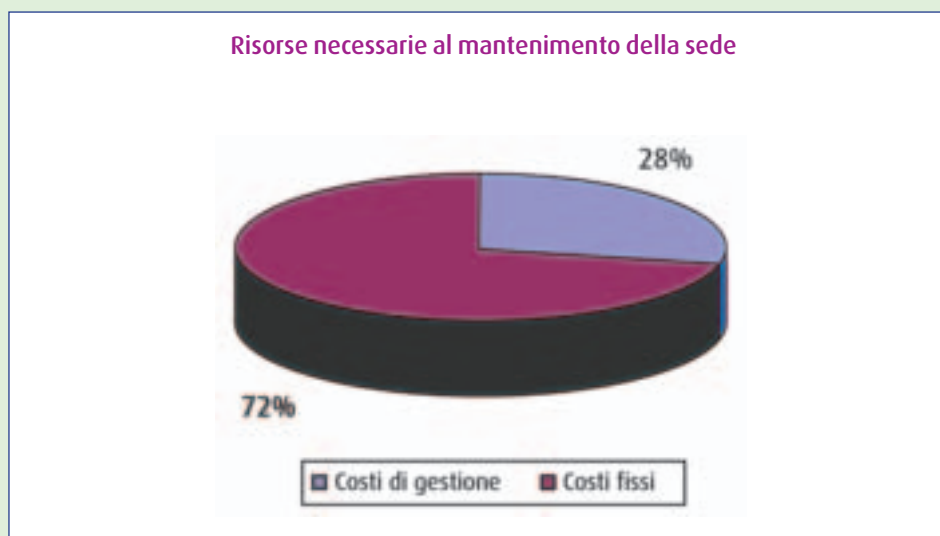
Utilizzo e destinazione delle risorse 2006

	Euro	%
Risorse necessarie al mantenimento della sede	7.716,29	32,69
Risorse necessarie per la realizzazione delle attività	14.496,67	61,42
Spese personale	416,00	1,77
Contributi	191,00	0,81
Oneri finanziari	782,38	3,31
Totale	23.602,34	100



Risorse necessarie al mantenimento della sede 2006

	Euro	%
Costi di gestione	3.795,10	49,18
Costi fissi	3.921,19	50,82
Totale	32.181,61	100



Bilancio consuntivo 2006

Sede regionale Umbria

Rendiconto gestionale a proventi e oneri 31/12/2006

	Euro
Proventi	
A) Proventi da attività tipiche	
1 Regione Umbria – Consulta (Contributo alle associazioni)	698,89
2 Regione Umbria – Consulta (Saldo prog. '05 anticipo prog. '06)	2.793,64
3 Regione Umbria (Prog. Sport. Consum. saldo '05 1° quadr '06)	9.020,00
4 Regione Umbria (Prog. '05 Pubblicizzazione Sportelli consumatore)	2.000,00
5 Regione Umbria (Prog. '05 organizzazione convegni "Osservatorio prezzi")	3.000,00
6 Regione Umbria (Prog. '06 "Scuola elettronica del Consumo")	600,00
7 Comune di Spoleto (Giornata naz. Sicurezza nelle scuole '05)	496,25
8 Comune di Narni (Contributo Assemblea di Narni)	190,00
9 Assemblea di Spoleto (Quota spettante adesioni)	80,00
Totale Proventi A)	18.878,78
B) Proventi maturati e non riscossi	
1 Regione Umbria - Consulta (saldo Prog. "Attenti alla polizza")	1.478,00
2 Regione Umbria (Prog. Sportello del Consumatore saldo anno '06)	5.860,00
3 Regione Umbria (25ennale Tribunale diritti malato)	4.669,83
4 Cittadinanzattiva nazionale (Prog. "Imparare Sicuri '06")	1.250,00
5 Assemblea di Spoleto (Quota spettante adesioni)	45,00
Totale Proventi B)	13.302,83
Totale Proventi	32.181,61
Oneri	
A) Oneri attività tipiche	
1 Materiali per realizzazione progetti	857,85
2 Spese personale	416,00
3 Contributi	191,00
4 Altre imposte	706,00
5 Locazioni	3.921,19
6 Rimborsi spese sostenuti	4.845,43
7 Utenze	474,23
8 Enel	348,06
9 Assicurazioni	132,00
10 Telefoniche	1.353,76
11 Rimborsi spese Sportello	7.305,00
12 Oneri diversi di gestione	2.269,43
B) Oneri finanziari	782,38
Totale Oneri	23.602,34
Risultato esercizio in corso	8.579,27

Stato patrimoniale e finanziario 31/12/2006

	Euro
Attivo	
A) Crediti verso associati per versamento quote	45,00
B) Investimenti	
Investimenti material	2.213,15
Fondo investimenti	(1.500,00)
Investimenti netti	713,15
C) Attivo circolante	
Crediti correnti	13.257,83
Disponibilità liquide	
Disponibilità c/c bancario	
Totale Attivo	14.015,98
Passivo	
A) Patrimonio netto	
1 Risultato esercizio in corso	8.579,27
B) Debiti	
1 Debiti vs fornitori	1.410,00
2 Debiti vs collaboratori	3.698,30
3 Debiti vs INAIL	114,24
4 Debiti vs banche	214,17
Totale Passivo	14.015,98

I ringraziamenti di Cittadinanzattiva Umbria

Cittadinanzattiva dell’Umbria desidera ringraziare tutti i soggetti pubblici e privati che, nel corso del 2006, hanno sostenuto le sue attività:

Cittadinanzattiva nazionale: Progetto “Imparare Sicuri 2006”

Comune di Narni: Contributo all’Assemblea di Narni

Comuni e Comunità montane di Castiglione del Lago, Perugia e Spoleto: Progetto “Sportello del consumatore”

Provincia di Perugia: Progetto “Sportello del consumatore”

Regione dell’Umbria: “Attenti alla polizza”, “Scuola elettronica del consumo”, “Sportello del consumatore”, “25ennale del Tribunale per i diritti del malato”

Rapporto attività Cittadinanzattiva onlus

Sede regionale Molise

Essere cittadini attivi non è facile ed esserlo in Molise è, a volte, particolarmente difficile. Le ragioni di queste difficoltà trovano origine nell'emigrazione di risorse e competenze, nella fatica di garantire un futuro alle nuove generazioni.

I cittadini che si avvicinano al nostro movimento vogliono riscoprire il piacere di vivere il proprio spazio civico con competenza, rispetto e con la consapevolezza che il loro impegno sarà la base su cui far crescere un futuro migliore. Oggi i cittadini di questa regione si prendono cura della società, dei beni comuni, sono presenti nei processi decisionali, non delegano il proprio punto vista e non si aspettano che altri si preoccupino di tutelare i loro diritti, ma agiscono in prima persona per farlo.

Nella nostra realtà i giovani sono i primi a sentire la necessità di rivendicare il loro essere cittadini, perché sanno che è importante partecipare in maniera diretta alle scelte che li riguardano. È dai giovani, dai sui aderenti che Cittadinanzattiva in Molise trae la sua forza, ed è grazie al loro entusiasmo che si proietta verso il futuro.

Il Rapporto che qui presentiamo è quindi una testimonianza del nostro impegno, dell'attenzione nei confronti delle necessità dei cittadini che vivono in questa regione, e della metodologia sussidiaria che è alla base del nostro modo di agire. È un momento di riflessione su quello che è stato il nostro ruolo e il presupposto per continuare con le stesse motivazioni di sempre.

Raffaele Mariano

Coordinatore regionale, Cittadinanzattiva Molise

La nostra storia

Cittadinanzattiva nasce in Molise nel 1990 come sede territoriale del Tribunale per i diritti del malato su iniziativa di un gruppo di cittadini, composto prevalentemente da operatori sanitari.

Questo impegno nasce dall'esigenza e dalla volontà di creare un punto di riferimento e di sostegno per tutte quelle persone che, già alle prese con grandi problemi di carattere personale, non riuscivano ad esercitare compiutamente i loro diritti di cittadini nei confronti delle strutture sanitarie.

La necessità di creare un contrappeso alle distorsioni ed alle inefficienze della macchina pubblica, ha continuato ad animare l'azione dei volontari anche in altri settori contri-

buendo a rendere oggi Cittadinanzattiva Molise una delle associazioni più riconosciute sia dai cittadini che dalle stesse istituzioni, in ogni settore della vita pubblica.

Le nostre tappe in sintesi

1990-1995: in questi anni viene sottoposta ai degenti della ASL 3 "Centro Molise" (oggi ASREM) un questionario per raccogliere impressioni e suggerimenti sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture ospedaliere. Tale lavoro è confluito nel più ampio progetto, a carattere nazionale, di elaborazione della **Carta dei diritti del malato**. La Carta è stata adottata dalla Asl 3, recepita poi dall'Assessore regionale Asl molisane.

1991: sono stati coinvolti 50 giovani, con contratto di formazione lavoro, in attività di sostegno ai malati per due anni.

1995: su nostra iniziativa, la Regione Molise approva la legge regionale di tutela dei diritti del malato, una delle più innovative, a livello nazionale, in ambito sanitario.

1997-98: in questi anni viene promossa la nascita di altre associazioni di volontariato, in particolare due divenute oggi un importante punto di riferimento sul territorio molisano. "Vivere insieme", che svolge attività di assistenza per i malati mentali e "Molise donna", che si occupa di prevenzione dei tumori che colpiscono esclusivamente o prevalentemente le donne.

1995-2000: nasce il centro sociale per anziani "Incontro" adottato poi dal Comune di Campobasso come esempio per l'istituzione di analoghi centri sociali in tutti i quartieri della città.

Nello stesso periodo, grazie all'attività di lobbying e ad una manifestazione pacifica organizzata da Cittadinanzattiva, fu riaperta la casa di cura "Pistilli", unica struttura nel capoluogo in grado di offrire servizi di ricovero per anziani.

2000-2006: in questo periodo l'attività del Tribunale per i diritti del malato raggiunge importanti risultati:

1. l'apertura dei reparti di oncologia (a seguito di attività di lobbying e dell'occupazione della sala del Consiglio regionale) e del reparto di radioterapia presso la Asl 3
2. un'attività capillare di informazione e di tutela sulla Legge 210/92. L'iniziativa è stata svolta a favore di quei soggetti danneggiati a seguito di contagio HCV e HIV

avvenuto per emotrasfusioni e vaccinazioni presso strutture ospedaliere.

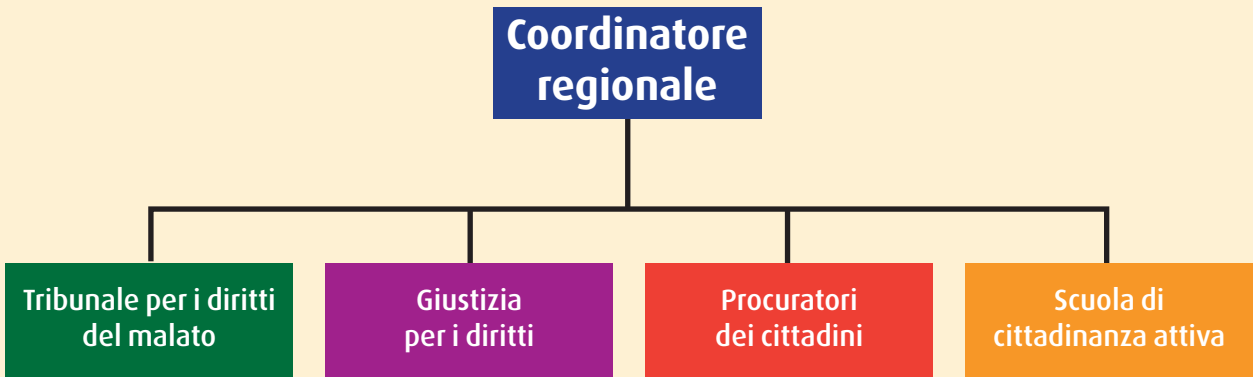
Sempre in questi anni, dopo il terremoto del 2001 con il tragico episodio di San Giuliano, il nostro movimento si è impegnato in prima persona nella realizzazione di azioni dirette (quali formazione e sensibilizzazione attraverso campagne ad hoc in tema di sicurezza nelle scuole) e ha costituito il coordinamento di tutte le associazioni regionali di genitori sorte spontaneamente sul territorio regionale. Dal 2005 inoltre, la sede regionale ha iniziato a collaborare alle attività legate alla campagna nazionale ImparareSicuri sulla sicurezza degli edifici scolastici ed ha contribuito con le altre associazioni di consumatori all'elaborazione della Legge regionale vigente (n. 43 del 2005 – norme per la tutela dei consumatori e degli utenti).

2005-2006: sempre in questi anni vengono istituiti uno sportello dei consumatori (2005-2006) e uno sportello salute tuttora operativi che offrono attività di tutela gratuita a tutti i cittadini del Molise.

L'assetto istituzionale

In Molise è presente un'unica assemblea territoriale con responsabilità sia a livello locale che regionale. L'assemblea ha più reti specializzate per specifiche politiche ed elegge i suoi organi interni (il coordinatore e i responsabili delle reti).

Organigramma Cittadinanzattiva Molise



I progetti 2006

Tutela integrata salute e servizi sociali attività permanente

I nostri obiettivi

1. Garantire attività di ascolto, informazione e assistenza intervenendo sulle richieste e segnalazioni dei cittadini molisani relative all'ambito socio-sanitario
2. Fornire una risposta immediata alle problematiche di semplice soluzione o determinate da carenza di informazioni sui servizi socio-sanitari e sulle modalità di accesso agli stessi

Che cosa abbiamo fatto

- Attività di front-line e di tutela per il cittadino
- Attività di raccolta di segnalazioni che giungono direttamente alle sedi del Tribunale per i diritti del malato presso l'ospedale di Campobasso e Termoli
- Attività di back-office costituita dai legali di Giustizia per i diritti, dai Procuratori dei cittadini e dai medici legali della Sede nazionale per le richieste di più difficile soluzione e i reclami relativi alla negazione di diritti che richiedono un' approfondimento più specialistico
- Costituzione di una banca dati regionale nella quale i vari casi segnalati e presi in carico vengono archiviati attraverso schede elettroniche contenenti i seguenti criteri di classificazione: materie di intervento, tipologia di intervento richiesto, diritti lesi, soggetti interessati dalle segnalazioni

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva Molise: Quirino Mescia, Valentina Perugini, Gennaro De Oto.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno di **ASREM Molise**

I risultati

Le attività realizzate ci hanno consentito di raccogliere e intervenire fattivamente su diverse segnalazioni relative ai problemi di inadeguatezza dei servizi socio-sanitari offerti, sia dal punto di vista diagnostico che terapeutico.

In particolare, e relativamente al periodo che va da gennaio a dicembre 2006, le segnalazioni sono state 42 e nello specifico hanno riguardato invalidità e accompagnamento (6 casi), handicap (2 casi), farmaci (1 caso), errori nella pratica medica (7 casi), medici di medicina generale (2 casi), emergenza e pronto soccorso (1 caso), altre segnalazioni (23 casi).

Sportello difesa del consumatore progetto biennale (2006-2007)

I nostri obiettivi

1. Fornire tutela al cittadino per tutti i problemi che possono sorgere in fase di conclusione ed esecuzione di contratti per i servizi di pubblica utilità
2. Raccogliere, sulla base delle segnalazioni, informazioni e dati sullo stato della qualità dei servizi di pubblica utilità
3. Promuovere la cultura della qualità dei servizi tra i cittadini e le associazioni dei consumatori
4. Favorire un rapporto di interlocuzione tra i cittadini, le istituzioni e le aziende erogatrici di servizi

Cosa abbiamo fatto

Promuovere, prendendo ad esempio l'esperienza maturata nel corso degli anni da Cittadinanzattiva, attività di tutela a favore dei cittadini nell'ambito dei servizi di pubblica utilità. Le attività svolte riguardano la consulenza su problemi di pronta soluzione, informazione sulle strutture pubbliche di servizi, raccolta segnalazioni, proteste e suggerimenti, raccordo con il back office del servizio per casi più complessi.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva Molise: Quirino Mescia, Valentina Perugini, Gennaro De Oto.

Inoltre: Federconsumatori Molise.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno della **Regione Molise** e dell'**Assessorato alle politiche sociali**

I risultati

La maggior parte delle segnalazioni trattate si riferisce ai servizi di telefonia con casi ricorrenti di addebiti di servizi o cambi di operatore non richiesti.

La tutela del consumatore va in rete progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Integrare l'attività ordinaria dello sportello con l'introduzione di sportelli informatici
2. Coinvolgere i consumatori più giovani alle problematiche inerenti il consumo

Cosa abbiamo fatto

L'esigenza del servizio nasce nel corso del 2006 sotto la spinta delle associazioni dei consumatori, nel quadro delle iniziative istituzionali promosse dalla Regione Molise, in particolare dall'Assessorato alle Attività produttive attraverso i fondi derivanti dall'Antitrust per il finanziamento di iniziative a vantaggio dei consumatori.

Le attività portate avanti riguardano:

- l'informazione nei confronti dei consumatori
- la consulenza su problemi di pronta soluzione
- l'informazione sulle strutture pubbliche di servizi
- la raccolta di segnalazioni, proteste e suggerimenti
- l'attività di educazione al consumo
- l'attivazione delle procedure di conciliazione per dirimere controversie tra consumatori ed operatori economici

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva Molise: Quirino Mescia, Valentina Perugini, Gennaro De Oto.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno delle **associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo d'intesa**, della **Regione Molise** e dell'**Assessorato alle attività produttive**

I risultati

La maggior parte dei casi trattati si riferisce ai servizi di telefonia con casi ricorrenti di addebiti di servizi o cambi di operatore non richiesti; la giovane età del progetto non ci consente ancora di analizzare i risultati.

Campagna Imparare Sicuri progetto annuale

I nostri obiettivi

1. Diffondere e radicare una vera e propria "cultura della sicurezza" tra i vari soggetti che ruotano intorno al mondo delle scuole
2. Contribuire alla messa in sicurezza delle scuole italiane di ogni ordine e grado
3. Dialogare e promuovere nelle amministrazioni locali una nuova sensibilità nei confronti di una nuova cultura della sicurezza degli edifici scolastici

Che cosa abbiamo fatto

Il progetto si svolge in diverse fasi che vengono realizzate ogni anno e culminano nella realizzazione della Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole a fine novembre. Da settembre 2005 si sono susseguite le seguenti fasi:

- formazione dei responsabili regionali dell'area scuola da parte del team nazionale (2005)
- creazione del networking con le istituzioni scolastiche (2005)
- seminari di formazione per gli addetti ai lavori negli edifici scolastici (professori, presidi, genitori, ecc.) da parte del responsabile nazionale della Sca (Adriana Bizzarri) e dei responsabili regionali, al fine di creare una rete di monitori civici (2006)
- realizzazione del monitoraggio all'interno di 3 istituti scolastici (2006)
- realizzazione della Giornata nazionale (novembre 2006) all'interno del Liceo Scientifico "Romita" di Campobasso

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva Molise: Raffaele Mariano, Elettra Salati e Daniela Delli Carri.

Inoltre: Cittadinanzattiva sede nazionale.



I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno di **Cittadinanzattiva onlus – sede nazionale**

I risultati

Il progetto ci ha dato l'opportunità di realizzare una rete di contatti con istituzioni, scuole, singoli cittadini, professori e studenti che attivamente si sono impegnati nella promozione della cultura della sicurezza nelle scuole. L'ottimo lavoro svolto ha permesso di fidelizzare tali soggetti alle attività del movimento ed ha permesso di porre le basi per un ampliamento dei progetti da realizzare sul territorio nel 2007, che vedrà un maggiore coinvolgimento soprattutto degli studenti. L'attività di autofinanziamento legata alla campagna ha inoltre permesso di sostenere economicamente la copertura delle spese relative allo svolgimento del programma.

Le risorse economiche

Cittadinanzattiva Molise ha diverse fonti di finanziamento: la più ricorrente è quella pubblica destinata ai singoli progetti. L'impossibilità di usufruire di fondi privati è legata all'arretratezza imprenditoriale in cui vige la nostra regione; per questo motivo stiamo studiando nuove fonti di finanziamento grazie alla creazione di uno staff ad hoc che potrà monitorare i bandi.

Negli ultimi anni sono cresciute anche le entrate legate all'autofinanziamento grazie alla crescente fiducia che il movimento riscuote dai propri aderenti. Nel 2006 inoltre, si è riscontrato una buona attività di raccolta fondi legata alla vendita dei gadget, soprattutto di quelli contestualizzati nelle attività svolte (come i kit per la scuola venduti in occasione della campagna ImparareSicuri).

I ringraziamenti di Cittadinanzattiva Molise

Cittadinanzattiva del Molise desidera ringraziare tutti i soggetti pubblici e privati che, nel corso del 2006, hanno sostenuto le sue attività.

Ministero delle attività produttive – Assessorato attività produttive regionale Molise, **La tutela del consumatore va in rete: link all'informazione e all'educazione ad un consumo consapevole e responsabile**

ACESVO-Centro Servizi di Volontariato, Assessorato Politiche sociali e regionali Molise, **Sportello difesa del consumatore**

Sede nazionale di Cittadinanzattiva onlus, **Campagna ImparareSicuri**

Ringraziamenti

Desideriamo ringraziare tutti i collaboratori della sede nazionale, gli aderenti, i cittadini e tutti i soggetti che a vario titolo ed in vario modo ci hanno aiutato e sostenuto nel corso del 2006.

Questi, i soggetti pubblici e privati che sono stati nostri partner nel corso dell'anno:

- **ABB:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"
- **ACEA:** Rapporto PiT Servizi
- **AFIDAMP-FAB:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"
- **ANCC – COOP:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"; Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **ARCST UMBRIA COM TURISMO** (Lega Regionale Cooperative Mutue dell'Umbria): Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **ASSOBIOMEDICA:** Campagna "Ospedale Sicuro"
- **ASSOFARM:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **ASTRAZENECA:** Progetto "Audit Civico"
- **AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS:** I Seminario nazionale sui temi dell'energia
- **BANCA INTESA:** 2° Seminario nazionale di conciliazione; Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **BANCA MONDIALE:** Progetto "Colombia: diritti e sviluppo"
- **BAYER:** campagna "Cardiolab" di informazione sui fattori di rischio e sulla prevenzione delle malattie cardiovascolari
- **B-BRAUN:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **BOEHRINGER INGELHEIM ITALIA:** Progetto "Prevenzione della BPCO"
- **CAPITALIA:** progetto "Dialogo - cambia tutto"; Progetto "analisi dei contratti bancari"
- **CASTORAMA:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"
- **CIR - FOOD:** Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva", Progetto "Ristorazione Amica" 2006
- **CITIGROUP FOUNDATION:** Progetto "Bussola del risparmiatore", in collaborazione con Forum per la Finanza Sostenibile e Avanzi
- **COMMISSIONE DIFESA VISTA:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"
- **CONSIGLIO NAZIONALE DEL NOTARIATO:** 2° Seminario nazionale di conciliazione
- **CONSORZIO PATTI CHIARI:** Progetto "Porte aperte a patti-chiari"
- **COOP 2001:** Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **COOP CONSUMATORI NORD-EST:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"
- **COSP TECNO SERVICE - Terni:** Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **CREA COOP SOCIALE – Viareggio:** Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"
- **EFI SNC:** Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **ELI LILLY:** Progetto "Colombia: diritti e sviluppo"; Congresso nazionale di Cittadinanzattiva; Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **ENEL:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva; Mappatura delle associazioni di rappresentanza degli interessi nell'UE; Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **ENI divisione Gas & Power:** Progetto "Buone Pratiche nei servizi di pubblica utilità – Premio Villirillo"
- **FARMINDUSTRIA:** Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **FIMMG:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **FIS-ENI:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI CALABRIA E LUCANIA:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI ROMA:** Progetto "PiT Salute"
- **FONDAZIONE LILLY ITALIA:** Progetto "Diabete e percorsi diagnostici-terapeutici integrati"
- **FONDAZIONE MSD:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"; Sostegno attività e Rapporto CNAMC; Congresso nazionale di Cittadinanzattiva; Progetto "Carta europea dei diritti del malato"
- **FONDAZIONE JOHNSON & JOHNSON:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"
- **H3G:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **FONDI COMUNITARI-EQUAL:** Iniziativa Comunitaria "Equal"

- **G. DI VITTORIO SOCIETÀ COOP. VA SOCIALE Onlus, Firenze:** Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **GE Healthcare:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **GLAXOSMITHKLINE:** Campagna nazionale sull'assistenza domiciliare integrata anno 2006; Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **GRÜNENTHAL:** Campagna di informazione e tutela "Aboliamo i dolori forzati", in collaborazione con Anmar, Fimmg, Siaarti, Sifo, Simg, Siot e Sir
- **GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA:** Campagna "Acqua: preziosa liquidità"
- **GRUPPO UNICREDITO:** Progetto "PiT Servizi"; Progetto "Carta europea della cittadinanza attiva"
- **JANSSEN-CILAG:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **JOHNSON & JOHNSON MEDICAL HOLDING:** Progetto "Carta della qualità in chirurgia"
- **KUWAIT PETROLEUM ITALIA:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **ISTITUTO CLINICO HUMANITAS:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **MEDTRONIC FOUNDATION:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"
- **MERCK SHARP & DOHME:** Progetto "Carta europea dei diritti del malato"
- **METAKOM:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **MICROSOFT:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **MINISTERO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE-CNCU:** Progetto "Premio R. Villirillo: la buona pratica", sezione speciale RcAuto finanziamento in base alla legge 57 del 5 marzo 2001
- **MONTEPASCHI VITA:** Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **NOVARTIS:** Rapporto PiT Salute 2006
- **PFIZER ITALIA:** Progetto "Laboratorio Civico"; Progetto "Premio A. Alesini: la buona pratica"
- **POLICLINICO TOR VERGATA:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **POSTE ITALIANE:** Progetto PiT Servizi e "Rapporto PiT Servizi 2006"; Progetto "Premio R. Villirillo: la buona pratica"
- **PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI:** Contributi per l'editoria
- **PROCTER & GAMBLE-Pharmaceuticals:** Campagna "Osteocamper", in collaborazione con Lios, Aipos, Federasma, Associazione Italiana Pazienti Bpco, Faip e Anmar; Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **RAS:** Progetto "PiT Servizi"
- **SAGO:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **SANOFI-AVENTIS:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva; Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **SCA HYGIENE PRODUCTS:** Collaborazione nell'ambito delle attività della Fondazione Italiana Continenza
- **SCHERING PLOUGH:** Progetto "Insert"
- **SOCIETÀ RETI E MOBILITÀ:** Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **SORGENIA:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **TELECOM ITALIA-TROVA NO PROFIT:** Sostegno sito di Cittadinanzattiva attraverso acquisto spazio istituzionale per progetto sociale "Italia Trova No Profit"
- **TNT:** Campagna "ImparareSicuri 2006"; Progetto "Cittadinando"
- **UNICOOP TIRRENO:** Programma quadro di azione sul tema della cittadinanza d'impresa o Responsabilità sociale d'impresa "Piano Sociale Partecipato", Congresso nazionale di Cittadinanzattiva; Progetto "Sicurezza alimentare"
- **UNICREDIT BANCA:** Progetto "Non mischiamo le carte"; Abbonamento rivista "Cittadinanza attiva"
- **WIND:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva
- **3RFID:** Congresso nazionale di Cittadinanzattiva

I donatori della campagna “Un agenda di Buon Natale”

Azienda Sanitaria Regionale Molise – Campobasso
Asl Lecce 2 - Maglie
Asl Salerno 2
Asl 3 Torino
Azienda USL Bari 5
Azienda USL di Cesena
Azienda USL 5 Montalbano Jonico - Matera
Azienda USL 3 Lagonegro - Potenza
Azienda USL di Parma
Azienda USL Piacenza
Azienda USL 2 - Potenza
Azienda USL Roma C
Azienda USL Roma D
Azienda USL Roma G
Azienda Complesso Ospedaliero “San Filippo Neri” -
Roma
Azienda Ospedaliera G. Brotzu - Cagliari
Azienda Ospedaliera Senese - Siena
Azienda Ospedaliera Universitaria “Ospedali Riuniti” -
Foggia
Azienda Ospedaliera Universitaria “Policlinico Tor
Vergata” – Roma
Azienda Ospedaliera Nazionale “Santi Antonio e Biagio e
Cesare Arrigo” – Alessandria
Azienda Ospedaliera Universitaria - Udine
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari - Provincia
Autonoma di Trento
Azienda Ospedaliera S. Giovanni Battista - Torino
Casa di Cura “Villa Verde” - Taranto
Centro Catanese di Medicina e Chirurgia
FIMMG – Federazione Italiana Medici di Famiglia
Fondazione Santa Lucia - Roma
Istituto Ortopedico “Villa Salus di Innocenzo Galatioto” -
Augusta (Sr)
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
Policlinico San Donato - San Donato Milanese
Ospedale Oncologico Regionale - Rionero in Vulture (Pz)
Baxter
Solatrix - Casa di Cura

Sostienici

Tutti i risultati raggiunti ed illustrati in questo bilancio sociale sono stati realizzati solo grazie al prezioso contributo di istituzioni e cittadini che, a vario titolo e in forme diverse, ci hanno sostenuto e continuano a farlo.

Il contributo di ogni singolo cittadino, così come di enti e aziende, sia in termini di sostegno economico che di messa a disposizione del proprio tempo o di altre risorse, è indispensabile per il raggiungimento dei nostri obiettivi.

Ecco perché chiediamo anche a te di sostenerci.

Ci sono tanti modi per farlo: dalla donazione di una somma di denaro, alla possibilità di aderire al nostro movimento, all'acquisto dei nostri gadget o, se sei un ente pubblico o privato, attraverso la partecipazione ai nostri progetti come partner/sostenitore.

Ogni tuo contributo, anche il più piccolo, per noi è prezioso e ricorda che una donazione a Cittadinanzattiva comporta anche dei benefici fiscali (legge n.80 del 14 maggio 2005).

Puoi sostenere le attività di Cittadinanzattiva - onlus attraverso:

Versamento

su c/c postale n. 67425561
intestato a Cittadinanzattiva Onlus Via Flaminia, 53 00196 Roma

Bonifico

Su conto bancoposta n.000067425561
ABI 07601 - CAB 03200
intestato a Cittadinanzattiva Onlus Via Flaminia, 53
00196 Roma

Assegno bancario

non trasferibile
da inviare a Cittadinanzattiva Onlus Via Flaminia, 53
00196 Roma

Carta di credito

scaricando il modulo dal sito www.cittadinanzattiva.it
ed inviandolo via fax allo 06 367 18 333

Dichiarazione dei redditi

Destinare il 5x1000 dell'Irpef a Cittadinanzattiva è facile:
inserisci il nostro codice fiscale: **80436250585** e firma il riquadro dedicato alle
Onlus (Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale)

I nostri gadget

Sul sito di [cittadinanzattiva](http://cittadinanzattiva.it) www.cittadinanzattiva.it è possibile scaricare il catalogo dei nostri gadget e compilare l'apposito modulo per acquistarli

GRAZIE PER TUTTO CIO' CHE DECIDERAI DI FARE PER NOI O INSIEME A NOI.

Per saperne di più contatta

CITTADINANZATTIVA SEDE NAZIONALE

Ufficio Raccolta fondi

tel. 06 367181 - **fax** 06 36718333

donazioni@cittadinanzattiva.it o **visita il nostro sito**
www.cittadinanzattiva.it (sezione sostienici)

Questionario di valutazione

Bilancio sociale 2006 – Cittadinanzattiva onlus

- ☐ Aderente a Cittadinanzattiva
- ☐ Impresa
- ☐ Organizzazione non profit
- ☐ Pubblica amministrazione
- ☐ Altro (specificare) _____

Valutazione 1-3 1 = minima 3 = massima

1. Il bilancio sociale di Cittadinanzattiva

a. È facilmente leggibile	1	2	3
b. Mette in rilievo in modo chiaro i risultati raggiunti	1	2	3
c. È graficamente apprezzabile	1	2	3

2. Come percepisci l'attività di Cittadinanzattiva

a. Coerente con la mission	1	2	3
b. Rispondente ai bisogni dei cittadini	1	2	3

3. All'interno del bilancio sociale ritieni che, rispetto alla mission, alle attività dei progetti, gli stakeholder

a. Siano adeguatamente rappresentati	1	2	3
b. Siano adeguatamente coinvolti all'interno delle attività di Cittadinanzattiva	1	2	3
c. Questa informazione sia facilmente identificabile	1	2	3

4. Reti e servizi

a. È chiara la distinzione tra questi	1	2	3
b. Sono descritti in modo bilanciato	1	2	3
c. Definiscono in modo chiaro gli ambiti di intervento della sede nazionale di Cittadinanzattiva	1	2	3

5. Ritieni che le schede relative ai progetti siano

a. Facilmente leggibili	1	2	3
b. Contengano informazioni sufficienti sulle attività svolte	1	2	3
c. Uniformi tra loro rispetto al contenuto e alla forma	1	2	3
d. Risultino sempre chiari i diversi partner e il loro ruolo all'interno del progetto	1	2	3

6. La parte dedicata alle risorse economiche

a. È facilmente leggibile	1	2	3
b. Evidenzia la trasparenza e la chiarezza delle informazioni rispetto alle risorse raccolte e destinate	1	2	3



7. Quale delle seguenti sezioni ritieni più chiara

a. Parte prima - Identità	1	2	3
b. Parte seconda – Attività e risultati	1	2	3
c. Parte terza – Le risorse	1	2	3
d. Bilanci sociali Umbria/Molise (vedere Allegati)	1	2	3

8. Ritieni utile il formato cd del bilancio sociale con allegati i bilanci sociali delle sedi regionali di Cittadinanzattiva?

☐ Si ☐ No

9. Che suggerimento ritieni di dare a Cittadinanzattiva per migliorare il suo bilancio sociale?