

*Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche*



IN COLLABORAZIONE CON:

*Ancst/Legacoop, Ancosel/Agci, Agci/Solidarietà,  
Federlavoro e Servizi/Confcooperative, Federsolidarietà/Confcooperative*

## PRIMO REPORT SULLE ATTIVITÀ PROMOSSE DALL' OSSERVATORIO APPALTI

**(ALL'INTERNO: 1° ALMANACCO DELLE BUONE E CATTIVE PRATICHE NEI  
SERVIZI IN APPALTO)**

(documento redatto da Cittadinanzattiva nella persona di  
Mariano Votta, coordinatore dei programmi Politiche dei consumatori)

Roma, maggio 2004

## Indice

PREMESSA	pag. 4
Cap1-LA QUALITÀ DEI SERVIZI AL VAGLIO DEI CITTADINI	pag. 5
1.1 La customer satisfaction nelle Amministrazioni Pubbliche	pag. 5
1.2 L'impegno di Cittadini e attività di appalti e qualità dei servizi	pag. 6
1.2.1. Prima fase (1998-1999)	pag. 6
1.2.2. Seconda fase (1999-2000)	pag. 7
1.2.3. Terza fase (2001-2004)	pag. 7
1.3. Il protocollo di intesa sul tema "appalti, concessioni e partecipazione civica"	<b>pag. 7</b>
1.3.1. Il contenuto del protocollo	pag. 8
1.3.1.1. Il tavolo nazionale	pag. 8
1.3.2. Le attività concrete	pag. 8
Cap.2.-L'OSSERVATORIO NAZIONALE SU APPALTI, CONCESSIONI E LA DIFFUSIONE DELLE BUONE PRATICHE	<b>pag. 9</b>
2.1. Studi preparatori	pag. 9
2.1.1. Analisi competitors	<b>pag. 9</b>
2.1.1.1. Casi di studio	<b>pag.10</b>
2.1.2. Analisi normativa	<b>pag.24</b>
2.1.2.1. Direttive comunitarie sugli appalti pubblici	<b>pag.24</b>
2.1.2.2. Normativa di riferimento	<b>pag.24</b>
2.2. Presentazione dell'Osservatorio	pag.25
2.3. Scopoe vantaggi dell'Osservatorio	pag.26
2.4. Organizzazione e contenuti dell'Osservatorio	pag.27
2.5. Definizioni di "buona pratica"	pag.29
2.6. Che cosa ci interessa sapere e far conoscere	pag.29
2.7. Esempi concreti di partecipazione civica	pag.30
2.8. pag.ine web dell'Osservatorio	pag.33
Cap.3. - I° ALMANACCO DELLE BUONE E CATTIVE PRATICHE NEI SERVIZI IN APPALTO	<b>pag.43</b>
3.1. Repertorio di Buone Pratiche	<b>pag.43</b>
3.2. Ambiti dove poter promuovere monitoraggi dei servizi	pag.46
3.3. Servizi e disservizi	pag.47
3.3.1 Servizi sociali o alla persona (assistenza socio sanitaria)	pag.47
3.3.2 Servizi di igiene e sanificazione	pag.48
3.3.3 Servizi di trasporto locale	pag.48
3.3.4 Servizi ambientali di raccolta e smaltimento dei rifiuti	pag.48
3 3 5 Servizi di ristorazione collettiva	pag.48
3.3.5.1 Qualità, quantità e varietà del cibo	pag.49
3.3.5.2 Continuità del servizio	pag.49
3.3.5.3 Disservizi nella distribuzione/confezionamento dei pasti	pag.49
3 3 5 4 Aspetti di natura economica	pag.49
3 3 5 5 Lamentele su elementi di struttura	pag.49
3 3 5 6 Alimenti scaduti/ rischio intossicazioni	pag.50
3 3 5 7 Mancato rispetto del capitolato di appalto	pag.50
Cap4 - FOCUS: LA RISTORAZIONE SCOLASTICA	pag.51
4 1 Alcuni dati di carattere generale	pag.51
4 2 Il ruolo delle commissioni mensa	pag.52

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche	
4 2 1 Cosa controllare e a chi rivolgersi	pag. 52
4 2 2 Cosa possono fare	pag. 52
4 2 3 Cosa non possono fare	pag. 52
4 3 Mense: l'impegno di Cittadinanzattiva	pag. 53
4 3 1 Cosa si indaga	pag. 53
4 4 Ristorazione scolastica: proposte migliorative da inserire nei capitolati d'appalto	pag. 54
4 5 Il caso di studio: la ristorazione scolastica a Roma: le proposte di Cittadinanzattiva	pag.55
4 5 1 Bando di gara	pag.55
4 5 2 Capitolato	pag.55
Cap5 - ALLEGATI	pag. 60
➤ Domanda di accesso agli atti amministrativi	pag.60
○ Istruzioni per l'uso della "domanda di accesso agli atti amministrativi"	pag.62
➤ Griglie di monitoraggio	pag.64
○ servizio di ristorazione - scheda utente	pag.64
○ monitoraggio pulizia treni	pag.69
➤ Scheda di segnalazione	pag.74

## PREMESSA

Negli ultimi anni i processi di liberalizzazione sono cresciuti ed hanno investito in maniera rilevante anche comparti fino ad oggi esclusi, specialmente per quanto riguarda i servizi gestiti in appalto e concessione da imprese cooperative. Il contesto normativo e di mercato, in cui le imprese operano, richiede un sistema di regolazione in grado di coniugare efficacia ed efficienza nella gestione da parte delle imprese con la crescente domanda di qualità dei servizi e di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

In questi anni sono emerse alcune proposte supportate da esperienze concrete di interlocuzione e di collaborazione tra imprese cooperative e organizzazioni d'impegno civico, con il coinvolgimento delle stesse amministrazioni locali per monitorare e verificare la qualità dei servizi offerti.

Viste tali premesse, soggetti promotori dell'*Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche* hanno ritenuto intensificare il proprio impegno nel migliorare la qualità delle prestazioni nella cooperazione di servizio. A tal fine, e per poter avere serie possibilità di successo, si è pensato di impostare un lavoro a più livelli, prevedendo diversi piani di intervento tra cui la responsabilizzazione dei cittadini utenti, il dialogo con le istituzioni e con il sistema politico nel suo insieme, la messa a punto e la promozione di processi di erogazione dei servizi orientati al cittadino/utente.

In particolare, per circoscrivere l'area di azione di simile ambizioso programma, si è deciso di concentrarsi sui seguenti settori:

- Ristorazione collettiva
- Trasporto pubblico locale
- Servizi ambientali di raccolta e smaltimento dei rifiuti
- Igiene e sanificazione

Soprattutto, si è deciso di coinvolgere un soggetto terzo nello studio, verifica e miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle cooperative. La scelta di Cittadinanzattiva come parte terza garantisce all'intera iniziativa l'efficacia dell'azione proposta e la necessaria pertinenza e neutralità nella valutazione della qualità nei servizi.

## Cap.1 - LA QUALITÀ DEI SERVIZI AL VAGLIO DEI CITTADINI

### 1.1 La customer satisfaction nelle Amministrazioni Pubbliche

*“Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici”.*

Sono queste le motivazioni alla base della nuova direttiva sulla customer satisfaction, emanata nel marzo 2004 dal Ministro della Funzione Pubblica Luigi Mazzella. Un documento (cfr. [www.funzionepubblica.gov.it](http://www.funzionepubblica.gov.it)) che nasce per diffondere e rafforzare le attività di ascolto dei cittadini e dei pubblici di riferimento, contribuendo così ad una sempre maggiore promozione della cultura della comunicazione nelle P.A.

Partendo da questo presupposto, dirigenti e dipendenti pubblici sono invitati ad assumere quattro precisi impegni. Il primo è progettare e svolgere periodiche rilevazioni sul gradimento dei servizi pubblici, cui dovrà seguire la diffusione dei risultati e con essa l'individuazione di politiche e strategie che portino alla modifica dei servizi a seconda di quanto emerso dalle analisi.

Ma non basta: gli amministratori dovranno acquisire una vera e propria attitudine alla misurazione e al miglioramento continuo e, perché ciò avvenga, favorire lo sviluppo di specifiche competenze e figure professionali che siano in grado di gestire le attività di customer satisfaction.

La direttiva non si limita però a fornire semplici principi generali. Nel documento si elenca infatti una serie di indicazioni cui fare riferimento per la realizzazione di indagini, studi e valutazioni. Tra queste anche una serie di precisazioni su cosa non è customer satisfaction. Un'attività che, specifica il testo, non può essere confusa né con i sondaggi di opinione, né con la semplice distribuzione di questionari di gradimento non supportati da una metodologia adeguata.

Tutto ciò è infatti qualcosa di diverso da quanto richiesto dal Ministero, così come lo sono i dati statistici "fini a se stessi e non correlati a possibili azioni e interventi di miglioramento". E, ancora, le misurazioni relative all'adeguatezza del personale e dei servizi a diretto contatto con l'utente, perché il gradimento dei servizi non si riscontra valutando solo gli anelli finali della filiera, ma tenendo conto di tutti gli aspetti che contribuiscono alla loro erogazione.

Ma quando è più importante proporre analisi e programmi di customer? Quando si definiscono le politiche di intervento nelle fasi della pianificazione, quando si vuole valutare l'impatto di alcuni interventi di miglioramento dei servizi, o, ancora, quando sono stati importati alcuni strumenti di controllo e valutazione interni. Meno indicato, invece, è il ricorso a simili soluzioni quando i servizi non sono stati ancora adeguatamente strutturati a livello organizzativo, e mancano modelli di relazione consolidata con i cittadini.

Nella direttiva si individuano 4 fasi del processo di rilevazione, a cominciare dalla sua preparazione, che consiste nella definizione dell'ambito e dell'obiettivo di indagine e nella

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche scelta delle risorse a cui affidarsi. Segue la raccolta dei dati, a sua volta articolata in una fase preliminare di definizione degli aspetti su cui concentrarsi (attraverso interviste, focus

group, ecc.), nella successiva preparazione degli strumenti di rilevazione e delle metodologie di ricerca, e infine nella somministrazione di questi ultimi agli utenti.

Le ultime due fasi sono quelle dell'elaborazione e dell'interpretazione dei dati, da cui dovrebbero scaturire i punti di forza e le aree di debolezza del servizio, e la presentazione e successiva utilizzazione dei risultati per la definizione di piani di miglioramento e azioni correttive.

Non mancano infine i riferimenti all'importanza delle attività di comunicazione pubblica, nella promozione della customer satisfaction. Innanzitutto si fa riferimento alle funzioni e ai compiti degli URP, chiamati nella legge 150 alla gestione delle pratiche di ascolto dei cittadini e di verifica periodica della qualità dei servizi.

E, più in generale, si raccomanda anche di curare la comunicazione interna – necessaria per motivare e coinvolgere adeguatamente il personale coinvolto – e quella esterna, per favorire la partecipazione dei cittadini alle indagini e rafforzare la credibilità e l'affidabilità delle amministrazioni. Motivi ampiamente validi per programmare la comunicazione fin dall'inizio, raccomanda la direttiva, evitando di ricorrere a semplici iniziative marginali, e coinvolgendo direttamente i vertici amministrativi.

La continuità è naturalmente considerata essenziale anche per le stesse attività di customer “Le rilevazioni non possono costituire fatti meramente episodici”, si legge nel documento, perché “è la continuità nel tempo che consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini e di monitorare la capacità dell'amministrazione di adeguarsi ai cambiamenti e di adeguare i propri standard di attività”. Sarebbe quindi ideale che le rilevazioni fossero ripetute ogni quattro o cinque anni e in occasione di grandi cambiamenti normativi, organizzativi o tecnologici. E che, nel caso di indagini più agili e meno costose, la frequenza fosse ancora più alta, e possibilmente annuale.

La direttiva fa seguito alla pubblicazione del manuale “La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche” Rubettino editori, edito nel 2003 dal Dipartimento della Funzione Pubblica, con la collaborazione diretta anche di Cittadinanzattiva.

## 1.2 L'impegno di Cittadinanzattiva in tema di appalti e qualità dei servizi

Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica, nato nel 1978 con il nome di Movimento federativo democratico, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Come associazione dei consumatori riconosciuta a livello nazionale, è componente del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, organo consultivo presso il Ministero delle Attività Produttive.



Cittadinanzattiva ha avviato sin dal 1998, con parti del mondo cooperativo, iniziative di sperimentazione concreta sull'accessibilità e sulla qualità dei servizi gestiti in appalto e risalgono al 1999 atto di indirizzo, linee guida e proposte di norme sulla partecipazione civica negli appalti dei servizi. In dettaglio il programma di Cittadinanzattiva “Appalti e partecipazione civica” si può distinguere nelle seguenti fasi:

### 1.2.1 Prima fase (1998-1999)

I° *Report* sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche  
Nella prima fase del programma, tra il '98 e il '99, Cittadinanzattiva produce un repertorio-censimento delle esperienze significative di partecipazione civica già realizzate - in diversi settori - con successo in Italia e in 7 paesi esteri.

### 1.2.2 *Seconda fase (1999-2000)*

Dall'analisi delle esperienze censite si è passati all'elaborazione di proposte, ordinate successivamente in un vero e proprio "Atto di indirizzo" in materia di appalti nei servizi di pubblica utilità. In seguito all'elaborazione dell'atto di indirizzo si è anche prodotto una vera e propria proposta di legge per recepirne le indicazioni. Inoltre sono state realizzate esperienze pilota in diverse città (Reggio Emilia, Roma, Forlì).

Il fine ultimo delle sperimentazioni è stato quello di verificare la possibilità di fare del cittadino un soggetto attivo nella regolazione tra istituzioni e imprese.

L'Atto di indirizzo e la proposta di legge si basano su un nuovo modo di concepire il ruolo del cittadino nel sistema degli appalti dei servizi pubblici che proviamo a riassumere secondo due punti principali:

- Insieme alle imprese fornitrici il cittadino col suo punto di vista può completare l'attività di individuazione e verifica degli standard di qualità (non solo "economici") degli appalti, incidendo positivamente sulla capacità di competere delle aziende;
- Insieme alla committenza, il cittadino contribuisce a una vera e propria revisione degli standard della qualità delle forniture di beni e servizi, arrivando a ricoprire in un certo senso un ruolo di "garante".

### 1.2.3 *Terza fase (2001-2004)*

Partendo dalle suddette premesse, cioè dall'importanza della partecipazione del cittadino negli appalti, si vogliono testare, in questa fase, le indicazioni contenute nell'atto di indirizzo e, allo scopo, si comincia a operare sul territorio realizzando esperienze che proprio su quelle premesse si basano. Questa è una fase sperimentale, in cui si cerca di coinvolgere anche il terzo attore degli appalti nei servizi di pubblica utilità, ovvero l'amministrazione pubblica. Forti delle positive esperienze concrete di interlocuzione e di collaborazione tra imprese cooperative, organizzazioni d'impegno civico e amministrazioni locali, e convinti della necessità di accrescere la sensibilità alla partecipazione civica nei servizi di pubblica utilità, si è ritenuto opportuno dare maggiore impulso al tema appalti e partecipazione civica, firmando con le principali centrali cooperative un protocollo di intesa, che ha visto nel 2004 le sue prime realizzazioni.

## 1.3 Il protocollo d'intesa sul tema "appalti, concessioni e partecipazione civica"

La ratifica del protocollo d'intesa sul tema "appalti, concessioni e partecipazione civica" (marzo 2002) tra le principali Associazioni di rappresentanza del movimento cooperativo italiano e Cittadinanzattiva si dovrebbe tradurre nell'apertura di una nuova stagione di promozione della partecipazione civica che va intesa in termini non ideologici, cioè non come una specie di contraltare ad un possibile sistema privato di gestione dei servizi, ma come elemento di garanzia per la tutela di interessi collettivi.

Al centro del protocollo d'intesa, le organizzazioni firmatarie hanno posto la raccolta e la diffusione di esperienze, procedure, modalità di organizzazione e di gestione di servizi che prevedono una qualche forma di reale coinvolgimento dei cittadini utenti e delle loro

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche organizzazioni nella promozione e nella verifica della accessibilità e della qualità dei servizi gestiti in appalto o in concessione;

- Sottoscritto tra Ancst/Legacoop - Federlavoro/Confcooperative - Fedesolidarietà/Confcooperative - Ancosel/Agci - Agci/solidarietà e Cittadinanzattiva-onlus;
- Coinvolte oltre il 90% delle imprese cooperative di servizio presenti in Italia;
- Accordo pluriennale;

### 1.3.1 Il contenuto del protocollo

- Promuovere occasioni di confronto e di collaborazione;
- Realizzare seminari e momenti formativi rivolti ai rappresentanti delle rispettive strutture regionali e/o locali;
- Realizzare programmi sperimentali nei seguenti settori:
  - Ristorazione collettiva (scolastica e servizi socio-sanitari);
  - Trasporto pubblico locale;
  - Servizi ambientali di raccolta e smaltimento dei rifiuti;
  - Igiene e sanificazione;
  - Servizi sociali o alla persona;
- Creazione dell'Osservatorio nazionale per il monitoraggio degli appalti e delle concessioni e la diffusione delle buone pratiche;
- Costituzione di un Tavolo Nazionale per favorire l'interlocuzione con le istituzioni pubbliche e la messa a punto di proposte normative.

### 1.3.2 Il tavolo nazionale

Il Tavolo nazionale sul tema appalti e partecipazione civica sarà gestito direttamente dai firmatari il protocollo e si occuperà di:

- promuovere iniziative di riflessione, confronto e sperimentazione concreta tra rappresentanti delle imprese cooperative, soggetti istituzionali e rappresentanti delle organizzazioni d'impegno civico, sulle tematiche inerenti il sistema degli appalti, la qualità dei servizi e il coinvolgimento attivo dei cittadini utenti;
- Valutare l'eventuale coinvolgimento di altri soggetti, sia d'impegno civico che d'impresa;
- Definire un pacchetto definitivo di proposte sul piano normativo, regolamentare e d'indirizzo;

### 1.3.3 Le attività concrete

- creazione e alimentazione dell'Osservatorio (cfr. cap. 2);
- redazione "Almanacco Buone e cattive pratiche" (cfr. cap. 3);
- Creazione di strumenti di monitoraggio funzionali alla realizzazione di sperimentazioni sul campo (cfr. allegati);
- Impostare un ciclo di seminari dal tema "Imprese cooperative e utenti per servizi di qualità" (cfr. documento relativo);
- Redigere un documento di presentazione dell'Osservatorio e un primo materiale di comunicazione (opuscolo informativo) da distribuire in occasione dei seminari (cfr. relativa documentazione).

## Cap. 2 - L' OSSERVATORIO NAZIONALE SU APPALTI, CONCESSIONI E LA DIFFUSIONE DELLE BUONE PRATICHE

### 2.1 Studi preparatori

La realizzazione dell'Osservatorio ha previsto il susseguirsi di una serie di *steps* operativi:

A - Studio osservatori esistenti, competitors, analisi esperienze passate di osservatori e acquisizione informazioni (attività istruttoria);

B - Creazione di un *data base* in cui confluissero le segnalazioni;

C - Individuazione di punti rete sul territorio per la acquisizione delle normative a carattere regionale/locale;

D - Realizzazione pagine web.

In particolare, è stata svolta un'attività di ricerca volta a:

- analizzare osservatori sugli appalti già esistenti e casi di studio particolarmente significativi (fase "analisi competitors");
- raccogliere e analizzare la normativa di riferimento (europea, nazionale e, in alcuni casi, regionale) (fase "normativa");
- esaminare una bibliografia a tema e una serie di studi, ricerche, etc (fase "materiali");
- promuovere spunti di riflessioni tra autorevoli rappresentanti del mondo delle imprese cooperative e delle associazioni dei consumatori (fase "interviste").

#### 2.1.1 *Analisi competitors*

Di seguito sono riportate i siti web di significativi casi di studio analizzati, che si sono concentrati su esperienze sia private che pubbliche a carattere locale, regionale, istituzionale e scientifico.

### 2.1.1.1. Casi di studio

1) Appalti on line – Servizio dell'Osservatorio degli appalti e degli affari giuridici in materia di lavori pubblici della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

<http://www.regione.fvg.it/appalti/welcome.htm>

The screenshot shows the homepage of the Osservatorio Appalti website. The layout is organized into several sections:

- Osservatorio Appalti**: Includes contact information for the Direzione centrale dell'Ambiente e dei Lavori pubblici (Via Giulia 75/1 - 34126 Trieste, tel. 0403774621, fax 040 3774513, email infoappalti@regione.fvg.it).
- Il Servizio**: A section for the service provided.
- Il progetto per l'Osservatorio Appalti**: Information about the project.
- Normativa di riferimento**: Lists regional, national, and community norms.
- Documentazione**: Provides links to the regional price list (2003), bid types, and a notice regarding the postponement of the regional information system activation to June 30, 2004.
- Navigation menu**: Includes links for "Ricerca dei lavori", "Ricerca dei bandi", "Programmazione triennale", and "Altri siti di interesse".
- Additional services**: Links for "Modalità di trasmissione dei Certificati di esecuzione lavori" and "FAQ - Le risposte ai quesiti più frequenti sul tema degli appalti".
- Services reserved for bidders**: Links to "accedi al servizio bandi" and "accedi al programma osservatorio appalti".

2) Osservatorio provinciale Appalti pubblici –Provincia di Modena

<http://www.promonline.it/osservatorio.html>

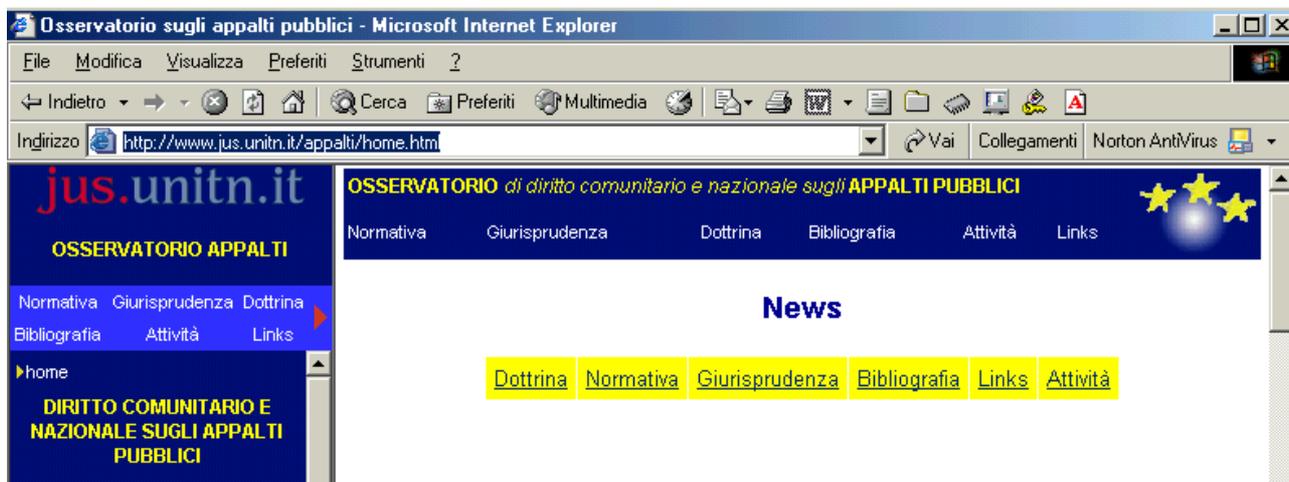
The screenshot shows the main content area of the Osservatorio degli Appalti website. It features a green header with the title "OSSERVATORIO DEGLI APPALTI" and a text block describing the organization's mission:

L'Osservatorio provinciale Appalti pubblici è nato nel gennaio del 1999 per iniziativa del Comune e della Provincia di Modena. Tra i suoi compiti quello di monitorare la regolarità dei comportamenti delle aziende appaltatrici, sia per quanto riguarda i contributi sociali che la sicurezza dei cantieri. A questo scopo è stato creato un archivio provinciale completo delle aziende aggiudicatrici di appalti pubblici. L'Osservatorio ha contribuito alla stesura delle linee guida per gli appalti pubblici delle pulizie. L'Osservatorio svolge attività di formazione attraverso seminari che si tengono presso la sede di ProMo.

1° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche

3) Osservatorio di diritto comunitario e nazionale sugli appalti pubblici – Università degli studi di Trento

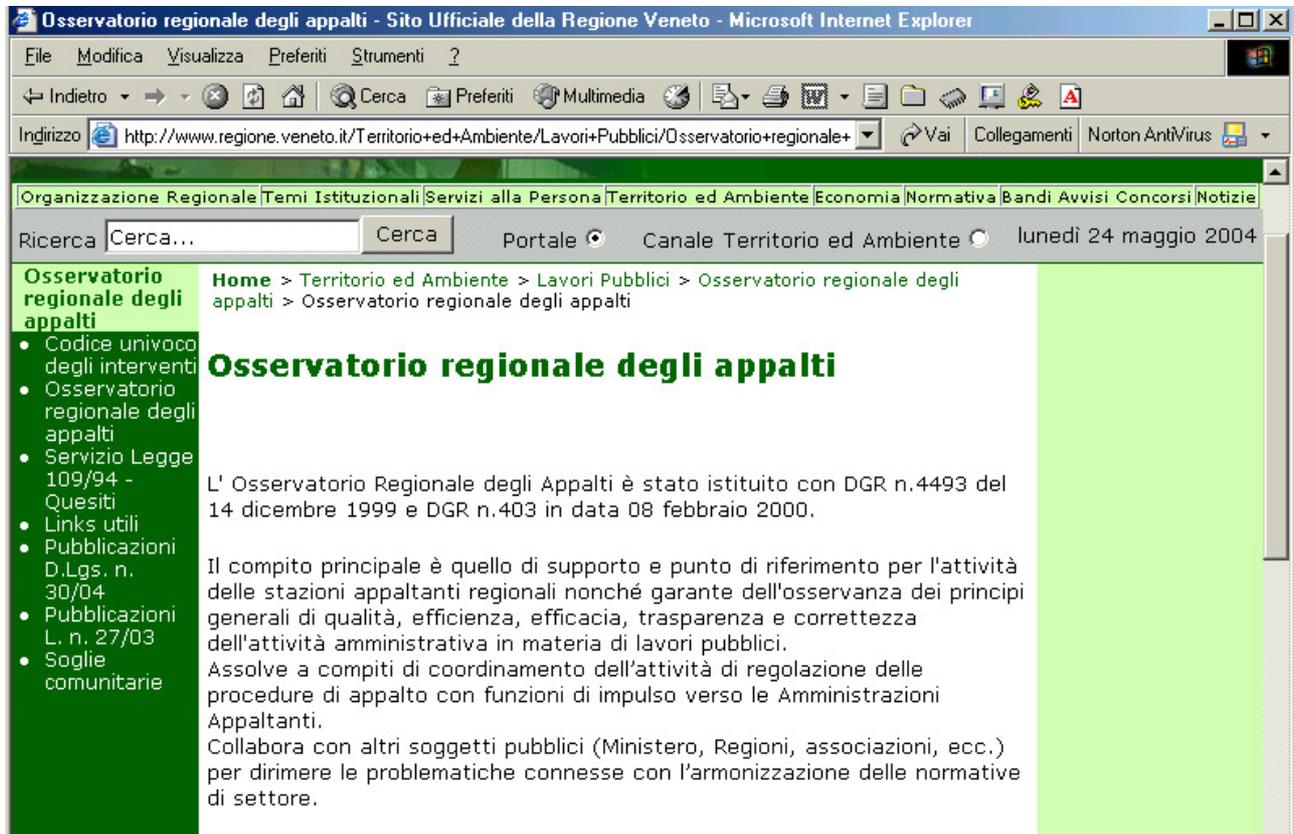
<http://www.jus.unitn.it/appalti/home.html>



I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche

#### 4) Osservatorio regionale degli appalti – Sezione Regionale per il Veneto dell'Osservatorio dei Lavori Pubblici

<http://www.regione.veneto.it/Territorio+ed+Ambiente/Lavori+Pubblici/Osservatorio+regionale+degli+appalti/>



Organizzazione Regionale | Temi Istituzionali | Servizi alla Persona | Territorio ed Ambiente | Economia | Normativa | Bandi Avvisi | Concorsi | Notizie

Ricerca  Cerca  Portale  Canale Territorio ed Ambiente  lunedì 24 maggio 2004

**Osservatorio regionale degli appalti**

- Codice univoco degli interventi
- Osservatorio regionale degli appalti
- Servizio Legge 109/94 - Quesiti
- Links utili
- Pubblicazioni D.Lgs. n. 30/04
- Pubblicazioni L. n. 27/03
- Soglie comunitarie

Home > Territorio ed Ambiente > Lavori Pubblici > Osservatorio regionale degli appalti > Osservatorio regionale degli appalti

## Osservatorio regionale degli appalti

L' Osservatorio Regionale degli Appalti è stato istituito con DGR n.4493 del 14 dicembre 1999 e DGR n.403 in data 08 febbraio 2000.

Il compito principale è quello di supporto e punto di riferimento per l'attività delle stazioni appaltanti regionali nonché garante dell'osservanza dei principi generali di qualità, efficienza, efficacia, trasparenza e correttezza dell'attività amministrativa in materia di lavori pubblici.

Assolve a compiti di coordinamento dell'attività di regolazione delle procedure di appalto con funzioni di impulso verso le Amministrazioni Appaltanti.

Collabora con altri soggetti pubblici (Ministero, Regioni, associazioni, ecc.) per dirimere le problematiche connesse con l'armonizzazione delle normative di settore.

## 5) Itaca - Associazione Nazionale per l'Innovazione e la Trasparenza degli Appalti e per la Compatibilità Ambientale

<http://www.itaca.org/>

**ITACA** Associazione Nazionale per l'Innovazione e la Trasparenza degli Appalti e per la Compatibilità Ambientale  
*Associazione federale delle Regioni e delle Province autonome*

chi siamo | iniziative | documenti **Attenzione! Il sito è in fase di ristrutturazione** / home

**in evidenza**

- Agenda lavori
- Servizio "Legge 109/94"
- Servizio pubblicazione Bandi
- Segnalazioni dalle Regioni
- Osservatorio Legislativo

**aree di attività**

- Edilizia Sostenibile
- Espropriazioni per p. u.
- Appalti pubblici
- Osservatorio Appalti Pubblici
- Finanza di Progetto

**Capitolati tecnici**  
ITACA, in collaborazione con ANIE, ha realizzato un nuovo Capitolato tecnico per impianti elettrici ed elettronici relativo agli Edifici residenziali.

**Prima Conferenza nazionale sull'eliminazione e il superamento delle barriere architettoniche**  
Si terrà a Roma, il 25 e il 26 maggio, presso l'auditorium dell'INA IL, la prima

**sede**  
Via della Mercede, 52  
00187 Roma  
tel: 06 6782620  
fax: 06 6781759  
info@itaca.org

**news**  
Adottato dalla Conferenza dei Presidenti lo schema di legge regionale sugli Espropri  
Modifiche alla disciplina dei lavori pubblici concernenti i beni culturali  
La qualità architettonica è legge  
Il Parlamento europeo licenzia la nuova normativa sugli appalti pubblici  
Sistema Appalti: al via la qualità nella P.A.

## 6) Autorità di Vigilanza per i Lavori Pubblici

<http://www.autoritalavoripubblici.it/>



I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche

7) Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti - Servizio LEGGE109-94.it

<http://www.legge109-94.it/>

Legge 109-94 - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro Cerca Preferiti Multimedia

Indirizzo <http://www.legge109-94.it/> Vai Collegamenti Norton AntiVirus

# Legge 109-94.it

Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti  
Regioni e Province autonome • Con l'adesione di ITACA

Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome

consultazione quesiti

Argomento Legge Publicati dopo il

Cerca

24/05/2004

il servizio registrati login

Home Page

### Legge 109-94.it

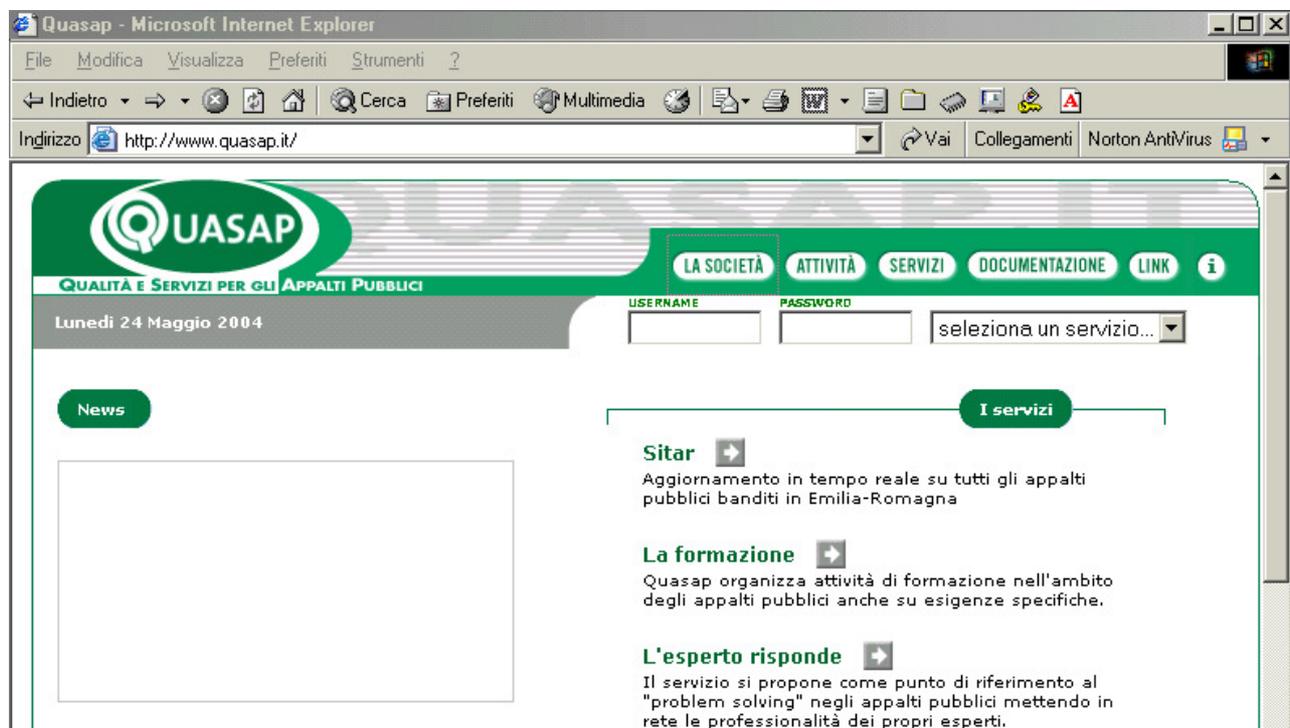
Il servizio per supportare le stazioni appaltanti nell'applicazione della specifica disciplina e per informare tutti gli operatori interessati

- Il servizio Legge 109-94.it**  
*Area ad accesso libero.*  
Le modalità di funzionamento; la normativa di riferimento, le ultime novità...
- News**  
Direttiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo...  
Accedi al sito internet del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per la pubblicazione dei bandi e degli avvisi di gara d'appalto di lavori pubblici:



## 9) Appalti pubblici banditi in Emilia-Romagna. Società consortile costituita dalla Regione Emilia Romagna

<http://www.quasap.it/>



## 10) InfoAppalti - L'Osservatorio Telematico degli appalti

<http://www.infoappalti.it>

INFO APPALTI - Appalti Pubblici On Line - Gare di Appalto - Bandi di Gara - Normative - News Ap - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indirizzo <http://www.infoappalti.it>

**InfoAppalti**  
Appalti in un Click

Lunedì, 24 Maggio 2004

Chi Siamo Servizi Fonti Categorie **Abbonamenti** Demo Servizio Clienti Pubblicità

Enti Pubblici | Newsletter | Job | Partnership | Avvisi | Suggestimenti | Informazioni | Assistenza | Dicono di noi | Statistiche

**Accesso Abbonati**

**SERVIZI**

**Info Gare**

- Lavori
- Forniture
- Servizi
- Progettazioni

**Info Leggi**

**Info Enti**

**Info Link**

**Cerco & Offro**

**Normativa**

**Opere Pubbliche**

**Forniture**

**Servizi**

**Settori Esclusi**

**Generale**

**Ambito Europeo**

**Giurisprudenza**

**Vademecum Appalti**

**Focus Gazzetta**

**Enti Pubblici**

Seleziona Appalti ..... Cerca

**Enti On Line**

--- Seleziona --- Vai

**Newsletter**

**E.mail**

Settore

Iscriviti !

**Archivio Newsletter**

**Abbonamenti**

**Informazioni**

**Ordine d'acquisto**

**Contratto**

**Top App@liti**

**Opere Pubbliche**

**IN EVIDENZA**

**Opere Stradali**  
Como - Opere complementari per la funzionalità del Raccordo...  
Importo 47 Mln Euro  
[tutte le gare del settore](#)

**Progettazione**  
Napoli - Piano di servizi integrati per la realizzazione dell'ampliamento del Cimitero Comunale...  
Importo 2 Mln Euro  
[tutte le gare del settore](#)

**Gestione Parcheggi**  
Napoli - Pubblico incanto per la progettazione e realizzazione di un sistema integrato della sosta a raso a pagamento...  
Importo 600 Mila Euro  
[tutte le gare del settore](#)

**Cancelleria**  
Roma - Fornitura di materiali di cancelleria e carta per fotocopiatrici per le esigenze...  
Importo 320 Mila Euro  
[tutte le gare del settore](#)

**NOVITA' APPALTI**

## 11) Appalti & contratti – Rivista giuridica

<http://www.appaltiecontratti.it>

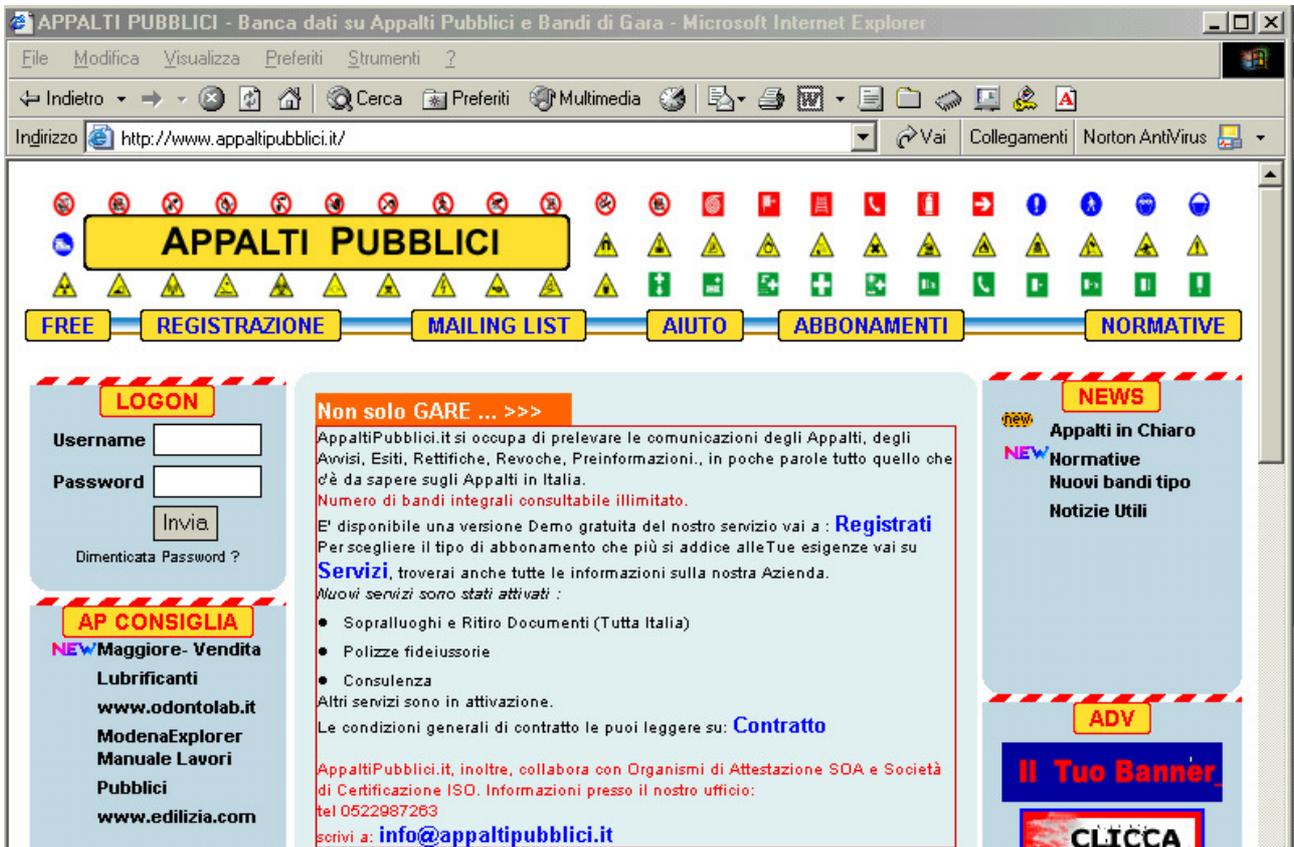
The screenshot shows the website 'Appalti & Contratti' in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar displays 'http://www.appaltiecontratti.it'. The website's header includes the title 'Appalti & Contratti' in a stylized font, along with navigation links for 'Come abbonarsi', 'Newsletter', 'Forum', and '@ Redazione'. Below the header, it states 'Rivista giuridica specializzata nella contrattualistica e negli appalti pubblici a cura dell'Avv. Alessandro Massari' and the publisher 'MAGGIOLI EDITORE'. The main content area is titled 'Ultimo aggiornamento: 24/5/2004 11:44' and contains several news items:

- [Decreto Presidente della Repubblica 30/4/2004 n. 115 art.1](#) (G.U. 5/5/2004 n. 104)  
Criteri per il rilascio dell'autorizzazione alla prestazione, da parte di intermediari finanziari, di fidejussioni in relazione all'affidamento di lavori pubblici, ai sensi dell'articolo 30, comma 1, della legge 11 febbraio 1994, n. 109
- [Decreto Legge 26/4/2004 n. 107](#) (G.U. 27/4/2004 n. 98)  
Proroga del termine di validità delle certificazioni rilasciate dalle Società Organismi di attestazione (SOA) agli esecutori di lavori pubblici
- [Vedi anche](#)  
[Comunicato Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici 28/4/2004](#)
- [Decreto Ministero delle infrastrutture e dei trasporti 12/4/2004](#) (G.U. 15/4/2004 n. 88)  
Determinazione, per il periodo 1° gennaio 2004-31 dicembre 2004, della misura del tasso di interesse di mora da applicare ai sensi dell'art. 30 del Capitolato generale d'appalto dei lavori pubblici approvato con decreto del Ministero dei lavori pubblici 19 aprile 2000, n. 145
- [Decreto Ministero delle attività produttive 12/4/2004 n. 123](#) (G.U. 11/5/2004 n. 109)  
Schemi di polizza tipo per le garanzie fidejussorie e le coperture assicurative previste agli articoli 17 e 30 della legge 11 febbraio 1994, n. 109, e successive modificazioni, e dal regolamento generale di attuazione emanato con decreto del Presidente della Repubblica 21 dicembre 1999, n. 554, in materia di lavori pubblici

The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Homepage, Ricerca avanzata, Sondaggio, Archivio Giurisprudenza, Archivio Dottrina, Archivio Prassi, Archivio Normativa, Pratica Operativa, Dossieri tematici, e-books, Archivio Newsletter, Aggiornamento volumi, Link, Eventi, Supporti, and Domande frequenti.

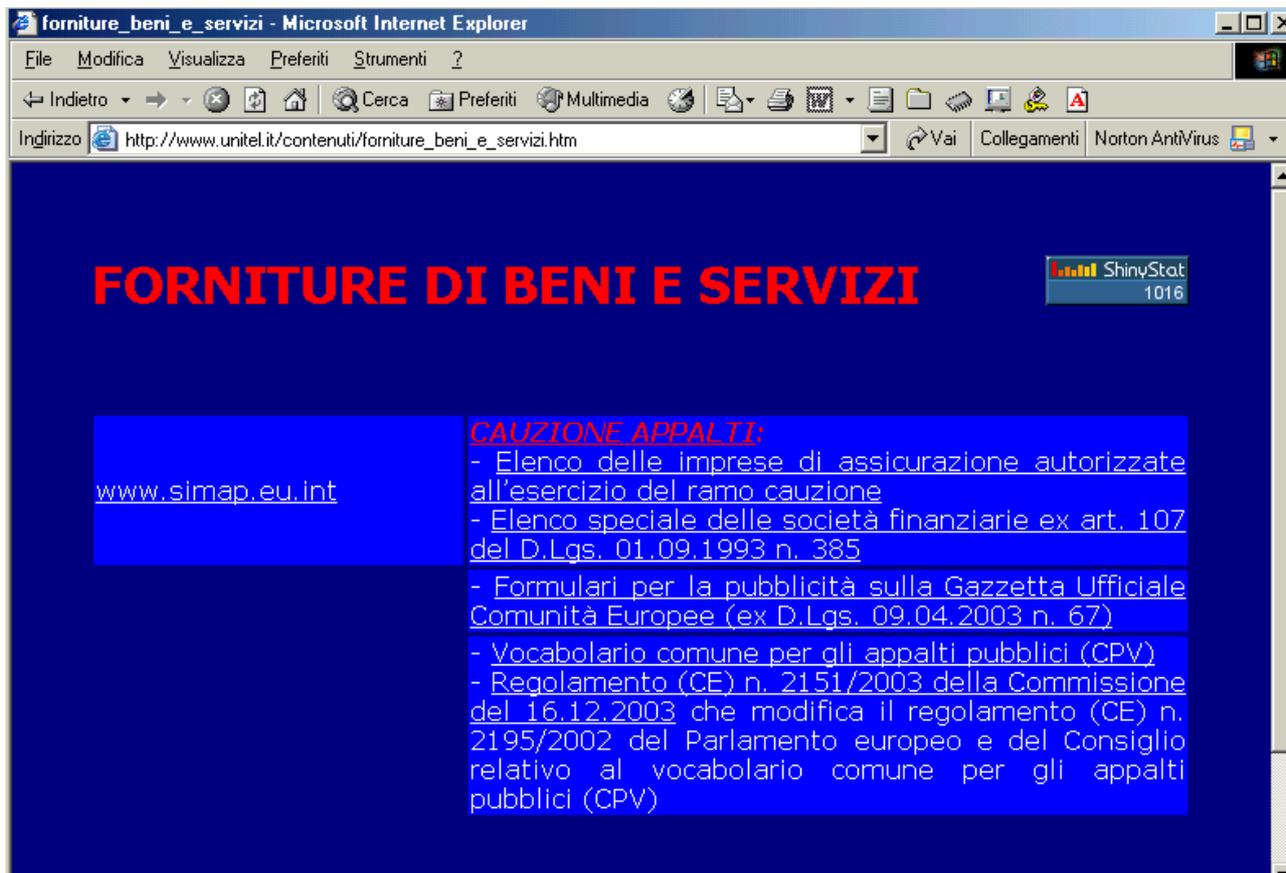
12) Appalti Pubblici – Banca dati su Appalti Pubblici e Bandi di gara

<http://www.appaltipubblici.it/>



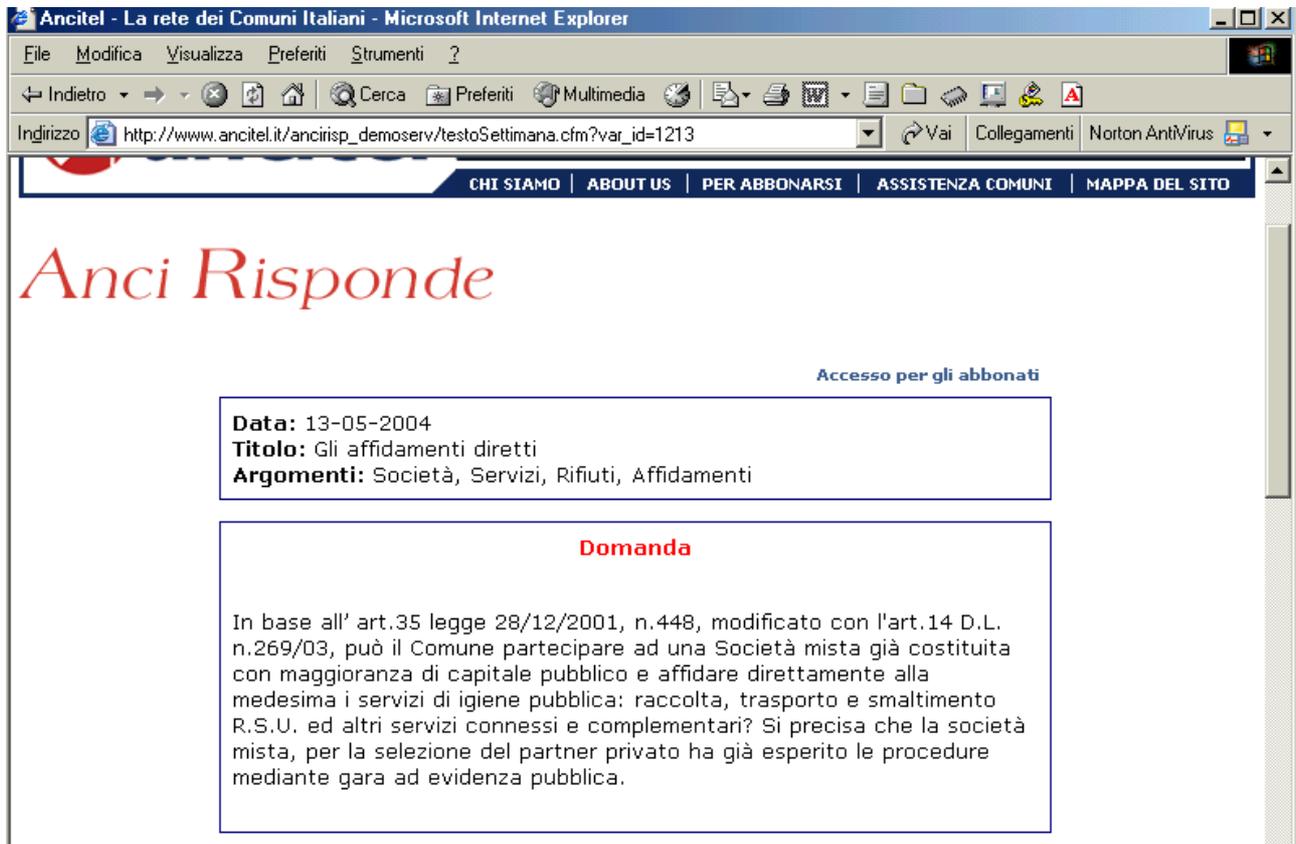
13) UNITEL. Unione Nazionale Italiana Tecnici Enti Locali

<http://www.unitel.it/>



14) ANCITEL. La rete dei Comuni Italiani

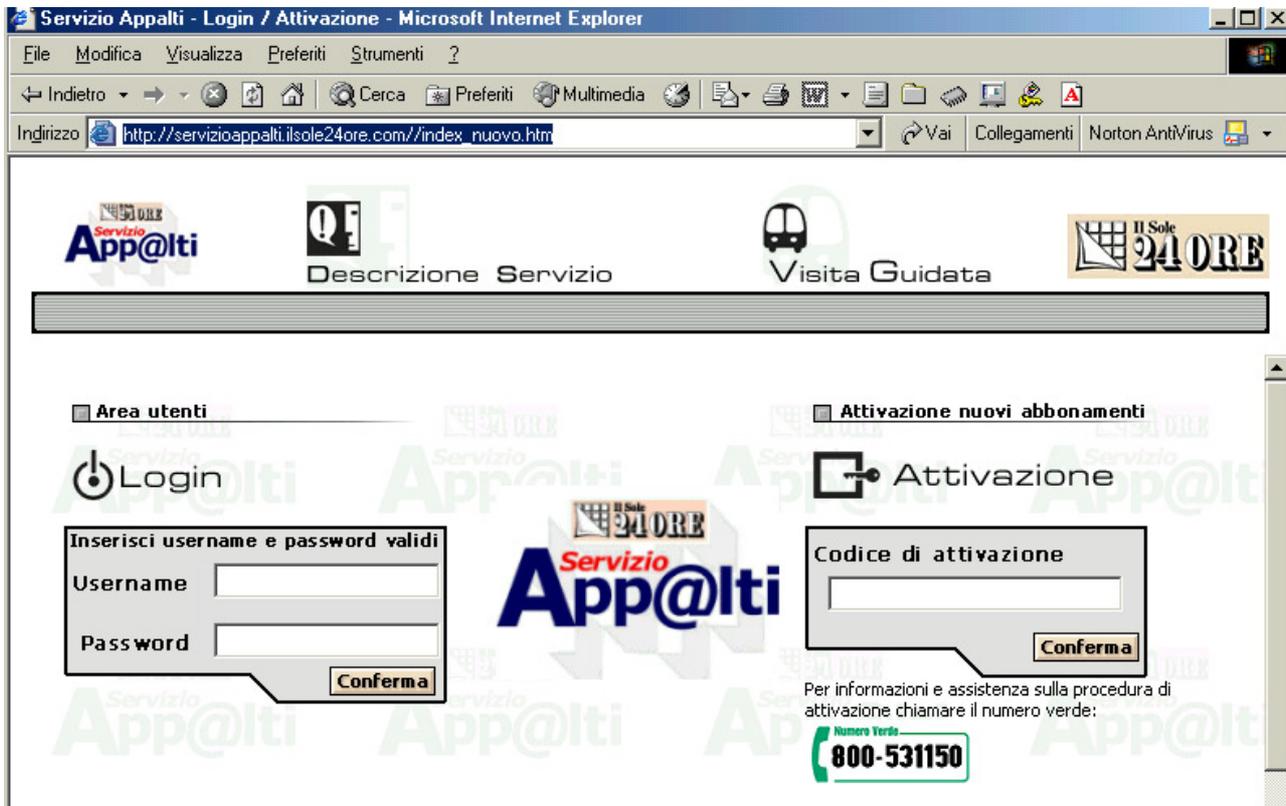
<http://www.ancitel.it/>



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window. The title bar reads 'Ancitel - La rete dei Comuni Italiani - Microsoft Internet Explorer'. The address bar contains the URL 'http://www.ancitel.it/ancirisp\_demo/serve/testoSettimana.cfm?var\_id=1213'. The page content includes a navigation menu with links: 'CHI SIAMO', 'ABOUT US', 'PER ABBONARSI', 'ASSISTENZA COMUNI', and 'MAPPA DEL SITO'. The main heading is 'Anci Risponde' in a large, red, serif font. Below the heading, there is a section titled 'Accesso per gli abbonati'. This section contains a box with the following information: 'Data: 13-05-2004', 'Titolo: Gli affidamenti diretti', and 'Argomenti: Società, Servizi, Rifiuti, Affidamenti'. Below this box is another box titled 'Domanda' in red, containing the text: 'In base all' art.35 legge 28/12/2001, n.448, modificato con l'art.14 D.L. n.269/03, può il Comune partecipare ad una Società mista già costituita con maggioranza di capitale pubblico e affidare direttamente alla medesima i servizi di igiene pubblica: raccolta, trasporto e smaltimento R.S.U. ed altri servizi connessi e complementari? Si precisa che la società mista, per la selezione del partner privato ha già esperito le procedure mediante gara ad evidenza pubblica.'

15) Servizio Appalti de Il Sole 24 ore

[http://servizioappalti.ilsole24ore.com//index\\_nuovo.htm](http://servizioappalti.ilsole24ore.com//index_nuovo.htm)



## 2.1.2 *Analisi normativa*

### 2.1.2.1 *Direttive comunitarie sugli appalti pubblici*

Il Parlamento e il Consiglio europeo hanno approvato il 29 gennaio 2004 due direttive comunitarie in tema di appalti pubblici; una concernente il coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi, l'altra il coordinamento delle procedure di appalto degli enti erogatori di acqua e di energia, degli enti che forniscono servizio di trasporto e servizi postali.

La nuova normativa comunitaria dovrà essere attuata negli Stati membri entro l'inizio 2006, con l'abrogazione delle quattro direttive attualmente vigenti (92/50/CEE, tranne l'art. 41, 93/36CEE, 93/37/CEE, 93/38/CEE).

Il "Pacchetto Appalti" semplifica e modernizza le regole per l'attribuzione di contratti pubblici per lavori, forniture e servizi, è volto a garantire un miglior funzionamento del mercato interno ed una maggiore trasparenza nell'attribuzione dei contratti d'appalto, prevedendo - tra l'altro - lo snellimento delle procedure burocratiche.

### 2.1.2.2 *Ulteriori elementi normativi di riferimento*

➤ L. 11 febbraio 1994, n. 109 (e successive modifiche e integrazioni)

Legge istitutiva dell'Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici

➤ D.L. 17 Marzo 1995, n. 157

Attuazione della direttiva 92/50/CEE in materia di appalti pubblici di servizi.

➤ D.L. 17 Marzo 1995, n. 157

Modificazioni e integrazioni, in attuazione delle direttive 97/52/Ce e 98/4/Ce, al decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 157, recante attuazione della direttiva 92/50/Cee in materia di appalti pubblici di servizi.

➤ D.L. 25 febbraio 2000, n. 65

Attuazione delle direttive 97/52/CE e 98/4/CE, che modificano ed integrano, rispettivamente, le direttive 92/50/CEE, in materia di appalti pubblici di servizi, e 93/38/CEE, limitatamente ai concorsi di progettazione.

➤ Legge 328/2000 art. 33 e 35 (legge finanziaria)

## 2.2 Presentazione dell' Osservatorio

L'Osservatorio non viene pensato per svolgere compiti di consulenza giuridica né per risultare uno strumento fruibile da pochi, estremamente tecnico nel linguaggio e, per questa ragione, appannaggio solo degli esperti della materia.

Al contrario, tra le sua peculiarità, annovera il libero accesso alle informazioni, senza alcun aggravio di costi per gli utenti e le imprese cooperative. A differenza di numerosi Osservatori on line, non si prevedono password d'accesso a pagamento che sarebbero in contraddizione con la sensibilizzazione degli operatori, dei cittadini e delle pubbliche amministrazioni alla qualità dei servizi, alla tutela dei diritti e la promozione della partecipazione civica, da sempre temi cari alle organizzazioni firmatarie. Oltre all'*accessibilità*, questi sono i principali criteri cui si ispira l'Osservatorio:

- La spiccata *specificità* dell'Osservatorio, tale da non confonderlo con altri osservatori attivi sul versante degli appalti, bensì rappresentare motivo di distinzione perché suo scopo precipuo è rappresentato dal **monitoraggio dei servizi gestiti in appalto o in concessione** nonché dall'individuazione e successiva diffusione delle buone pratiche in tema di appalti, concessioni di servizio e partecipazione civica;
- L'Osservatorio si presenta come osservatorio con *intenti informativi*, mediante la raccolta e l'elaborazione di dati e informazioni inerenti gare di appalti nei servizi di pubblica utilità;
- L'Osservatorio si presenta come osservatorio con *intenti formativi*, in quanto, di concerto con le strutture formative delle associazioni cooperative e con la Scuola di cittadinanza attiva (SCA), si farà promotore di attività di formazione, mediante l'elaborazione di moduli formativi, vademecum esplicativi, e la realizzazione di seminari, diretti a cittadini monitori, reti di impegno civico, responsabili di gare d'appalto, etc;
- L'Osservatorio si presenta come osservatorio con *intenti divulgativi*, in quanto avrà il compito di organizzare non solo la raccolta, ma anche la diffusione delle informazioni concernenti gli appalti nonché la elaborazione di un Almanacco delle esperienze afferenti il tema appalti e partecipazione civica.

A ben vedere, se l'Osservatorio non avesse una sua precipua caratterizzazione non se ne capirebbe l'esigenza, dato l'elevato numero di osservatori - a carattere nazionale, regionale, locale - attivi sul tema degli appalti. Al riguardo, basterebbe andare su internet per rendersene conto, e seguire l'attualità: senza andare troppo indietro nel tempo, nel solo mese di aprile 2002, la Regione Lombardia ha istituito l'osservatorio regionale dei lavori pubblici per la catalogazione on line dei documenti relativi agli appalti pubblici (cfr. <http://osservatorio.oopp.regione.lombardia.it>) e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha attivato "Legge 109-94.it" servizio pensato per fornire consulenza sulla legge quadro in materia di lavori pubblici.

## 2.3 Scopo e vantaggi dell'Osservatorio

- Sensibilizzare gli uffici comunali, gli enti pubblici e gli altri attori coinvolti (imprese cooperative ed organizzazioni civiche) a confrontarsi con quanto emerge dall'Osservatorio per prevedere negli atti di gara (bando, contratto e capitolato di appalto) clausole che estendano al massimo il grado di partecipazione dei cittadini, dal momento della valutazione del fabbisogno dei servizi, alla loro configurazione, al momento del controllo sulla esecuzione delle prestazioni messe in appalto.
- Superare le affermazioni di principio "sulla centralità dell'utente o del cliente", attribuendo al cittadino strumenti attraverso i quali esercitare poteri e responsabilità, oltre che diritti e doveri, in ordine al miglioramento della qualità dei servizi di cui usufruisce.
- Contribuire, dal lato delle imprese di servizio e del loro orientamento all'esercizio di proprie responsabilità sociali, al perseguimento della maggior soddisfazione delle esigenze del cittadino consumatore come criterio guida attorno al quale sviluppare una corretta competizione in un mercato sempre più orientato alla libera concorrenza e sottratto a ogni forma di monopolio. Partecipazione civica vista - quindi - come risorsa economica, valore aggiunto.
- Rappresentare, nel tempo, una preziosa fonte sul tema e ausilio al Tavolo nazionale per la proposizione di atti di indirizzo, linee guida e proposte di norme sulla partecipazione civica negli appalti dei servizi.
- Sollecitare, nell'aggiudicazione delle gare, un crescente "il peso specifico" del coefficiente di valutazione inerente la presenza di forme di partecipazione civica.
- Individuare e diffondere parametri di misurazione che valutino le esperienze di partecipazione civica nell'ambito dei servizi gestiti in appalto o in concessione. Al riguardo, alcuni parametri potrebbero essere:
  - n° gare di appalto in cui sono contemplate forme di partecipazione civica;
  - n° strutture in cui sono previsti servizi gestiti in appalto/concessione contemplanti forme di partecipazione civica;
  - n° amministrazioni comunali che presentano capitolati di appalto contemplanti forme di partecipazione civica;
  - n° cittadini fruitori di servizi gestiti in appalto/concessione contemplanti forme di partecipazione civica;
  - n° monitori civici coinvolti in esperienze di partecipazione civica.

## 2.4 Organizzazione e contenuti dell'Osservatorio

Nella sua fase iniziale, l'Osservatorio consiste nella creazione - e continuo aggiornamento - di un *data base* che consenta l'acquisizione, catalogazione, consultazione e divulgazione di informazioni organizzate ed omogenee da implementare in un sistema informatico centrale, quale risorsa fruibile per una pluralità di soggetti.

Alla sua alimentazione dovranno concorrere, a regime, le stesse imprese cooperative, in un'ottica di decentramento della raccolta delle informazioni.

Per la creazione della "maschera" del *data base*, si è partiti dal presupposto che in essa non sarebbero potuti mancare i seguenti campi:

<b>N. scheda (numero progressivo in automatico):</b>	
<b>Data pubblicazione:</b>	<b>Data scadenza:</b>
<b>Denominazione ente appaltante:</b>	<b>Provincia:</b>
<b>Oggetto:</b>	<b>Settore:</b> (quali servizi riguarda) ➤ Ristorazione collettiva ➤ Trasporto pubblico locale ➤ Raccolta e smaltimento rifiuti ➤ Igiene e sanificazione ➤ Servizi sociali o alla persona
<b>Importo a base d'asta:</b>	<b>importo aggiudicato:</b>
<b>Winner</b> (azienda vincitrice dell'appalto):	<b>Riferimento:</b> (Nome, cognome, ruolo, indirizzo, cap. pr. reg. tel. uff. fax. mail, sito, box note) <b>aggiornato il:</b>
<b>Capitolato d'appalto (titolo del bando):</b>	
metodologie di gara: offerta economicamente vantaggiosa: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> massimo ribasso: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
presenza di innovativi elementi qualitativi nel punteggio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
forme di partecipazione civica/tecnologie di tutela previste nel capitolato: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Livello di partecipazione: fase di progettazione: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> monitoraggio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> verifica: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
<b>Struttura:</b> (ente pubblico, impresa, cittadinanza attiva, scuola, ospedale, casa di riposo, etc)	<b>n° fruitori del servizio:</b>
<b>competitors:</b> (aziende che hanno partecipato alla gara d'appalto)	
<b>Partner (centrale cooperativa di riferimento):</b>	
<b>Normativa di riferimento:</b>	
<b>Fonte dell'informazione:</b>	
<b>Osservazioni:</b>	

Di fatto, l'attuale maschera ospitata sul sito dell'Osservatorio, benché esaustiva, si è rivelata scarsamente efficace ai fini di un'automatica alimentazione da parte delle centrali cooperative. Pertanto se ne prevede una sua semplificazione. Anche per questo motivo, le segnalazioni ricevute dall'Osservatorio non sono state caricate nel *data base* ma conservate a cura del responsabile dell'Osservatorio.

Di seguito si presenta l'impostazione minimalista della maschera del *data base*, che avrebbe tuttavia il non indifferente pregio di ricalcare quanto viene quotidianamente pubblicato in via telematica dalle centrali appaltanti, il che ne favorirebbe un'automatica alimentazione. La sua implementazione è vincolata ad accordi con le strutture delle centrali cooperative che gestiscono i flussi telematici degli avvisi di gara pubblicati on line.

Codice	Scadenza	Oggetto
		Comune:
		Settore:
		Tipo di gara:
		Classificazione:
		Importo:
		Ulteriori informazioni:

A regime, l'Osservatorio si presenterà con una serie di pagine internet, all'interno del sito di Cittadinanzattiva. In particolare, potrebbero trovare collocazione una serie di informazioni:

- Banca dati delle esperienze di coinvolgimento degli utenti (partecipazione civica) realizzate sul territorio
- Normativa su appalti e concessioni
  - Comunitaria
  - Nazionale
  - Regionale
- Aree di interesse
  - Ristorazione collettiva (scolastica e ospedaliera)
  - Trasporto pubblico locale
  - Servizi ambientali di raccolta e smaltimento dei rifiuti
  - Igiene e sanificazione
  - Servizi sociali o alla persona
- Riferimenti territoriali dei promotori dell'Osservatorio
- Calendario degli eventi promossi sul territorio dai promotori dell'Osservatorio
- News (agenda politica, eventi che trattano il tema, etc)
- Biblioteca / bibliografia su appalti e concessioni
- Link utili
- Tecnologie di tutela
- FAQ
- Rassegna stampa a tema
- Sintetica presentazione dell'Osservatorio (cos'è, cosa non è, il perché dell'ennesimo osservatorio sugli appalti, in cosa si differenzia dagli altri, quali servizi offre, da chi

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche è curato, quali i soggetti che lo sostengono: chi siamo, link dei partner, il protocollo di intesa che lo istituisce)

L'indirizzo web dell'Osservatorio dovrebbe essere tale da poter essere facilmente individuato dai motori di ricerca. Al tempo stesso dovrebbe evidenziarsi facilmente la peculiarità dell'Osservatorio, affinché esso non venga confuso con i molti osservatori presenti. Il che significa fare in modo che il tema della partecipazione civica sia evidenziato al pari di quello degli appalti.

Indirizzo delle pagine web dell'osservatorio appalti, ospitato nel sito di Cittadinanzattiva:

<http://www.cittadinanzattiva.it/page.php?idpage=DEGAAAAA>

Mail: [osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it](mailto:osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it)

## 2.5 Definizione di "buona pratica"

Per delimitare il campo in termini di definizione di cosa sia una buona pratica, si è partiti da quanto già delineato da Cittadinanzattiva nell'ambito del Premio Buone Pratiche nei servizi di pubblica utilità, istituito nel 2000 dai procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva.

Attraverso la rete dei procuratori dei cittadini, Cittadinanzattiva si occupa di politiche dei consumatori e, in particolare, di servizi di pubblica utilità: servizi assicurativi, servizi bancari, servizi postali, energia (acqua, luce e gas), pubblica amministrazione, trasporti, telecomunicazioni; prezzi e tariffe; ambiente e clima; accessibilità, qualità e scioperi nei servizi pubblici; servizi locali gestiti in appalto e concessione.

Per ciascuno dei suddetti settori, i procuratori dei cittadini sono coinvolti in progetti, campagne di sensibilizzazione ed altre iniziative tutte volte alla tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Di seguito riportiamo la definizione di buona pratica nei servizi di pubblica utilità (tratta dal IV Bando del Premio Buone Pratiche, edizione 2004-2005):

*Una buona pratica nei servizi sanitari, pubblici e privati, è ogni iniziativa di successo volta a migliorare contestualmente la efficienza (economicità) e la efficacia (accessibilità) delle strutture.*

*Essa può essere promossa da amministratori, professionisti o cittadini.*

*Una buona pratica può consistere in atti normativi e amministrativi, contratti e convenzioni, comportamenti professionali, modalità di erogazione dei servizi, modalità di gestione (management), modalità di comunicazione con il pubblico o forme di partecipazione civica.*

*Una buona pratica deve essere caratterizzata, inoltre, da cinque requisiti:*

- **misurabilità** (possibilità di quantificare l'impatto della iniziativa);
- **innovatività** (capacità di produrre soluzioni nuove e creative per i problemi di tutela dei diritti degli utenti);
- **riproducibilità** (possibilità di trasferimento e applicazione in luoghi e situazioni diversi da quelli in cui è stata realizzata);
- **valore aggiunto** (impatto positivo e tangibile sui diritti degli utenti);
- **sostenibilità** (attitudine a fondarsi sulle risorse esistenti o capacità di generare essa stessa nuove risorse).

## **2.6 Che cosa ci interessa sapere e far conoscere**

Al centro del protocollo d'intesa, le organizzazioni promotrici dell'Osservatorio hanno posto la raccolta e la diffusione di esperienze, procedure, modalità di

organizzazione e di gestione di servizi che prevedono una qualche forma di reale coinvolgimento dei cittadini utenti e delle loro organizzazioni nella promozione e nella verifica della accessibilità e della qualità dei servizi gestiti in appalto o in concessione.

## **2.7 Esempi di partecipazione civica**

Illustriamo qui di seguito alcuni esempi concreti di partecipazione civica, tratti da *Primo repertorio delle esperienze di partecipazione civica* (1999), prima banca dati sull'argomento, frutto della ricerca-azione condotta da Cittadinanzattiva in partnership con Ancst-LegaCoop.

### **1. Servizio: Assistenza sociale intercomunale**

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

#### **Esperienza di partecipazione civica:**

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

#### **Esiti:**

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

#### **Documenti disponibili:**

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

### **2. Servizio: Ristorazione in mense per asili infantili**

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

#### **Esperienza di partecipazione civica:**

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

Previa autorizzazione della circoscrizione due genitori possono accedere ai locali della cucina e al refettorio purché muniti di tessera sanitaria rilasciata dalla Usl competente per territorio. I genitori insieme al Consiglio di Circolo o di Istituto possono costituire la

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche Commissione Mensa. Questo organismo agisce da stimolo per favorire i miglioramenti della qualità del servizio e una maggiore sorveglianza igienico-nutrizionale. Esso ha il compito principale di verificare la corretta applicazione delle clausole contrattuali (capitolato) e della normativa igienica in vigore. I genitori non possono effettuare prelievi

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

**Esiti:**

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

**Documenti disponibili:**

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

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

**Comune di Forlì**

**Esperienza di partecipazione civica:**

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

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

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

**Esiti:**

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

**Documenti disponibili:** Il regolamento della Casa di riposo.

**4. Servizio: Assistenza domiciliare intercomunale**

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

**Esperienza di partecipazione civica:**

I° *Report* sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche  
Il 1° gennaio 1997 i sei comuni che costituivano l'ex Usl 34, citati sopra, si sono costituiti in Consorzio. Nel capitolato speciale di appalto del servizio di assistenza domiciliare (periodo 1/5/98 - 30/4/1999), affidato alla Cooperativa Gamma Delta di Alessandria, si prevede la "collaborazione degli utenti, delle famiglie, di associazioni di volontariato coinvolti nei progetti e/o di altri soggetti pubblici, tramite la compilazione di appositi questionari qualitativi e foglio reclamo allegato al capitolato". Il Consorzio garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il

cittadino ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami e istanze e può formulare suggerimenti per migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

**Esiti:**

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

**Documenti disponibili:** Carta dei servizi

## 2.8 Pagine web dell'Osservatorio

Di seguito la presentazione delle pagine web dell'Osservatorio, come ospitate nel sito di Cittadinanzattiva:

pagina 1: <http://www.cittadinanzattiva.it/page.php?idpage=DEGAAAAA>



Sei in > Home Page > Progetti > Consumatori > Osservatorio appalti

### Osservatorio appalti

#### Presentazione dell'osservatorio



La costituzione di un osservatorio nazionale sugli appalti nasce dall'accordo sottoscritto a Roma nel marzo 2002 da Cittadinanzattiva-onlus e le principali Associazioni di rappresentanza del movimento cooperativo italiano - Ancst/Legacoop, Ancosel/Agci, Agci/Solidarietà, Federlavoro e Servizi/Confcooperative Federsolidarietà/Confcooperative. Nell'allegato al Protocollo di intesa si legge che:

*"I Soggetti firmatari stabiliscono di costituire un apposito Tavolo nazionale sul tema appalti e partecipazione civica...Il tavolo nazionale per svolgere i suoi compiti si avvale dei seguenti strumenti operativi. Una cabina di regia ed un Osservatorio nazionale per il monitoraggio degli appalti e la diffusione delle buone pratiche".*

Con il suddetto accordo le imprese cooperative di servizi rappresentate, oltre il 90% di quelle presenti in Italia, affermano la centralità della partecipazione civica e dunque della responsabilizzazione dei cittadini utenti nell'ambito dell'operato delle stesse imprese cooperative, come criterio guida per la regolazione di un mercato concorrenziale del sistema degli appalti e delle concessioni. Per Cittadinanzattiva l'accordo costituisce un fattore di continuità e di possibile sviluppo dell'impegno avviato fin dal 1998, con parti del movimento cooperativo, per promuovere la tutela dei diritti degli utenti e il ruolo attivo dei consumatori nella promozione e il controllo della qualità dei servizi. Nel dettaglio, l'allegato al Protocollo di intesa prevede quanto segue:

"I Soggetti firmatari, allo scopo di far conoscere, valorizzare e diffondere gli esempi concreti positivi ed efficaci di coinvolgimento attivo dei cittadini utenti nei processi di promozione e verifica della qualità dei servizi gestiti in appalto e/o di loro organizzazione e revisione, si dotano dal gennaio 2002 di un apposito Osservatorio nazionale per il monitoraggio dei servizi gestiti in appalto o in concessione e soprattutto per la raccolta e diffusione delle buone pratiche messe in atto sia da parte delle Pubbliche amministrazioni committenti che da parte delle imprese che sarà curato operativamente presso Cittadinanzattiva onlus - via Flaminia, n. 53 (che a tale scopo predisporrà un apposito database) e che verrà alimentato con informazioni e dati provenienti da tutti i soggetti firmatari. A cadenza annuale verrà redatto, pubblicato e presentato congiuntamente un apposito Almanacco delle buone pratiche, da diffondersi nelle dimensioni nazionali, regionale/locale. A cadenza sempre annuale verrà presentato e discusso dai soggetti firmatari anche il quadro delle situazioni più problematiche rilevate dallo stesso Osservatorio, allo scopo di individuare le modalità e le proposte più idonee per evitare il loro riproporsi e diffondersi"

pagina 2: <http://www.cittadinanzattiva.it/page.php?idpage=DEGBAAAA>

Sei in > Home Page > Progetti > Consumatori > Osservatorio appalti > Caratteristiche

## Caratteristiche



L'Osservatorio non viene pensato per svolgere compiti di consulenza giuridica né per risultare strumento fruibile da pochi, estremamente tecnico nel linguaggio e, per questa ragione, appannaggio solo degli esperti della materia.

Oltre all'accessibilità, questi sono i principali criteri cui si dovrebbe ispirare l'Osservatorio:

- ▶ La spiccata specificità dell'Osservatorio, tale da non confonderlo con altri osservatori attivi sul versante degli appalti, bensì rappresentare motivo di distinzione perché suo scopo precipuo è rappresentato dal **monitoraggio dei servizi gestiti in appalto o in concessione** nonché dall'individuazione e successiva diffusione delle buone pratiche in tema di appalti, concessioni di servizio e partecipazione civica;
- ▶ L'Osservatorio si presenta come osservatorio con *intenti informativi*, mediante la raccolta e l'elaborazione di dati e informazioni inerenti gare di appalti nei servizi di pubblica utilità (news, link utili, biblioteca, F.A.Q.; etc);
- ▶ L'Osservatorio si presenta come osservatorio con *intenti formativi*, in quanto, di concerto con le strutture formative delle associazioni cooperative e con la Scuola di cittadinanza attiva (SCA), si farà promotore di attività di formazione, mediante l'elaborazione di moduli formativi, vademecum esplicativi, e la realizzazione di seminari, diretti a cittadini monitori, reti di impegno civico, etc.

L'Osservatorio si presenta come osservatorio con *intenti divulgativi*, in quanto avrà il compito di organizzare non solo la raccolta, ma anche la diffusione telematica delle informazioni concernenti gli appalti nonché la elaborazione di un Almanacco, su base annuale, delle esperienze afferenti il tema appalti e partecipazione civica.

## Scopo dell'osservatorio

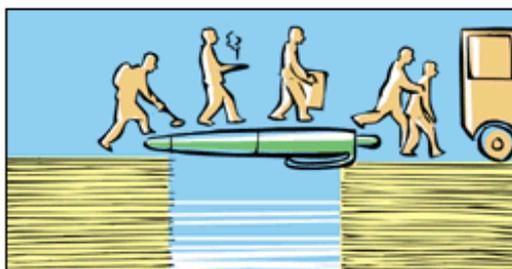


- ▶ **Sensibilizzare** gli uffici comunali, gli enti pubblici e gli altri attori coinvolti (imprese cooperative ed organizzazioni civiche) a confrontarsi con quanto emerge dall'Osservatorio per prevedere negli atti di gara (bando, contratto e capitolato di appalto) clausole che estendano al massimo il grado di partecipazione dei cittadini, dal momento della valutazione del fabbisogno di servizi, alla loro configurazione, al momento del controllo sulla esecuzione delle prestazioni messe in appalto.
- ▶ **Superare** le affermazioni di principio "sulla centralità dell'utente o del cliente", attribuendo al cittadino strumenti attraverso i quali esercitare poteri e responsabilità, oltre che diritti e doveri, in ordine al miglioramento della qualità dei servizi di cui usufruisce;
- ▶ **Contribuire**, dal lato delle imprese di servizio e del loro orientamento all'esercizio di proprie responsabilità sociali, al perseguimento della maggior soddisfazione delle esigenze del cittadino consumatore come criterio guida attorno al quale sviluppare una corretta competizione in un mercato sempre più orientato alla libera concorrenza e sottratto a ogni forma di monopolio. Partecipazione civica dunque vista come risorsa economica, valore aggiunto.
- ▶ **Individuare e diffondere** parametri di misurazione che valutino le esperienze di partecipazione civica nell'ambito dei servizi gestiti in appalto o in concessione. Nell'aggiudicazione delle gare d'appalto, dovrebbe aumentare "il peso specifico" del coefficiente di valutazione inerente la presenza di forme di partecipazione civica. Al riguardo, alcuni parametri potrebbero essere:
  - ▶ n° gare di appalto in cui sono contemplate forme di partecipazione civica
  - ▶ n° strutture in cui vengono erogati servizi gestiti in appalto o in concessione e forme di partecipazione civica
  - ▶ n° amministrazioni comunali che presentano capitolati di appalto contemplanti forme di partecipazione civica
  - ▶ n° cittadini fruitori di servizi gestiti in appalto o in concessione e forme di partecipazione civica
  - ▶ n° monitori civici coinvolti nelle esperienze di partecipazione civica nell'ambito dei servizi gestiti in appalto o in concessione.

## Soggetti promotori



L'Osservatorio su appalti, concessioni e buone pratiche, verrà alimentato con informazioni e dati provenienti da tutti i soggetti firmatari appartenenti alle principali centrali cooperative.



### **A.N.C.S.T.**

<http://www.ancst.it>

L'Associazione Nazionale delle Cooperative di Servizi e Turismo

(A.N.C.S.T.) è nata nel 1990 dalla fusione di due associazioni già esistenti, quella della cooperazione dei servizi e quella della cooperazione del turismo. La rete nazionale delle strutture dell'A.N.C.S.T. assolve, per conto delle cooperative associate, a funzioni di tutela, rappresentanza ed assistenza delle cooperative aderenti, e supporta la promozione di nuove cooperative. Aderiscono all'ANCST 3433 cooperative, dislocate in tutte le regioni d'Italia, con punte particolari per quanto riguarda il numero delle imprese, il fatturato globale e gli addetti in Emilia Romagna, Lazio, Lombardia e Toscana. Le cooperative aderenti all'ANCST svolgono principalmente attività di trasporto e movimentazione delle merci, di ristorazione, di manutenzioni, vigilanza, pulimento e igiene ambientale, di turismo, e servizi socio-sanitari e di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati (queste ultime sono le cooperative sociali).

### **AGCI - Solidarietà**

<http://www.agci.it/php/index.php3?var=6>

È l'Associazione nazionale delle cooperative sociali aderenti all'AGCI. L'associazione promuove e sviluppa l'attività delle cooperative associate sul piano tecnico-economico, assicurando il coordinamento sul piano organizzativo ed operativo al fine di elevarne la caratterizzazione professionale ed imprenditoriale; suscita nelle comunità la propensione alla individuazione dei fabbisogni da soddisfare prioritariamente, la consapevolezza della necessità di assumere il compito di identificare soluzioni, strumenti, risorse per soddisfarli, e di partecipare direttamente al controllo e alla valutazione delle attuazioni; promuove nei territori la costituzione di organismi associativi, intercooperativi e consortili; raccoglie dati ed informazioni sull'attività degli enti associati al fine di adeguare la propria azione alle reali esigenze di questi ultimi; assume ogni iniziativa diretta allo sviluppo della cooperazione del settore anche in collegamento con i movimenti del comparto solidarietà delle altre Centrali; partecipa o svolge direttamente, autonomamente o su delega della Presidenza Nazionale dell'A.G.C.I. convegni e seminari; promuove ed organizza corsi per la formazione e la qualificazione degli operatori e tecnici del settore; promuove, nell'esplicazione della tutela degli enti associati, l'instaurazione di corretti ed efficienti rapporti con gli interlocutori istituzionali, amministrativi e rappresentanti le professioni, le forze politiche e sociali; promuove in accordo con l'A.G.C.I. il servizio civile in tutte le sue espressioni e operare concretamente per l'inserimento degli obiettori nelle società cooperative e nelle strutture dell'organizzazione.

**AGCI - Servizi di lavoro (ANCOSEL= Associazione Nazionale Cooperative Servizi di Lavoro)**

<http://www.agci.it/php/index.php3?var=6>

*All'Associazione aderiscono le cooperative di facchinaggio e movimentazione merci, di trasporto di cose o persone e quelle operanti nei servizi connessi a questo settore. Oltre ai compiti istituzionali riguardanti la rappresentanza e la tutela politico-sindacale delle cooperative che ne fanno parte, l'Associazione fornisce servizi sulle problematiche fiscali, legislative e del lavoro. L'intervento dell'Associazione si esprime anche sul piano organizzativo, con attività di coordinamento, informazione e consulenza.*

---

**Federsolidarietà/Confcooperative**

<http://www.confcooperative.it/solidarieta/index.htm>

*Federsolidarietà, settore di Confcooperative, è la più rappresentativa organizzazione di cooperazione sociale in Italia. Al 31.12.2001 aderiscono a Federsolidarietà oltre 3000 cooperative sociali, nelle quali lavorano più di 90.000 persone, mentre sono circa 15.000 coloro che vi operano a titolo volontario e 50.000 coloro che, pur non quotidianamente attivi nelle nostre cooperative, vi aderiscono condividendone i valori e il rischio di impresa. Delle 3000 cooperative sociali aderenti oltre 900 sono cooperative di tipo B) ossia cooperative sociali di inserimento lavorativo. Federsolidarietà "nei quadri delle direttive generali della Confederazione Cooperative Italiane ed in applicazione del proprio statuto, determina le linee di politica generale dei settori; concorre alla elaborazione delle strategie e alla realizzazione delle finalità generali della Confcooperative; cura la promozione ed il potenziamento degli enti organizzati nei rispettivi settori di attività, li assiste sul piano tecnico ed economico e li rappresenta, con l'intervento della Confederazione, nella stipula di accordi e contratti collettivi nazionali di lavoro" (dall'articolo 3 dello Statuto di Federsolidarietà).*

**Federlavoro e Servizi/Confcooperative**

[http://www.confcooperative.it/confcooperative/public/home\\_dynamic.htm](http://www.confcooperative.it/confcooperative/public/home_dynamic.htm)

*La Federlavoro e Servizi nell'ambito delle direttive generali della Confcooperative ed in applicazione del proprio statuto determina le linee d'azione del settore concorrendo all'elaborazione delle strategie ed alla realizzazione delle finalità generali della Confcooperative: cura la promozione ed il potenziamento degli enti organizzati nei rispettivi settori di attività, li assiste e li rappresenta con l'intervento della Confederazione nella stipulazione di accordi e di contratti collettivi nazionali di lavoro. I rapporti esterni necessari o utili ai fini dell'utilizzazione degli scopi di cui al presente articolo sono tenuti di concerto con la Confcooperative che ne è istituzionalmente titolare. Assiste e rappresenta gli enti associati d'intesa con la Confcooperative sul piano sindacale e li assiste inoltre rendendo ad essi tutti i servizi necessari e possibili in particolare sul piano giuridico-legislativo, tecnico, organizzativo, finanziario-creditizio, anche giovandosi delle strutture confederali nazionali e territoriali.*

---

Pagina 5: <http://www.cittadinanzattiva.it/page.php?idpage=DEGEAAAA>

Sei in > Home Page > Progetti > Consumatori > Osservatorio appalti > La banca dati

## La banca dati



da qui è possibile accedere alla [Banca Dati del progetto](#).

Pagina 6: [http://www.cittadinanzattiva.it/cgi-bin/db\\_appalti/db.cgi](http://www.cittadinanzattiva.it/cgi-bin/db_appalti/db.cgi)

**Database appalti: Accesso al database**

**Accesso al database**

Benvenuto! Per accedere alla database delle Database appalti e' possibile inserire la seguente USER ID/Password: 'guest/guest'.

**User ID:**

**Password:**

Pagina 7: (pagina web accessibile solo al responsabile del data base)

**Database appalti: Menù principale**

### Menù principale

**Permessi possibili: Consultare Aggiungere Cancellare Modificare**

I dati inseriti nel database possono essere tutti consultati: eventuali modifiche debbono essere gentilmente segnalate al [responsabile del database](#).

*Buona consultazione!*

| [Home](#) | [Aggiungere](#) | [Consultare](#) | [Cancellare](#) | [Modificare](#) | [Tutto il database](#) | [Amministratore](#) | [Uscire](#) |

Pagina 7 bis: (pagina accessibile ai partner del progetto dotati di apposita password)

**Database appalti: Menù principale**

### Menù principale

**Permessi possibili: Consultare Aggiungere**

I dati inseriti nel database possono essere tutti consultati: eventuali modifiche debbono essere gentilmente segnalate al [responsabile del database](#).

*Buona consultazione!*

| [Home](#) | [Aggiungere](#) | [Consultare](#) | [Tutto il database](#) | [Uscire](#) |

Database appalti: Aggiungere un nuovo record.			
<b>Aggiungere un nuovo record</b>			
ID:	<input type="text" value="16"/>		
Tipologia di contratto:	<input type="text" value="—"/>		
Titolo del bando:	<input type="text"/>		
Data di pubblicazione:	<input type="text"/>	Data di scadenza:	<input type="text"/>
		Durata del contratto:	<input type="text"/>
<b>ENTE/CENTRALE APPALTANTE</b>			
Denominazione/ragione sociale:	<input type="text"/>		
Sede in:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>
		Regione:	<input type="text" value="—"/>
Telefono:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
		Partita IVA:	<input type="text"/>
<b>Referente/responsabile della gestione dei rapporti con il contraente.</b>			
Nome:	<input type="text"/>	Cognome:	<input type="text"/>
Ruolo:	<input type="text"/>	Indirizzo:	<input type="text"/>
CAP:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>
		Regione:	<input type="text" value="—"/>
Telefono ufficio:	<input type="text"/>	Cellulare:	<input type="text"/>
		Fax:	<input type="text"/>
Indirizzo internet:	<input type="text" value="http://"/>	E-mail:	<input type="text"/>
Box per le note:	<input type="text"/>	Aggiornato il:	<input type="text"/>

**WINNER (IMPRESA/DITTA AGGIUDICATARIA)**

Denominazione/ragione sociale:		<input type="text"/>	
Sede in:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>
		Regione:	<input type="text"/>
Telefono:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
		Partita IVA:	<input type="text"/>
<b>Referente.</b>			
Nome:	<input type="text"/>	Cognome:	<input type="text"/>
Ruolo:	<input type="text"/>	Indirizzo:	<input type="text"/>
CAP:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>
		Regione:	<input type="text"/>
Telefono ufficio:	<input type="text"/>	Cellulare:	<input type="text"/>
		Fax:	<input type="text"/>
Indirizzo internet:	<input type="text" value="http://"/>	E-mail:	<input type="text"/>
Box per le note:	<input type="text"/>		Aggiornato il:
			<input type="text"/>
Servizio pubblico essenziale:	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Durata servizio:	<input type="text"/>
Servizi:	<input type="text"/>		
Ambito/Settore di riferimento:	<input type="text"/>		
Struttura:	<input type="text"/>		
N° fruitori del servizio:	<input type="text"/>	A chi è rivolto il servizio:	<input type="text"/>
Stato di attuazione del contratto:		<input type="text"/>	

Contenuto del capitolato di appalto (contenuto dei bandi e dei verbali di gara:		
<b>Metodologia/modalità di gara/procedura di aggiudicazione gara mediante:</b>		
Convenzione:	Licitazione privata:	
<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
<b>Sistema:</b>		
Offerta più vantaggiosa:	Offerta al massimo ribasso:	Entrambi:
<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
<b>Determinazione dei criteri di aggiudicazione:</b>		
Offerta economica o prezzo:	Elementi oggettivi diversi/organizzazione del servizio:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Presenza di innovativi elementi qualitativi nel punteggio: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No		
Spazi/forme di partecipazione civica/tecnologie di tutela: <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No		
<input type="button" value="Aggiungi"/> <input type="button" value="Cancella"/>		
<a href="#">Home</a>   <a href="#">Aggiungere</a>   <a href="#">Consultare</a>   <a href="#">Cancellare</a>   <a href="#">Modificare</a>   <a href="#">Tutto il database</a>   <a href="#">Amministratore</a>   <a href="#">Uscire</a>		

## **Cap. 3 - PRIMO ALMANACCO DELLE BUONE E CATTIVE PRATICHE NEI SERVIZI IN APPALTO**

### **3.1 Repertorio di Buone Pratiche**

Di seguito, riportiamo un primo resoconto di buone pratiche raccolte dall'Osservatorio. Come si ricorderà, discriminante per la segnalazione è la presenza di una reale modalità di coinvolgimento degli utenti e nell'effettiva volontà, da parte dell'Amministrazione comunale piuttosto che dell'ente gestore, nella promozione di spazi di partecipazione civica nell'impostazione o gestione di servizi pubblici locali. Come si avrà modo di leggere, a questo requisito rispondono tutte le sottostanti segnalazioni tranne l'ultima, considerata meritevole di menzione poiché interviene, come caso pilota in Italia, sulla trasparenza delle gare.

#### **1. Servizio: Servizi ospedalieri**

**Comune di Ascoli - Ospedali della città - ASL13**

##### **Esperienza di partecipazione civica:**

Monitoraggio civico dei servizi con il coinvolgimento degli utenti: pazienti prossimi ad essere dimessi sono invitati a compilare questionari per giudicare i servizi e dire la loro riguardo l'operato delle varie unità operative.

##### **Coinvolgimento di Cittadinanzattiva**

Si, della locale sezione del Tribunale per i diritti del malato-Cittadinanzattiva

#### **2. Servizio: Servizi di ristorazione**

**Ospedali di Polla e di Sant'Arsenio (Salerno) - Asl Sa/3**

##### **Esperienza di partecipazione civica:**

Coinvolgimento di rappresentanti degli utenti in ciascuna delle commissioni previste per ogni presidio ospedaliero del comprensorio. Il tutto a seguito di lamentele sulla qualità dei pasti del nuovo sistema centralizzato di mensa "Cook and Chill".

##### **Coinvolgimento di Cittadinanzattiva**

Si, della locale sezione del Tribunale per i diritti del malato-Cittadinanzattiva

#### **3. Servizio: Servizi ospedalieri**

**Comune di Frosinone, Asl, Assessorato alla sanità, Ospedale Umberto I°**

##### **Esperienza di partecipazione civica:**

Nascita della consulta cittadina sulla sanità.

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche  
**Coinvolgimento di Cittadinanzattiva**

Si, della locale sezione del Tribunale per i diritti del malato-Cittadinanzattiva

#### **4. Servizio: servizi di assistenza sociale e riciclaggio rifiuti**

**Comune di Rieti**

##### **Esperienza di partecipazione civica:**

Patto di responsabilità sociale promosso da associazioni dei consumatori. Petizione per promuovere il "collaudo civico" per la valutazione degli appalti pubblici e la verifica della qualità, dell'efficienza e del contenimento dei costi in tema di servizio di assistenza sociale e riciclaggio rifiuti.

##### **Coinvolgimento di Cittadinanzattiva**

Si, del locale collegio dei procuratori dei Cittadini-Cittadinanzattiva

#### **5. Servizio: Servizi di ristorazione**

**Comune di Ancona - mense scolastiche**

##### **Esperienza di partecipazione civica:**

Il progetto del Comune per le mense scolastiche prevede il coinvolgimento dei rappresentanti delle famiglie e delle scuole per i controlli di qualità e, sempre in tema di controlli e di garanzie di qualità, la redazione di una carta del servizio della ristorazione scolastica del comune di Ancona con la collaborazione delle commissioni mensa e delle associazioni dei consumatori.

##### **Coinvolgimento di Cittadinanzattiva**

Partecipano le associazioni dei consumatori presenti a livello locale

#### **6. Servizio: Servizi di ristorazione**

**Comune di Milano - scuole**

##### **Esperienza di partecipazione civica:**

Panel di bambini assaggiatori per cercare di avvicinarsi il più possibile ai gusti degli alunni-consumatori e distribuzione di una guida sull'alimentazione dei bambini e sui comportamenti alimentari.

#### **7. Servizio: Servizi di pulizia, lavanderia, di ristorazione; Servizi ospedalieri**

**Comune di Latina - ASL**

##### **Esperienza di partecipazione civica:**

Volontà di procedere a monitoraggi civici per i servizi di pulizia, lavanderia, vitto, CUP.

##### **Coinvolgimento di Cittadinanzattiva**

Si, della locale sezione del Tribunale per i diritti del malato-Cittadinanzattiva

## **8. Servizio: Servizi di trasporto locale**

### **Comune di Abbiategrasso**

#### **Esperienza di partecipazione civica:**

I tre progetti per il raddoppio della linea Milano-Mortara sono stati presentati ai cittadini, che ne hanno indicato la loro preferenza in un consiglio comunale aperto.

## **9. Servizio: Servizi sociali**

### **Comune di Sarezzo – Casa di riposo Madre Teresa di Calcutta**

#### **Esperienza di partecipazione civica:**

Un comitato di volontari garantisce tutta una serie di attività. In pratica, nonostante la retta sia uguale oppure più bassa della media delle altre realtà della provincia, si garantisce uno standard di servizi superiore a quello previsto dalla Regione, offrendo un numero di ore maggiore relativamente alla presenza del personale medico e paramedico.

## **10. Servizio: Servizi di ristorazione**

### **Comune di Sesto San Giovanni -mense scolastiche**

#### **Esperienza di partecipazione civica:**

In seguito al ritrovamento - in due occasioni - di bachi in mezzo al riso biologico (il che non è indice di incuria o di merce avariata, in quanto un alimento sano biologico può produrre bachi), l'amministrazione comunale decide di affrontare la situazione predisponendo un referendum rivolto ai 4000 alunni di materne, elementari e medie dei 30 istituti del Comune che da anni propongono cibi biologici nelle loro mense, per far decidere a loro (e ai loro genitori), se continuare con il bio o cambiare.

## **11. Servizio: Servizi di ristorazione**

### **Comune di Grosseto, scuole**

#### **Esperienza di partecipazione civica:**

Indagine sul gradimento del servizio con il diretto coinvolgimento degli utenti e eccellenti risultati per quanto riguarda il gradimento del servizio da parte dei bambini, genitori ed insegnanti (qualità e quantità del cibo, tempi di somministrazione, etc).

#### **Coinvolgimento di Cittadinanzattiva**

Si, del locale collegio dei procuratori dei cittadini e della locale sezione del Tribunale per i diritti del malato-Cittadinanzattiva

## **12. Servizio: smaltimento rifiuti**

### **Comune di Rodi Garganico**

#### **Esperienza di partecipazione civica:**

1° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche  
L'Amministrazione comunale ha stanziato 30 mila euro per rimuovere le microdiscariche nel proprio territorio, ha coinvolto tutte le scuole realizzando centri raccolta dei rifiuti e sensibilizzando i ragazzi. Per la scuola capace di raccogliere più rifiuti, l'amministrazione comunale ha messo in premio una vacanza gratuita.

### 13. Servizio: smaltimento rifiuti

#### Roma e AMA

##### Motivo della citazione:

Nel nuovo contratto di servizio presentato da AMA e Comune in tema di servizi di smaltimento rifiuti, è stato stanziato un fondo di 375 mila euro destinato alla verifica degli standard di qualità e a monitoraggi continui. Sono previste forme di coinvolgimento e responsabilizzazione dei cittadini utenti.

### 14. Servizio: appalti di lavori/opere

#### Comune di Torino

##### Motivo della citazione:

Sottoscritto un protocollo tra Comune di Torino e il presidente dell'autorità per la vigilanza sui lavori pubblici in tema di trasparenza delle gare, primo esempio di questo genere in Italia: l'impresa vincitrice di una gara d'appalto per lavori al Comune di Torino non potrà più subappaltare parte di quei lavori alle imprese che hanno concorso alla stessa gara senza vincere. Il protocollo, che ha la finalità di prevenire ogni fenomeno di turbativa negli appalti dei lavori pubblici, arriva dopo scandali di tangenti incassate da funzionari comunali per favorire alcuni imprenditori negli appalti, ed è particolarmente opportuno in vista dei tanti appalti legati alle Olimpiadi invernali del 2006.

L'iniziativa, tra l'altro, segue all'istituzione dell'Osservatorio sulla concorrenza negli appalti comunali, pensato per contrastare il fenomeno degli accordi, dei «cartelli» fra le ditte che partecipano agli appalti e che poi si spartiscono gli affari.

### 3.2 Ambiti dove poter promuovere monitoraggi dei servizi

Di seguito riportiamo un primo elenco delle località dove aderenti di Cittadinanzattiva non si sono limitati a raccogliere le segnalazioni, ma si sono resi protagonisti di azioni di tutela: partecipazioni a commissioni mensa, denunce sui media locali, interlocuzione con l'amministrazione comunale, monitoraggi del servizio, etc.

LOCALITÀ	SERVIZI
Terracina	Servizi di pulizia e igiene presso l'ospedale Trasporto pubblico locale
Mantova	Trasporto pubblico locale
Ascoli	Azienda sanitaria 13: servizi sanitari monitorati dagli utenti
Rieti	Rifiuti e assistenza sociale
Grosseto	Servizio di ristorazione
Polla (Asl Salerno3)	Ristorazione presso ospedale
Sant'Arsenio (Asl Salerno3)	Ristorazione presso ospedale
Udine	Rifiuti

Ancona	Servizi sociali e ristorazione presso residenze per anziani
Jesi-Chiaravalle	Trasporto pubblico locale
Perugia	Ristorazione
Pavia	Ristorazione
Castelfranco veneto	Ristorazione e servizi sociali presso case di riposo

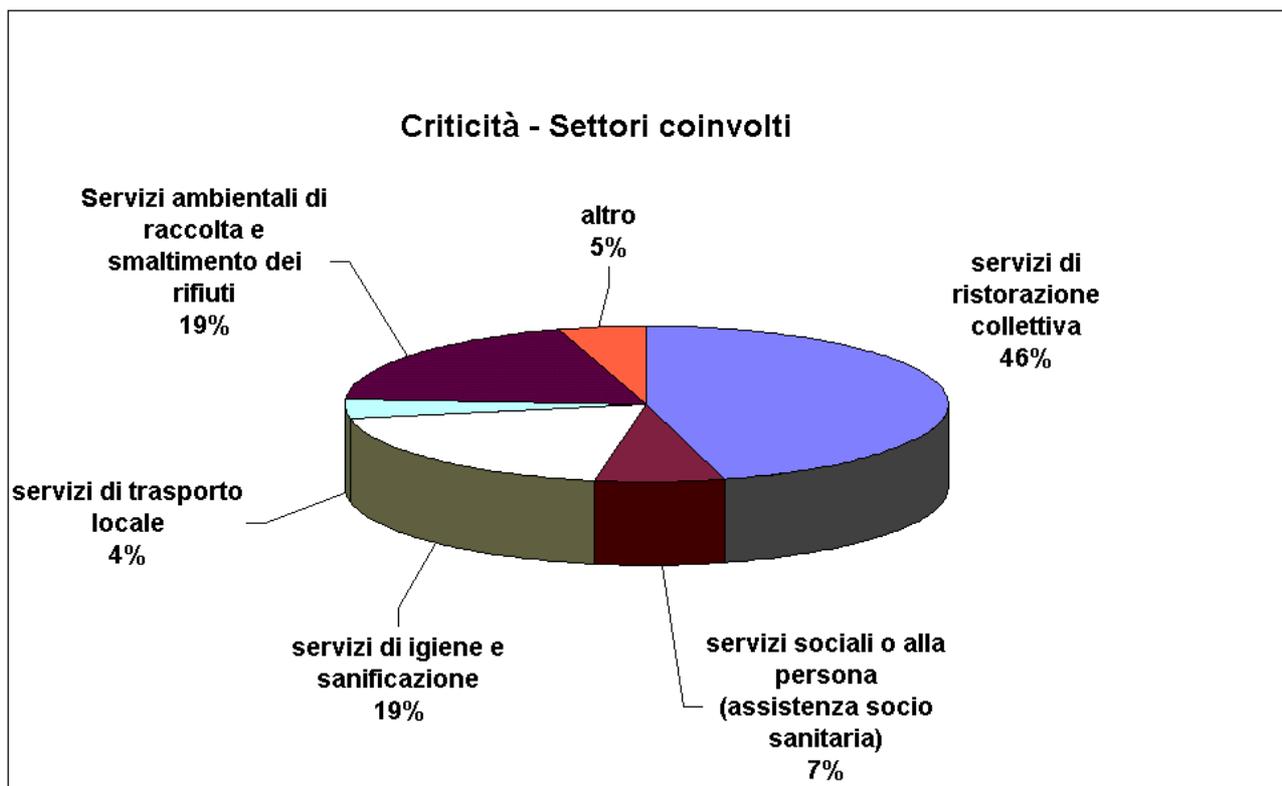
La scelta su dove realizzare le sperimentazioni locali potrebbe prendere in considerazione una o più delle località indicate.

### 3.3 Servizi e disservizi

L'Osservazione ha raccolto in tutto 163 segnalazioni, di cui solo 17 buone pratiche. Il 21% del totale delle segnalazioni, in particolare, sono giunte alle strutture Pit di Cittadinanzattiva (Pit Servizi e Pit Salute), maggiormente conosciute dagli utenti.

Nell'analisi dei settori maggiormente investiti da reclami, prevale quello della ristorazione collettiva con il 46% delle segnalazioni, seguito dai servizi ambientali di raccolta e smaltimento dei rifiuti e dai servizi di igiene e sanificazione.

Nel grafico sottostante, il riepilogo delle principali criticità:



Di seguito, per ciascuno dei cinque settori di interesse dell'Osservatorio, un'esemplificazione dei motivi delle lamentele, riguardanti il più delle volte il servizio così come viene erogato, ma a volte anche come viene presentato in sede di gara (segnalazioni, queste ultime, che rappresentano la specificità dell'Osservatorio)

#### 3.3.1 Servizi sociali o alla persona (assistenza socio sanitaria)

- I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche
- la cooperativa assegnata per l'assistenza infermieristica e medica non svolge i turni come stabilito;
  - scarsa organizzazione;
  - gli operatori della cooperativa non sono all'altezza della situazione;
  - assistenza domiciliare è disorganizzata (operatori che non vengono, che cambiano, etc);
  - assistenza domiciliare integrata non funziona. Per provvedere si è costretti a rivolgendosi ai privati;
  - segnalazione su un non corretto importo a base d'asta di una gara d'appalto;
  - "tagli al personale" che vanno contro gli standard di qualità del servizio;
- 
- appalto fatto con atto della Giunta a trattativa privata, senza nessuna evidenza pubblica;

### 3.3.2 Servizi di igiene e sanificazione

- scioperi continui delle addette alle pulizie con conseguenti disagi agli utenti. Causa dello sciopero, il mancato rinnovo del contratto;
- superficialità;
- proteste delle addette alla pulizia per il mancato rispetto, in tutti i suoi termini - in primis quelli di natura retributiva- del contratto stipulato con la cooperativa;
- Protesta di piccole aziende del settore delle pulizie che hanno perso la possibilità di lavorare per gli enti locale, in quanto il meccanismo utilizzato da Consip per accentrare gli acquisti della P.A. favorirebbe l'accentramento delle commesse pubbliche nelle mani di pochi soggetti di grandi dimensioni, costringendo le piccole imprese a lavorare in subappalto o a non lavorare affatto;
- L'impresa di pulizie non pulisce dove dovrebbe;
- sporczia all'interno della struttura;

### 3.3.3 Servizi di trasporto locale

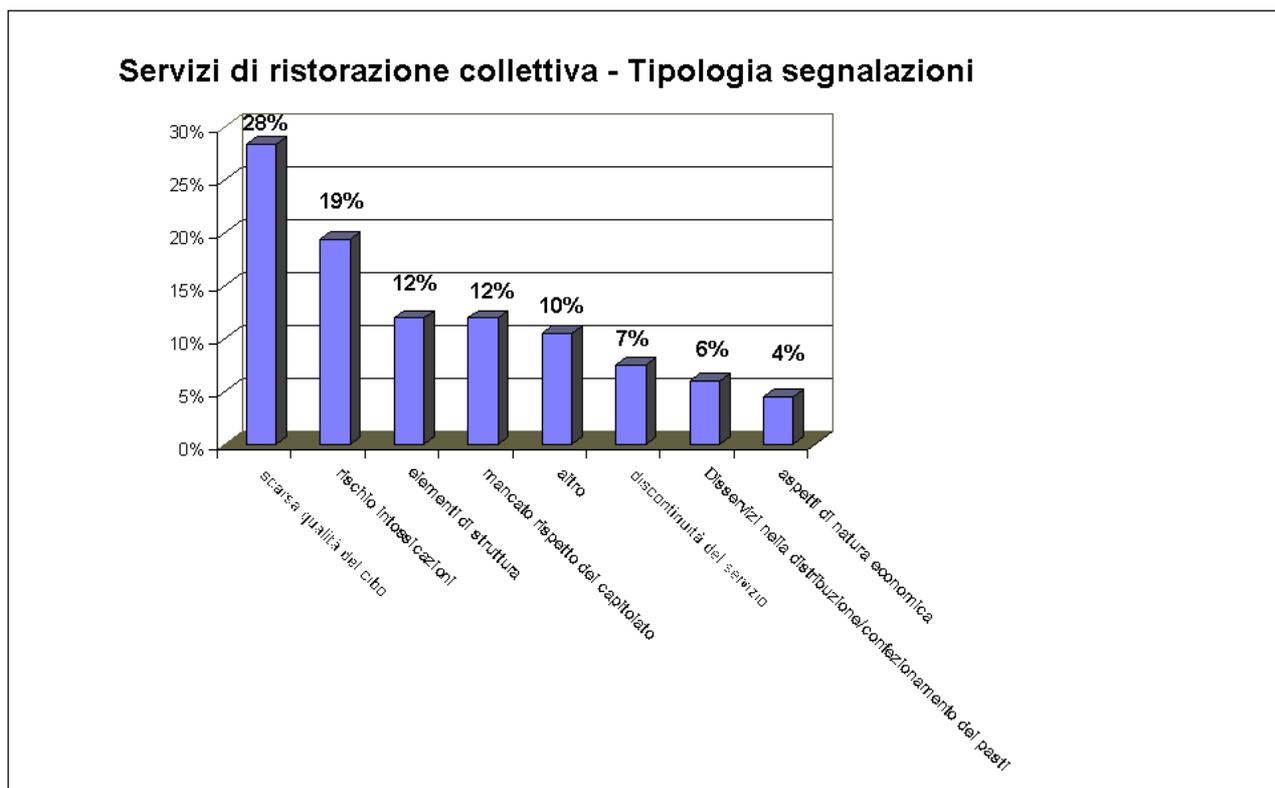
- scarsa pulizia dei convogli;
- Inidoneità del parco auto della società aggiudicataria dell'appalto per il trasporto dei disabili;
- fermate del trasporto pubblico "saltano";
- interruzioni continua del servizio;
- disservizi causati da vetustà dei mezzi che provocano ritardi e improvvise interruzioni di servizio;
- proteste in merito ad un doppio bando che mette in gara i servizi di trasporto, urbano e per la montagna. La decisione andrebbe contro lo spirito della legge regionale che premia chi, nelle gare, si unisce e penalizza le frammentazioni.

### 3.3.4 Servizi ambientali di raccolta e smaltimento dei rifiuti

- rifiuti a cielo aperto e micro discariche;
- Proteste per come è stato pensato dal commissario straordinario il bando per l'emergenza rifiuti: non prenderebbe in considerazione la quantità giornaliera di rifiuti prodotta dalla città;
- fuoco ad una discarica abusiva a cielo aperto come protesta alla crisi dei rifiuti;
- blocchi nelle strade per l'emergenza rifiuti;
- raccolta dei rifiuti a rilento;
- Numero dei cassonetti insufficienti a contenere i rifiuti;
- la raccolta dei rifiuti "salta" un paio di volte al mese;

### 3.3.5 Servizi di ristorazione collettiva

L'elevato numero di segnalazioni inerenti i servizi di ristorazione collettiva ci suggerisce di specificarne le diverse tipologie, ascrivibili alla qualità del cibo, alla continuità del servizio, a disservizi nella distribuzione/confezionamento dei pasti, ad elementi di natura economica piuttosto che di struttura, rischi di intossicazioni, mancato rispetto del capitolato. Nel dettaglio:



#### 3.3.5.1 Qualità, quantità e varietà del cibo

- sciopero di studenti che protestano contro i prodotti scadenti e i disservizi a mensa;
- cibo senza alcuna varietà e di scarsa qualità;
- pranzo e cena sono scarsi per quantità, il condimento è pressochè inesistente;
- alimentazione inadeguata;
- Cibi serviti freddi;

#### 3.3.5.2 Continuità del servizio

- sciopero degli operatori della cucina, in agitazione per il ritardo nei pagamenti degli stipendi e il mancato rispetto di norme contrattuali da parte della ditta che ha in appalto il servizio di ristorazione;
- Ritardi nell'avvio del servizio;

#### 3.3.5.3 Disservizi nella distribuzione/confezionamento dei pasti

- i piatti non vengono ritirati a fine pasto;
- scortesia del personale;
- non distribuiscono olio e formaggio per la pasta;

#### 3.3.5.4 *Aspetti di natura economica*

- protesta per rette troppo salate;
- preoccupazione per ripercussioni sul servizio mensa causa tagli alle risorse a disposizione degli enti locali;

#### 3.3.5.5 *Lamentele su elementi di struttura*

- stoviglie vecchie e spesso inutilizzabili;
  - inidoneità dei locali in cui vengono preparati i pasti;
  - inadeguatezza degli ambienti per i bambini;
- 
- il personale della Cooperativa che si occupa della distribuzione dei pasti si lamenta perché lavora sotto organico;
  - pezzi di intonaco si sono staccati dal soffitto e sono caduti sui tavoli e le sedie della mensa;
  - rilevate infiltrazioni di acqua nei locali adibiti a mensa;

#### 3.3.5.6 *Alimenti scaduti/rischio intossicazioni*

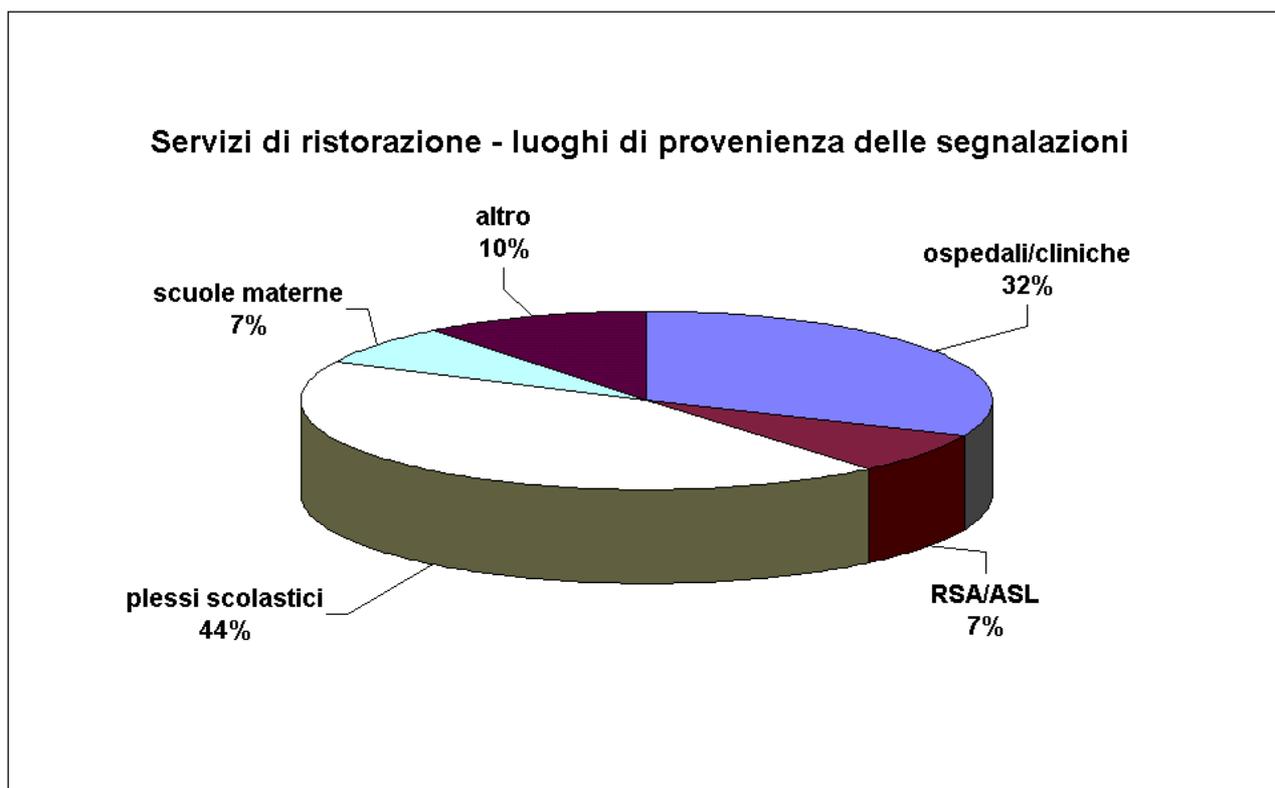
- trovato pane senza glutine scaduto da più di un mese;
- in ospedale i pasti dei degenti percorrono lo stesso tragitto della biancheria sporca e degli scarti speciali;
- cibi avariati;
- confezioni di carne di maiale aperta, maleodorante, malconservata;
- a volte sbagliano a dare il cibo ai bambini allergici;
- casi di anemia e debolezza: la denuncia di un genitore: «nessuno controlla»;
- trovata in lavorazione e nei frigo carne scaduta;
- denuncia dei genitori per figli che sarebbero stati “intossicati dalla mensa”;
- barattoli dei pomodori privi della data di scadenza;

#### 3.3.5.7 *Mancato rispetto del capitolato di appalto*

- non vengono forniti i cibi indicati da capitolato, in particolare gli alimenti biologici;
- non corrispondenza degli ingredienti usati per cucinare i cibi con quelli indicati nel capitolato d'appalto, tra questi il formaggio e l'olio;
- porzioni molto al di sotto delle grammature previste da capitolato;
- viene vietato l'accesso al capitolato;
- esercenti si lamentano contro i gestori dei ticket per gare al massimo ribasso per il mercato dei buoni pasto e per protesta si rifiutano di accettarli;
- non vengono fatti i controlli sui cibi, come invece previsto da capitolato;
- mancato rispetto degli standard qualitativi del servizio: per protesta genitori non pagano il ticket: accusano la ditta che prepara i pasti di non rispettare il capitolato.

## Cap. 4 - FOCUS: LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

L'elevato numero di segnalazioni raccolte dall'Osservatorio in tema di ristorazione collettiva, in particolar modo presso asili e plessi scolastici (più del 50% delle segnalazioni inerenti i disservizi nel settore della ristorazione collettiva), ha suggerito di analizzare più in profondità alcuni aspetti della ristorazione scolastica.



### 4.1 Alcuni dati di carattere generale

Sono circa due milioni e settecentomila i giovani studenti italiani che ogni giorno consumano un pasto a scuola mentre sono più di mezzo milione (Bio Bank parla di 800.000) i pasti forniti ogni giorno con ingredienti "bio", pari cioè a circa il 20-30% del totale pasti giornaliero.

Abbinare elementi di educazione alimentare sin dalle scuole materne e primarie è determinante anche per contrastare casi di obesità o sovrappeso, dovuti ad una non corretta alimentazione, che nel Nostro Paese (secondo l'ultima indagine Merrill Lynch) interessano il 36% dei ragazzi attorno ai dieci anni.

Il servizio di mensa nella scuola sia pubblica che privata è generalmente regolato da un contratto di appalto in cui l'ente appaltante enuncia e regola le specifiche di appalto: tipologia di servizio, legame fresco-caldo, menù e grammature per fasce di età, etc. I capitolati di appalto più sensibili alle esigenze degli utenti trattano specificatamente anche particolari esigenze dietetiche per allergie ed intolleranze.

I capitolati di appalto sono documenti pubblici, ottenibili dalla amministrazione - quindi anche dalle scuole pubbliche - per la legge sulla trasparenza (Legge 7 agosto 1990, n. 241

modificata e integrata dalla legge 15 maggio 1997, n. 127: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi").

#### **4.2 Il ruolo delle commissioni mensa**

Le mense scolastiche sono il servizio comunale con il più alto tasso di controllo popolare: mamme e papà si interessano molto a ciò che i propri figli mangiano a scuola. I genitori possono controllare il servizio mensa attraverso le cosiddette "commissioni mensa", composte da genitori e insegnanti.

L'azione spontanea e coordinata dei genitori è elemento indispensabile nel cambiamento del sistema di refezione, per introdurre - per esempio - una differenziazione del menù tra le diverse fasce di età.

I genitori interessati possono infatti portare la proposta all'attenzione del Consiglio d'Istituto, che è il luogo deputato al confronto sulle esigenze dei piccoli utenti. La commissione mensa da voi non esiste? E' un vostro diritto, sollecitate i dirigenti scolastici. Ma cosa occorre controllare e cosa possono fare o non fare, le commissioni mensa?

##### *4.2.1 Cosa controllare e a chi rivolgersi*

1. Igiene e pulizia di locali e attrezzature;
2. Buon funzionamento degli scaldavivande e degli altri apparecchi;
3. che il personale indossi camice, cuffie, guanti, ecc.;
4. quantità di cibo (peso) per ciascun utente;
5. temperature (fondamentale per prevenire la proliferazione di batteri);
6. rispetto delle diete speciali (per motivi di salute, religiosi)
7. la gustosità e qualità del pasto;
8. rumore, sovraffollamento del locale adibito a refettorio;
9. segnalare eventuali irregolarità alla Direzione Didattica e al Servizio ristorazione collettiva del Comune;
10. In caso di malessere generale dei ragazzi, chiedere l'intervento del 118, avvertire i Nas, l'Ufficio Igiene e l'Economato, raccogliere campioni di cibo presenti in teglie e nei piatti dei bambini;

##### *4.2.2 Cosa possono fare*

Muniti di libretto sanitario, perché senza è impossibile accedere alle cucine, è possibile:

- Controllare in generale tutto quello che avviene all'interno della mensa (dalle dispense alle celle frigorifere);
- Fare da tramite tra il servizio mensa e gli alunni;
- Verificare l'applicazione del contratto con l'azienda fornitrice del servizio;
- Fare rispettare rigorosamente le norme igienico-sanitarie previste dalla legge;
- Esprimere parere in merito alle variazioni dei diversi menù;

##### *4.2.3 Cosa non possono fare*

In realtà, le commissioni mensa si ritrovano spesso ad avere un ruolo molto limitato:

- Non possono avere accesso ai centri cucina mentre vengono preparati i pasti, perché si ritiene che altrimenti si possano intralciare le fasi di preparazione dei pasti. Negli altri orari si può fare visita ai centri cucina, ma solo dietro appuntamento. In più, spesso i centri cucina tengono conto solo del parere di chi effettua i controlli su ordine del Comune in merito alla qualità del servizio, ma non del parere delle commissioni mensa.

- Le commissioni mensa non dispongono di “strumenti di valutazione” per giudicare il servizio. Possono assaggiare le pietanze, ma non hanno altri mezzi per valutare sempre con competenza e perizia se effettivamente tutto viene eseguito in modo regolare.
- Le commissioni mensa non hanno voce in capitolo in merito alle gare d'appalto del servizio mensa scolastico.
- Molto spesso l'intervento dei genitori e i controlli da parte delle commissioni mensa vengono recepiti come un intralcio ai lavori e non come una consulenza utile per migliorare il servizio.

### 4.3 Mense: l'impegno di Cittadinanzattiva

Le attività di Cittadinanzattiva in tema di mense sono orientate, essenzialmente, alla realizzazione di attività di monitoraggio del servizio di ristorazione erogato presso scuole, residenze per anziani, ospedali. Questi gli obiettivi:

- *produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato;*
- *accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato.*

#### 4.3.1 Cosa si indaga

Le attività di monitoraggio condotte da Cittadinanzattiva-procuratori dei cittadini, prendendo spunto dallo studio del capitolato speciale d'appalto, si concentrano sui seguenti elementi:

- gusto e preferenze degli utenti;
- quantità e variazione del vitto;
- temperatura e cottura;
- servizio di prenotazione e orari;
- percezione dell'adeguatezza della dieta e del giusto rapporto fresco/cucinato;
- presentazione dei pasti;
- igiene e qualità delle stoviglie;
- igiene e adeguatezza degli ambienti dove si consumano i pasti;
- informazione in merito alle variazioni del menù, all'utilizzo di prodotti surgelati, alle proprietà nutrizionali degli alimenti;
- comportamento del personale;
- suggerimenti vari.

A tal fine vengono predisposti ed utilizzati i seguenti strumenti operativi:

- questionario utenti;
- questionario operatori;

- I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche
- griglia di osservazione diretta (da compilare in più passaggi);
  - scheda dati generali sulla struttura.

In totale, 41 indicatori nel questionario utenti, 16 nel questionario operatori, 42 nella griglia di osservazione e 16, infine, nella scheda dati generali.

#### **4.4 Ristorazione scolastica: proposte migliorative da inserire nei capitolati d'appalto**

- Nell'elencazione degli elementi che, uniti al prezzo, concorrono all'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa (per es., prodotti offerti in più rispetto a quelli prescritti dal Capitolato Speciale, caratteristiche metodologiche e organizzative per l'esecuzione del servizio; progetti e interventi migliorativi del servizio) si propone di scorporare dall'eventuale voce "progetti e interventi migliorativi del servizio" quei particolari interventi volti sia alla realizzazione di campagne di informazione e di educazione alimentare rivolte all'utenza, che alla verifica della soddisfazione dell'utenza, al fine di includerli nella voce "centralità dell'utente", con un'importanza, nel punteggio, pari a quella riservata a quei interventi volti al miglioramento delle modalità di erogazione dei pasti e degli ambienti di preparazione e consumo dei pasti;
- Escludere la possibilità che ad esclusivo ed insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale gli interventi formativi e comunicativi a beneficio degli utenti possano essere sostituiti con interventi ad altro finalizzati;
- I capitolati speciali di appalto dettagliano bene gli obblighi di comunicazione in capo ad una delle due parti (secondo i casi) non considerando in alcun modo di imporre obblighi affinché anche l'utenza possa essere debitamente informata.
- Coinvolgimento di qualificati rappresentanti dell'utenza nell'ambito della Commissione di gara (preposta all'esame della documentazione amministrativa presentata da ciascun concorrente, alla valutazione delle offerte economiche e tecniche) e nell'eventuale aggiornamento degli standard minimi di qualità del servizio;
- Impegnare l'amministrazione comunale nel consultare i rappresentanti dell'utenza in merito a specifiche situazioni (es. come fronteggiare situazioni di sciopero e/o di interruzione del servizio, se anticipare o posticipare la data iniziale e finale del servizio di ristorazione);
- A carico dell'Impresa, presentazione pubblica del Piano dei trasporti e tempestiva comunicazione all'utenza, del Regolamento Locale di Igiene, della relazione sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante il lavoro del piano di allontanamento repentino dai centri di pericolo, del Piano di evacuazione, del Piano di Manutenzione programmata, del Piano di autocontrollo da parte dell'Impresa (sistema haccp), del Piano di pulizia e sanificazione, del Manuale per l'autocontrollo igienico, nonché delle loro eventuali variazioni;
- Rendere pubblico all'utenza gli uffici incaricati ai controlli, le metodologie, i tempi e i risultati di controlli e monitoraggi posti in essere dall'amministrazione comunale;

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche

- Prevedere penalità a carico dell'Amministrazione Comunale in caso di reiterati ritardi nei pagamenti delle competenze spettanti all'impresa aggiudicataria;
  
- Introdurre l'obbligo, per le amministrazioni comunali, di prevedere un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione del cliente, in linea con quanto disposto dal Ministro per la Funzione Pubblica nella sua recente direttiva (marzo 2004) sulla customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche.

#### **4.5 Il caso di studio: la ristorazione scolastica a Roma: le proposte di Cittadinanzattiva**

Di seguito riportiamo il documento di lavoro elaborato da Cittadinanzattiva in tema di miglioramento del servizio di ristorazione scolastica delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo del comune di Roma, sulla base dello studio del capitolato d'appalto che ha regolato il servizio di ristorazione a Roma fino alla prima metà di giugno 2004.

##### *4.5.1 Bando di gara*

- Invitare formalmente i rappresentanti degli utenti (Commissione mensa, associazioni di rappresentanza degli utenti, riconosciute a livello nazionale perché iscritte al CNCU, e presenti a livello locale) a presenziare all'apertura delle offerte (cfr. Bando di gara, punto 10.a *Persone autorizzate a presenziare all'apertura delle offerte...*);
- Inserire nella Commissione di gara (preposta all'esame della documentazione amministrativa presentata da ciascun concorrente e alla valutazione delle offerte economiche) e nella Commissione costituita presso il Dipartimento XI Politiche Educative e Scolastiche (preposta alla valutazione delle offerte tecniche) qualificati rappresentanti degli utenti (cfr. Bando di gara, punto 10.b *Data, ora e luogo dell'apertura:* e punto 16 *Criteri di aggiudicazione:*);
- Far pervenire anche ai rappresentanti degli utenti l'attestazione rilasciata dall'Autorità comunale inerente il sopralluogo effettuato presso le cucine e i refettori relativamente ai lotti per i quali l'Impresa intende concorrere (cfr. Bando di gara, punto 14 *Requisiti di partecipazione alla gara, lettera "r":*);
- Rendere pubblico e far pervenire anche ai rappresentanti degli utenti gli esiti dei controlli a campione posti in essere sia dall'Amministrazione per verificare la veridicità delle dichiarazioni prodotte dai soggetti concorrenti in sede di gara, sia dal Dipartimento XI (con riguardo al possesso dei requisiti minimi per l'ammissione alla gara e alla veridicità di quanto dichiarato in sede di gara (cfr. Bando di gara, punto 14 *Requisiti di partecipazione alla gara, "N.B.": e :* punto 16 *Criteri di aggiudicazione:*);
- nell'elencazione degli elementi che, uniti al prezzo, concorrono all'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, vale a dire, prodotti offerti in più rispetto a quelli prescritti dal Capitolato Speciale; caratteristiche metodologiche e organizzative per l'esecuzione del servizio; progetti e interventi migliorativi del servizio, Cittadinanzattiva propone di scorporare da quest'ultima voce quegli interventi volti alla realizzazione di campagne di informazione e di educazione alimentare rivolte all'utenza, e quei interventi volti alla verifica della soddisfazione dell'utenza, per includerli nella voce "centralità dell'utente", con un'importanza, nel punteggio, pari a quella riservata a quei interventi volti al miglioramento delle modalità di erogazione

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche dei pasti e degli ambienti di preparazione e consumo dei pasti (cfr. Bando di gara, punto 16 Criteri di aggiudicazione: );

#### 4.5.2 Capitolato

Premesso che occorre valutare il Capitolato Generale sugli appalti di opere, servizi e forniture del Comune di Roma (approvato con deliberazione del consiglio comunale n.

6126 del 17/11/83), di seguito vengono esposte le indicazioni, formulate da Cittadinanzattiva, per una modifica del capitolato speciale per la gestione del servizio di ristorazione scolastica del comune di Roma, in vista della scadenza, prevista nel giugno 2004, e alla luce del conseguente riaffidamento tramite gara.

Cittadinanzattiva valuta con favore l'affidamento del citato appalto con il sistema del pubblico incanto con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata sulla base dei seguenti elementi: prezzo; prodotti offerti in più rispetto a quelli prescritti dal Capitolato Speciale; Caratteristiche metodologiche e organizzative per l'esecuzione del servizio; progetti e interventi migliorativi del servizio. Ciò premesso:

- nell'elencazione degli elementi che, uniti al prezzo, concorrono all'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa, vale a dire, prodotti offerti in più rispetto a quelli prescritti dal Capitolato Speciale; caratteristiche metodologiche e organizzative per l'esecuzione del servizio; progetti e interventi migliorativi del servizio, Cittadinanzattiva propone di scorporare da quest'ultima voce quegli interventi volti alla realizzazione di campagne di informazione e di educazione alimentare rivolte all'utenza, e quei interventi volti alla verifica della soddisfazione dell'utenza, per includerli nella voce "centralità dell'utente", con un'importanza, nel punteggio, pari a quella riservata a quei interventi volti al miglioramento delle modalità di erogazione dei pasti e degli ambienti di preparazione e consumo dei pasti (cfr. art. 4- Criterio di aggiudicazione: );
- Coinvolgimento dei rappresentanti dell'utenza nell'ambito della Commissione costituita presso il Dipartimento XI Politiche Educative e Scolastiche, incaricata di procedere alla valutazione delle offerte (cfr. art. 4- Criterio di aggiudicazione: );
- Coinvolgimento dei rappresentanti dell'utenza per l'eventuale aggiornamento degli standard minimi di qualità del servizio (cfr. art. 5 - Standard qualitativi: );
- Rendere disponibile all'utenza, presso ogni istituto scolastico, i riferimenti utili per poter visitare ed eventualmente ritirare il Capitolato Speciale e le Specifiche Tecniche (cfr. art. 7 - Elaborati di gara: );
- CONSULTAZIONE. Assicurare adeguata consultazione dell'utenza affinché i Municipi tengano conto anche delle loro richieste, unitamente a quelle dei Dirigenti Scolastici o dei Coordinatori per le scuole materne, nel decidere di anticipare o posticipare la data iniziale e finale del servizio di ristorazione (cfr. art. 11 - Inizio e termine del servizio per le diverse utenze: );
- CONSULTAZIONE. Assicurare adeguata consultazione dell'utenza affinché i Municipi possano concordare con l'Impresa aggiudicataria su come fronteggiare situazioni di sciopero e/o interruzione del servizio (cfr. art. 13 - Sciopero e/o interruzione del servizio: );
- COMUNICAZIONE. Adeguata comunicazione all'utenza del domicilio legale - presso il territorio del Comune - dell'Impresa aggiudicataria e degli Uffici dei Municipi competenti, nonché dei riferimenti (nome e cognome, qualifica professionale, tel, fax, mail, giorni e ora in cui è disponibile a ricevere l'utenza) del direttore del servizio

- 1° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche individuato dall'Impresa e del responsabile comunale (cfr. art. 18 – Domicilio legale: e cfr. art. 28 – Direzione del servizio: );
- **INFORMAZIONE CIVICA.** Introdurre, in capo ai municipi, l'impegno di coinvolgere l'utenza e prendere atto di eventuali monitoraggi civici inerenti la sicurezza delle strutture scolastiche, al fine di individuare eventuali modifiche ed integrazioni al Piano di Manutenzione Programmata predisposto dall'Impresa aggiudicataria. Inoltre, l'apposito registro in cui vengono annotati gli interventi eseguiti, deve essere presente presso ciascuna scuola e consultabile anche dai rappresentanti dell'utenza (cfr. art. 20 – Manutenzioni: );
  - **TRASPARENZA.** Nel controllare l'effettivo stato delle strutture, il Municipio competente dovrebbe coinvolgere, anche solo nella veste di testimoni, rappresentanti degli utenti (cfr. art. 20 – Manutenzioni: );
  - **TRASPARENZA.** L'Amministrazione Comunale deve farsi carico di informare tempestivamente l'utenza in merito ai riscontri avuti dall'Impresa in tema di conformità alle norme di sicurezza (cfr. art. 23 – Obblighi normativi: );
  - **TRASPARENZA.** Comunicare all'utenza, il numero di addetti di cui l'Impresa dovrà sempre assicurarne la presenza, nelle diverse fasi del servizio (cfr. art. 25 – Organico: );
  - Coinvolgimento, come co-formatori, di qualificati rappresentanti delle associazioni di consumatori e utenti, accreditate a livello nazionale presso il CNCU e presenti a livello comunale, nello svolgimento di corsi di addestramento che l'Impresa deve garantire a tutto il personale, al fine di renderlo edotto circa le circostanze, le modalità, gli standard di qualità previsti nel capitolato (cfr. art. 26 – Personale e rapporto di lavoro:);
  - Partecipazione anche di rappresentanti degli utenti, oltre che di incaricati dei Municipi, a corsi di formazione e informazione su sicurezza e igiene del lavoro ai lavoratori impiegati nel servizio di ristorazione al fine di sviluppare forme di partnership tra organizzazioni di rappresentanza degli utenti e Impresa Aggiudicataria (cfr. art. 26 – Personale e rapporto di lavoro: );
  - Comunicare e rendere fruibili all'utenza, le disposizioni igienico sanitarie e il Regolamento locale di igiene, cui deve attenersi l'Impresa (cfr. art. 35 -Disposizioni igienico sanitarie: );
  - Porre tempestivamente a conoscenza anche dell'utenza (tramite apposite bacheche, circolari, etc,) e non solo dei Municipi competenti, l'elenco dei prodotti di cui l'Impresa non ha potuto approvvigionarsi nel determinato giorno (cfr. art. 36 – Specifiche tecniche relative alle derrate alimentari: );
  - L'Impresa deve acquisire da fornitori, e rendere disponibili all'Amministrazione Comunale e al pubblico le certificazioni di qualità o dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari (cfr. art. 37 – Garanzie di qualità: );
  - Comunicare agli utenti giorni, orari e nominativi del Dietista al quale i genitori degli alunni interessati si potranno rivolgere per richiedere diete speciali (cfr. art. 50 – Diete speciali);
  - I Municipi e l'Impresa, prima di proporre modificare ai menù, devono garantire un costante coinvolgimento dell'utenza nelle fasi di monitoraggio del gradimento delle pietanze e delle successive analisi dei risultati ottenuti (cfr. art. 53 -Variazione del menù: e cfr. art. 55 – Introduzione di nuovi piatti: );
  - Presentazione pubblica, a carico dell'Impresa, del Piano dei trasporti e tempestiva comunicazione all'utenza, oltre che ai Municipi interessati, delle eventuali variazioni (cfr. art. 59 – Piano dei trasporti: ). Lo stesso dicasi per il Regolamento Locale di Igiene (cfr. art. 67 – Disposizioni igienico sanitarie: ), la relazione sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante il lavoro (cfr. art. 79 – Disposizioni in materia di

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche sicurezza: ), il piano di allontanamento repentino dai centri di pericolo (cfr. art. 82 – Piano di evacuazione: ), il Piano di Manutenzione programmata (cfr. art. art. 85 – Soggetti ed Organismi preposti al controllo e relative competenze: ), il Piano di autocontrollo da parte dell'Impresa (cfr. art. 92 – Autocontrollo da parte dell'Impresa (sistema haccp): , il piano di pulizia e sanificazione e il Manuale per l'autocontrollo igienico (cfr. lettere "m" e "s" art. 97 – Inadempienze e penalità: ). L'Amministrazione comunale, analogamente, dovrà presentare pubblicamente all'utenza le Specifiche igieniche ambientali (cfr. lettera n art. 97 – Inadempienze e penalità: );

- Rendere pubblico all'utenza il personale (dietiste, tecnici, etc. ) incaricato ai controlli, e quali metodologie e tempi di controllo (cfr. art. 61: Orari di trasporto, modalità e orario di consegna dei pasti: e art. art. 84 – Diritto di controllo dell'Amministrazione Comunale: cfr. art. 85 – Soggetti ed Organismi preposti al controllo e relative competenze: e art. 90 – Metodologia del controllo di conformità:);
- Coinvolgimento diretto dell'utenza, mediante suoi rappresentanti debitamente formati, per quanto riguarda i monitoraggi che fanno capo ai Municipi. Dell'esito di ciascuno di essi, così come dei controlli, cui potrebbero anche essere invitati rappresentanti dell'utenza, i Municipi ne dovranno dare debita comunicazione agli utenti (cfr. art. 78 – Monitoraggi: e cfr. art. 84 – Diritto di controllo dell'Amministrazione Comunale: e art. 85 – Soggetti ed Organismi preposti al controllo e relative competenze: e cfr. art. 87 – Tipologia dei controlli: e cfr. art. 88 – Blocco delle derrate: );
- I documenti conservati, a cura dell'Impresa, presso ciascun centro defezionale, dovranno essere esibiti su richiesta del personale incaricato dall'Amministrazione Comunale e dai rappresentanti degli utenti (cfr. art. 91 – Documenti relativi alle derrate alimentari: );
- Rendere pubblico all'utenza quali sono i soggetti e gli organismi preposti al controllo (e relative competenze) con particolare riferimento agli organismi di partecipazione civica (es. Commissione mensa). Garantire il concorso dell'utenza e di tutti i soggetti preposti al controllo nella elaborazione dei criteri generali per il controllo e il monitoraggio del servizio di ristorazione (cfr. art. 85 – Soggetti ed Organismi preposti al controllo e relative competenze: );
- Portare a conoscenza dell'utenza quali sono i diritti di controllo da parte dei rappresentanti degli utenti, quali i compiti (oltre che i riferimenti dei componenti) della Commissione Mensa, quali le modalità per poterne far parte e/o partecipare alle sue attività (cfr. art. 86 – Diritto di controllo da parte dei rappresentanti degli utenti: );
- Estendere anche al responsabile del servizio individuato dal Municipio competente, oltre che al Direttore del servizio dell'Impresa, l'obbligo di partecipare alle riunioni convocate dai rappresentanti degli utenti per discutere sull'andamento del servizio di ristorazione. Prevedere per entrambi penalità, da far confluire nel costituendo "fondo per le mense", in caso di non ottemperanza del citato obbligo (cfr. art. 95 – Obbligo di partecipare dell'Impresa alle Commissioni degli utenti:);
- L'Amministrazione Comunale si impegna ad estendere la segnalazione di mancato rispetto delle norme Iso, oltre che all'Ente certificatore e al SINCERT, anche all'utenza (cfr. art. 96 – Mancato rispetto delle norme della serie ISO 9002: );
- Introdurre penalità per la stazione appaltante morosa nei pagamenti nei confronti dell'Impresa Aggiudicataria; l'entità delle penalità, che dovrà anch'essa confluire nel "fondo per le mense", sarà commisurata alle penalità previste per l'Impresa Aggiudicataria (cfr. art. 97 – Inadempienze e penalità: );

- I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche
- Estendere anche all'utenza, le comunicazioni cui è tenuta l'Impresa nei confronti dell'Amministrazione Comunale e per le cui inadempienze sono previste penalità a carico dell'Impresa (cfr. art. 97 - Inadempienze e penalità: );
  - Per l'applicazione di penalità a carico dell'Impresa, si richiede segnalazione e parere anche ai rappresentanti dell'utenza oltre che al personale tecnico addetto al monitoraggio, al Dirigente scolastico e Coordinatrice. Per ogni penalità applicata, l'utenza deve essere debitamente informata (cfr. art. 98 - Applicazione delle penalità);
  - Si fa carico all'Amministrazione Comunale di coinvolgere l'utenza nella fasi di progettazione e realizzazione dei monitoraggi continui della soddisfazione del cliente, oltre che di predisporre e presentare al pubblico, il relativo piano di monitoraggio. L'inosservanza dello stesso, da parte dell'Amministrazione Comunale, verrà sanzionato con penalità, da far confluire nel "fondo per le mense", di importo equivalente alle penalità prevista a capo dell'Impresa ogni qualvolta neghi l'accesso agli incaricati dall'Amministrazione Comunale preposti ad eseguire i controlli di conformità. Le risorse del "fondo per le mense" saranno destinate a favorire l'autonoma iniziativa di quei soggetti, singoli o associati, che secondo il principio di sussidiarietà, perseguono finalità di carattere generale (cfr. art. 101 - Verifica soddisfazione del cliente: );
  - Garantire la presenza anche di rappresentanti degli utenti nelle verifiche periodiche dei locali di produzione e consumo dei pasti e, per ogni verifica effettuata dai Municipi, aggiornare con adeguate comunicazioni l'utenza (cfr. art. 110 - Verifica periodica dei locali di produzione e consumo dei pasti: );
  - Coinvolgere anche l'utenza nell'individuazione e stima dei danni arrecati a strutture, impianti, macchine, arredi ed attrezzature (cfr. art. 111 - Inventario di riconsegna alla scadenza del contratto: );

## Cap. 5 - ALLEGATI

*Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche*



IN COLLABORAZIONE CON:

*Ancst/Legacoop, Ancosel/Agci, Agci/Solidarietà,  
Federlavoro e Servizi/Confcooperative, Federsolidarietà/Confcooperative*

### **Domanda di accesso agli atti amministrativi<sup>1</sup> (ex l. n. 241/1990)**

Egr. sig. Sindaco  
del comune di \_\_\_\_\_

Spett.le Direzione didattica  
Presso istituto \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Egr. Difensore civico  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

e p.c. Spett.le *ente appaltatore*  
\_\_\_\_\_

Spett.le  
Cittadinanzattiva-onlus  
Osservatorio appalti  
via Flaminia 53  
00196 Roma

Il sottoscritto.....nato il.....a....., e residente in via.....aderente all'associazione dei consumatori Cittadinanzattiva, movimento di partecipazione civica che agisce per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti, a tal fine iscritta ai sensi dell'art. 5, L. **281 del 30 Luglio 1998** (rubricato "*Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*") all'elenco istituito presso il Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigiano, con decreto d'iscrizione del 15 Marzo 2000.

#### **Premesso**

---

<sup>1</sup> La presente domanda è stata formulata per essere strumento fruibile per gli aderenti a Cittadinanzattiva.

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche  
Che Cittadinanzattiva è impegnata in attività di tutela e verifica dei servizi di pubblica  
utilità gestiti in regime di appalto o concessione in virtù dei poteri conferitigli dalla L. 281  
del 30 Luglio 1998 e successive modifiche

### Chiede

Di poter accedere ai sensi della legge 241/90, riguardante la trasparenza e l'accessibilità  
agli atti amministrativi ai seguenti documenti relativi al servizio di

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Servizi sociali o alla persona                          | <input type="checkbox"/> Ristorazione collettiva           |
| <input type="checkbox"/> Trasporto pubblico locale                               | <input type="checkbox"/> Servizi di igiene e sanificazione |
| <input type="checkbox"/> Servizi ambientali di raccolta e smaltimento di rifiuti |  |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare):                                    |  |
- 

E' infatti interesse del sottoscritto accedere a tali documenti in virtù della legge sopra citata  
e comunque in qualità di semplice cittadino interessato all'applicazione delle leggi e  
portatore di interesse generale ai sensi dell'art **118 IV comma della costituzione italiana.**

Il sottoscritto avverte che in caso di diniego della richiesta autorizzazione e, comunque,  
decorsi 30 giorni dalla presentazione della presente istanza senza che l'amministrazione  
competente si sia pronunciata, si procederà ai sensi dell'art. 25 della L. 241/90, che  
prevede anche la possibilità di ricorrere al tribunale amministrativo regionale avverso le  
determinazioni concernenti il diritto di accesso.

Eventuali comunicazioni possono essere inviate al seguente  
indirizzo\_\_\_\_\_

**data**

.....

**Firma**

.....

*Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche*



IN COLLABORAZIONE CON:  
*Ancst/Legacoop, Ancosel/Agci, Agci/Solidarietà,  
Federlavoro e Servizi/Confcooperative, Federsolidarietà/Confcooperative*

**Istruzioni per l'uso della "domanda di accesso agli atti amministrativi"**  
(per gli aderenti a Cittadinanzattiva)

In attuazione del principio di trasparenza dell'azione amministrativa, la legge 241/90 ha sancito il diritto d'accesso del cittadino ai documenti amministrativi incidenti sulla propria sfera giuridica.

Operando in qualità di associazione dei consumatori riconosciuta ai sensi della legge 281/98 si può agire nell'interesse della collettività. La legge 281/98 infatti prevede la possibilità per le associazioni riconosciute, come appunto Cittadinanzattiva, di agire nell'interesse dei consumatori e utenti qualora vengano lesi diritti quali (art 2)

- a) tutela della salute;
- b) sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi;
- c) una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- d) educazione al consumo;
- e) correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;
- f) promozione e sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g) erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

**Come inoltrare la domanda?**

Con apposita richiesta motivata il cittadino potrà rivolgersi alla pubblica amministrazione competente per prendere visione (estraendone copia) degli atti amministrativi che si intendono visionare. E' consigliabile inviare la domanda attraverso racc.ar. o consegnarla a mano facendosi rilasciare il numero del protocollo.

L'istanza di accesso ai documenti amministrativi con diritto di estrazione di copia è sicuramente in carta libera.

L'estrazione di copie informali è soggetta solo ad una marca da bollo di 500 ex lire ogni due pagine riprodotte quale somma che ricopre le spese di copia (vedi circolare Presidenza Consiglio dei Ministri nr. UCA27720/928/46 del 19 marzo 1993).

**Cosa accade se l'amministrazione non risponde o rifiuta l'accesso?**

Nel caso in cui l'Amministrazione rifiuti o limiti l'accesso o non si pronunci entro trenta giorni sull'istanza presentata, il cittadino potrà rivolgersi in base all'art. 25 della stessa L.241/90 all'autorità giurisdizionale amministrativa (TAR) oppure al difensore civico comunale se istituito. Se il difensore civico ritiene illegittimo il diniego o la mancata risposta nel termine indicato, chiederà chiarimenti all'amministrazione. Se

I° *Report* sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche  
l'amministrazione non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico, l'accesso è consentito. Qualora il cittadino richiedente l'accesso agli atti, si sia rivolto al difensore civico, potrà rivolgersi successivamente al TAR nel termine di 30 giorni dalla data del ricevimento dell'esito della sua istanza al difensore civico.

## GRIGLIE DI MONITORAGGIO - 1

*Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche*



IN COLLABORAZIONE CON:  
*Ancst/Legacoop, Ancosel/Agci, Agci/Solidarietà,  
Federlavoro e Servizi/Confcooperative, Federsolidarietà/Confcooperative*

### SERVIZIO DI RISTORAZIONE - SCHEDA UTENTE

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

#### QUALITÀ DEL VITTO

##### Varietà

**Il menù è sufficientemente vario?**

Pranzo		
<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Cena		
<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

Quale/i alimento/i presente/i nel menù preferirebbe che venisse proposto più di frequente?

---

Quale/i alimento/i presente/i nel menù preferirebbe che venisse proposto meno di frequente?

---

Quale (o quali) nuovo alimento gradirebbe che venisse proposto nel menù?

---

Il servizio di prenotazione dei pasti (se previsto) secondo lei funziona bene?

<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Non so
-----------------------------	-----------------------------	---------------------------------

Secondo lei il rapporto crudo/cotto è

<input type="checkbox"/> Giusto	<input type="checkbox"/> Tropo Crudo	<input type="checkbox"/> Tropo Cotto
---------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

---

---

Gradirebbe che altre bevande, oltre all'acqua, accompagnassero il pasto? Quali?

---

---

Oltre al pane con cosa vorrebbe accompagnare secondo e contorno (ad es. grissini, fette biscottate...)?

---

---

### Gusto

Mi potrebbe dare un giudizio sulla qualità delle pietanze che si mangiano a pranzo?

Pranzo				
<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> Scad. <sup>te</sup>	<input type="checkbox"/> Discreti	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Non so
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> Scad. <sup>te</sup>	<input type="checkbox"/> Discreti	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Non so
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> Scad. <sup>te</sup>	<input type="checkbox"/> Discreti	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Non so
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> Scad. <sup>te</sup>	<input type="checkbox"/> Discreti	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Non so

NOTE:

---

---

---

---

Mi potrebbe dare un giudizio sulla qualità delle pietanze che si mangiano a cena?

Cena				
<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> Scad. <sup>te</sup>	<input type="checkbox"/> Discreti	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Non so
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> Scad. <sup>te</sup>	<input type="checkbox"/> Discreti	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Non so
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> Scad. <sup>te</sup>	<input type="checkbox"/> Discreti	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Non so
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> Scad. <sup>te</sup>	<input type="checkbox"/> Discreti	<input type="checkbox"/> Buoni	<input type="checkbox"/> Non so

NOTE:

---

---

---

---

### Temperatura e cottura

La temperatura del cibo secondo lei è:

Pranzo			
<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> calda	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> fredda
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> calda	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> fredda
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> calda	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> fredda
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> calda	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> fredda

Cena			
------	--	--	--

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche

<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> calda	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> fredda
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> calda	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> fredda
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> calda	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> fredda
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> calda	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> fredda

Qualche portata occasionalmente viene servita a temperatura non adatta? Indicare quale....

<b>Portata a:</b> _____		<b>Portata c:</b> _____	
<input type="checkbox"/> Troppo Calda	<input type="checkbox"/> Troppo Fredda	<input type="checkbox"/> Troppo Calda	<input type="checkbox"/> Troppo Fredda
<b>Portata b:</b> _____		<b>Portata d:</b> _____	
<input type="checkbox"/> Troppo Calda	<input type="checkbox"/> Troppo Fredda	<input type="checkbox"/> Troppo Calda	<input type="checkbox"/> Troppo Fredda

NOTE: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

La cottura del cibo è:

<b>Pranzo</b>			
<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> eccessiva	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> insuff.te
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> eccessiva	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> insuff.te
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> eccessiva	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> insuff.te
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> eccessiva	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> insuff.te

<b>Cena</b>			
<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> eccessiva	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> insuff.te
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> eccessiva	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> insuff.te
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> eccessiva	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> insuff.te
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> eccessiva	<input type="checkbox"/> giusta	<input type="checkbox"/> insuff.te

NOTE: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Quantità

Le porzioni sono:

<b>Pranzo</b>			
<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> scarse	<input type="checkbox"/> giuste	<input type="checkbox"/> abbondanti
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> scarse	<input type="checkbox"/> giuste	<input type="checkbox"/> abbondanti
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> scarse	<input type="checkbox"/> giuste	<input type="checkbox"/> abbondanti
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> scarse	<input type="checkbox"/> giuste	<input type="checkbox"/> abbondanti

<b>Cena</b>			
<i>Primi</i>	<input type="checkbox"/> scarse	<input type="checkbox"/> giuste	<input type="checkbox"/> abbondanti
<i>Secondi</i>	<input type="checkbox"/> scarse	<input type="checkbox"/> giuste	<input type="checkbox"/> abbondanti
<i>Contorni</i>	<input type="checkbox"/> scarse	<input type="checkbox"/> giuste	<input type="checkbox"/> abbondanti
<i>Frutta</i>	<input type="checkbox"/> scarse	<input type="checkbox"/> giuste	<input type="checkbox"/> abbondanti

NOTE: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

L'informazione ricevuta riguardante il menù è soddisfacente?

<input type="checkbox"/> Molto soddisfacente	<input type="checkbox"/> Soddisfacente	<input type="checkbox"/> Non molto soddisfacente
--	--	--

Viene dato per tempo il preavviso di eventuali variazioni al menù programmato?

<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Non sempre
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------------

Le variazioni al menù (sostituzioni) vengono fatte:

<input type="checkbox"/> Mai	<input type="checkbox"/> Molto raramente	<input type="checkbox"/> Spesso
------------------------------	--	---------------------------------

NOTE: \_\_\_\_\_

Se avvengono variazioni esse riguardano:

<input type="checkbox"/> Primi	<input type="checkbox"/> Secondi	<input type="checkbox"/> Contorni	<input type="checkbox"/> Frutta	<input type="checkbox"/> Bevande	<input type="checkbox"/> Altro
--------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

NOTE: \_\_\_\_\_

### Orari

A che ora viene distribuito il cibo?

\_\_\_\_\_

Si rispetta sempre l'orario di distribuzione?

<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Non sempre
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------------

Se la risposta alla precedente domanda è NO o NON SEMPRE, segnalare quali:

<b>Pranzo</b>	<input type="checkbox"/> Presto	<input type="checkbox"/> Tardi
<b>Cena</b>	<input type="checkbox"/> Presto	<input type="checkbox"/> Tardi

Gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono di suo gradimento?

<b>Pranzo</b>	<input type="checkbox"/> Presto	<input type="checkbox"/> Giusto	<input type="checkbox"/> Tardi
<b>Cena</b>	<input type="checkbox"/> Presto	<input type="checkbox"/> Giusto	<input type="checkbox"/> Tardi

NOTE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Informazioni di carattere generale

Segnali il suo suggerimento sul servizio di ristorazione:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Segnali cosa cambierebbe del servizio di ristorazione:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

**Osservazioni a cura del monitore**

---

---

---

Per il presente questionario, benché se ne garantisce l'anonimato, è necessaria l'autorizzazione ai dati personali ivi riportati. Pertanto si invita a compilare l'autorizzazione in tema di tutela della privacy.

**Nome e cognome del monitore di Cittadinanzattiva:** \_\_\_\_\_

**Data e ora di somministrazione del questionario:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ **h:** \_\_\_/\_\_\_\_\_

**Nominativo soggetto Intervistato:** \_\_\_\_\_

**Indirizzo:** \_\_\_\_\_

**Firma monitore di Cittadinanzattiva:** \_\_\_\_\_

## GRIGLIE DI MONITORAGGIO - 2

*Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche*



IN COLLABORAZIONE CON:  
*Ancst/Legacoop, Ancosel/Agci, Agci/Solidarietà,  
Federlavoro e Servizi/Confcooperative, Federsolidarietà/Confcooperative*

### MONITORAGGIO PULIZIA TRENI

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

#### SCHEDA TECNICA TRENO

Tipo/categoria del treno monitorato:

- |   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Eurostar                 | <input type="checkbox"/> Intercity          | <input type="checkbox"/> Espresso |
| <input type="checkbox"/> Interregionale (diretto) | <input type="checkbox"/> Regionale (locale) | <input type="checkbox"/> altro    |

Numero del treno: \_\_\_\_\_

Stazione di partenza: \_\_\_\_\_

Stazione di destinazione: \_\_\_\_\_

#### PULIZIA DEI TRENI

**Ad una prima impressione, le carrozze del treno si presentano:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> nuove                           | <input type="checkbox"/> vecchie                             |
| <input type="checkbox"/> ben tenute                      | <input type="checkbox"/> mal tenute                          |
| <input type="checkbox"/> pulite                          | <input type="checkbox"/> sporche                             |
| <input type="checkbox"/> presentano graffiti all'interno | <input type="checkbox"/> non presentano graffiti all'interno |
| <input type="checkbox"/> presentano graffiti all'esterno | <input type="checkbox"/> non presentano graffiti all'esterno |

**A chi si deve imputare il livello di pulizia di treni e stazioni?**

- alla noncuranza del pubblico/dei viaggiatori utenti
- alla cattiva qualità del lavoro di pulizia
- a Trenitalia che vuole risparmiare
- non risponde

**A proposito della pulizia di treni e stazioni ferroviarie, secondo lei di chi è dipendente il personale che fa le pulizie?**

I° Report sulle attività promosse dall'Osservatorio su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche

- è un dipendente di Trenitalia  è un dipendente pubblico  
 è dipendente di un'impresa privata/cooperativa  altro  
 non so  non risponde

### STATO DI PULIZIA

<b>Pulizia degli scomparti:</b> <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente <input type="checkbox"/> del tutto insufficiente	<b>Pulizia delle carrozze:</b> <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente <input type="checkbox"/> del tutto insufficiente
<b>Osservazioni:</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<b>Osservazioni:</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>Pulizia dei servizi igienici:</b> <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente <input type="checkbox"/> del tutto insufficiente	<b>Disponibilità del personale:</b> <input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> insufficiente <input type="checkbox"/> del tutto insufficiente
<b>Osservazioni:</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<b>Osservazioni:</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

**Indicare il livello di soddisfazione per la pulizia che si riscontra per ciascuna area indicata:**

<b>livello di soddisfazione per la pulizia di.....</b>	<i>Molto insoddisfatto</i>	<i>Abbastanza insoddisfatto</i>	<i>Né soddisfatto né insoddisfatto</i>	<i>Abbastanza soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Non so</i>
Pavimenti, corridoi, passaggi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poltrone e/o sedili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cappelliera/vano valigia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vetri/finestrini/specchi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tendine parasole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessori (posacenere, portarifiuti, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Appoggi vari (braccioli, porta bottiglie, poggiatesta, maniglia, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**1. Esprima un giudizio sulla pulizia della toilette del treno:**

- molto negativo                       abbastanza negativo  
 né positivo né negativo  
 abbastanza positivo                       molto positivo

**2. Esprima un giudizio sintetico sulla pulizia complessiva del treno:**

- molto negativo                       abbastanza negativo  
 né positivo né negativo  
 abbastanza positivo                       molto positivo

**3. In generale, qual è il suo giudizio sulle Fs come azienda:**

- molto negativo                       abbastanza negativo  
 abbastanza positivo                       molto positivo  
 né positivo né negativo                       non so

## NOI E IL TRENO

**In linea di massima, quante volte lei usa il treno per i suoi spostamenti di studio, lavoro, svago, ecc.?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> meno di quattro volte a settimana                                       | <input type="checkbox"/> più di quattro volte alla settimana |
| <input type="checkbox"/> meno di 15 volte al mese  | <input type="checkbox"/> più di 15 volte al mese             |
| <input type="checkbox"/> non uso praticamente mai/quasi mai il treno (meno di 10 volte all'anno) |  |
| <input type="checkbox"/> non risponde  | <input type="checkbox"/> non so                              |

**Quale treno è solito prendere?** \_\_\_\_\_

**Rispetto ai seguenti aspetti del trasporto ferroviario, esprimere quanto lei è in accordo o in disaccordo:**

<b>Il treno è un mezzo.....</b>	<i>Molto in disaccordo</i>	<i>Abbastanza in disaccordo</i>	<i>Né d'accordo né in disaccordo</i>	<i>Abbastanza d'accordo</i>	<i>Molto d'accordo</i>	<i>Non so</i>
Sicuro (non ci sono incidenti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conveniente/poco costoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntuale (non ci sono ritardi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comodo/rilassante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veloce (tempi di percorrenza brevi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affidabile (non ci sono guasti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I servizi di bordo sono efficienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I servizi in stazione sono efficienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il personale è cortese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Il personale è competente	<input type="checkbox"/>					
Le stazioni sono pulite	<input type="checkbox"/>					
Le vetture sono pulite	<input type="checkbox"/>					

### MONITORAGGIO PULIZIA STAZIONE

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Stazione di:

---

**In conclusione, qual è il suo giudizio sulla pulizia della stazione?**

- molto negativo
- abbastanza negativo
- né positivo né negativo
- abbastanza positivo
- molto positivo

### ANNOTAZIONI

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

Per il presente questionario, benché se ne garantisce l'anonimato, è necessaria l'autorizzazione ai dati personali ivi riportati. Pertanto si invita a compilare l'autorizzazione in tema di tutela della privacy.

**Nome e cognome del monitore di Cittadinanzattiva:** \_\_\_\_\_

**Data e ora di somministrazione del questionario:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ h: \_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Nominativo soggetto Intervistato:** \_\_\_\_\_

**Indirizzo:** \_\_\_\_\_

**Firma monitore di Cittadinanzattiva:** \_\_\_\_\_

*Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche*



IN COLLABORAZIONE CON:

*Ancst/Legacoop, Ancosel/Agci, Agci/Solidarietà,  
Federlavoro e Servizi/Confcooperative, Federsolidarietà/Confcooperative*

***Conosci casi di servizi gestiti in appalto/concessione  
particolarmente inefficienti?***

***Segnala.....***

Ente/centrale appaltante: \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_

Impresa/ditta aggiudicataria (ente appaltatore): \_\_\_\_\_

Servizi erogati dall'impresa/ditta aggiudicataria:  
\_\_\_\_\_

Settore di riferimento:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Servizi sociali o alla persona                          | <input type="checkbox"/> Ristorazione collettiva           |
| <input type="checkbox"/> Trasporto pubblico locale                               | <input type="checkbox"/> Servizi di igiene e sanificazione |
| <input type="checkbox"/> Servizi ambientali di raccolta e smaltimento di rifiuti |  |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare): _____                              |  |

Motivi della segnalazione:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Eventuale documentazione da allegare:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Segnalazione a cura di: \_\_\_\_\_

Data e luogo: \_\_\_\_\_

Vuoi saperne di più? Contatta: Cittadinanzattiva-onlus, via Flaminia, 53 00196 Roma Tel: 06367181; fax: 0636718333; sito internet: [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it); mail: [osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it](mailto:osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it);

*(lato A)*

*Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione delle buone pratiche*



IN COLLABORAZIONE CON:

*Ancst/Legacoop, Ancosel/Agci, Agci/Solidarietà,  
Federlavoro e Servizi/Confcooperative, Federsolidarietà/Confcooperative*

***Conosci esempi di buone pratiche nei servizi  
gestiti in appalto/concessione?  
Segnala.....***

Ente/centrale appaltante: \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_

Impresa/ditta aggiudicataria (ente appaltatore): \_\_\_\_\_

Servizi erogati dall'impresa/ditta aggiudicataria:  
\_\_\_\_\_

Settore di riferimento:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Servizi sociali o alla persona                          | <input type="checkbox"/> Ristorazione collettiva           |
| <input type="checkbox"/> Trasporto pubblico locale                               | <input type="checkbox"/> Servizi di igiene e sanificazione |
| <input type="checkbox"/> Servizi ambientali di raccolta e smaltimento di rifiuti |  |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare): _____                              |  |

Motivi della segnalazione:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Eventuale documentazione da allegare:  
\_\_\_\_\_

Segnalazione a cura di: \_\_\_\_\_

Data e luogo: \_\_\_\_\_

Vuoi saperne di più? Contatta: Cittadinanzattiva-onlus, via Flaminia, 53 00196 Roma Tel: 06367181; fax: 0636718333; sito internet: [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it); mail: [osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it](mailto:osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it);

*(lato B)*