

▪ Spettacolo Banda Osiris

Per celebrare i 40 anni di fondazione del CIAI e con la volontà di sensibilizzare il territorio sul tema della promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, è stato organizzato un concerto.

▪ Pizza & Cuore

L'iniziativa ha visto il coinvolgimento di 365 pizzaioli. Inoltre ha potuto contare sul sostegno delle reti Mediaset e RAI e di alcune fra le principali radio nazionali.

▪ "Saporbio 2008"

Motivazione e obiettivo: informazione sulle attività portate avanti dal CIAI a favore dell'infanzia in Italia e nel mondo; sensibilizzazione e promozione dei diritti dei bambini e dei ragazzi.

▪ Giornata dei Diritti dell'Infanzia: "Figli adottivi crescono"

Nell'occasione della celebrazione della stipula della Convenzione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza il CIAI ha organizzato un momento di confronto e di approfondimento sulla realtà dei figli adottivi in crescita. Hanno partecipato alla giornata 493 persone tra cui famiglie adottive, operatori psico-sociali, educatori, insegnanti.

▪ Collaborazione alla redazione del Rapporto di aggiornamento sul monitoraggio della Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza in Italia anno 2007-2008  
Al fine di garantire e promuovere i diritti dell'infanzia in Italia il CIAI collabora alla stesura di un rapporto di monitoraggio sull'effettiva applicazione della Convenzione dei diritti dell'infanzia in Italia.

▪ Presentazione del CIAI al Master dell'Università Cattolica

Al fine di promuovere il rispetto dei diritti dell'infanzia tra gli operatori che si troveranno in futuro a lavorare con minori in contesti di vulnerabilità, povertà e post-emergenze nazionali ed internazionali è stato organizzato un incontro con alcuni operatori del CIAI e gli studenti di un master.

▪ Scenari e Sfide dell'Adozione Internazionale

Nell'occasione dei 40 anni di attività del CIAI, a 15 anni dalla stipula della Convenzione de L'Aja "Sulla protezione dei bambini e la cooperazione in materia di adozione internazionale" e a 10 anni dall'emanazione, in Italia, della legge 476/98 che ha ratificato la Convenzione de L'Aja, è sembrato doveroso al CIAI organizzare un momento di riflessione e confronto a livello internazionale.

▪ Pubblicazione degli atti del Convegno "Scenari e sfide dell'adozione internazionale"

▪ Coordinamento Pidida (nazionale e regionali Lombardia e Veneto)

La partecipazione di CIAI al coordinamento nasce dal desiderio di essere associazione attiva sul territorio nazionale anche attraverso attività di lobby e advocacy.

## **ATTIVITA' DI INTEGRAZIONE SOCIALE**

### ▪ Percorsi di educazione alla mondialità, sviluppo e intercultura

I progetti nascono con lo scopo di avvicinare i bambini e i ragazzi alle tematiche della mondialità, per far conoscere loro i problemi e le risorse dei Paesi del Sud del mondo in cui il CIAI quotidianamente opera con progetti di cooperazione e sviluppo.

Attraverso interventi che si sono strutturati in modo differente a seconda della tematica scelta dagli insegnanti e dal grado e ordine della classe, sono stati raggiunti 386 bambini e ragazzi e quasi 30 insegnanti..

### ▪ Forum on line

E' stato attivato per permettere l'incontro, lo scambio e il confronto fra ragazzi e adulti che hanno in comune l'esperienza dell'adozione, per favorire la condivisone, il mutuo sostegno e la conoscenza reciproca.

### ▪ Gruppo figli adottivi adulti

Il gruppo è aperto a tutti i figli adottivi adulti del CIAI e a tutti coloro che, vivendo l'esperienza dell'adozione, sentono il bisogno di confrontarsi con chi si trova in situazioni simili e con professionisti esperti di adozione.

### ▪ Gruppo ragazzi adolescenti CIAI

Al fine di rispondere a vari input ricevuti sia dai genitori adottivi che dai loro figli si è deciso di creare un gruppo adolescenti CIAI, con lo scopo di aggregare e lavorare con ragazzi adolescenti sui temi della pace e della convivenza.

### ▪ “Il Piccolo Principe”

L'obiettivo principale dell'attività è la prevenzione primaria il cui centro è il bambino, e in cui vengono coinvolti genitori e insegnanti in quanto attori fondamentali nella crescita.

## **ATTIVITA' DI PROMOZIONE SOCIALE**

### ▪ “CIAI tour”

Con lo scopo di stringere rapporti più diretti con i nostri sostenitori sull'intero territorio nazionale sono stati organizzati alcuni incontri di presentazione e di approfondimento delle attività CIAI in diverse città italiane.

### ▪ Viaggio di conoscenza in Vietnam

Il viaggio di conoscenza è un'iniziativa creata per avvicinare i sostenitori alla realtà dei paesi a cui è destinato il loro contributo, in un'ottica di maggior consapevolezza.

Il viaggio di conoscenza ha visto la partecipazione di 21 persone tra soci e sostenitori dell'associazione.

### ▪ “La Fabbrica del Sorriso”

Il CIAI ha partecipato alla quinta edizione de La Fabbrica del Sorriso, la maratona di sensibilizzazione e raccolta fondi che si è tenuta dall'11 all'18 maggio.

▫ “In India-Racconto di un viaggio”

Per la sensibilizzazione dell’opinione pubblica sulla realtà dell’India ed informazione rivolta ai soci, sostenitori e a tutti gli interessati sui progetti e le attività svolte dal CIAI in quel Paese, grazie al contributo di un personaggio noto al grande pubblico.

▫ Video 40 anni CIAI

In occasione dei 40 anni di vita dell’associazione è stato realizzato un documentario (17’) che raccontasse le origini e le tappe fondamentali di questo percorso.

▫ “Così o cosà il Natale eccolo qua”

La presenza sul territorio risulta essere uno strumento fondamentale per coinvolgere le persone nelle attività dell’associazione e per informare il numero più ampio possibile delle attività intraprese. Hanno partecipato all’iniziativa 500 volontari presenziando e gestendo i banchetti CIAI. E’ stata garantita la presenza sul territorio in 92 piazze italiane.

**c) Conto Consuntivo 2007**

L’assemblea ordinaria dei Soci, nella riunione del 26/27 aprile 2008, ha approvato il bilancio consuntivo 2007.

L’associazione non ha fornito la specifica relativa all’ammontare delle spese sostenute per il personale; per l’acquisto di beni e servizi e per altre voci residuali

**d) Bilancio Preventivo 2008**

Il Comitato Direttivo Nazionale, nella riunione del 1 dicembre 2007, ha approvato il bilancio preventivo 2008.

**13. CIF - Centro Italiano Femminile**

**a) Contributo assegnato per l'anno 2008: euro 32.053,75**

**b) Relazione dimostrativa del concreto perseguimento delle finalità istituzionali**

Di seguito si riportano le principali attività, eventi, pubblicazioni del CIF per l'anno 2008

1. Convegno Nazionale: *Dialogo tra culture per la costruzione del Bene Comune* 25-26 Gennaio 2008
2. Incontro Giovani : *Esserne parte per farne part*” 19-22 Giugno 2008
3. Attività di formazione al lavoro (L. 40/91): “2° ciclo del corso di analista – progettista”  
Sessione: 14-15 marzo 2008  
Sessione: 18-19 aprile 2008  
Sessione: 16-17 maggio 2008  
Sessione: 13-14 giugno 2008  
Sessione 19-20 Settembre 2008
4. Attività di formazione al lavoro (L. 244/07): “*Formazione professionale – creazione e formazione di referenti regionali*”  
Sessione: 10-11 ottobre 2008  
Sessione: 28-29 novembre 2008  
Sessione: 19-20 dicembre 2008
5. Pubblicazioni : “Cronache e Opinioni”  
Gennaio 2008  
Febbraio/Marzo 2008  
Aprile 2008  
Maggio 2008  
Giugno 2008  
Luglio/Agosto 2008  
Settembre/Ottobre 2008  
Novembre 2008  
Dicembre 2008
- 6 CRONACHE E OPINIONI - REDAZIONI  
10 gennaio 2008  
27 febbraio 2008  
4 aprile 2008

12 giugno 2008

1° settembre 2008

2 ottobre 2008

4 novembre 2008

5 dicembre 2008

7 Progetto “*L.A.R.A. ” Lavori Atipici Risorsa Attiva*”

Chiusura progetto settembre 2008

8 Progetto “*PRIMA*” – *Prevenzione e risoluzione delle moderne criticità in ambito familiare e femminile*”.

concluso con work shop finale il 29 febbraio 2008

9 Interventi formativi MIUR validi per una parte delle partecipanti come

formazione ai fini del D.M. 177 del 18 settembre 2000 : Sede CIF Nazionale.

Convegno Nazionale : “Dialogo tra culture per la costruzione del bene comune

25 e 26 gennaio 2008.

Incontro Giovani dal titolo: “*Esserne parte per farne parte*”,

19-20-21 giugno 2008

10 .Corso per sito Web

Incontro 29 febbraio – 1 marzo 2008

Incontro 7/8 marzo 2008

Incontro 4/5 aprile 2008

### **c) Conto Consuntivo 2007**

Il Consiglio Nazionale, nella riunione del 29 marzo 2008, ha approvato il bilancio consuntivo 2007.

L’associazione non ha fornito la specifica relativa all’ammontare delle spese sostenute per il personale; per l’acquisto di beni e servizi e per altre voci residuali

### **d) Bilancio Preventivo 2008**

Il Consiglio Nazionale, nella riunione del 29 marzo 2008, ha approvato il bilancio preventivo 2008.

## 14. CITTADINANZATTIVA

**a) Contributo assegnato per l'anno 2008: euro 151.214,58**

**b) Relazione dimostrativa del concreto perseguimento delle finalità istituzionali**

Nel 2008 le risorse umane che hanno collaborato con Cittadinanzattiva sede nazionale, a diverso titolo, sono 105, di cui 57 sono il vero e proprio staff del Segretario generale (così come indicato sullo Statuto) e svolgono, con vari tipi di contratto, un'attività continuativa e stabile all'interno della sede nazionale.

*I Media.*

Nel 2008, Cittadinanzattiva ha potuto contare su circa 5.000 articoli su quotidiani e periodici della carta stampata, oltre 200 interviste televisive e circa 400 radiofoniche; è inoltre presente in centinaia di forum di discussione e blog e ha potuto contare su una collaborazione settimanale con “Uno Mattina” e “Sabato & Domenica”, contenitori leader delle fasce orarie del mattino, nei giorni feriali e festivi. I volti di Cittadinanzattiva sono stati inoltre al centro di interviste realizzate per le principali trasmissioni di approfondimento e inchiesta, sia dei canali pubblici radio televisivi che dei network privati.

*Le istituzioni pubbliche e politiche .*

Le relazioni svolte in questo ambito sono indirizzate a rappresentare, tutelare e implementare, in collaborazione con Istituzioni e Amministrazioni, gli interessi dei cittadini nelle diverse aree di intervento di Cittadinanzattiva.

LE STRATEGIE GENERALI DI CITTADINANZATTIVA

*LA TUTELA DEI DIRITTI*

L'espressione “tutela dei diritti” si riferisce alla modalità di azione di Cittadinanzattiva. Il 2008 è stato l'anno della prima Convenzione nazionale sui PiT, che ha messo insieme diversi leader del movimento e responsabili dei servizi PiT, locali e nazionali, ed ha rappresentato una tappa importante nel processo di consolidamento della rete di tutela di Cittadinanzattiva sul territorio.

I PiT sono uno dei nostri principali strumenti di tutela e operano negli ambiti: della salute, dei consumatori e della giustizia. Sono servizi di informazione, assistenza e consulenza gratuiti per i cittadini, che possono accedervi via web, via mail, via fax, telefonicamente o per posta ai recapiti della sede nazionali e delle sedi territoriali; l'unico non ancora attivo sul territorio è il PiT Giustizia, poiché è nato solo nel giugno 2008. Nel corso del 2008 abbiamo aiutato circa 35.000 cittadini che si sono rivolti ai tre servizi PiT, con segnalazioni, peraltro, anche relative all'area scuola (sicurezza

strutturale e igiene *in primis*). Altro strumento di tutela utilizzato è stata la partecipazione a numerosi tavoli di lavoro per prevenire la violazione dei diritti o dirimere questioni connesse al rispetto degli stessi.

Nell'ambito della salute, con il Tribunale per i Diritti del Malato e il Coordinamento nazionale delle Associazioni dei Malati Cronici, nel 2008 si è rafforzata l'azione di tutela soprattutto su due fronti: la prevenzione degli errori medici e l'attenzione ai più deboli.

#### *L'INFORMAZIONE CIVICA.*

Per "informazione civica" intendiamo la produzione e divulgazione di informazioni che hanno come fonte diretta i cittadini.

Una delle attività che maggiormente caratterizza la nostra organizzazione è la produzione di informazioni elaborate in rapporti o indagini che ci consentono di evidenziare carenze e disfunzioni e formulare proposte di cambiamento ai decisori istituzionali.

I principali rapporti presentati nel corso del 2008 sono stati:

- Rapporto PiT Salute XII edizione "Cittadini al primo posto. Per una sanità più umana ed accessibile";
- Rapporto PiT Servizi IX edizione "I consumatori pagano il conto. Tutela dei diritti e potere d'acquisto in tempo di crisi;
- VI Rapporto su Sicurezza, qualità e comfort a scuola (nell'ambito della campagna "Impararesicuri");
- Rapporto sull'Assistenza Domiciliare Integrata;
- Rapporto sull'analisi della qualità della cartella clinica.

Quanto alle indagini, quelle principali hanno riguardato:

- gli asili nido
- lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani
- il servizio idrico integrato per uso domestico
- i comportamenti violenti a scuola
- le Consultazioni Europee dei Cittadini
- il Monitoraggio dello stato dei diritti di cittadinanza attiva europea
- i pazienti affetti da patologie rare.

#### *IL CONFRONTO ISTITUZIONALE*

Il confronto con gli organi istituzionali è finalizzato a produrre provvedimenti migliorativi per i cittadini o - al contrario - ad impedire la produzione di regole e/o disposizioni che abbiano effetti negativi sui diritti dei cittadini.

Per quanto riguarda le politiche della salute, Cittadinanzattiva, attraverso il Tribunale per i Diritti del Malato e il Coordinamento nazionale Associazioni Malati Cronici, si è impegnata su:

- depenalizzazione del reato da errore medico,

- accesso alle terapie farmacologiche indispensabili per garantire la salute dei cittadini,
- ampliamento dei Livelli Essenziali di Assistenza e inserimento dell'assistenza odontoiatrica tra le prestazioni totalmente incluse nei LEA,
- agevolazioni tariffarie per i soggetti che utilizzano presso il domicilio apparecchiature medico-terapeutiche alimentate ad energia elettrica,
- legge sul testamento biologico rispettosa della volontà del paziente.

Per quanto riguarda le politiche dei consumatori, Cittadinanzattiva si è impegnata su:

- l'azione collettiva risarcitoria,
- i fondi antitrust,
- i costi delle polizze Rc auto per i giovani,
- l'implementazione del comma 461 art. 2 legge 24/12/2007 n. 244 (legge finanziaria),
- una maggiore trasparenza nella governance del Consorzio Patti Chiari,
- la restituzione di soldi a milioni di famiglie con i contatori starati, attraverso la sottoscrizione di un accordo con ENI,
- l'istituzione del call center sulla liberalizzazione del mercato elettrico presso il GSE (Gestore Servizio Elettrico),
- nel 2008 è stato stipulato un protocollo tra le Associazioni aderenti al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) e l'Agcom (Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni), avente come oggetto una più stretta collaborazione tra Autorità ed associazioni, al fine di promuovere campagne d'informazione e progetti a favore dei cittadini consumatori. Uno dei principali successi ottenuti grazie alla collaborazione tra Autorità ed Associazioni ha riguardato i numeri a sovrapprezzo (satellitari, servizi interattivi, ecc.) che dal mese di ottobre 2008 possono essere attivati solo dietro esplicita richiesta dei cittadini.

In ambito scuola ed educazione, abbiamo fatto parte del Gruppo di lavoro per la Convenzione sui diritti per l'Infanzia e l'Adolescenza in Italia che ha formulato la proposta di istituzione del Garante Nazionale per l'Infanzia.

Cittadinanzattiva ha fatto parte del Comitato organizzatore, insieme al Ministero della Sanità francese e alla Commissione europea, dell'evento "Europe for Patients", svoltosi sotto la Presidenza europea francese, a Parigi il 13 e 14 ottobre 2008. In quella occasione, il Ministero della Salute francese, per la prima volta, si è impegnato ad organizzare la celebrazione della terza Giornata europea dei Diritti del Malato. Anche con il nostro contributo, per la prima volta è stato possibile assicurare la partecipazione – a titolo gratuito – di organizzazioni civiche europee. Ha elaborato un position paper sulla Direttiva sulle cure transfrontaliere. In occasione della seconda Giornata europea dei Diritti del Malato, il Ministero della Sanità sloveno ha presentato

una legge - neo approvata in Slovenia - basata sulla Carta europea dei Diritti del Malato.

### *LA VALUTAZIONE CIVICA*

La “valutazione civica” consiste nella valutazione delle politiche e dei servizi pubblici da parte dei cittadini e rappresenta un valore aggiunto enorme per il miglioramento delle prestazioni.

Una maggiore presenza dei cittadini attivi nelle aziende sanitarie. I cittadini attivi hanno verificato la qualità del servizio nelle aziende sanitarie di quattro Regioni italiane (Abruzzo, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Puglia) e si sono preparati per fare altrettanto anche nel resto del Paese insieme al Ministero della salute. Cento nuovi cittadini sono stati formati come esperti nella valutazione civica dei servizi sanitari.

Nel quadro del Protocollo d'intesa siglato un paio di anni fa sul tema generale della sussidiarietà orizzontale tra Ministero della Pubblica Amministrazione e dell'Innovazione e Cittadinanzattiva, nel corso del 2008 abbiamo applicato la valutazione civica in via sperimentale ai servizi front-office della pubblica amministrazione e alle istituzioni scolastiche. Nel 2008 è stata inoltre avviata la progettazione della metodologia e degli strumenti della valutazione civica della Giustizia Civile.

### *UN ANNO DI PROGETTI.*

In questa parte del documento vengono riportati sinteticamente i progetti, le attività, i programmi realizzati nel corso del 2008.

Per maggiori dettagli, e vista la mole dei materiali prodotti, si rinvia al sito istituzionale di Cittadinanzattiva [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

### *AREA SALUTE*

**ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA** – Seconda ricognizione sull'assistenza domiciliare integrata in Italia

*Risultati:* Raccolta ed elaborazione di dati, oggetto del secondo rapporto sullo stato dell'arte dell'assistenza domiciliare integrata in Italia. Sono stati coinvolti 335 medici di famiglia, 242 infermieri, oltre 300 utenti del servizio, 10 Regioni, 28 Aziende Sanitarie, 16 distretti e 11 comuni.

**AUDIT CIVICO** – Valutazione critica e sistematica dell'azione delle aziende sanitarie promossa dalle organizzazioni civiche.

*Risultati:* Avvio di un ciclo nazionale, realizzazione di 5 cicli regionali.

**CORSO PER LA FORMAZIONE DI 100 CITTADINI ESPERTI NELL'ANALISI E NELLA VALUTAZIONE CIVICA DEI SERVIZI (I E II Edizione)**

*Risultati I Edizione:* Realizzazione del corso della durata di 100 ore circa, articolato in **CARDIOLAB** - Campagna di informazione sui fattori di rischio e sulla prevenzione delle malattie cardiovascolari. Si tratta di un ambulatorio mobile, in cui vengono effettuate visite mediche gratuite allo scopo di individuare la percentuale di rischio di

incorrere in un evento cardiovascolare. Cardiolab è aperto a tutta la cittadinanza e fino ad oggi ha raggiunto, 137 città italiane, coinvolgendo circa 2.000 medici, per un totale di oltre 40.000 visite dal 2003 al 2008.

#### CARTA DELLA QUALITÀ IN CHIRURGIA

*Risultati:* realizzazione di un evento pubblico rivolto principalmente a professionisti della sanità e cittadini organizzato insieme ad ACOI (Associazioni Chirurghi Ospedalieri Italiani); raccolta di nuove sottoscrizioni dei reparti, giunti a quota 73, e analisi dei dati delle autocertificazioni.

INSERT – Indagine “INSERT- Un monitoraggio dei cittadini sui servizi per le tossicodipendenze”

*Risultati:* Realizzazione della fase istruttoria convocazione e realizzazione del tavolo di lavoro finalizzati alla realizzazione di una raccomandazione civica.

#### OSTEOCAMPER - Campagna di informazione e tutela sull'osteoporosi

Durante le 5 tappe del camper i cittadini interessati hanno potuto avere gratuitamente un colloquio con un medico di famiglia e, in presenza di fattori di rischio, effettuare una consulenza specialistica ed una MOC ad ultrasuoni.

#### RAPPORTO PiT SALUTE

Presentazione in occasione di un evento pubblico dell' XI Rapporto PiT Salute “Ai confini della sanità. I cittadini alle prese con il federalismo”.

#### PROGRAMMA SUL DOLORE CRONICO

Tre progetti che hanno prodotto la realizzazione di una Raccomandazione rivolta alle Istituzioni, un programma di eventi interregionali e un evento nazionale, una indagine su 4 centri per la gestione del dolore (Cosenza, Pavia, Rimini, Roma) e una campagna di informazione realizzata in circa 40 città.

#### RAPPORTO CnAMC - Coordinamento nazionale delle Associazioni dei Malati Cronici

Analisi e raccolta dei dati del VIII Rapporto sulle Politiche della Cronicità “Il Prezzo dei diritti”, presentato in occasione di un evento pubblico nel 2009.

#### RAPPORTO SULLA QUALITÀ DELLA CARTELLA CLINICA

Analisi dei requisiti formali e sostanziali della Cartella clinica e produzione di un rapporto conclusivo. L'indagine è stata condotta sulle cartelle cliniche giunte all'area medico legale di Cittadinanzattiva per sospetto errore.

#### RACCOMAND-AZIONI NEL PERCORSO ASSISTENZIALE DEL PAZIENTE DIABETICO

Realizzazione di una campagna di informazione e tutela sulla qualità dell'assistenza ai cittadini affetti da diabete per produrre un cambiamento visibile e misurabile nella qualità dell'assistenza in selezionate realtà territoriali (Centri di diabetologia).

#### MALATTIE RARE. LE ASSOCIAZIONI DI PAZIENTI: RISORSA PER PROGETTARE NUOVI INTERVENTI

Realizzazione e presentazione nel corso di un evento pubblico del rapporto “Malattie rare. Le associazioni di pazienti: risorsa per progettare nuovi interventi”, al quale hanno partecipato 25 associazioni di pazienti e familiari affetti da patologia rara e 11 responsabili regionali e/o provinciali Federazione Italiana Medici di Medicina Generale.

#### AREA CONSUMATORI

##### CAMPAGNA DIALOGO

L’iniziativa è stata finalizzata a migliorare la capacità dei cittadini di gestire i propri risparmi e di orientare le scelte sulla base delle proprie esigenze effettive, valorizzando la chiarezza ed il dialogo nel rapporto con la propria banca. Undici sedi di Cittadinanzattiva hanno raggiunto circa 50.000 cittadini, attraverso il sito internet e la distribuzione di materiale di approfondimento.

##### CONCILIAMO

I 5 sportelli pilota hanno proseguito nella realizzazione delle attività di conciliazione in diverse regioni; sono stati siglati protocolli locali di conciliazione a Bologna, Torino, Firenze, Bari, Cagliari.

##### CAMPAGNA ISOLANDO

Una campagna nazionale di informazione sulle opportunità di risparmio che un corretto isolamento termico delle abitazioni può comportare.

##### ENERGIA E LIBERALIZZAZIONI

Uno studio sull’impatto delle liberalizzazioni sui cittadini-consumatori. È un programma biennale.

##### CONSUMER CREDIT COUNSELING PROGRAM

È una campagna di informazione che ha l’obiettivo di veicolare informazioni di base in tema di servizi finanziari e risparmio consapevole attraverso la formazione di una rete di volontari.

##### LE GIORNATE DEL SOLE

È una campagna di promozione sull’utilizzo di fonti energetiche rinnovabili ed in particolare sull’uso delle fonti solari, realizzata in partnership con altre associazioni di cittadini

##### MISTERY SHOPPING

Un’attività sperimentale per lo sviluppo di uno strumento di valutazione civica del livello di qualità inerente l’erogazione del servizio di consulenza in Agenzia. Tale strumento è stato testato sulle Agenzie UCB per essere in futuro utilizzabile nelle Agenzie di tutti i gruppi bancari.

##### OSSERVATORIO PREZZI E TARIFFE

L’osservatorio ha raccolto i dati delle tariffe di acqua, rifiuti, asili nido, trasporto, imposte locali su tutto il territorio nazionale in tutti i capoluoghi di provincia. Nel

quadro delle attività dell'osservatorio, sono stati tutorati alcuni osservatori regionali (es: Lazio, Campania).

Più SERVIZI - IX Relazione Più Servizi "I consumatori pagano il conto. Tutela dei diritti e potere d'acquisto in tempo di crisi".

PIÙ CONCORRENZA, PIÙ DIRITTI

È una campagna di informazione - realizzata in partnership con Assoutenti, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori - sulle opportunità offerte dai decreti Bersani al cittadino-consumatore.

Il progetto ha visto la realizzazione della Prima giornata delle liberalizzazioni in tutte le province italiane nel mese di ottobre con la distribuzione di circa 100.000 opuscoli informativi, uno studio sull'impatto delle liberalizzazioni in collaborazione con Ipsos e la realizzazione di convegni tematici con la presenza di tutti gli stakeholder.

sul sito [www.concorrenzaediritti.it](http://www.concorrenzaediritti.it)

LA VALUTAZIONE CIVICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Un'attività sperimentale per lo sviluppo di uno strumento di valutazione civica del livello di qualità applicato agli uffici front-office dei servizi comunali.

ANALISI CIVICA DEI CONTRATTI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Avvio dell'attività di studio della contrattualistica e costituzione equipe di lavoro. L'attività prosegue nel 2009.

PROGRAMMA CONCILIAZIONE

Avvio dell'attività di studio per l'implementazione della conciliazione. L'attività prosegue nel 2009.

ENERGIA NEGLI OSPEDALI - SECONDA INDAGINE NAZIONALE SULLA PRODUZIONE E SUI CONSUMI DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI NELLE STRUTTURE SANITARIE ITALIANE

Studi preparatori per indagine sulle fonti rinnovabili nelle strutture sanitarie, attraverso una prima ricognizione delle esperienze già monitorate da Cittadinanzattiva attraverso i programmi del Tribunale per i diritti del malato. L'attività prosegue nel 2009.

AREA GIUSTIZIA

LA GIUSTIZIA AL SERVIZIO DEI CITTADINI

Un Progetto di Servizio Civile Nazionale per promuovere il diritto alla giustizia, specie dei cittadini più emarginati e deboli, favorendo una maggiore consapevolezza e tutela dei propri diritti nonché migliorando la qualità e l'accessibilità del servizio giustizia. Le regioni coinvolte nel progetto sono state: Lazio, Liguria, Calabria, Lombardia, Emilia Romagna e Basilicata; 14 le città e 39 i volontari.

AREA SCUOLA

La Campagna Impararesicuri nel 2008 si è svolta sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica, con il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei

Ministri, del Ministero dell'Istruzione dell'Università della Ricerca, del Ministero del lavoro della Salute e delle Politiche Sociali, del Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari, Forestali, del Ministero della Gioventù.

Nel 2008 Impararesicuri ha visto il consolidarsi di linee di intervento differenziate al suo interno (benessere, prevenzione dei comportamenti violenti a scuola, sicurezza del territorio) pur mantenendo il comune denominatore della tutela del diritto alla sicurezza e alla salute, nonché dello sviluppo della cultura della sicurezza.

1) Il Monitoraggio degli edifici scolastici

E' stata realizzata la VI edizione della rilevazione civica condotta su un campione di 132 edifici scolastici per misurarne il livello di sicurezza, qualità e comfort.

2) La VI Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole

*In partnership con:* Dipartimento della Protezione Civile (Ufficio Sismico nazionale) e le associazioni locali di protezione civile.

3) "Pronti, partenza, gnamm...!" – Campagna di informazione rivolta a studenti, insegnanti e genitori della scuola di infanzia e primaria sulla crescita ed il radicamento della cultura del ben-essere.

4) "La scuola di ben-essere" – Progettazione di una Campagna di informazione e di formazione rivolta agli insegnanti, e ai bambini dai 3 agli 11 anni, per fornire una informazione di base sui temi del benessere (alimentazione, salute, movimento) al fine di colmare gap conoscitivi ancora molto accentuati.

5) "Attenti alla maleducAzione" – E' una campagna di informazione per la prevenzione dei comportamenti violenti a scuola e dintorni ed il titolo di una ricerca-azione sul tema.

*Risultati:* Realizzazione e diffusione di 61.000 guide rivolte agli insegnanti delle scuole primarie dal titolo "Attenti alla maleducAzione", contenenti sia attività specifiche relative alla presenza e diffusione dei comportamenti violenti a scuola sia l'avvio di una indagine conoscitiva indirizzata agli studenti e agli insegnanti per rilevarne il punto di vista.

Sono state realizzate anche 61.000 Guide per gli insegnanti delle scuole secondarie, dal titolo "Regoliamoci" e 350.000 adesivi con Cattivik, per aiutare a scoprire, con attività e giochi, il Regolamento d'Istituto e lo Statuto dei diritti degli Studenti e delle Studentesse.

6) "Quando la terra trema" – E' una campagna di informazione sul rischio sismico che prevede la diffusione di opuscoli informativi sul tema e l'avvio di una ricerca-azione sulla percezione di tale rischio nei ragazzi delle scuole secondarie e nei loro genitori.

7) III edizione del Premio delle Buone Pratiche di Educazione alla sicurezza e alla salute - L'iniziativa si propone la raccolta e la diffusione di progetti realizzati dalle scuole in tema di educazione alla sicurezza e alla salute e la premiazione di quelle più significative.

In questa seconda annualità del Premio si è registrato una significativa risposta da parte delle scuole che hanno partecipato con 262 progetti, di qualità elevata. Il Ministero dell'Istruzione ha dato riconoscimento e rilievo a questa iniziativa, dandone notizia sul proprio sito.

#### AREA EUROPA

##### 2ND EUROPEAN DAY OF PATIENTS' RIGHTS

La seconda Giornata Europea per I Diritti del Malato 2008 è stata celebrata in 26 paesi il 18 aprile 2008 con 80 eventi nazionali e locali. La Carta è stata tradotta in 16 lingue, e dépliant e poster sono stati distribuiti in tutti gli eventi insieme alle spille a supporto del riconoscimento ufficiale della Giornata Europea per i Diritti del Malato. *Risultati:* La Giornata Europea dei Diritti del Malato ha ricevuto il patrocinio del Parlamento Europeo, del Commissario Europeo Androulla Vassiliou e del Comitato Europeo Economico e Sociale. (CESE).

La nuova proposta metodologica e gli indicatori sono stati discussi in un incontro di esperti europei che si è tenuto a Bruxelles con un'ampia gamma di stakeholder europei.

Nel 2008 sono iniziati i primi passi del processo di monitoraggio in merito alla situazione generale nazionale e alla ricerca statistica così come la costruzione di una matrice sui Diritti del Malato.

*Risultati:* la Carta europea dei Diritti del Malato ed il processo di monitoraggio sono stati presentati in molte conferenze accademiche internazionali.

##### MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLO STATO DEI DIRITTI DI CITTADINANZA ATTIVA EUROPEA

Si è arrivati alla creazione di un toolkit per raccogliere informazioni sull'implementazione dei Diritti della Cittadinanza Attiva e di una matrice per la valutazione dello stato dei Diritti della Cittadinanza Attiva. Questi strumenti sono stati tradotti nelle lingue dei differenti paesi partecipanti.

##### CONSULTAZIONE EUROPEE DEI CITTADINI

Nel 2008 si è dato avvio al progetto "Le Consultazioni Europee dei Cittadini 2009 (ECC 2009)" che ha messo insieme cittadini provenienti da tutti i 27 Paesi membri dell'Ue per discutere tra loro e, in un secondo momento, con i policy-makers, le sfide chiave che si troverà ad affrontare l'Ue.

**INIZIATIVE E PROGETTI TRASVERSALI**

◦ **PROGRAMMA DIRITTI E SVILUPPO** - È un progetto, realizzato in Colombia, nato per contribuire a migliorare le tecnologie di difesa dei diritti dei cittadini nel campo dei servizi di pubblica utilità, particolarmente quelli domiciliari, e più in generale, creare un ambiente favorevole sui territori e a livello nazionale per la crescita della dimensione civica.

**c) Conto Consuntivo 2007**

La Direzione Nazionale, nella riunione del 16 maggio 2008, ha approvato il bilancio consuntivo 2007.

L'associazione non ha fornito la specifica relativa all'ammontare delle spese sostenute per il personale; per l'acquisto di beni e servizi e per altre voci residuali

**d) Bilancio Preventivo 2008**

La Direzione Nazionale, nella riunione del 16 maggio 2008, ha approvato il bilancio preventivo 2008.

## 15. CNCA – Coordinamento nazionale Comunità di Accoglienza

**a) Contributo assegnato per l'anno 2008: euro 28.685,26**

**b) Relazione dimostrativa del concreto perseguimento delle finalità istituzionali**

Il programma di attività per l'anno 2008 ha avuto come filo conduttore, a livello generale, quello della responsabilità e del rispetto dei diritti per tutte le persone.

"Diritto ai diritti"; "Diritti e responsabilità: per piacere e per passione", sono i due slogan che hanno accompagnato gli ultimi anni di lavoro del CNCA e la riformulazione e rilancio del nostro portale. Slogan pensati, non casuali.

Da questa proposta si è sviluppata un'azione nel corso del 2008 che ha visto:

- la costituzione di un CANTIERE sul WELFARE, come strategia di riaffermazione della centralità della società civile, della sua autonomia dalla politica, decisa espressione della volontà di riprendersi rappresentanza e parola;

- lo sviluppo di una riflessione sul VOLONTARIATO e sul LAVORO SOCIALE, come moderna forma di risposta alla organizzazione dei servizi territoriali da riconoscere e valorizzare, come perno attorno al quale ruota l'esigibilità dei diritti.

Il Cantiere Welfare si è proposto di essere uno spazio di riflessione e di iniziativa sui temi del welfare e della sicurezza sociale, di esprimere un pensiero politico in grado di incidere in modo significativo sulle politiche nazionali e locali.

Tra i promotori dell'iniziativa figurano parecchie, qualificate organizzazioni del terzo settore e del volontariato italiani: tra gli altri Casa della Carità, CNCA, CeAS, CGM, ACLI, Antigone, ERIT, FeDerSerD, FICT, FISH, Forum Droghe, LILA, Lunaria, MOVI. Ma sono numerose le organizzazioni di rilevanza locale e le persone che hanno sottoscritto la lettera aperta da cui ha preso avvio la raccolta delle adesioni.

Gli aderenti all'iniziativa sono stati accomunati dal fatto di ritenere che non sia più rinviabile un riconoscimento pieno, da parte della politica e degli altri attori sociali, della soggettività politica del terzo settore e del volontariato e della funzione pubblica da essi svolta; inoltre, hanno chiesto con forza che la questione sociale fosse assunta da tutti come "la questione" più importante che ha di fronte il Paese.

L'iniziativa è nata anche dall'insoddisfazione che le organizzazioni sociali hanno provato nei confronti del mondo politico e delle istituzioni, dal rischio che le organizzazioni civiche siano chiamate solo a svolgere compiti di controllo sociale e non valorizzate per il proprio patrimonio di valori e di competenze e che la tutela dei diritti e la risposta ai bisogni sociali rimangano ai margini dei programmi politici e dell'azione di governo.