CODICE DI CONDOTTA

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

CITTADINANZATTIVA

Indice

1. Ispirazione e riferimenti
2. Principi e responsabilità
3. La partecipazione
4. La tutela
5. Procedure sanzionatorie
6. *Allegato: Linee-guida per la raccolta fondi*

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Ispirazione e riferimenti

"Le organizzazioni della società civile devono creare un codice di condotta e stabilire criteri e procedure per monitorare il proprio lavoro nella definizione delle politiche, nonché per rafforzare la loro trasparenza e responsabilità nei confronti dei loro componenti e del pubblico in generale".

Fonte: Moro – Vannini, *La società civile tra eredità e sfide: Rapporto sull'Italia del Civil society index*

Questo Codice di condotta per gli aderenti a Cittadinanzattiva riconosce quale sua prima fonte lo **Statuto del Movimento** e la **Carta d'identità**, che di esso è parte integrante, entrambi ispirati al dettato della **Costituzione italiana** e alla **Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo** delle Nazioni Unite.

Il Codice ha dunque l'obiettivo di richiamare i principi in essi contenuti, perché siano operanti ed effettivi nelle decisioni e nei comportamenti di **tutti i cittadini che hanno scelto di aderire a Cittadinanzattiva**.

La necessità di dotarsi di un codice di condotta è stata ribadita da una recente ricerca, di ambito internazionale, alla quale Cittadinanzattiva ha partecipato per l'Italia e che ha avuto, quale esito finale, la redazione di un *Civil Society Index*, sullo "stato di salute" delle organizzazioni civiche nel mondo: esso non ha mancato di raccomandare fra le iniziative che le organizzazioni civiche devono mettere in campo per accrescere la propria *accountability* proprio la stesura, la condivisione e l'implementazione di un Codice di condotta.

Successive decisioni degli organi di governo di Cittadinanzattiva, già a partire dal Congresso del 2008 che su questo aveva formulato una mozione specifica, richiamata più volte nel successivo dibattito della Direzione nazionale, rendono il Codice strumento ormai imprescindibile per la vita del Movimento.

Il Codice è diviso in 6 parti, alcune che fungono da cornice generale, altre, per la natura degli argomenti trattati, necessariamente più dettagliate e analitiche.

In particolare, per un binomio inscindibile nella storia e nella cultura di questo Movimento, poiché da sempre Cittadinanzattiva crede doveroso far corrispondere ai poteri le relative responsabilità, nella prima parte, quella appunto dei Principi *e delle* responsabilità*, si fa riferimento all'elenco dei poteri e delle prerogative contenuti nella Carta d'identità di Cittadinanzattiva, declinandoli come altrettante aree di responsabilità che spetta ai singoli aderenti assumere e rendere concretamente operanti.*
Altre due parti hanno un rilievo particolare in questo Codice, perché richiamano i due aspetti della missione di Cittadinanzattiva, la partecipazione e la tutela.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

A proposito di questi due aspetti, preme ricordare infatti che, per sua caratteristica congenita, Cittadinanzattiva si propone alla società italiana come "occasione generale e permanente di tutela dei diritti dei cittadini, avendo per obiettivo una tutela sociale e collettiva, libera e articolata, nei percorsi e nelle forme, a favore degli individui singoli, come dei gruppi", che si caratterizza perché pone al centro di questa proposta ***l'intervento diretto dei cittadini****, chiamati a partecipare a "un itinerario di liberazione da condizioni di subalternità per accedere pienamente allo statuto di cittadino cosciente dei propri diritti e consapevole dei propri doveri".*

La parte finale del Codice, Linee-guida per la raccolta fondi*, già approvate dalla Direzione nazionale di Cittadinanzattiva, frutto di una politica ventennale di attenzione del Movimento ai temi della responsabilità sociale e della cittadinanza d'impresa, vuole essere uno degli strumenti con cui il Movimento regola i suoi rapporti di partnership con soggetti pubblici e privati che ne sostengono iniziative e programmi, di alto valore sociale, politico e istituzionale, ai fini della tutela e della promozione dei diritti dei cittadini.*

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Principi e responsabilità

PARTECIPAZIONE. Chi aderisce a Cittadinanzattiva crede che ogni cittadino, italiano o straniero, possa e debba partecipare a un itinerario di superamento di condizioni di subalternità, di disconoscimento o di violazione dei suoi diritti, per accedere alla condizione di cittadino, cosciente dei propri poteri e consapevole dei propri doveri, e opera nella convinzione che questo sia **un itinerario che ogni "cittadino comune" può percorrere**. Per questo, avverte la responsabilità di favorire la partecipazione, poiché sa quanto positivo sia "il senso di efficacia" che emerge quando le persone comprendono che possono risolvere i problemi che si trovano di fronte e che hanno il diritto di opporsi a condizioni ingiuste.

TUTELA. Chi aderisce a Cittadinanzattiva è convinto, prima di tutto, del potere di ogni singolo cittadino di far valere i propri diritti, con **un'idea di tutela che ha alla base l'iniziativa e il concorso dei cittadini stessi**, lo sforzo comune di tutti gli interessati nella ricerca, nella individuazione e nell'attuazione delle soluzioni possibili. Per questo, pur non escludendo di dover ricorrere alla tutela giurisdizionale, così come alla pressione tramite i mezzi di comunicazione quando sia necessario farlo, pratica la responsabilità dell'esercizio diretto dei poteri di ascolto e interpretazione della realtà e dei bisogni, di elaborare e proporre soluzioni, di ovviare agli ostacoli, di cambiare materialmente le cose, e favorisce un analogo atteggiamento nei cittadini che si rivolgono a Cittadinanzattiva per essere assistiti e difesi.

EGUAGLIANZA DEI DIRITTI. Chi aderisce a Cittadinanzattiva, nel promuovere la cultura e l'affermazione dei diritti, contribuendo al superamento di ogni condizione di soggezione e sofferenza, interviene in difesa di tutti gli esseri umani e della civile convivenza. Per questo, sente la responsabilità di promuovere **una idea di cittadinanza basata sulla condivisione di un destino comune**, prima ancora che su norme e adempimenti, e non accetta alcuna forma di discriminazione o distinzione legata a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali nel rispetto dell'articolo 3 della Costituzione italiana.

FEDERALISMO DEI DIRITTI. Chi aderisce a Cittadinanzattiva crede nel federalismo e ne promuove la cultura, poiché promuove la sovranità pratica dei cittadini e dei loro gruppi per la tutela e la promozione dei diritti e scommette sul primato degli individui e delle comunità, rifiutando l'accentramento e la concentrazione dei poteri. Per questo, avverte ed esercita la responsabilità di contribuire alla costruzione di **un federalismo fondato sulla equità e sulla solidarietà sociale** e combatte con forza qualunque tentativo di strumentalizzare il modello federativo, trasformandolo in un espediente per la mera delocalizzazione dei poteri, il separatismo o il taglio irrazionale alla spesa pubblica.

PRIMATO DELLE FORZE SOCIALI. Chi aderisce a Cittadinanzattiva è schierato con le persone, i gruppi, le categorie della società, in particolare quelli a rischio di marginalizzazione ed emarginazione, vale a dire è schierato con la maggioranza della popolazione. Per questo, interpreta positivamente la soggettività dei cittadini ogni volta che si organizzano in movimenti e iniziative volti alla cura dei beni comuni e vede **nel protagonismo della cittadinanza attiva una delle condizioni per un autentico processo di riforma istituzionale**.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

CITTADINANZATTIVA

DIALOGO. Chi aderisce a Cittadinanzattiva crede nella ricchezza del confronto e, perciò, sente la responsabilità di privilegiare e qualificare l'interlocuzione, critica ma sempre costruttiva, con le istituzioni dello Stato e delle autonomie locali, il mondo delle imprese e del lavoro, quello dell'informazione, della cultura e della scienza, perché **ha come obiettivo una strategia di governo e di sviluppo della società italiana**. In questa ottica di confronto aperto, si oppone a ogni logica di collateralismo, di scambio e di clientelismo.

PLURALISMO E AUTONOMIA. Chi aderisce a Cittadinanzattiva crede nel pluralismo dei punti di vista e delle voci e nell'autonomia delle realtà sociali, dei gruppi e degli individui. Per questo, dal punto di vista del governo dell'organizzazione, chi aderisce a Cittadinanzattiva è consapevole che **il Movimento non solo ha rinunciato da sempre a regolare in maniera uniforme la vita interna delle sue diverse realtà locali**, ma intende far tesoro del pluralismo delle forme e delle esperienze riconosciute positive, che avvengono nel rispetto dello Statuto e della Carta d'identità.

INFORMAZIONE E RENDICONTAZIONE. Chi aderisce a Cittadinanzattiva crede nel valore dell'informazione, quella prodotta direttamente dai cittadini e quella resa, grazie alla loro azione, patrimonio comune e strumento di *empowerment* della cittadinanza.
Perché il pluralismo diventi ricchezza e l'autonomia valorizzazione dei talenti e delle differenze, avverte la responsabilità di promuovere **uno stile di governo interno e di organizzazione basato sulla circolazione delle informazioni e dei saperi**, sulla condivisione dei programmi e delle iniziative, e di maturare e affinare la capacità di chiedere e rendere conto delle cose fatte.

ACCOGLIENZA. Chi aderisce a Cittadinanzattiva è aperto nei confronti degli altri cittadini e aspira ad "ospitarli" nella ***casa comune della cittadinanza*** che, al livello di base del Movimento, è rappresentata dalle Assemblee territoriali della cittadinanza attiva. Per questo, sente la responsabilità di accogliere tutti coloro che si avvicinano al Movimento o che manifestano interesse per la cittadinanza attiva e non rifugge dal dovere di sostenerli e formarli se necessario, o di collaborare con la loro azione e le loro iniziative, per arricchire con nuove risorse umane la cultura democratica e la convivenza civile.

RAPPORTI FRA LE PERSONE. Chi aderisce a Cittadinanzattiva agisce in primapersona, ma non conta solo su se stesso. Crede infatti nella forza dei rapporti fra le persone, che si costituiscono come **un *patto* volto a dar vita ad azioni di interesse generale**, al di là di definizioni, marchi o steccati organizzativi.
Per questo, sente la responsabilità di favorire la costruzione di *reti*, il più ampie possibile, di persone accomunate dall'interesse diffuso per i beni comuni, di coinvolgerle e motivarle, e di muoversi all'interno di esse con equilibrio e rispetto, condizioni preliminari per operare in maniera efficace per l'affermazione dei diritti dei cittadini.

I principi dell'uguaglianza, del dialogo, della trasparenza, dell'accoglienza e della centralità delle persone hanno il loro primo terreno di applicazione all'interno di ogni realtà di Cittadinanzattiva e devono essere alla base dei rapporti fra tutti gli attivisti del Movimento.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

CITTADINANZATTIVA

La partecipazione: il primo tratto identitario

Cittadinanzattiva, fin dai tempi in cui si chiamava Movimento federativo democratico, si è proposta come un'organizzazione di partecipazione civica: laddove ***"cittadini"*** *sono coloro che risiedono in un territorio e hanno diritto di voto,* ***"cittadini attivi"*** *sono coloro che intendono e praticano il loro essere cittadini in una dimensione, concreta e ordinaria, di azione e di impegno.*

L'oggetto dell'attivismo civico è ***prendersi cura dei beni comuni****, ovvero di quei beni - come la salute, la giustizia, l'istruzione, l'ambiente, il territorio, la sicurezza, la qualità di vita - che una società detiene in comune, che appartengono a tutti e che, proprio per questo, un uso spregiudicato o egoistico può compromettere in maniera irrimediabile. I cittadini attivi si impegnano, dunque, da una parte a salvaguardarli e conservarli, dall'altra ad aumentarne e a qualificarne la disponibilità e la dotazione per l'intera società e per ciascun cittadino.*

In altre parole, per prendersi cura dei beni comuni e ampliarne l'utilizzo a tutti, i cittadini attivi operano per tutelare il diritto dei singoli a goderne, nella consapevolezza che ***diritti e doveri non sono affatto in contraddizione nella dimensione civica****, visto che soltanto i diritti di tutti, sanciti dalle leggi o patrimonio della coscienza comune, costituiscono l'antidoto e il limite alla pretesa di alcuni di degradare l'utilizzo dei beni comuni a proprio piacimento.*

Nel corso di tutta la sua attività, ormai più che trentennale, Cittadinanzattiva ha sempre interpretato in modo stringente ***il nesso fra tutela dei diritti dei singoli e necessità della partecipazione di tutti i cittadini*** *al governo della vita pubblica, ritenendo che l'attenzione ai diritti fosse anche uno dei terreni privilegiati di confronto fra cittadini e istituzioni e rendesse possibile progettare soluzioni, auspicabilmente condivise, ai problemi.*

Questo tipo di approccio, ben presente nella riflessione collettiva della nostra organizzazione, ma ancora non istituzionalizzato fino al 2001, ha ottenuto il suo riconoscimento più alto attraverso l'introduzione, all'ultimo comma dell'articolo 118 della Costituzione, del principio di sussidiarietà "circolare", quello che prevede cioè un circolo virtuoso di attivazione e condivisione di poteri e responsabilità fra istituzioni e cittadini, che riconosce, attraverso la Carta costituzionale, il diritto più importante di tutti, che è ***il diritto dei cittadini a una partecipazione attiva finalizzata alla realizzazione dell'interesse generale****.*

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

CITTADINANZATTIVA

5 modi per partecipare

(Ordine del giorno della Segreteria nazionale di Cittadinanzattiva, approvato dalla Direzione nazionale del Marzo 2011)

1. **Promozione dell'attivismo civico.** *Cittadinanza attiva* vuol dire invitare i cittadini a fare cose, aderire a programmi, promuovere iniziative. Questo significa numeri, persone che aderiscono, che vengono convocate, anche attraverso Internet, a "fare" qualcosa, ad esserci. Riuscire a mobilitare abitualmente e collegare fra loro i tanti cittadini che oggi realizzano in concreto delle pratiche di sussidiarietà, facendo loro comprendere che non sono isolati, ma sono parte di un fenomeno importante, di ampia portata, può avere un impatto fondamentale per il futuro dell'Italia. I cittadini attivi in Italia sono numerosi, molti di più di quanto emerga dal silenzio dei media, ma in molti casi sono frenati dall'insicurezza e dallo scetticismo. Proprio per questo, e nell'interesse del paese, è richiesto un impegno supplementare e straordinario di mobilitazione per la cura dei beni comuni, perché vivere in una comunità con beni comuni di elevata qualità è meglio per tutti.
2. **Rappresentanza o, meglio, rilevanza.** Quando si decide di politiche fondamentali, il punto di vista civico non può più mancare. Né può mancare un controllo civico nella lotta alla corruzione e nella valutazione dei servizi e delle capacità di governo. Tuttavia, di fronte alla crisi dei tradizionali soggetti della rappresentanza, è giunto il momento per far valere nuovi criteri di rilevanza: le regole che sovrintendono alle modalità di selezione degli interlocutori sono ormai inadeguate rispetto all'evoluzione dei rapporti sociali e istituzionali. Vogliamo lavorare, inoltre, per moltiplicare i luoghi istituzionali, i ruoli e le funzioni pubblici, le occasioni in generale in cui la rappresentanza civica diventa un fattore ordinario di partecipazione.
3. **Costruzione di un ambiente civico**. Non ci sarà mai una rivoluzione civica senza la creazione e il consolidamento di un ambiente in cui contino i temi civici. Ciò significa, in primo luogo, fare una politica culturale rivolta ai target più diversi. Significa, poi, creare alleanze tra soggetti diversi della cittadinanza attiva, dalle associazioni di volontariato ai comitati civici, dalle associazioni di promozione sociale alle cooperative sociali. Significa dialogare con altri soggetti della società civile: imprese, università, fondazioni. Vogliamo rendere più "pesante" e visibile il mondo dei cittadini organizzati perché ricco di idee, di strumenti, di pratiche, di persone competenti e intelligenti. A questo scopo serve creare intese tra soggetti diversi, dare vita a siti, fare campagne "civili". Partire soprattutto dal presupposto che certe battaglie non si vincono da soli e che l'unione fa sempre la forza.
4. **Produrre informazioni per costruire politiche nuove.** La forza di molte organizzazioni è quella di avere e raccogliere informazioni che servono per capire le priorità e i problemi di interesse pubblico, per costruire agende e politiche, per definire gli interventi concreti e per valutare l'operato dei governi. In questo ambito, le organizzazioni civiche hanno un ruolo fondamentale: molte politiche pubbliche non avrebbero alcun respiro (basti pensare alla sanità, all'immigrazione e all'ambiente) senza l'uso delle informazioni prodotte dai cittadini. Ma vogliamo che questa competenza e questo potere siano ulteriormente rafforzati non solo per alzare il livello qualitativo delle politiche, ma anche per allargare sempre più ai cittadini direttamente interessati la *governance* dei sistemi di intervento pubblico.
5. **Comunicazione.** Uno dei più grandi problemi dell'attivismo civico è la sua invisibilità, vale a dire la difficoltà a rappresentare quello che si fa, le persone che lo fanno, i risultati che si raggiungono. Non basta usare la comunicazione, con tutti gli strumenti, prevalentemente gratuiti, che mette a disposizione, come un semplice strumento per far sapere le cose, ma come un elemento strategico e di visione per rappresentare e far vivere la partecipazione dei cittadini. Da anni ormai si parla di *sussidiarietà*, ma il principio è sconosciuto al grande pubblico come a gran parte della classe dirigente politica e amministrativa. Ecco perché occorre rilanciare, con il contributo delle istituzioni e dei media, campagne nazionali di comunicazione per far conoscere a tutti la possibilità di attivarsi prendendosi cura dei beni comuni del proprio territorio.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

CITTADINANZATTIVA

I primi luoghi della partecipazione: le Assemblee territoriali della cittadinanza attiva

Nelle comunità locali, dove il bisogno di attivismo civico è particolarmente urgente e orientato alla soluzione di problemi concreti, la partecipazione in Cittadinanzattiva è praticata e organizzata attraverso l'Assemblea territoriale della cittadinanza attiva, come previsto dall'art. 4 comma 1 dello Statuto.
.
L'Assemblea elegge fra i suoi aderenti, in occasione dei Congressi locali che si svolgono ogni quattro anni, **un Coordinatore**: uno dei suoi ruoli principali è proprio quello di operare affinché l'Assemblea sia luogo di ascolto, di analisi, di ricerca di soluzione dei bisogni delle comunità, di raccolta e valorizzazione delle competenze, di scambio di informazioni, di definizione condivisa di politiche per i beni comuni, insomma un luogo di partecipazione.

L'Assemblea territoriale della cittadinanza attiva costituisce il livello di base del Movimento, nel senso che rappresenta il **fondamento per l'azione e l'organizzazione dell'intera Cittadinanzattiva**.

Per questo, sotto la conduzione del Coordinatore e **attraverso il suo nucleo di attivisti e di coordinatori locali di rete e di gruppi di lavoro**, essa deve porsi l'ambizione di coinvolgere l'intera comunità di riferimento, facendosi conoscere per le cose che fa, ascoltando le istanze del suo territorio di riferimento e proponendo un'offerta di impegno e di organizzazione a **tutti i cittadini interessati, ciascuno con i tempi e le modalità con cui gli è possibile partecipare**.

L'Assemblea può essere articolata in gruppi di lavoro che, per le politiche di cui si occupano e i temi che pongono al centro della loro azione, realizzano le strategie sulle quali Cittadinanzattiva decide, specie in concomitanza con i suoi Congressi, di impegnarsi o che fanno riferimento alle "reti" promosse e animate da Cittadinanzattiva.

La partecipazione per *reti*

Cittadinanzattiva, mutando nel 2000 il suo nome e il suo Statuto, ha individuato nelle Assemblee territoriali della cittadinanza attiva, sostenute dai livelli regionale e centrale dell'organizzazione, **il luogo della partecipazione** e dell'attivismo dei cittadini nel Movimento al livello delle comunità locali: le Assemblee, con la conduzione del Coordinatore di Assemblea, hanno il compito di dare a quella partecipazione e a quell'attivismo una **forma stabile, coordinata e riconoscibile**.

Allo stesso tempo Cittadinanzattiva si caratterizza, fin dalle sue origini, per la scelta di promuovere e consolidare al suo interno **una modalità di partecipazione per "reti"**.

Quando si richiamano le reti in cui è articolata Cittadinanzattiva, si fa riferimento **innanzitutto alle reti statutarie**, sulla salute, sulle politiche dei consumatori, sulla giustizia, sulla scuola e sulle politiche europee.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Ma "reti" di Cittadinanzattiva vanno considerate **anche quelle che possono nascere, a tutti i livelli del Movimento, intorno a grandi campagne, a temi e iniziative specifici**, a solo titolo di esempio i rifiuti o la vivibilità urbana; o **quelle che possono avere ad oggetto politiche in favore di categorie di cittadini i cui diritti sono particolarmente a rischio o disconosciuti**, come i giovani o i migranti.

La stessa denominazione scelta rende intuitivo definire anche le reti di Cittadinanzattiva come **ambienti di partecipazione per i cittadini**: esse certamente funzionano come laboratori di incubazione e di implementazione di politiche e di tecnologie per la tutela e la promozione dei diritti, ma esistono e crescono, come è ovvio, solo **quando intorno a quelle politiche e a quelle tecnologie mobilitano persone "in carne e ossa"**, individui e gruppi interessati a un tema, cittadini comuni, ma anche operatori dei servizi, professionisti che hanno in comune il fatto di aver scelto di partecipare per poter contare di più, in riferimento a obiettivi di interesse generale.

Organizzazione delle sei reti statutarie

All'interno di Cittadinanzattiva possono nascere, in ogni momento, "reti di persone" che si interessano a temi e politiche in sintonia con il dettato statutario e le strategie e le priorità fissate dagli organi di governo del Movimento.
All'interno dell'organizzazione sono attive sei reti che, facendo riferimento agli ambiti e alle politiche di cui Cittadinanzattiva ha scelto di occuparsi stabilmente e in forma più strutturata, hanno una loro articolazione codificata dallo Statuto del Movimento.

Le reti statutarie, il *Tribunale per i diritti del malato*, il *Coordinamento nazionale delle associazioni dei malati cronici*, i *Procuratori dei cittadini*, *Giustizia per i diritti*, la *Scuola di cittadinanza attiva*, *Active citizenship network*, operano mediante:

1. gruppi locali inseriti all'interno dell'Assemblea territoriale;
2. coordinamenti regionali, per il supporto alle reti locali e per la promozione di politiche regionali di tutela;
3. una struttura centrale, che coordina le attività della rete e promuove le iniziative nazionali, sostenendo e valorizzando i programmi che nascono nei territori, costruendo sulla base delle indicazioni che provengono dalle realtà locali le priorità e le strategie generali, curando la ricaduta territoriale di programmi e iniziative.

Al livello nazionale le reti sono rappresentate e dirette ciascuna da **un Coordinatore, eletto dalla Direzione nazionale di Cittadinanzattiva su proposta del Segretario generale**, che dura in carica fino alla scadenza congressuale di Cittadinanzattiva. Il Coordinatore è tenuto a presentare alla Direzione nazionale **un programma annuale e, a fine anno, una rendicontazione di attività** e risponde del suo operato al Segretario generale e alla Direzione nazionale.

Nell'ambito delle rispettive responsabilità, i Coordinatori di rete nazionali e i responsabili nazionali di specifiche politiche, che il Segretario generale può indicare ai sensi dell'articolo 17 dello Statuto di Cittadinanzattiva, operano in modo coordinato per integrare i loro programmi e le loro iniziative.

Il Coordinatore nazionale di rete, **insieme ai Segretari regionali e ai Coordinatori di Assemblea per quel che concerne i rispettivi livelli di responsabilità**, cura e sostiene i gruppi locali e regionali di rete, coordina la loro attività e vigila sul loro operato.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Sia al livello locale sia al livello regionale possono esservi coordinatori di rete designati, rispettivamente, dal Coordinatore di Assemblea e dal Segretario regionale, ed eletti in sede di Congresso locale e regionale del Movimento.

Organizzazione delle Assemblee territoriali della cittadinanza attiva

Il Coordinatore dell'Assemblea territoriale ha la responsabilità di garantire che la sua Assemblea operi secondo i principi propri di Cittadinanzattiva e, in particolare, che siano favoriti al suo interno il dialogo e il confronto, il rispetto e l'accoglienza, la condivisione e la collegialità, la trasparenza e la propensione alla verifica e alla rendicontazione.

Pertanto, **il Coordinatore favorisce momenti di vita comune delle Assemblee e strumenti e procedure di programmazione e rendicontazione** delle attività dell'Assemblea medesima, al fine di garantire il lavoro integrato fra tutti gli aderenti, lo scambio di informazioni fra chi ha interessi o funzioni diverse, la messa in comune di forze e competenze.

Il Coordinatore, nel corso di una riunione alla quale sono invitati gli aderenti ma che è aperta a tutti i cittadini interessati, all'inizio del suo mandato, e poi **all'inizio di ogni anno, condivide con l'Assemblea un programma di lavoro e a fine anno rendiconta i risultati ottenuti**, illustrando punti di forza e aree di miglioramento, e ne dà comunicazione alla Segreteria regionale e alla Segreteria generale.

Non soltanto per l'obbligo di rendicontazione al quale tutti i livelli del Movimento sono tenuti, ma per consentire ai livelli regionale e centrale di operare in modo coordinato su **politiche, temi e iniziative che traggano la loro legittimazione dalle istanze e dall'operato dei livelli di "base" del Movimento**.

Regole per la "rilevanza" esterna di Cittadinanzattiva:

- È necessario che ogni aderente a Cittadinanzattiva garantisca, in ogni attività di presenza esterna, l'onorabilità del Movimento e la coerenza con la missione e lo Statuto.
- È necessario che chi parla a nome di Cittadinanzattiva si impegni a restituirne **una immagine unitaria e coerente, evitando estemporanee e improvvisate prese di posizione sui media**. La presenza pubblica di più figure, a tutti i livelli del Movimento, è auspicabile, ma deve essere coordinata per evitare incongruenze e frammentarietà della comunicazione.
- Rispetto agli interlocutori istituzionali, **è opportuno che i responsabili di ciascun livello del Movimento stabiliscano costruttivi rapporti di collaborazione**. Laddove un dirigente locale intenda coinvolgere una istituzione pubblica di livello regionale o nazionale è necessario che ciò avvenga a seguito di una preventiva condivisione con i livelli regionali e/o nazionale del Movimento, ma, in rapporto alle istituzioni pubbliche locali, l'obbligo di informazione e condivisione è anche dei livelli regionali e/o nazionale rispetto a quello locale.
- Eventuali affidamenti di incarichi che sono richiesti (membro del comitato etico, componente delle commissioni conciliative, conciliatore in procedure paritetiche, rappresentante in tavoli di lavoro con aziende o istituzioni), a prescindere dalla remunerazione o meno dell'incarico, devono essere comunicati, valutati e approvati dagli organi dirigenti di riferimento. Non si potranno in ogni caso accettare incarichi in organismi legati alla gestione diretta di beni e servizi. **Gli incarichi rivestiti da rappresentanti di Cittadinanzattiva devono risultare in maniera trasparente dagli strumenti di comunicazione a disposizione, per esempio il sito internet.** Ogni rappresentante di Cittadinanzattiva presente in ciascuno dei tavoli o commissioni citati è tenuto a consultarsi per le questioni di maggior rilievo e/o controverse e a rendicontare periodicamente il lavoro svolto all'organo dirigente di riferimento.
- La partecipazione a **convegni, congressi, iniziative** da parte di responsabili, aderenti o collaboratori del Movimento, usando come qualifica l'appartenenza al Movimento stesso, avviene in accordo con gli organi dirigenti di riferimento.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

- È consigliabile evitare di instaurare rapporti individuali con gli interlocutori e **preferire sempre incontri gestiti in piccoli gruppi**.

La tutela secondo Cittadinanzattiva

La tutela e la promozione dei diritti dei cittadini (siano essi malati, consumatori, disabili, studenti, risparmiatori, utenti del servizio giustizia) è uno dei principali impegni, che ha caratterizzato l'attività di Cittadinanzattiva nel corso dell'intera vita del Movimento. La tutela e la promozione dei diritti, insieme alla partecipazione, costituisce uno dei pilastri sui quali è fondata la missione di Cittadinanzattiva.

*Sin dalle origini, **Cittadinanzattiva ha declinato la tutela in maniera del tutto originale rispetto ad altre associazioni o movimenti civici**: la tutela non è mai stata associata esclusivamente ad azioni legali, visto che l'azione legale rappresenta solo una delle possibili modalità per esercitare la tutela dei diritti.*

Partendo, come di consueto, dal punto di vista dei cittadini, Cittadinanzattiva, nel corso degli anni, ha sviluppato ed elaborato forme di tutela strettamente connesse alla partecipazione e all'attivismo civico.

*Non a caso, **le prime esperienze di tutela all'interno del Movimento sono state fortemente caratterizzate da azioni simboliche** da parte di cittadini che si sono organizzati per promuovere il rispetto di diritti negati, primo fra tutti quello alla salute.*

*Negli ultimi anni, all'interno di Cittadinanzattiva, il dibattito sulla tutela si è concentrato sull'efficacia delle forme sinora sperimentate e sulla **necessità di innovare e riorganizzare la tutela stessa**.*

Il contesto sociale, economico, politico e culturale in Italia è notevolmente cambiato e con esso sono cambiate anche le istanze dei cittadini. Si pensi, solo per voler citare qualche esempio, a quanto hanno inciso sul modo di fare tutela il federalismo sanitario e le liberalizzazioni dei servizi.

*In uno scenario improntato a così rapidi e significativi cambiamenti, emerge anche per Cittadinanzattiva il bisogno di migliorare le sue capacità di risposta sul fronte delle politiche di tutela e degli strumenti ad esse collegati e, soprattutto, di promuovere **una maggiore qualità e omogeneità di risposta in termini di efficacia ed efficienza** a tutti i livelli in cui l'associazione è organizzata, nazionale, regionale e locale.*

*Nel corso degli anni, si è via via manifestata l'esigenza di mettere in atto forme di tutela adeguate e specifiche a livello locale: **una tutela adeguata al territorio è ben più efficace di una tutela centralizzata**. Dunque, se da una parte vi è l'esigenza di "decentralizzare" la tutela dai servizi nazionali a quelli locali, dall' altra parte vi è quella di rafforzare il livello locale.*

Il Congresso di Roma del 2008 ha imposto alcune linee guida fondamentali per la riorganizzazione della tutela, che possono essere riassunti nei seguenti quattro punti principali:

- *rafforzamento della tutela tramite la tecnologia Pit;*
- *trasformazione dei Pit nazionali da strutture di primo livello, a diretto contatto con i cittadini, a strutture di secondo livello a servizio delle reti e di tutte le articolazioni territoriali (assemblea, centro di tutela locale, sede regionale);*
- *messa a punto di nuovi strumenti di tutela da parte delle reti,che tengano conto di un approccio veramente integrato e multi-settoriale alla tutela;*
- *promozione, diffusione e uso di una scheda unica informatica che permette di inserire in rete e di catalogare tutte le segnalazioni raccolte in ogni articolazione territoriale dove Cittadinanzattiva è presente con i propri Centri di ascolto e tutela.*

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

I LUOGHI DELLA TUTELA: LA TECNOLOGIA PIT E I "CENTRI DI TUTELA LOCALI"

Nel corso degli anni, Cittadinanzattiva ha messo a punto e ha investito sulla tecnologia di tutela denominata Pit (*Progetto integrato di tutela*). Nel 1996 nasce Pit Salute, nel 1999 Pit Servizi, nel 2008 Pit Giustizia. Oggi, il Pit lavora in maniera integrata e **vi è un'unica struttura a livello centrale** che segue i tre filoni della tutela: salute, servizi e consumatori, giustizia.

Oltre al Pit centrale e ai Pit, regionali o locali, sorti per analogia al servizio centrale, vi sono altri "luoghi" del Movimento nei quali, tradizionalmente, si fa tutela, prime fra tutti le sezioni del Tribunale per i diritti del malato, ma anche gli sportelli dei consumatori o sportelli monotematici presenti a livello locale che utilizzano la tutela integrata.

Per fare fronte all'esigenza di una maggiore omogeneità nelle definizioni e per descrivere tutti i centri di Cittadinanzattiva presso i quali si offre tutela ai cittadini si utilizzerà, d'ora in avanti e per i fini del seguente regolamento, il termine **"Centri di ascolto e tutela"**. In questa definizione "Centri di ascolto e tutela" rientrano **dunque tutti i Pit presenti sul territorio, le sezioni del Tribunale per i diritti del malato e tutti gli "sportelli" di tutela di Cittadinanzattiva, anche quelli monotematici** come lo sportello sulla raccolta differenziata, lo sportello sull'immigrazione, lo sportello sull'energia, lo sportello sui trasporti, e così via, purché utilizzino la tecnologia Pit e applichino le regole contenute nel presente Codice di condotta.

La tutela integrata

Al fine di tutelare efficacemente i diritti dei cittadini, Cittadinanzattiva promuove la tutela integrata dei diritti, vale a dire mette in campo **tutti gli strumenti atti ad affrontare e a cercare di risolvere i problemi presentati a seconda delle opportunità**: l'azione legale, la via amministrativa, la tutela sociale, il coinvolgimento degli interlocutori e di altri soggetti alleati, l'informazione ai cittadini, la consulenza di esperti, la denuncia pubblica e così via, anche in combinazione tra loro. A seconda dei casi, dovrà essere messo in atto lo strumento di tutela più efficace, integrando opportunità e soggetti.

In questo quadro rappresentano strumenti privilegiati di azione le tecnologie di tutela, che Cittadinanzattiva ha elaborato e sperimentato nella sua trentennale attività a favore dei cittadini.

Le tecnologie a cui sono chiamati a riferirsi coloro che intendono impegnarsi nel Centri di ascolto e tutela sono: la proclamazione delle Carte dei diritti e ogni pertinente riferimento alle stesse; la creazione di strutture di informazione, assistenza e intervento; il monitoraggio dei servizi; la mobilitazione dei cittadini; la promozione di tavoli, protocolli e accordi; l'attuazione degli istituti di tutela previsti dalle leggi e dai contratti; l'intervento giudiziario; la gestione e la risoluzione conciliativa dei conflitti; la mediazione; la raccolta e diffusione delle buone pratiche; la progettazione di nuovi servizi; l'impiego delle risorse offerte da Internet e dalle nuove tecnologie.

Il riconoscimento di nuovi diritti

Cittadinanzattiva, tramite i propri Centri di ascolto e tutela, si impegna ad individuare e far emergere situazioni in cui sono violati anche **diritti non riconosciuti** e si impegna a promuoverne il riconoscimento e la tutela.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

STANDARD E STRUMENTI PER LA TUTELA

Modalità operative e standard minimi dei Centri di ascolto e tutela

I Centri di ascolto e tutela operano all'interno della propria Assemblea di riferimento e in coordinamento con la sede locale, regionale e nazionale.

Ogni Coordinatore di Assemblea è tenuto a comunicare al Segretario regionale la presenza dei Centri di ascolto e tutela che afferiscono alla propria Assemblea e a verificarne i recapiti e l'orario di apertura. Ogni Coordinatore di Assemblea è, altresì, tenuto a comunicare i nominativi e i dati degli attivisti che svolgono la propria attività presso i Centri di ascolto e tutela.

È assolutamente vietato far coincidere le sedi dei Centri di ascolto e tutela di Cittadinanzattiva con studi professionali di qualsiasi tipo.

La sede accreditata come Centro di ascolto e tutela deve possedere:

- un numero di telefono fisso, ma è permesso fornire anche un numero di cellulare purché sia ad uso esclusivo degli attivisti del Centro, e non di un singolo aderente;
- un indirizzo mail dal quale sia identificabile Cittadinanzattiva: è possibile avvalersi della sede nazionale per la creazione di account dedicati;
- un fax;
- un collegamento ad Internet, va bene anche una chiavetta;
- un luogo fisico riservato, a maggior ragione nei casi in cui la sede è condivisa con altre associazioni od organizzazioni civiche, dove ricevere e mettere a proprio agio i cittadini;
- degli armadi chiusi dove conservare la documentazione.

Il Centro di ascolto e tutela deve garantire un'apertura minima di almeno un giorno a settimana.

L'uso della scheda informatica e cartacea

Ogni Centro di ascolto e tutela deve tendere all'uso della scheda unica informatica e mettere in rete le proprie segnalazioni, che sono registrate nel rispetto dei livelli di privacy previsti dalla scheda unica. Laddove non ci siano le condizioni per utilizzare la scheda informatica, il Centro di ascolto e tutela dovrà utilizzare la versione cartacea della suddetta scheda messa a disposizione dalla sede nazionale. Le segnalazioni registrate su scheda cartacea dovranno confluire, a seconda degli accordi, alla sede regionale o nazionale.

Attività ordinaria dei Centri di tutela locale

Il Centro di ascolto e tutela rappresenta un'esperienza unica di Cittadinanzattiva e si distingue da sportelli e patronati perché ha come obiettivi:

- **L'empowerment del cittadino**: il cittadino deve sempre attivarsi in prima persona e può farlo con gli strumenti e le informazioni messe a disposizione del Centro di ascolto e tutela.
- **L'interesse generale**: pur partendo da casi singoli, l'obiettivo di Cittadinanzattiva è quello di far emergere criticità che possono riguardare un'ampia quota di cittadini. Per questo il Movimento, in tutte le sue articolazioni, dovrà "attivarsi" e mettere in atto tutte le forme di tutela necessarie (azioni politiche, legali, campagne, ecc.) per far valere e, possibilmente, ripristinare i diritti lesi.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Ogni Centro di ascolto e tutela dovrà essere composto da attivisti che si dedicano all'attività di ascolto diretto dei cittadini (*front line*), coadiuvati da un gruppo di esperti (*back office*) che hanno stipulato apposite convenzioni con Cittadinanzattiva.
Il Centro di ascolto e tutela svolge tali attività, a favore dei cittadini, assicurando gratuitamente la tutela sociale (segnalazioni, ecc.) e la prima consulenza professionale (medico-legale e legale).

OBBLIGHI E REGOLE

Obblighi degli attivisti e degli esperti che operano nei Centri di ascolto e tutela

Gli attivisti e gli esperti che svolgono la loro attività nei Centri di tutela **devono**:

- valutare e, per quanto possibile, testare l'attendibilità dei fatti segnalati prima di intervenire;
- aprirsi alla collaborazione di altre associazioni di cittadini, qualora vi siano le condizioni di disponibilità e di opportunità per mettere in rete competenze ed esperienze specifiche e diverse.

Gli attivisti e gli esperti che svolgono la loro attività nei Centri di tutela **non devono**:

- risolvere i casi tramite conoscenze;
- delegare le soluzioni ad altri soggetti (per esempio, Urp, avvocati), fungendo, di fatto, esclusivamente da passacarte;
- ridurre la tutela a un'azione di patronato individuale;
- usare sempre e unicamente lo stesso strumento, perché più conosciuto, anche se non efficace, escludendo le altre tecnologie di tutela;
- privilegiare comunque il ricorso all'autorità giudiziaria;
- ricorrere alla denuncia sui giornali a scopo scandalistico;
- fornire tutela in cambio di pagamento.

Area consulenza: consulenza medico-legale
Per ciò che attiene all'area della tutela medico-legale, tutti i Centri di tutela devono adeguarsi alle seguenti regole:

- ogni sede deve avere un responsabile dell'area medico-legale (può essere anche uno stesso operatore del front line) che si faccia carico della registrazione dei casi e che sia garante della loro corretta gestione e attribuzione, e della rendicontazione dell'attività svolta, nonché del rispetto delle regole di trasparenza proprie di Cittadinanzattiva;
- le sedi sprovviste di consulenti medico-legali potranno appoggiarsi ai consulenti della sezione del Tribunale per i diritti del malato più vicina a loro o, in alternativa, usufruire dei livelli regionali o nazionali;
- il responsabile dell'area medico-legale non deve essere né un avvocato né un medico che presta consulenza sui singoli casi e si deve occupare personalmente della registrazione su data base (ove possibile) o su apposito registro cartaceo di tutta la documentazione clinica che giunge alla sede, e dei vari "passaggi" di questa ai consulenti medici specialisti;
- nessun cittadino che si rivolge al servizio può essere messo in contatto direttamente con l'avvocato o il medico legale e/o specialista, se non tramite il responsabile del servizio stesso e dopo che sia stata conclusa la procedura preliminare con una valutazione positiva circa la procedibilità delle possibili azioni di tutela;

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

- è compito del responsabile o della équipe, coordinata dallo stesso, gestire tutto l'iter dei casi che necessitano di consulenza medica. L'iter può avere due esiti. In un primo caso, la documentazione viene inviata ai consulenti medici per avere un primo parere di massima, orale e gratuito, da comunicare al cittadino, sulla procedibilità o meno in sede di tutela civilistica o penale; qualora il parere risulti negativo, l'azione di Cittadinanzattiva si esaurisce qui. Se, invece, il parere del consulente fosse positivo in merito ad un'eventuale azione legale, comunicata la risposta al cittadino, qualora questi ne faccia richiesta, il caso può essere affidato a un avvocato che ha sottoscritto la Convenzione con Cittadinanzattiva.

Area consulenza: servizi di pubblica utilità, consumatori e giustizia

I Centri di ascolto e tutela che sono attivi nelle aree relative ai servizi di pubblica utilità, alle materie consumeriste e alla giustizia devono adeguarsi alle seguenti regole:

- l'iter dei casi che necessitano di consulenza specifica deve essere seguito direttamente dagli attivisti del Centro di tutela o da un incaricato della consulenza specificamente nominato, che non deve coincidere con l'avvocato e/o con l'esperto che dovrà fornire la consulenza sullo stesso caso;
- il responsabile dell'area consulenza, che può coincidere con lo stesso operatore di front line, si deve occupare personalmente della registrazione su data base (ove possibile) o su apposito registro cartaceo di tutta la documentazione che giunge alla sede, e dei vari "passaggi" di questa agli avvocati o agli esperti di settore;
- nessun cittadino che si rivolge al servizio può essere messo in contatto con l'avvocato, con il conciliatore, con il consulente esperto della materia, se non tramite il responsabile del servizio stesso e dopo che sia stata conclusa la procedura preliminare con una valutazione positiva circa la procedibilità delle possibili azioni di tutela;
- è compito del responsabile o della équipe, coordinata dallo stesso, gestire tutto l'iter dei casi che necessitano di consulenza. Questi possono avere due esiti: in un primo caso, inviata la documentazione all'avvocato o agli altri consulenti per avere un primo parere di massima, orale e gratuito, da comunicare al cittadino, il parere risulta negativo e l'azione di Cittadinanzattiva si esaurisce qui. Se invece il parere del consulente fosse positivo in merito ad un'eventuale azione legale o extragiudiziale, comunicata la risposta al cittadino, qualora questi ne faccia richiesta, il caso può essere affidato ad un avvocato o conciliatore che ha sottoscritto la Convenzione con Cittadinanzattiva e/o la carta conciliativa.

Sottoscrizione Convenzioni per assistenza legale, medico-legale e specialistica

Qualora una consulenza abbia esito positivo, gli accordi sulle strategia di tutela e sull'assistenza da parte di legali, medici legali e /o specialisti vengono presi nella sede del Centro di tutela alla presenza dell'attivista referente di Cittadinanzattiva e del cittadino.
Contestualmente viene firmata la convenzione tra il professionista e il cittadino per l'assistenza legale, medico-legale e/o specialistica, controfirmata anche dall'attivista di Cittadinanzattiva: una copia della Convenzione deve essere consegnata al cittadino, una al professionista e una rimane a Cittadinanzattiva.
A seguito della Convenzione stipulata tra avvocato e cittadino e/o tra medico legale e cittadino, i successivi incontri tra cittadino e medico legale e/ o avvocato possono avvenire presso lo studio del professionista.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

L'attribuzione delle cause agli avvocati deve seguire un criterio di rotazione assolutamente trasparente, facendo in modo che i casi siano assegnati secondo un ordine sequenziale (ad esempio per ordine alfabetico) e prestabilito, tenendo conto delle competenze specifiche (penale, civile e amministrativo).

Le cause potranno essere assegnate soltanto a quei medici legali, medici specialisti o avvocati che hanno sottoscritto e inviato alla sede locale e alla sede nazionale **la specifica Convenzione**. In questo modo, essi sono inseriti in un apposito elenco nazionale, allo scopo di creare un vero e proprio pool su tutto il territorio nazionale.

Banca dati della tutela legale

Gli avvocati che promuovono azioni legali assegnate dai Centri di tutela locali e/o transazioni, conciliazioni o assistenza in mediazione sono tenuti ad aggiornare e rendicontare periodicamente le proprie azioni, tramite l'apposita griglia messa a punto dalla sede nazionale. Tali informazioni confluiranno nella banca dati della tutela legale che permetterà a tutto il Movimento di avere contezza delle cause e delle azioni giudiziarie e stragiudiziali svolte su tutto il territorio nazionale.
La stessa attività di rendicontazione e monitoraggio riguarda la costituzione di parte civile ed interventi ad adiuvandum promossi dal livello regionale.

Incompatibilità

Oltre alle incompatibilità previste dall'articolo 21 dello Statuto, per coloro che svolgono a diverso titolo attività di tutela, sono previste le seguenti incompatibilità:

- gli attivisti che svolgono attività di sportello non possono essere avvocati che svolgono attività di consulenza per Cittadinanzattiva;
- il responsabile dell'area medico-legale non può essere né un avvocato né un medico che svolge attività di consulenza all'interno del Movimento;
- gli avvocati che svolgono consulenza sui casi presso i centri di tutela non possono accettare dall'organismo di mediazione del quale fanno parte la gestione in mediazione della stessa controversia per la quale hanno prestato consulenza nel Centro.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT

Procedure sanzionatorie

Ai sensi dell'articolo 4 dello Statuto nazionale di Cittadinanzattiva, il Coordinatore dell'Assemblea territoriale è il soggetto responsabile a cui debbono far riferimento i Centri di tutela locali afferenti al territorio di competenza dell'Assemblea stessa. Si ribadisce che nella denominazione "Centri di ascolto e tutela" rientrano tutti i Pit presenti sul territorio, le sezioni del Tribunale per i diritti del malato e tutti gli "sportelli" di tutela di Cittadinanzattiva, anche quelli monotematici, purché utilizzino la tecnologia Pit e applichino le regole contenute nel presente Codice di condotta.

In sede di Assemblea locale il Coordinatore relaziona, almeno una volta all'anno, sulle attività svolte dai Centri di tutela, avvia monitoraggi per le eventuali situazioni di difficoltà, provvede, nel quadro di riferimento generale dello Statuto, a verificare l'operato dei Centri che dovessero risultare in conflitto con l'indirizzo generale del Movimento e/o dovessero operare fuori dal quadro elaborato dal presente Codice di condotta, segnalando la situazione al Segretario regionale per gli adempimenti del caso.

Nel quadro generale delle attività di rendicontazione, il Coordinatore dell'Assemblea è tenuto a ricevere dai responsabili dei Centri di tutela e dai responsabili locali delle reti il resoconto delle attività svolte durante l'anno e a presentarlo all'Assemblea locale che approva o meno la relazione delle attività.

Nel caso in cui il Coordinatore fosse inadempiente, il livello che deve intervenire in modo sussidiario è il livello regionale che, secondo le norme contenute nello Statuto, deve avviare verifiche, applicare sanzioni disciplinari, richiedere l'intervento del Collegio nazionale di garanzia.

Nel caso in cui il livello regionale fosse inadempiente, interviene in via sussidiaria il livello nazionale, che analogamente, secondo le norme contenute nello Statuto, avvia verifiche, applica sanzioni disciplinari, richiede l'intervento del Collegio nazionale di garanzia.

Nel caso di segnalazioni singole e/o ripetute da parte dei cittadini su malfunzionamento, ritardi nelle risposte, non rispetto delle Convenzioni con i professionisti, il primo livello di risposta è demandato al Coordinatore della Assemblea territoriale, che ha l'obbligo di interpellare i responsabili dei Centri di tutela.

Trascorsi trenta giorni dalla segnalazione, nel caso in cui non vi sia alcuna risposta al cittadino, il livello interessato e demandato a intervenire è il livello regionale il quale è tenuto a dare risposta, non oltre trenta giorni, in merito al disservizio al cittadino.

Nel caso in cui il livello regionale fosse inadempiente deve intervenire il livello nazionale per verificare la situazione, adottare gli eventuali provvedimenti del caso, procedere ai sensi dello Statuto nazionale.

CITTADINANZATTIVA ONLUS VIA FLAMINIA 53 - 00196 ROMA TEL. +39.06367181 - FAX +39.0636718333 - WWW.CITTADINANZATTIVA.IT