

Ricerca-Azione sulle forme di partecipazione civica
nella definizione e nell'attuazione degli appalti nei servizi

**PRIMO REPERTORIO
DELLE ESPERIENZE DI PARTECIPAZIONE CIVICA**
(11 febbraio 1999)

Premessa

Sono di seguito illustrate in maniera sintetica le esperienze di partecipazione dei cittadini nella definizione e nella verifica dell'attuazione dei contratti di appalto nei servizi che l'équipe incaricata della ricerca azione¹ ha individuato tra il luglio 1998 e il gennaio 1999 in Italia e all'estero. Il repertorio in cui sono state inserite al momento 31 esperienze (delle quali 24 italiane e le restanti 7 estere), rappresenta una base conoscitiva per l'elaborazione di proposte sulle possibili forme di coinvolgimento dei cittadini nelle fasi di definizione, attuazione e verifica dei contratti di appalto.

Va subito precisato che quello che viene qui illustrato non ha e non può avere alcuna pretesa di esausitività, trattandosi solo del primo risultato di una pur intensa attività di raccolta di informazioni e di dati che è destinata a svilupparsi nel tempo. Infatti, questo repertorio può essere considerato anche come il primo nucleo di una apposita banca dati sull'argomento. Da questa precisazione discende l'invito e il ringraziamento anticipato a quanti si renderanno disponibili ad integrare e arricchire le informazioni disponibili sulle esperienze di partecipazione civica in atto nel nostro e in altri Paesi.

Il criterio adottato per la selezione delle esperienze citate nel repertorio è quello della presenza di una modalità significativa di coinvolgimento diretto o indiretto dei cittadini, singoli od organizzati, in almeno una delle fasi riguardante la definizione, l'attuazione e la verifica dei contratti di appalto.

¹ L'équipe della ricerca-azione, diretta da Giustino Trincia, è composta da Giuseppe Scaramuzza e da Massimo Ripa. Per la raccolta d'informazioni necessaria alla messa a punto di questo repertorio, l'équipe si è avvalsa della collaborazione di Sandro Cossu, Anna Lisa Mandorino e Giovanni Moro e delle informazioni messe a disposizione dal Comitato di committenza della stessa ricerca-azione costituito dall'Associazione nazionale cooperative servizi e turismo (Ancst).

Gli strumenti utilizzati per lo svolgimento di questo lavoro sono stati prevalentemente di due tipi: svolgimento di incontri e di interviste con interlocutori qualificati (es. rappresentanti di organizzazioni civiche e del terzo settore, amministratori pubblici, imprenditori, operatori di servizi e rappresentanti sindacali, studiosi ed esperti) e ricerca tramite rete internet e collegamenti di posta elettronica.

Per ognuna delle realtà individuate si è cercato di indicare il servizio interessato; il territorio di riferimento; la descrizione succinta delle modalità previste di coinvolgimento dei cittadini; informazioni riguardanti gli esiti e la documentazione raccolta.

Sintesi delle esperienze di partecipazione civica individuate

1. Servizio: Assistenza sociale intercomunale

Comuni del Monregalese (Cuneo) - Consorzio Servizi Sociali Monregalese (C.S.S.M.)

Esperienza di partecipazione civica:

Nell'ambito del lavoro avviato per la messa a punto della carta dei servizi, la società di consulenza incaricata (la Dasein), ha effettuato un'apposita ricerca (attraverso appositi studi preparatori e delle interviste ai cittadini), il cui scopo finale è quello di giungere alla individuazione degli standard di qualità del servizio e di soddisfazione cittadini-clienti. Questo tipo di lavoro dovrebbe avere come ricaduta una serie di adeguamenti o di innovazioni sul versante della organizzazione del lavoro e dei programmi di formazione e di aggiornamento del personale addetto al servizio.

Esiti:

Dopo la ricerca e le prime tappe di coinvolgimento dei cittadini si procederà nei prossimi mesi alla stesura del testo definitivo della carta dei servizi.

Documenti disponibili:

Carta dei servizi del Consorzio per i servizi sociali del Monregalese; Ricerca sulla soddisfazione dei clienti.

2. Servizio: Ristorazione in mense per asili infantili

Comune di Roma - XIX Circoscrizione (Monte Mario - Ottavia)

Esperienza di partecipazione civica:

E' stata Costituita una Commissione Mensa da parte dei genitori che verifica le clausole contrattuali (Igienico-nutrizionali).

Previa autorizzazione della circoscrizione due genitori possono accedere ai locali della cucina e al refettorio purché muniti di tessera sanitaria rilasciata dalla Usl competente per territorio. I genitori insieme al Consiglio di Circolo o di Istituto possono costituire la Commissione Mensa. Questo organismo agisce da stimolo per favorire i miglioramenti della qualità del servizio e una maggiore sorveglianza igienico-nutrizionale. Esso ha il compito principale di verificare la corretta applicazione delle clausole contrattuali (capitolato) e della normativa igienica in vigore. I genitori non possono effettuare prelievi

di alimenti ma assaggiare il cibo offerto ai loro bambini ed effettuare una serie di controlli a vista (una serie di 11 tipi diversi di controlli).

Esiti:

La Commissione Mensa esiste e opera realmente ma nella maggior parte dei casi è impotente, in quanto propone miglioramenti che vengono disattesi dalla Direzione Didattica e dall'Ufficio scuola della Circoscrizione i quali sono i veri soggetti investiti del potere di intervento.

Documenti disponibili:

Capitolato speciale d'appalto, regolamento. Manuale per la partecipazione dei cittadini, edito dal coordinamento dei genitori.

3. Servizio: Igiene e pulizia di una casa di riposo

Comune di Forlì

Esperienza di partecipazione civica:

E' stato istituito un Comitato degli utenti che effettua verifiche periodiche e formula proposte. L'organismo è previsto nel capitolato speciale di appalto.

La PulixCoop di Forlì utilizza un'apposita scheda per le interviste di ospiti e loro familiari delle due case di riposo di cui gestisce in appalto i servizi di pulizia.

Allo scopo di promuovere la partecipazione degli utenti fruitori del servizio, di formazioni sociali, di esperti e di rappresentanti dell'Ente concedente la casa di riposo, con particolare riferimento all'espletamento di verifiche e controlli, l'Amministrazione ha istituito la Commissione di verifica e la Commissione interna.

Esiti:

L'esperienza avviata è risultata comunque positiva anche se nel corso del tempo sono emersi alcuni limiti.

Documenti disponibili: Il regolamento della Casa di riposo.

4. Servizio: Ristorazione in mense ospedaliere

Comune di Savona - Asl 2

Esperienza di partecipazione civica:

Nel capitolo speciale d'appalto per l'affidamento del servizio di ristorazione degenti e della mensa dipendenti presso gli ospedali della Usl (valido per il periodo 1/11/1996 - 31/10/1999), si prevedono (all'art.13) i seguenti organismi preposti al controllo:

- gli idonei uffici della Usl n. 2 di Savona;
- la commissione ristorazione nominata dall'Amministrazione in seguito all'aggiudicazione della gara;
- la delegazione degli organismi riconosciuti che attuano la tutela del malato.

Questi organismi, che possono effettuare l'intervento di controllo in qualsiasi momento senza preavviso (senza interferire nello svolgimento della produzione e senza poter muovere nessun rilievo al personale alle dipendenze della ditta aggiudicataria), possono procedere a rilevare:

- mancato rispetto del menù;
- temperatura di stoccaggio delle derrate;
- difetto di grammatura da farsi almeno su 10 campioni;
- modalità di stoccaggio delle derrate;
- data di scadenza dei prodotti;
- controllo a vista delle derrate;
- pulizia degli ambienti.

Esiti:

L'esperienza ha avuto un ottimo avvio ma poi è stata interrotta con il cambio del Direttore generale dell'Azienda Sanitaria locale.

Documenti disponibili: Capitolato d'appalto.

5. Servizio: Progettazione servizi ospedalieri

Comune di Castellammare di Stabia (Napoli) - Asl Napoli 5

Esperienza di partecipazione civica:

Coinvolgimento dei cittadini per la progettazione dell'ospedale. I progettisti della Asl per svolgere il loro lavoro hanno stabilito un rapporto costante con gli erogatori delle prestazioni e con gli utenti, al fine di evitare di limitare la progettazione ai soli aspetti tecnici e funzionali della struttura a scapito della rispondenza della stessa alle esigenze del cittadino utente. A questo fine l'Asl ha elaborato un insieme di requisiti definiti sulla base delle esigenze espresse dagli utenti attraverso una indagine di soddisfazione. Questi requisiti sono stati poi trasformati in una matrice di indicatori di qualità per l'utente, arricchita da una ulteriore serie di indicatori costruiti sulla base delle normative tecniche esistenti come quella della Carta dei servizi o sull'accreditamento, pervenendo così alla definizione di una "batteria di standard ideali" da confrontare con la realtà dei progetti presentati dalle imprese. In questo modo è stato possibile evidenziare gli

scostamenti fra il modello emerso dalle opinioni dell'utenza e quello proposto dalle imprese, per poi giungere alla definizione di una serie di indicatori e standard di qualità sia per una struttura ospedaliera che per un poliambulatorio, a cui poter uniformare, da quel momento in poi, anche tutti gli altri progetti di ristrutturazione. Tutti i progettisti hanno infatti accettato la revisione proposta ed hanno prodotto radicali modificazioni ai progetti per ridurre sensibilmente le differenze fra i progetti esecutivi e le caratteristiche indicate dall'utenza.

Esiti:

L'esperienza ha consentito di giungere ad una revisione del progetto iniziale che riflette alcune esigenze specifiche degli utenti.

6. Servizio: Ristorazione in mense scolastiche (scuole materne, elementari e medie)

Comune di Forlì

Esperienza di partecipazione civica:

Da 5 anni il Comune organizza sei riunioni periodiche l'anno con i rappresentanti dei comitati scolastici per raccogliere suggerimenti, proposte, lamentele sul funzionamento dei servizi di ristorazione. Agli incontri prende parte un rappresentante della cooperativa. Questa procedura, per il suo iniziale carattere sperimentale, non è stata ancora codificata.

I rappresentanti dei genitori, inoltre, possono effettuare visite periodiche agli impianti e possono effettuare assaggi del cibo.

Da segnalare, infine, che periodicamente una classe di alunni viene portata in visita al centro di cottura dei pasti e pranza con il personale.

7. Servizio: Assistenza domiciliare ed educativa territoriale

Comune di Caluso (Torino)

Esperienza di partecipazione civica:

La collaborazione attiva degli utenti, delle famiglie, di associazioni di volontariato coinvolti nei progetti e/o di altri soggetti pubblici consiste attraverso la compilazione di appositi questionari qualitativi e di un foglio reclamo. Nel capitolato speciale di appalto, riguardante il servizio globale nella casa protetta di Mazzé è previsto nell'articolo dedicato alla verifica di gestione e alle modalità di controllo (art.10). Il servizio di assistenza

domiciliare e il servizio di educativa territoriale è affidato alla cooperativa Gamma Delta di Alessandria.

Esiti:

L'iniziativa ha incontrato un buon interesse. Per assicurarne la riuscita è stato avviato un percorso di formazione che riguarda in particolare le associazioni di volontariato.

In tempi ravvicinati verrà presentata la pubblicazione definitiva dell'esperienza con la carta dei servizi che da essa verrà ricavata.

Documenti disponibili: Capitolato speciale d'appalto e foglio di reclamo.

8. Servizio: Servizi semi-residenziali per un centro diurno

Comune di Livorno

Esperienza di partecipazione civica:

Affidamento mediante appalto-concorso dei servizi semi-residenziali di centro diurno con valenza socio-educativa e abilitativa riabilitava di cui all'art. 8 lett. 1 L. 104/92 agli artt. 39, 52 c.6 lett. a; 55 e 59 della L.R. 72/97. Le modalità di affidamento dell'appalto avvengono attraverso l'offerta economicamente più vantaggiosa. Nelle procedure di valutazione e verifica sono coinvolti gli utenti del servizio e si tiene conto dell'autovalutazione del personale. L'organizzazione del servizio si informa agli standard di qualità previsti dalla normativa vigente.

Il Centro diurno assolve alle seguenti funzioni:

- a) mantenimento, valorizzazione e potenziamento delle capacità residue, delle abilità sociali e dei livelli di autonomia di soggetti in condizione di handicap grave;
- b) sostegno ai compiti di cura ed educativi propri alla famiglia al fine di mantenere il soggetto all'interno del nucleo familiare prevenendo processi di istituzionalizzazione;
- c) promozione dell'interazione con l'ambiente esterno per il raggiungimento di ogni possibile livello di integrazione sociale.

Esiti: E' stata recepita la normativa

Documenti disponibili:

Capitolato per l'appalto dei servizi semi-residenziali di centro diurno.

9. Servizio: Gestione delle case di riposo comunali

Comune di Alessandria - Azienda ospedaliera SS. Antonio e Biagio e C. Arrigo

Esperienza di partecipazione civica:

La sezione locale del Tribunale per i diritti del malato effettua una verifica periodica (monitoraggio) sul funzionamento dei servizi gestiti in appalto presso alcune case di riposo.

Esiti:

L'iniziativa consente una interlocuzione sistematica tra l'Azienda ospedaliera e il Tribunale per i diritti del malato sulla base dei risultati dell'attività di monitoraggio.

Documenti disponibili: Alcune relazioni periodiche.

10. Servizio: Gestione di mense scolastiche

Comuni di Milano, Bologna, Torino

Esperienza di partecipazione civica:

In queste città, sulla base delle indicazioni fornite dalle normative e dalle direttive degli enti regionali, sono operanti delle commissioni sul funzionamento delle mense scolastiche che comprendono rappresentanti dei genitori e del personale scolastico docente e non docente. Tali organismi sono preposti ad assicurare il massimo confronto sui diversi aspetti di funzionamento delle mense e a promuovere una efficace collaborazione per il superamento dei problemi che di volta in volta vengono sollevati dai diversi punti di vista.

11. Servizio: Gestione delle case di riposo comunali

Comune di Roma (varie circoscrizioni)

Esperienza di partecipazione civica:

I Procuratori dei cittadini del Movimento federativo democratico, insieme agli ospiti delle case di riposo hanno organizzato un duplice tipo di attività per migliorare la qualità dei servizi:

- a) un monitoraggio periodico sulla qualità dei servizi, con particolare riferimento alla ristorazione, alla pulizia, all'assistenza sanitaria e alle attività di animazione;
- b) una petizione popolare per dare più forza ad una serie di richieste particolarmente sentite dagli ospiti delle Case comunali che è stata varata in collaborazione con lo Spi Cgil (sindacato pensionati).

Esiti:

L'iniziativa - e ancora prima la presenza di forme di cittadinanza attiva all'interno di questo tipo di strutture - ha suscitato, di fatto (non nelle dichiarazioni di principio), forti resistenze in alcuni dei dirigenti delle case di riposo, un progressivo deterioramento dei rapporti e molte incomprensioni. Gli ospiti della casa di riposo hanno invece manifestato la propria volontà di portare avanti questo tipo di iniziative e di dotarsi di strumenti di partecipazione civica all'interno delle case di riposo.

Documenti disponibili:

Relazioni periodiche sugli esiti dei monitoraggi e corrispondenza intercorsa.

12. Servizio: Fornitura di protesi e ausili per anziani e disabili

Comune di Forlì - Azienda sanitaria locale

Esperienza di partecipazione civica:

La procedura non è stata codificata ma nella realtà i tecnici della Usl che hanno la responsabilità del controllo della idoneità e della qualità del presidio e dell'ausilio o della protesi odontoiatrica acquistato dal cittadino presso il fornitore autorizzato (con apposita convenzione), coinvolgono attivamente nel controllo di qualità sia i cittadini, diretti interessati, sia le associazioni locali di tutela dei diritti degli anziani. L'iniziativa ha ricevuto nel 1997 il premio del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Esiti:

Il progetto continua a funzionare con buoni risultati nonostante che le risorse finanziarie siano poche.

Documenti disponibili: Capitolato speciale d'appalto.

13. Servizio: Servizi socio sanitari della asl

Comune di Alessandria - Asl 20

Esperienza di partecipazione civica:

Controllo della qualità nei servizi socio sanitari della asl.
L'Associazione "Regala un sorriso" con altre associazioni di volontariato fa parte di un Comitato di partecipazione composto dall'Asl 20, dall'azienda ospedaliera e dal C.I.S.S.A.C.A. che effettua un controllo di qualità sulle prestazioni e sugli appalti.

Esiti:

Sulla base delle informazioni e dei dati rilevati con queste attività di controllo, si sviluppa un sistematico confronto con la Asl.

14. Servizio: Assistenza domiciliare

Comune di Roma - VII Circoscrizione (Centocelle - Quarticciolo)

Esperienza di partecipazione civica:

L'Asl in collaborazione con i movimenti dei cittadini (es. Mfd), nel 1995 ha effettuato una indagine sulla qualità del servizio di assistenza domiciliare fornito da una cooperativa sociale. E' stato effettuato un ciclo di monitoraggio utilizzando un'apposita griglia per interviste dirette o telefoniche agli utenti e ai loro familiari.

Esiti:

I risultati dell'iniziativa sono stati utilizzati per lo svolgimento di una conferenza dei servizi sul funzionamento dell'assistenza domiciliare.

Documenti disponibili: Le griglie di monitoraggio compilate.

15. Servizio: Mensa scolastica comunale

Comune di Alessandria

Esperienza di partecipazione civica:

E' stato costituito ufficialmente il Comitato mensa scolastica comunale attraverso il quale rappresentanti dei genitori possono svolgere un ruolo di verifica e di proposta per il miglioramento del servizio fornito dalla mensa.

Esiti:

C'è un confronto periodico tra il comitato mensa e l'amministrazione comunale sull'andamento del servizio mensa.

16. Servizio: Igiene e pulizia nei reparti dell'ospedale

Comune di Bologna

Esperienza di partecipazione civica:

Nel gennaio 1993 è stato avviato un progetto (poi premiato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, nella I edizione del Premio "100 Progetti per la innovazione nella Pubblica amministrazione", nel 1995), che prevedeva la realizzazione di appositi strumenti di verifica sul gradimento dei servizi da parte degli utenti e dei ricoverati al fine di affiancare agli indicatori interni degli indici di soddisfazione. Il gruppo di progetto ha promosso anche un intervento di aggiornamento per gli operatori delle ditte appaltatrici.

Esiti: Il progetto dopo i primi anni di esperienza, sicuramente positiva, si è arenato.

Documenti disponibili: Testo del progetto

17. Servizio: Assistenza sanitaria territoriale

Comune di Omegna (Novara) - Asl 14

Esperienza di partecipazione civica:

Nel capitolo speciale di appalto (art. 8), si prevede che l'Ente appaltante terrà conto, nell'esercizio delle funzioni di controllo, delle osservazioni, delle denunce e delle proposte oltre che degli assistiti e dei loro familiari, delle associazioni di volontariato e di autotutela.

Esiti:

Il servizio è gestito dall'azienda sanitaria anche per mezzo della Cooperativa Filodiretto Enti di Gallarate il cui operato dovrebbe trovare momenti di migliore sintonia con il lavoro dei dipendenti della Usl 14. Il servizio ha ricevuto nel 1997 il premio Andrea Alesini. Questa iniziativa è stata promossa dal Movimento Federativo Democratico - Tribunale dei diritti del malato per sostenere le buone pratiche in sanità.

Documenti disponibili: Capitolato speciale d'appalto, intervista.

18. Servizio: Gestione reclami di una cooperativa di servizi alla persona

Comune di Pinerolo (Torino) - Cooperativa Quadrifoglio

Esperienza di partecipazione civica:

La Cooperativa ha adottato una procedura operativa (la Po-14-02 della società Dasein) per la gestione dei reclami (scritto; proveniente da persona fisica; proveniente da persona giuridica; reclamo verbale). Scopo di questa procedura operativa è definire le modalità di raccolta e gestione dei reclami che sono inoltrati alle funzioni della cooperativa.

Esiti:

Nei prossimi mesi verrà presentata tutta la gestione dei reclami.

19. Servizio: Servizi sociali comunali agli anziani

Comune di Randazzo (Catania)

Esperienza di partecipazione civica:

Partecipazione degli anziani all'individuazione dei servizi da erogare. A partire dall'iniziativa promossa da tempo dai movimenti e dalle associazioni locali impegnate sulle tematiche riguardanti gli anziani, l'amministrazione comunale ha costituito un apposito organismo formato da rappresentanti delle diverse organizzazioni e dai rappresentanti dei servizi sociali.

Questo organismo, che di fatto è una consulta, risponde ad una duplice funzione:

- a. fornire indicazioni e suggerimenti ai rappresentanti delle competenti amministrazioni locali (comune e asl), utilizzabili per la definizione delle tipologie dei servizi da erogare come l'assistenza domiciliare;
- b. rappresentare agli organi competenti il proprio punto di vista in ordine ai problemi e alle esigenze da affrontare che sono espressi dagli anziani della città e dai loro familiari.

20. Servizio: Assistenza domiciliare intercomunale

Comuni di Beinasco, Bruino, Orbassano, Piossasco, Rivalta, Volvera (provincia di Torino), compresi nel Consorzio intercomunale di servizi (C.I.S.)

Esperienza di partecipazione civica:

Il 1° gennaio 1997 i sei comuni che costituivano l'ex Usl 34, citati sopra, si sono costituiti in Consorzio. Nel capitolato speciale di appalto del servizio di assistenza domiciliare (periodo 1/5/98 - 30/4/1999), affidato alla Cooperativa Gamma Delta di Alessandria, si prevede la "collaborazione degli utenti, delle famiglie, di associazioni di volontariato coinvolti nei progetti e/o di altri soggetti pubblici, tramite la compilazione di appositi questionari qualitativi e foglio reclamo allegato al capitolato". Il Consorzio garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami e istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

Esiti:

L'esperienza ha funzionato molto bene con ottimi risultati quali la pubblicazione e distribuzione della carta dei servizi e il reale coinvolgimento dei cittadini.

Documenti disponibili: Carta dei servizi

21. Servizio: Ristorazione nelle scuole e nelle mense aziendali

Comune di Reggio Emilia

Esperienza di partecipazione civica:

Sono stati costituiti Comitati dei genitori per le scuole e Comitati mense nelle aziende (queste ultime gestite direttamente dalle organizzazioni sindacali) per esercitare un controllo costante sulla qualità dei servizi di ristorazione. I comitati presentano una relazione periodica sulle principali segnalazioni raccolte dai cittadini utenti, sulla cui base realizzano una interlocuzione con l'amministrazione pubblica.

Esiti:

L'iniziativa ha ormai trovato stabilità nel tempo, soprattutto perché costituisce un utile canale di comunicazione tra l'amministrazione pubblica, l'impresa che gestisce l'appalto e i genitori dei bambini che è decisamente orientato a migliorare il servizio in corso d'opera.

22. Servizio: Realizzazione dei capitolati di appalto per i servizi della Asl

Comune di Montalbano Jonico (Matera) - Azienda Sanitaria Locale

Esperienza di partecipazione civica:

Controllo di qualità dei servizi forniti dalla Asl 5. E in atto una collaborazione tra l'Asl e la sezione locale del Tribunale dei diritti del malato sulla base di un apposito protocollo d'intesa. Pur non essendo stato formalmente previsto in alcun documento specifico, al Tdm vengono forniti le bozze del capitolato speciale molto prima della loro pubblicazione al fine di ottenere suggerimenti utili per una sua più adeguata stesura. I servizi su cui viene effettuato il controllo di qualità da parte dell'organismo promosso dal Mfd - Cittadinanza attiva, sono principalmente quelli della ristorazione e della pulizia dei locali e dei reparti.

Esiti:

La collaborazione avviata continua nonostante l'avvenuto cambio del Direttore Generale della Asl.

Documenti disponibili: Il Protocollo d'intesa siglato fra l'Azienda e il Tdm.

23. Servizio: Assistenza domiciliare per disagiati psichici

Comune di Rieti

Esperienza di partecipazione civica:

Il Comitato Rieti 80/88 (organismo di coordinamento tra numerose realtà associative che operano localmente), dopo avere effettuato un approfondimento sulle caratteristiche che dovrebbe garantire un servizio (svolto anche attraverso incontri con organizzazioni imprenditoriali come la Legacoop e la Cooperativa Pegaso), ha richiesto alla Asl la sospensione del bando di gara già presentato per l'assistenza domiciliare a favore dei disagiati psichici per il 1998, non ritenendolo idoneo ad assicurare esperienza e professionalità necessarie per un servizio di qualità.

Esiti:

L'iniziativa non ha avuto buon esito in quanto l'Asl si è limitata ad applicare la normativa nazionale che consente di ricorrere al meccanismo dell'aggiudicazione della gara con il criterio del massimo ribasso.

Documenti disponibili: Capitolato speciale d'appalto

24. Servizio: Didattica e servizi di ristorazione - mensa in una Casa diurna per disabili

Comune di Forlì - Casa diurna Santa Sofia

Esperienza di partecipazione civica:

I genitori dei disabili hanno costituito un apposito comitato dei genitori (denominato "Gestione sociale"), per poter interloquire con gli operatori addetti ai servizi su temi quali l'organizzazione dell'insegnamento e la gestione della mensa.

Esiti:

L'organismo sta funzionando e l'esperienza di confronto periodico su temi specifici sembra dare buoni risultati.

25. Servizio: Controllo di qualità dei servizi pubblici

Gran Bretagna - Service First Unit del governo inglese

Esperienza di partecipazione civica:

Il servizio si occupa, in particolare, di sviluppo degli standard dei servizi, cioè dei parametri di qualità che gli utenti si aspettano di ricevere da un servizio di pubblica utilità. La sua azione è volta a chiarire che utenti e potenziali utenti dei servizi pubblici devono essere consultati per identificare quali punti li riguardano in modo particolare e per stabilire le loro aspettative su un livello accettabile di servizio.

Il giudizio degli utenti viene richiesto sulla base del principio Consult and Involve, uno dei nove principi perseguiti per adeguare i servizi alle aspettative degli utenti.

Esiti:

Il servizio svolge una preziosa attività di consulenza e indirizzo.

Documenti disponibili:

C'è un'ampia documentazione prodotta che il servizio mette a disposizione.

26. Servizio: Monitoraggio sui servizi di pubblica utilità

Città di Indianapolis (U.S.A.)

Esperienza di partecipazione civica:

Toby McClamroch, leader dell'Indianapolis City Council - un'agenzia privata di consulenza che fa riferimento all'Assessorato ai servizi del comune della Città - ha nel suo sito internet un apposito questionario sui servizi di pubblica utilità. Attraverso questo strumento si permette ai cittadini di contribuire a monitorare la qualità dei servizi offerti, fornendo al tempo stesso suggerimenti su come migliorarli.

Documenti disponibili: Sito internet

27. Servizio: Progettazione dei capitolati di appalto nei servizi pubblici

Gran Bretagna - Efficiency and effectiveness Group

Esperienza di partecipazione civica:

Il lavoro del gruppo è finalizzato, tra l'altro, a fornire indicazioni per una più accurata definizione dei capitolati d'appalto dei servizi di pubblica utilità attraverso la raccolta di suggerimenti che vengono dai cittadini. Tutti i suggerimenti sono raccolti nella guida "Better Quality Services".

28. Servizio: Gestione servizi pubblici locali

Città di Indianapolis (U.S.A.)

Esperienza di partecipazione civica:

Si stanno sviluppando diverse esperienze di partnership pubblico-privato riguardanti molte diverse attività: dal controllo delle acque di scarico al recupero dei veicoli abbandonati. E' dal confronto fra le diverse autorità coinvolte nella partnership che si determinano i giusti parametri a cui devono rifarsi i contratti. Tra coloro che partecipano alla definizione degli appalti, i cittadini non sono formalmente coinvolti, ma continui test di mercato servono per valutare le caratteristiche e il livello di qualità dei servizi dati dal pubblico in concessione ai privati.

Documenti disponibili: Sito Internet

29. Servizio: Servizi comunali per l'infanzia e la terza età

Città di Whestedhal - Svezia

Esperienza di partecipazione civica:

La scelta che è stata fatta per quanto riguarda i servizi rivolti agli anziani, è quella di distinguere gli interventi di carattere sociale da quelli sanitari.

Per i servizi all'infanzia il comune ha cercato di superare il modello tradizionale di servizi pensati come solo "parcheggio" per i bambini, per promuovere, invece, servizi in grado di facilitare la crescita dei minori. Il comune ha anche avviato la ricerca di formule organizzative per la gestione dei servizi, meno costose di quelle precedentemente adottate. In questo contesto la scelta è stata quella di accettare come possibili fornitori del servizio, soggetti sia pubblici che privati. In questo modo una parte degli

anziani sono diventati direttamente imprenditori dei propri servizi e in almeno il 10% dei casi, i genitori dei bambini hanno promosso la costituzione di apposite cooperative di servizio. In generale, da queste innovazioni è scaturita una maggiore capacità della città di trovare risposte a bisogni nuovi, di attivare diverse reti di cittadini sul territorio e di promuovere attività socialmente utili. E' interessante notare che in queste esperienze vengono utilizzati strumenti informali per il controllo della qualità che hanno il pregio di coinvolgere gli utenti e di superare i limiti dei tradizionali mezzi di tipo esclusivamente formale o cartaceo. Viene dato pertanto un particolare valore anche alle informazioni tratte dalle segnalazioni telefoniche dai genitori dei bambini; dagli esiti degli incontri periodici svolti con i familiari degli ospiti delle case di riposo e si cerca di promuovere riunioni congiunte con gli utenti dei servizi senza troppe rigidità formali.

Esiti:

L'esperienza è stata valutata molto positivamente dai diversi soggetti e quindi sta continuando.

30. Servizio: Gestione case di riposo comunali

Città di Whestedhal - Svezia

Esperienza di partecipazione civica:

Nelle case di riposo della città, sono stati attivati ormai da anni, appositi comitati degli utenti composti da rappresentanti dei cittadini ospiti e da questi nominati. Attraverso questi organismi gli anziani hanno la possibilità di dire la loro sull'andamento e sull'organizzazione della casa di riposo e possono promuovere specifiche iniziative riguardanti diversi tipi di attività rivolte ai ricoverati. Il punto di vista, le segnalazioni e le proposte che provengono da questi organismi sono anche un valido strumento per integrare i meccanismi predisposti dall'amministrazione comunale e/o dall'ente privato erogatore per il periodico controllo della qualità dei servizi.

E' interessante notare che questi organismi svolgono anche un'importante funzione di interlocuzione sistematica tra gli stessi utenti, l'istituzione e i suoi operatori.

31. Servizio: Servizi sociali comunali

Città di Stoccolma - Svezia

Esperienza di partecipazione civica:

Il Comune ha istituito un Premio per la qualità dei servizi per cinque categorie: scuole, servizi per l'infanzia, servizi sociali, municipalità e servizi per gli anziani che viene adeguato tenendo conto anche delle segnalazioni

fatte dai cittadini. I criteri di valutazione dei servizi sono orientati a favorire la realizzazione dei servizi più economici ed efficaci allo stesso tempo.