



CARTA EUROPEA DELLA CITTADINANZA ATTIVA*

Luglio 2006

PREAMBOLO

Noi, cittadini attivi organizzati in movimenti e associazioni operanti in diversi paesi dell'Unione europea abbiamo stilato la presente Carta Europea della cittadinanza attiva.

La sottoponiamo al dibattito pubblico, al livello sia comunitario che nazionale, chiedendo che venga inclusa nel processo costituzionale europeo come pure nei modelli giuridici degli Stati membri.

La Carta riguarda le organizzazioni di cittadini e non gli individui. Essa si rivolge inoltre alle istituzioni pubbliche, intese come organismi/agenzie governativi e amministrativi, prescindendo dal loro status giuridico.

La Carta attinge alle esperienze pratiche delle Organizzazioni autonome di cittadini¹ (OAC) che sono coinvolte direttamente o indirettamente nelle politiche nazionali ed europee.

La Carta si basa inoltre sull'analisi di una serie di buone pratiche nelle relazioni tra istituzioni pubbliche e organizzazioni dei cittadini, nonché su documenti prodotti da istituzioni europee, dalla comunità scientifica, da organizzazioni di cittadinanza attiva e da precedenti carte e convenzioni riguardanti la questione della partecipazione dei cittadini al *policy making*.

Due sono le ragioni fondamentali per cui questa Carta è stata stilata: l'esistenza di un paradosso riguardante la partecipazione dei cittadini alla vita democratica dell'Unione europea e la presenza di una lacuna normativa nel modello giuridico europeo.

Il paradosso consiste nel fatto che se da un lato i cittadini e le loro autonome organizzazioni vengono comunemente sollecitati a contribuire con risorse materiali e immateriali a colmare il "deficit democratico" dell'Unione europea, dall'altro essi sono

* Questa bozza è il risultato del lavoro congiunto del team FONDACA (Fondazione Cittadinanza Attiva) – *Active Citizenship Network* (il programma europeo del movimento civico italiano Cittadinanzattiva), composto da Cinzia Carnevale, Giuseppe Cotturri, Cecília Fonseca, Giovanni Moro, Charlotte Roffiaen e Ilaria Vannini. Il testo è il risultato di un progetto gestito da *Active Citizenship Network* con la partecipazione delle seguenti associazioni: Mondo delle ONG (Austria); Associazione per la difesa dei consumatori (Repubblica Ceca); Sozialbüro Main-Taunus (Germania); Ghaqda-tal-Konsumatori (Malta); Associazione dei consumatori polacchi (Polonia); Animar (Portogallo); Associazione rumena per la difesa dei consumatori (Romania); Centro informazione giuridica per le ONG (Slovenia); Helsinki Citizens' Assembly (Turchia). Il progetto è stato finanziato dalla Commissione europea, DG Educazione e Cultura, e Unicredito. Il team ha anche preso in considerazione i contributi di 22 organizzazioni, istituzioni ed esperti durante il periodo della consultazione (marzo-aprile 2006) e i contributi emersi durante la conferenza finale del progetto, tenutasi il 22 e 23 maggio 2006 a Vienna.

¹ Preferiamo l'espressione Organizzazioni autonome di cittadini alle altre esistenti (Organizzazioni della società civile, Organizzazioni del terzo settore, Organizzazioni non profit, ecc.), che si riferiscono ad aspetti economici, filosofici ed etici attualmente oggetto di discussione.

scarsamente considerati e spesso persino trattati con diffidenza dalle istituzioni pubbliche. Questo paradosso è legato a una lacuna normativa: mentre i documenti dell'UE contengono diversi riferimenti all'attività delle organizzazioni di cittadini nella sfera pubblica, essi sono completamente privi di testi giuridicamente vincolanti che definiscano i ruoli, i diritti e le responsabilità delle Organizzazioni autonome di cittadini, come pure gli obblighi delle istituzioni pubbliche nei loro confronti. L'Unione europea, in effetti, non ha ancora definito l'attività delle organizzazioni di cittadini nella sfera pubblica in termini di diritti, confinando questa materia nel campo del *policy making*.

La Carta europea della cittadinanza attiva mira a risolvere questo paradosso e a colmare la lacuna normativa, prendendo finalmente atto del ruolo svolto dalle Organizzazioni autonome di cittadini in quanto attori legittimi e indispensabili nella costruzione dell'Europa.

La Carta intende contribuire alla costruzione e allo sviluppo dello spazio democratico europeo attraverso l'esercizio collettivo dei diritti dei cittadini, già garantiti come diritti fondamentali riconosciuti, da parte delle OAC.

La forza della Carta si basa sul suo processo di implementazione, in particolare nel caso in cui essa serva come base per la valorizzazione e il miglioramento del rapporto tra le OAC e le istituzioni pubbliche. La Carta deve essere intesa come un continuo processo di deliberazione e discussione tra i due tipi di attori.

È necessario sottolineare che questo ruolo non è in contrasto con le responsabilità delle istituzioni pubbliche, né rappresenta una minaccia per i meccanismi della rappresentanza democratica nell'Unione europea. L'attività delle Organizzazioni autonome di cittadini è volta, piuttosto, a integrare le azioni delle istituzioni europee e a dare nuove energie alla vita democratica.

La Carta europea della cittadinanza attiva trae ispirazione, tra l'altro, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e, più in particolare, dall'articolo 11 sulla libertà di espressione e informazione, dall'articolo 12 sulla libertà di riunione e associazione, dall'articolo 21 sulla non discriminazione e dall'articolo 41 sul diritto alla buona amministrazione.² I 20 articoli della Carta sono pertanto un'espressione dei diritti fondamentali e, in quanto tali, esistono e devono essere rispettati anche quando le leggi europee e nazionali non provvedono esplicitamente alla loro difesa.

La Carta contiene 20 articoli ed è divisa nelle seguenti sezioni:

- Principi generali
- Diritti di partecipazione civica
- Obblighi delle istituzioni pubbliche
- Applicazione
- Implementazione

Gli articoli della Carta devono essere considerati nel loro insieme. In particolare, gli articoli 10, 11, 12, 13 e 19 devono essere interpretati sulla base delle disposizioni contenute negli articoli 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 e 18.

² Questi diritti, già garantiti dalla Carta, non saranno pertanto citati direttamente nel corpo del testo. La Carta, inoltre, non fa riferimento ai Trattati europei che devono ancora essere ratificati.

In appendice alla Carta è pubblicato un riepilogo di esempi di buone pratiche raccolti in 10 paesi europei durante il progetto e utilizzati per definire i diritti della Carta. Essi testimoniano il fatto che tali diritti sono ottenibili e vanno quindi considerati parte integrante della Carta.

PRINCIPI GENERALI

1. *Definizione delle Organizzazioni autonome di cittadini*

Le Organizzazioni autonome di cittadini (OAC) sono create e gestite dai cittadini. Esse realizzano la partecipazione civica contribuendo alla difesa dei diritti fondamentali e al miglioramento della vita democratica. Esse lavorano per la difesa dei diritti dei cittadini e/o per la cura dei beni comuni attraverso attività di tutela, gestione di servizi ed empowerment dei cittadini. Esse operano nell'interesse generale attraverso strutture democratiche, senza perseguire fini di lucro.

2. *Diritto di partecipazione*

Ogni individuo ha il diritto di partecipare attivamente, attraverso le Organizzazioni autonome di cittadini (OAC), alla vita pubblica.

Per vita pubblica si intendono le situazioni e i luoghi in cui vengono trattate questioni di interesse generale, compresi i campi di azione che competono alle istituzioni pubbliche. Le OAC devono avere l'opportunità di partecipare direttamente all'intero processo di *policy making*; ciò significa che devono essere considerate uno degli attori principali nella determinazione dell'agenda pubblica, nell'attuazione delle politiche e nella valutazione di queste ultime. Esse devono inoltre contribuire alle decisioni fin dall'inizio nel processo decisionale, e non dopo che le decisioni sono già state già prese.

3. *Ruolo delle istituzioni pubbliche*

Le istituzioni pubbliche valorizzano e incoraggiano le attività delle OAC finalizzate alla tutela dei diritti, alla cura e alla valorizzazione dei beni comuni e/o dell'interesse generale.

Le istituzioni pubbliche dell'Unione europea, ovvero le istituzioni locali, nazionali e comunitarie, devono rimuovere gli ostacoli allo sviluppo delle attività delle OAC e sostenere queste ultime, in particolare istituendo strumenti, sistemi e processi atti a promuovere una partecipazione più allargata; a formulare politiche in modo chiaro e trasparente; a sostenere le, e collaborare con, le iniziative autonome delle OAC e a lavorare in partnership con esse a progetti comuni. Le istituzioni pubbliche devono sollecitare il punto di vista delle OAC, incoraggiando la loro partecipazione ai processi decisionali. Le istituzioni pubbliche, infine, devono integrare nei loro standard di lavoro gli insegnamenti derivanti dalle buone pratiche.

4. *Responsabilità delle Organizzazioni autonome di cittadini*

Le OAC hanno la responsabilità di contribuire a promuovere una maggiore coscienza europea tra i cittadini e ad incrementare la partecipazione popolare alla vita democratica dell'Unione.

Nel fare questo, esse devono rispettare i seguenti requisiti:

- a. Responsabilità nei confronti dei loro membri e sostenitori in generale.
- b. Trasparenza, soprattutto nelle questioni finanziarie e quando sono beneficiarie di fondi pubblici e/o contributi di cittadini.
- c. Indipendenza da altri attori (sindacati, partiti politici e istituzioni stesse) ai quali non devono sostituirsi.
- d. Garanzia di democraticità nella struttura e nelle procedure.

Le OAC devono promuovere gli interessi e le aspirazioni dei cittadini trasmettendoli ai *policy maker* locali, nazionali ed europei, con particolare attenzione alle istanze presentate da gruppi marginalizzati.

Le OAC devono fornire ai cittadini opportunità concrete di lavorare insieme e partecipare alla costruzione dell'UE attraverso iniziative e progetti locali, nazionali ed europei.

Quando le OAC portano nuove questioni o problemi nell'agenda politica, devono proporre le misure adeguate ad affrontarli oltre che motivare le loro opinioni e richieste.

Le OAC devono rispettare criteri minimi di trasparenza, come adottare un codice di condotta e divulgare informazioni e dati riguardanti l'organizzazione (obiettivi, missione, numero di soci, gruppi dirigenti, responsabilità e modalità di consultazione, risorse finanziarie, bilanci e rendiconti finanziari, programma di lavoro e procedure di monitoraggio).

Le istituzioni pubbliche devono aiutare le OAC ad assumersi le loro responsabilità civiche e incoraggiarle a osservare i quattro requisiti di base.

DIRITTI DI PARTECIPAZIONE CIVICA

5. Diritto di intervento

Ogni qualvolta sono in gioco i diritti e gli interessi generali dei cittadini, le OAC hanno il diritto di intervenire formulando opinioni e svolgendo azioni, oltre che rendendo note le azioni e/o omissioni che possono incidere su tali diritti e interessi generali.

Esse hanno il diritto di richiedere ingiunzioni e avviare azioni di risarcimento danni presso i tribunali competenti dei paesi membri dell'Unione europea al fine di difendere i diritti dei cittadini, i beni comuni o l'interesse generale, come già stabilito per le associazioni di consumatori.

Quando le OAC denunciano una violazione dei diritti dei cittadini o un danno al bene comune, le istituzioni pubbliche devono rispondere con azioni concrete e partecipative.

Gli attori del settore privato, inoltre, devono facilitare l'esercizio di tale diritto.

Quando una norma o decisione dell'Unione europea viola i diritti fondamentali europei, le OAC possono presentare ricorso di fronte alla Corte di giustizia europea e chiedere la sospensione dell'applicazione degli atti giuridici.

Quando una norma o decisione nazionale viola i diritti fondamentali europei, e in particolari gli alti livelli di protezione stabiliti negli articoli 35, 37 e 38 della Carta dei Diritti fondamentali, le ACO possono presentare ricorso di fronte ai tribunali nazionali competenti e chiedere la sospensione dell'applicazione di tali atti.

6. Diritto di svolgere attività di prevenzione

Le OAC hanno il diritto di svolgere attività finalizzate a impedire illeciti e danni alle persone e ai beni comuni, come pure ad impedire un abbassamento degli elevati livelli di protezione stabiliti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea nel campo della salute, dell'ambiente e dei diritti dei consumatori.

Quando le OAC denunciano un rischio di qualsiasi tipo alle istituzioni pubbliche, queste ultime devono a loro volta intervenire per impedire che quel rischio si concretizzi. Le istituzioni pubbliche devono inoltre integrare nei loro programmi l'esperienza delle OAC nell'ambito della prevenzione.

Le istituzioni pubbliche devono infine incoraggiare le attività di prevenzione svolte direttamente dalle OAC.

7. Diritto di consultazione

Le OAC hanno il diritto di partecipare a tutte le consultazioni pubbliche.

L'appropriatezza e la modalità delle consultazioni devono essere decise in modo partecipativo. Il loro obiettivo deve essere definito con chiarezza prima che la consultazione abbia inizio.

In occasione di una consultazione, le istituzioni pubbliche devono garantire che le decisioni finali non siano ancora state prese e che il punto di vista delle OAC venga tenuto in considerazione.

Le procedure di consultazione devono essere aperte e condotte secondo regole trasparenti, anche se non eccessivamente burocratizzate.

Nel definire e gestire i processi di consultazione, le istituzioni pubbliche devono inoltre tener conto delle limitate risorse umane, temporali e finanziarie delle OAC.

8. *Diritto di accesso*

Le OAC hanno il diritto di accedere a tutte le fonti di informazione e documentazione.

Le OAC sono autorizzate ad accedere agli spazi in cui sono in gioco i diritti dei cittadini, i beni comuni e/o l'interesse generale, per verificarne il rispetto e l'effettivo conseguimento.

Le OAC hanno diritto ad accedere ai media pubblici e privati al pari di tutti gli altri attori coinvolti nel *policy making*.

Le istituzioni pubbliche devono facilitare l'accesso delle OAC alle informazioni e alla documentazione.

Esse devono fornire dati efficaci, chiari ed esaustivi su norme, programmi e altre misure politiche, esponendoli in un linguaggio comprensibile a tutti gli *stakeholder* interessati.

Le informazioni devono essere rese accessibili attraverso diversi canali di comunicazione e fornite nel più breve tempo possibile.

Le istituzioni pubbliche devono facilitare l'accesso e la libera circolazione delle OAC nei luoghi pubblici.

9. *Diritto di valutazione*

Le OAC hanno il diritto di comunicare pubblicamente la loro valutazione delle attività svolte dagli attori pubblici e privati in merito al conseguimento del bene comune e/o dell'interesse generale, nonché al rispetto dei diritti dei cittadini.

A questo scopo, le OAC hanno il diritto di essere coinvolte nelle procedure e negli organi di valutazione.

Le istituzioni pubbliche devono coinvolgere le OAC nel processo di valutazione, creando e usando strumenti partecipativi di valutazione e monitoraggio.

A questo scopo, è necessario che i procedimenti di valutazione siano trasparenti e formalizzati, e il metodo di valutazione definito in modo chiaro.

10. *Diritto ad un'interlocuzione qualificata*

Nei loro rapporti con le istituzioni pubbliche, le OAC hanno il diritto di dialogare e collaborare con pubblici ufficiali o rappresentanti di istituzioni adeguatamente qualificati.

Le istituzioni pubbliche devono assicurarsi che i rappresentanti e i pubblici dipendenti che si occupano delle questioni riguardanti i cittadini siano in numero sufficiente per trattare le richieste delle OAC e risultino chiaramente identificabili e accessibili a queste ultime.

Per soddisfare tale esigenza, le istituzioni pubbliche devono promuovere attività di formazione e aggiornamento periodico.

Devono inoltre garantire una continuità di relazioni, anche quando i loro rappresentanti e pubblici dipendenti vengono destinati a un ruolo diverso.

OBBLIGHI DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE

11. Rispetto dei tempi e obbligo di fornire un feedback

Le istituzioni pubbliche devono:

- a. rispettare i tempi delle OAC adottando procedure semplici e veloci;
- b. fornire risposte tempestive agli input delle OAC e motivare le loro risposte in maniera adeguata.

Le istituzioni pubbliche devono definire e rendere noto in anticipo un programma per la partecipazione delle OAC alle diverse fasi del *policy making*, coinvolgendo le OAC nel processo stesso.

Le procedure partecipative devono essere volte a evitare un'eccessiva burocratizzazione, suscettibile di ostacolare il coinvolgimento delle OAC.

Le OAC hanno il diritto di sapere dalle istituzioni pubbliche, mediante un feedback chiaro e tempestivo, se e come le loro raccomandazioni sono state prese in considerazione nella formulazione delle politiche. Le istituzioni pubbliche devono motivare la loro risposta in modo chiaro ed esaustivo, soprattutto nel caso in cui respingano la proposta di una OAC.

12. Fiducia e pari dignità

Le istituzioni pubbliche devono gestire le relazioni con le OAC sulla base della fiducia, della pari dignità e del principio della non-discriminazione.

Le istituzioni pubbliche devono riconoscere formalmente l'autonomia e la pari dignità delle OAC nonché l'importanza del loro ruolo. Ciò significa che le istituzioni pubbliche potranno le OAC su un piano di parità e non le considereranno come organismi semi-amministrativi.

Nello stabilire un rapporto di dialogo, collaborazione o partenariato con le OAC, le istituzioni pubbliche devono seguire il principio della non-discriminazione. Ciò significa che le istituzioni pubbliche devono identificare i loro interlocutori/partner attraverso un processo pubblico e partecipato, usando criteri trasparenti adattati a ogni specifica situazione e fase del *policy making* come definito nell'articolo 19.

Inoltre, le istituzioni pubbliche non possono pretendere di avere come interlocutore un unico rappresentante delle OAC.

13. Misure di sostegno e facilitazione

Per promuovere e sostenere lo sviluppo di attività civiche, le istituzioni pubbliche devono accordare sgravi fiscali alle OAC, contribuire alle loro spese e facilitare il loro accesso alle risorse logistiche.

Le istituzioni pubbliche devono sviluppare politiche di finanziamento che tengano conto degli obiettivi e dei bisogni delle OAC. Esse devono definire, insieme alle OAC, una lista di chiari criteri e norme procedurali riguardanti i finanziamenti.

Le istituzioni pubbliche devono garantire pagamenti tempestivi, informare rapidamente le OAC sui finanziamenti futuri e assicurare che le decisioni riguardanti i finanziamenti vengano prese secondo i principi di equità e trasparenza.

Per facilitare le attività delle OAC e la loro partecipazione alle decisioni e alle discussioni pubbliche, le istituzioni devono fornire loro risorse logistiche e una formazione specifica.

APPLICAZIONE

14. Applicabilità della Carta europea della cittadinanza attiva

Gli articoli contenuti in questa Carta devono essere applicati immediatamente e direttamente a tutte le istituzioni pubbliche e OAC dell'Unione europea a livello locale, nazionale e comunitario.

15. Reclami amministrativi

Le OAC hanno il diritto di inoltrare reclami richiedendo il rispetto dei diritti della Carta e l'adempimento degli obblighi delle istituzioni pubbliche coinvolte, direttamente all'amministrazione pubblica o alle autorità indipendenti competenti.

16. Appello ai tribunali nazionali

Quando una particolare norma o decisione nazionale viola le disposizioni della presente Carta, le OAC investite da questa norma o decisione possono presentare ricorso di fronte ai tribunali competenti e chiedere la sospensione dell'applicazione dell'atto.

17. Appello alla Corte di giustizia europea

Quando una particolare norma o decisione europea viola le disposizioni della presente Carta, le OAC investite da questa norma o decisione possono presentare ricorso di fronte alla Corte di giustizia europea e chiedere la sospensione dell'applicazione dell'atto.

IMPLEMENTAZIONE

18. Istituzione di organismi orizzontali

Per implementare in modo efficace i principi di questa Carta, le istituzioni pubbliche devono istituire strutture *ad hoc* e dipartimenti o agenzie orizzontali, e/o uffici di collegamento, incaricati di coordinare e sostenere l'interazione tra OAC e istituzioni pubbliche.

Le istituzioni pubbliche non dovranno trattare con le OAC in maniera frammentaria, evitando la compresenza di diversi approcci e stili di policy nell'ambito della stessa istituzione.

19. Criteri per coinvolgere le OAC

Le istituzioni pubbliche devono definire e applicare un insieme di criteri per identificare le OAC con cui stabilire rapporti di collaborazione e di partnership.

Questi criteri devono variare a seconda del tipo di relazione considerato ed essere adattati alle situazioni concrete. Il dialogo deve invece restare un processo completamente aperto.

Per l'uso di questa Carta, il dialogo si riferisce alle situazioni in cui le istituzioni pubbliche ascoltano gli input delle OAC, forniscono loro un feedback e ne tengono conto.

La collaborazione si riferisce alle situazioni in cui OAC e istituzioni pubbliche hanno obiettivi convergenti.

Il partenariato si riferisce alle situazioni in cui OAC e istituzioni pubbliche condividono obiettivi, risorse, responsabilità e rischi.

I criteri per coinvolgere le OAC in collaborazioni e partnership saranno tanto oggettivi (campo di attività, dimensioni, ambito territoriale, grado o livello operativo, stabilità, risorse, ecc.) quanto valutativi (esperienza, expertise, reputazione, fiducia, *networking*, organizzazione interna, capacità di esprimere interessi generali o specifici, risultati ottenuti in passato, qualità del progetto, ecc.).

La scelta dei criteri appropriati sarà attuata attraverso un processo consultivo aperto e pubblico. Le OAC saranno invitate a partecipare alla definizione dei criteri.

I criteri scelti saranno comunicati e applicati in modo trasparente. L'applicazione di tali criteri coinvolgerà il più possibile le OAC, per esempio attraverso organismi congiunti. I risultati del processo di individuazione devono essere motivati e resi noti pubblicamente.

20. Inserimento delle disposizioni della Carta negli ordinamenti giuridici nazionali e dell'Unione europea

Per rafforzare la difesa dei diritti delle OAC, i principi generali della Carta devono essere riconosciuti dalle Costituzioni nazionali e dell'UE. Le sue specifiche disposizioni devono essere incluse nelle leggi nazionali e dell'UE.

L'Unione europea deve incoraggiare gli Stati membri ad adottare leggi nazionali che garantiscano l'esercizio dei diritti della cittadinanza attiva rispetto a organismi pubblici e privati coinvolti in attività di interesse pubblico. La futura Costituzione europea e ogni futuro Trattato europeo dovrà includere i principi di questa Carta. In occasione delle revisioni delle Costituzioni nazionali, questi principi dovranno essere presi nella dovuta considerazione.

APPENDICE

ESEMPI DI BUONE PRATICHE

2. *Diritto di partecipazione*

OAC partecipa all'intero processo di *policy making*

Portogallo – Ministero della salute (Direzione generale della salute) (Istituzione pubblica); APDP – Associazione per la protezione dei diabetici in Portogallo (Organizzazione autonoma di cittadini)
L'OAC ha partecipato fin dall'inizio al processo di *policy making* riguardante il controllo del diabete e continua a collaborare con l'IP attraverso un partenariato formale che include, per esempio, la formazione di professionisti della salute.

OAC partecipa all'intero processo di *policy making*

Portogallo – Servizi regionali del Ministero dell'educazione (IP); RADIAL/ IN LOCO (OAC)
La buona pratica è stata innescata da una ricerca dell'OAC sulla mancanza di strutture pre-scolastiche nelle zone rurali. L'intero progetto è stato monitorato in maniera partecipativa e ha coinvolto i membri dell'OAC, altri cittadini e i servizi regionali dell'IP. La partecipazione dei cittadini ha portato alla decisione pubblica di estendere il progetto ad altre zone rurali.

3. *Ruolo delle istituzioni pubbliche*

Istituzione pubblica collabora a iniziative autonome dell'OAC

Austria – Dipartimento sulla questione femminile del governo provinciale della Bassa Austria (IP); Suedwind (OAC)
L'OAC ha chiesto all'IP di collaborare all'organizzazione delle celebrazioni della storia delle donne in Austria. L'IP si è incaricata di preparare e organizzare una conferenza e una mostra, nonché di fornire informazioni a molti cittadini interessati.

Istituzioni pubbliche pubblicizzano attività delle OAC

Austria – Ministero federale per la salute e le donne (IP); Organizzazioni femminili autonome in Austria (OAC)
L'IP ha firmato un accordo con le OAC finalizzato a diffondere informazioni sulla violenza domestica attraverso le loro strutture di sostegno.

Istituzioni pubbliche pubblicizzano attività dell'OAC

Repubblica Ceca – Municipalità (IP); Associazione per la difesa dei consumatori della Repubblica ceca (OAC)
L'OAC ha riscontrato nei cittadini una generale ignoranza rispetto all'esistenza di centri di assistenza per i consumatori. L'OAC ha quindi contattato l'IP per creare centri telematici congiunti volti ad aumentare il grado di consapevolezza dei consumatori. L'IP ha pubblicizzato il nuovo servizio sul suo sito web.

Istituzioni pubbliche rimuovono ostacoli all'attività dell'OAC

Germania – Polizia (IP); Le donne aiutano le donne (OAC)
L'IP ha modificato la sua procedura amministrativa per consentire all'OAC di fornire un'assistenza rapida ed efficace alle donne vittime di violenze domestiche.
La nuova procedura proposta dalla OAC è stata definitivamente integrata nei criteri dell'IP.

Istituzione pubblica promuove attività dell'OAC finalizzate a preservare il bene comune

Italia – “Terza Età Sicura” – Dipartimento del Comune di Genova (IP); Associazione “Tutti in Ciassa” (OAC)
L'IP ha promosso e coordinato un progetto di rinnovamento urbano mediante un metodo sperimentale e innovativo di gestione partecipativa degli spazi pubblici. L'OAC ha partecipato alla definizione del progetto e, in seguito, ha continuato a gestire gli spazi pubblici.

Istituzione pubblica prosegue l'iniziativa autonoma dell'OAC

Malta – Ministero dell'educazione (IP); Eden Foundation (OAC)
L'IP ha deciso di proseguire il corso di formazione per bambini con esigenze speciali iniziato dall'OAC. Questa buona pratica dimostra che le istituzioni pubbliche possono apprendere dalle iniziative delle OAC.

Istituzione pubblica integra le buone pratiche dell'OAC nei propri standard di lavoro

Portogallo – Governi centrali e municipali (IP); DECO Proteste (OAC)

L' OAC e le IP hanno varato, in partnership, un progetto pilota di costituzione di Centri di arbitrato sulle dispute riguardanti i consumatori. Visti i buoni risultati ottenuti, il progetto è stato replicato al livello nazionale ed europeo. Questo esperimento ha costituito la base dell'attività svolta dalla Commissione europea per sviluppare il Network europeo per la risoluzione extragiudiziale delle dispute dei consumatori.

Istituzione pubblica chiede la partecipazione dell' OAC al *policy making*

Romania – Ministero dell'educazione (IP); Associazione rumena per la difesa dei consumatori (OAC)

Nel quadro della collaborazione con l'IP, la OAC è stata coinvolta nella formazione di insegnanti e ha contribuito a introdurre nel programma scolastico numerosi temi riguardanti la difesa del consumatore.

4. Responsabilità delle Organizzazioni autonome di cittadini

OAC chiede all'istituzione pubblica di preservare un bene comune

Repubblica Ceca – Ufficio del difensore civico (IP); Network ceco di eco-consulenza (OAC)

L'OAC ha proposto all'appena istituito ufficio del difensore civico di soddisfare i criteri del *green procurement*, fornendo consulenza all'IP sui cambiamenti da implementare e le procedure da adeguare.

OAC contribuisce a promuovere il benessere sociale

Repubblica Ceca – Municipalità (IP); Unione non vedenti della Repubblica Ceca (OAC)

L'OAC ha implementato un progetto finalizzato alla creazione di siti web accessibili ai non vedenti. L'OAC ha anche partecipato a una gara sui siti web più accessibili.

OAC promuove gli interessi e le aspirazioni dei cittadini

Germania – Sindaci delle città e Parlamento (IP); Caritas (OAC)

L'IP ha firmato un accordo con la OAC per la definizione e l'implementazione di un programma per le città sociali. L'OAC ha sollecitato i cittadini a esprimere le loro esigenze, idee e richieste e le ha successivamente trasmesse all'IP.

OAC contribuisce a promuovere il benessere sociale

Malta – Società impiego e formazione (IP); Eden Foundation (OAC)

L'OAC ha istituito una piccola unità finalizzata alla formazione di soggetti deboli in cerca di un impiego. L'OAC ha messo a disposizione i propri fondi per avviare il progetto e si è impegnata a sensibilizzare le famiglie, mentre l'IP si è incaricata di cercare possibili datori di lavoro.

OAC contribuisce alla costruzione dell'identità locale ed europea

Portogallo – Centro informazioni europeo “Jacques Delors”, municipalità, scuole pubbliche (IP); Associazione “Inscire”, Animar, associazioni culturali locali (OAC)

La partnership tra due OAC e una IP comprendente scuole e governi locali è consistita in un progetto educativo attivo/partecipativo: scrivere i diritti fondamentali dell'Unione europea (Carta dei diritti fondamentali) negli spazi pubblici (su pannelli di piastrelle) di diverse città portoghesi. Al di là del suo valore educativo, il progetto resterà un simbolo del rafforzamento dell'identità locale ed europea.

OAC contribuisce a promuovere il benessere sociale

Turchia – Servizi sociali e Istituto per l'assistenza all'infanzia (IP); Progetti di coinvolgimento civico (OAC)

Il programma, attuato in collaborazione con diverse IP, mirava far comprendere agli studenti universitari che gli individui hanno non solo la possibilità, ma anche la responsabilità di dare un contributo positivo alla società. Attraverso i Progetti di coinvolgimento civico, i giovani hanno imparato che possono avere un effetto determinante sia al livello individuale che collettivo, attraverso un lavoro di squadra.

OAC contribuisce a promuovere il benessere sociale

Turchia – Ministero dell'educazione nazionale (IP); Fondazione per lo sviluppo delle risorse umane (HRDF) e Dipartimenti dell'educazione delle università di Istanbul, Izmir e Bursa (OAC)

Le OAC hanno attuato un programma di educazione sessuale per adolescenti. L'IP ha fornito le risorse necessarie.

5. *Diritto di intervento*

OAC interviene quando sono in gioco i diritti dei cittadini

Austria – Ministero federale per la sicurezza sociale, le generazioni e i consumatori (IP); VKI Verein für Konsumenteninformation (OAC)

Attraverso un partenariato tra l'OAC e l'IP, è stato istituito un difensore civico per assistere i consumatori nei problemi legati all'e-commerce e nelle frodi perpetrate su Internet da società e privati.

OAC interviene quando sono in gioco i diritti dei cittadini

Italia – Parlamento (IP); Cittadinanzattiva (Movimento Federativo Democratico), Forum del Terzo Settore, FUCI, Legambiente (OAC)

Le OAC hanno presentato una proposta per introdurre nella Costituzione un nuovo diritto dei cittadini sulla sussidiarietà orizzontale. Grazie alle numerose petizioni e attività di tutela e alla costituzione di alleanze e comitati, il diritto è stato adottato a seguito del recente processo di riforma della Costituzione italiana.

OAC interviene quando sono in gioco gli interessi generali

Malta – Ministero per le politiche sociali, Ministero dell'interno (IP); Servizio dei Gesuiti per i rifugiati (OAC)

L'OAC ha iniziato dei colloqui con l'IP per ottenere il rilascio di giovani immigrati soli che non avrebbero dovuto essere detenuti. A seguito della richiesta della OAC, l'IP ha messo a disposizione una casa che è stata poi trasformata in un centro di accoglienza per giovani. L'OAC ha fornito risorse umane e finanziarie e ora si occupa della gestione del centro.

OAC richiede l'intervento dell'istituzione pubblica sulla violazione dei diritti dei cittadini

Portogallo – Governo nazionale; Istituto nazionale per la difesa dei consumatori; Ufficio di stato per la difesa dei consumatori; Ufficio del Primo ministro (IP); DECO Proteste (OAC)

A seguito di un tragico incidente in un Acqua-Park, l'OAC ha convinto l'IP a formulare i cambiamenti giuridici necessari a garantire la sicurezza di queste strutture ricreative, basandosi sulle cause legali intentate contro lo Stato dalle famiglie delle vittime e sugli studi di valutazione condotti anni prima dalla stessa OAC.

OAC interviene quando sono in gioco gli interessi generali

Slovenia – Ministero sloveno per i giovani, Assemblea nazionale, Ministero per l'educazione e lo sport (IP); Comitato sloveno per i giovani (OAC)

L'OAC ha promosso un processo di revisione di una norma giuridica riguardante i giovani formulando una sua proposta di legge, conducendo consultazioni e dibattiti pubblici con altre OAC e sostenendo la proposta in diversi ambienti (Ministero, Parlamento, ecc.), finché la nuova legge non è stata approvata dal Parlamento nazionale.

OAC richiede l'intervento dell'istituzione pubblica sulla violazione dei diritti dei cittadini

Slovenia – Ministero della salute, Agenzia per il controllo delle assicurazioni (IP); Associazione dei consumatori sloveni (OAC)

A seguito della violazione dei diritti dei consumatori da parte di una compagnia assicurativa, l'OAC ha promosso una campagna di sensibilizzazione e si è successivamente appellata all'IP per includere nella legge sull'assistenza sanitaria e sulle assicurazioni sanitarie un nuovo emendamento che avrebbe invalidato tutti i contratti precedenti.

6. *Diritto di svolgere attività di prevenzione*

OAC evita danni alle persone

Austria – Dipartimento delle donne dello stato della Carinzia (IP); ASPIS, Centro di ricerca e consulenza per vittime di violenze (OAC)

L'IP ha chiesto alla OAC di contribuire alla creazione di una *help-line* per potenziali vittime del traffico di esseri umani. L'OAC ha fornito le strutture e gli psicologi. Al livello regionale, è stata realizzata una nuova struttura di sostegno alla quale è stata affidata anche la gestione di una serie di problemi che non potevano essere trattati da altre istituzioni e organizzazioni.

OAC evita danni alle persone

Germania – Dipartimento servizi sociali (IP); Associazione ecumenica per la casa (OAC)

L'OAC si è mobilitata per cercare alloggi a basso costo da destinare a indigenti e senzatetto.

OAC evita danni all'ambiente

Polonia – Ministero dell'ambiente, autorità locali (IP); Istituto degli affari civili, Associazione “Il cittadino”, Green Federation – Krakow Group (OAC)

L'OAC ha svolto, in cooperazione con le istituzioni pubbliche, una massiccia campagna per incoraggiare il rispetto dell'ambiente e promuovere una rete di trasporti cittadini eco-compatibili. L'iniziativa ha incluso, tra l'altro, la produzione di materiale informativo, seminari e concerti e l'organizzazione di blocchi stradali. Essa ha spinto numerose autorità a creare, per esempio, piste ciclabili.

7. Diritto di consultazione

Il punto di vista dell'OAC viene preso in considerazione

Malta – Ministero per la famiglia e la solidarietà sociale (IP); Consiglio nazionale delle donne (OAC)

Quando l'IP ha sottoposto a consultazione il Libro bianco riguardante la nuova legge nazionale sulla famiglia, l'OAC non si è limitata a presentare il suo punto di vista, ma ha anche raccolto la giurisprudenza e distribuito un breve rapporto sulla questione. L'IP ha infine accettato le proposte dell'OAC, che ha anche fornito una serie di consigli sulla formulazione dei cambiamenti.

Trasparenza nelle procedure di consultazione

Polonia – Ministero dell'ambiente (IP); Organizzazioni ambientaliste (OAC)

Le OAC sono rappresentate nei Comitati direttivi (organi consultivi) che partecipano a ogni stadio del processo legislativo. L'innovazione di questa buona pratica consiste nel fatto che le OAC sono autorizzate a eleggere i loro rappresentanti nei comitati anziché farli nominare dall'istituzione pubblica.

Il punto di vista dell'OAC viene preso in considerazione

Romania – Autorità nazionale per la difesa dei consumatori (IP); Associazione rumena per la difesa dei consumatori (OAC)

Nella prospettiva di attuare una direttiva dell'UE sul credito al consumatore, l'IP ha consultato l'OAC per la definizione e la formulazione di una nuova legge in materia. L'IP si è mostrata disponibile al dialogo e ha accettato la maggior parte delle proposte avanzate dall'OAC.

Il punto di vista dell'OAC viene preso in considerazione

Romania – Autorità nazionale per il gas naturale (IP); Associazione rumena per la difesa dei consumatori (OAC)

Quando l'IP ha lanciato un processo consultivo sui nuovi contratti di distribuzione del gas, che avrebbero anche incluso la fissazione di una tariffa mensile, l'OAC, insieme ad altre organizzazioni di cittadini, ha richiesto di porre in essere gli strumenti necessari per valutare l'impiego del denaro raccolto attraverso quella tariffa. L'IP ha infine adottato nuove disposizioni che escludevano l'introduzione di quella tariffa.

8. Diritto di accesso

Libero accesso e circolazione negli spazi pubblici

Italia – Aziende sanitarie locali (IP); Cittadinanzattiva (OAC)

L'OAC ha stabilito un partenariato con l'IP e alcune società private per valutare i servizi sanitari attraverso strumenti definiti dall'OAC stessa. L'IP ha garantito il libero accesso e circolazione dell'OAC nelle strutture sanitarie.

9. Diritto di valutazione

Coinvolgimento dell'OAC nelle procedure di valutazione

Germania – Cancelliere, Segretari di stato per gli affari economici e sociali (IP); Organizzazioni filantropiche (OAC)

L'IP ha chiesto alle OAC un rapporto che evidenziasse le possibili lacune di una nuova legge sociale e gli eventuali consigli delle organizzazioni. Le OAC hanno monitorato la situazione e fornito all'IP la loro valutazione sull'impatto della nuova legge.

Coinvolgimento dell'OAC nelle procedure di valutazione

Italia – Città di Roma, Ufficio diritti dei cittadini e semplificazione, “Cantieri” – Dipartimento della Funzione Pubblica (IP); Cittadinanzattiva (OAC)

L'IP ha chiesto all'OAC di valutare la fase sperimentale di un progetto su una info-line per i cittadini. La collaborazione è stata estesa alla fase di implementazione e l'OAC è stata incaricata di monitorare la qualità del servizio.

Coinvolgimento dell'OAC nelle procedure di valutazione

Italia – Ente Poste (IP); Cittadinanzattiva (OAC)

Un prototipo dei nuovi uffici postali è stato testato dall'OAC e successivamente modificato sulla base delle indicazioni fornite dal test. Il nuovo modello introdotto ha portato a miglioramenti significativi in termini di efficienza e qualità del servizio e soddisfazione degli utenti.

10. Diritto a un'interlocuzione qualificata

Formazione partecipativa dei dipendenti pubblici

Polonia – Ufficio per la competizione e difesa dei consumatori (IP); Associazione dei consumatori polacchi (OAC)

L'OAC ha fornito informazioni su questioni riguardanti i consumatori e, insieme all'istituzione pubblica, prestato consulenza legale ai difensori civici dei consumatori (che rispondono alle autorità locali). Questa attività ha richiesto la cooperazione tra l'OAC e le IP che operano a livello locale e nazionale.

Formazione dei dipendenti pubblici

Romania – Governi locali (IP); CREST, Centro risorse (OAC)

Le IP hanno provveduto a formare i loro dipendenti pubblici per dotarli degli strumenti necessari a promuovere la partecipazione dei cittadini nel processo decisionale pubblico. La formazione ha messo a fuoco, tra l'altro, la necessità di dare ai cittadini informazioni chiare, oneste ed esaustive e di incoraggiarli a utilizzare tali risorse.

11. Rispetto dei tempi e obbligo di fornire un feedback

Definizione di una tabella di marcia adeguata e di un feedback tempestivo

Austria – Ministero federale austriaco dell'educazione, della scienza e della cultura (IP); Mondo delle ONG (OAC)

L'IP ha fissato in anticipo il piano delle consultazioni, permettendo così agli *stakeholder* di garantire la loro presenza. Durante gli incontri, l'IP ha fornito un feedback immediato agli input delle OAC. Tutte le indicazioni fornite da queste ultime sono state prese in considerazione, registrate nei rapporti e adottate laddove ritenute appropriate.

12. Fiducia e pari dignità

Nessuna OAC come interlocutore unico

Germania: Comitato congiunto di rappresentanti del mondo medico, ospedaliero e delle assicurazioni sanitarie (IP); Associazione tedesca disabili e Gruppo tedesco per la difesa dei consumatori (OAC)

Le OAC che hanno preso parte al Comitato hanno conservato la propria autonomia e, come regola generale, hanno rappresentato i loro interessi individualmente pur cooperando insieme. Nessuna singola OAC è stata investita di un mandato generale di rappresentanza.

Rapporto basato sulla fiducia e sulla parità

Malta – Autorità delle comunicazioni di Malta (IP); Ghaqda tal-Konsumaturi (OAC)

L'OAC ha incontrato l'IP per confrontare i reciproci punti di vista sull'attuale stato delle telecomunicazioni e sulle prospettive future del settore. Il rapporto di fiducia sviluppatosi tra le due organizzazioni ha consentito un sincero scambio di informazioni sul tema. Questo partenariato, inoltre, è un esempio di come un'IP possa trarre vantaggio dall'apertura al dialogo con altri *stakeholder*.

Rapporto basato sulla fiducia e sulla parità

Polonia – Governo locale di Czaplonek (IP); Società storica regionale, "Szczecin EXPO" – Società per il sostegno allo sviluppo della Pomerania occidentale (OAC)

L'iniziativa, finalizzata a promuovere il turismo nella regione, si è basata su un rapporto di collaborazione e fiducia tra l'IP e le OAC che ha investito ogni stadio del progetto, dalla fase del brainstorming a quella della raccolta fondi, fino alla valutazione delle attività di *follow-up*. Il progetto ha implicato la partecipazione di

vari *stakeholder*: funzionari locali (che partecipavano come volontari), rappresentanti delle OAC, insegnanti e studenti.

13. Misure di sostegno e facilitazione

Facilitare la raccolta di fondi dell' OAC

Repubblica Ceca – Ente Poste (IP); Associazione per la difesa dei consumatori della Repubblica Ceca (OAC)
L'IP ha presentato una lettera di intenti per aiutare la OAC a raccogliere fondi per la stampa del materiale necessario ad attuare la sua campagna.

Accesso alla formazione e alle risorse logistiche

Polonia – Ufficio del presidente di Gdynia (IP); ONG locali (OAC)
L'IP ha istituito e finanziato un centro per le attività delle OAC. In questo centro le OAC possono organizzare incontri, conferenze e campagne, nonché ricevere assistenza legale e consigli su come raccogliere fondi, compilare domande e attuare progetti. Il centro è inoltre dotato di una banca dati sulle OAC locali.

Facilitare la partecipazione delle OAC

Slovenia – Agenzia per la gestione dei rifiuti radioattivi (IP); Centro ambientalista regionale per l'Europa centrale e orientale (OAC)
L'OAC ha accettato l'invito dell'IP ad implementare un progetto volto a informare le comunità locali e altre OAC ambientaliste su come partecipare al processo decisionale riguardante la collocazione di un sito destinato allo smaltimento di rifiuti radioattivi.

Facilitare la raccolta di fondi delle OAC

Turchia – Municipalità di Istanbul Kadikoy (IP); Fondazione per il sostegno del lavoro femminile e Federazione disabili, sezione di Istanbul (OAC)
Le OAC incontrano spesso difficoltà nel raccogliere i fondi per i loro progetti o rispondere ai bandi dell'UE. In questo caso, l'IP si è rivolta all'UE ed è stata in grado di ottenere i fondi per i beneficiari del progetto.