

***Officina Democrazia***

***Economia a 5 stelle***

Testo:

**Linee guida  
per l'organizzazione di  
servizi efficienti**

<http://www.meetup.com/l-officina>

**Proposta preparatoria,**

**in vista di un:**

**disegno di legge**

Testo Approvato il: 7.05.2013

## **1 - INTENTI GENERALI NELLA GESTIONE DEI SERVIZI**

I cittadini debbono poter esercitare, nelle forme più appropriate, il controllo democratico sui servizi pubblici e su determinate attività di pubblico interesse.

Per servizi pubblici s'intendono, di regola, quelle attività economiche in senso lato che perseguono finalità mirate al soddisfacimento di bisogni collettivi primari. Si possono quindi considerare tali le attività a forte carattere e impatto sociale, in quanto sono all'origine di elementi essenziali del vivere delle persone, della società e delle attività produttive.

A titolo esemplificativo si possono comprendere tra i servizi pubblici: l'istruzione; la sanità; l'intercettazione, gestione e distribuzione delle risorse idriche; la rimozione, il trasporto, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti; la produzione e fornitura di energia; la realizzazione e gestione delle reti di telecomunicazione, accesso veloce ai dati (banda larga), radiodiffusione, energia e quant'altro; la gestione delle infrastrutture stradali, ferroviarie, aeree, marittime e fluviali; l'esercizio del trasporto pubblico collettivo su rotaia, su gomma, su acqua, per via aerea e quant'altro; l'esercizio dei servizi postali e telegrafici; gli interventi di preservazione e ripristino del territorio.

Costituiscono attività di pubblico interesse da sottoporre a controllo democratico, ancorché non integrino servizi pubblici in senso stretto, la gestione dei mezzi di comunicazione di massa (a stampa e radiotelevisivi) e l'esercizio del credito e delle assicurazioni.

I servizi pubblici perseguono e creano i presupposti per la realizzazione del bene collettivo e non di interessi di parte, indipendentemente dalla forma giuridica e dalla proprietà del soggetto gestore.

Un servizio pubblico deve per quanto possibile essere in attivo finanziariamente o quanto meno perseguire lo scopo di pesare il meno possibile sulla società fornendo il massimo contributo al benessere e alla prosperità di questa. L'obiettivo di un servizio pubblico non è in ogni caso la redditività economica, la sua efficacia va misurata in senso complessivo valutando il beneficio generale che ne viene alla società.

Per questo i servizi pubblici devono essere indipendenti da lobby e partiti.

Considerato che attualmente i servizi pubblici, e maggiormente le attività di pubblico interesse, fanno capo in rilevante misura a soggetti privati, vanno individuate le modalità più idonee, giuridicamente articolate nei modi più opportuni, ad assicurare che il controllo democratico di cui sopra risulti pienamente efficace.

## **2 - DESIGNAZIONE DEI RESPONSABILI DI OGNI SERVIZIO**

Le nomine dei responsabili dei servizi pubblici, per assicurarne l'effettiva indipendenza, devono essere sottratte ai partiti e ai loro rappresentanti (anche se eletti) e a ogni altra lobby.

Per responsabili qui s'intendono coloro che abbiano potere deliberante, sia esso d'indirizzo generale o specifico/tecnico, ma comunque tale da concretamente determinare le politiche di gestione dei servizi pubblici con particolare riguardo ai riflessi di ogni genere sugli utenti.

Ogniqualevolta ciò sia possibile, tali responsabili dovrebbero essere indicati dai cittadini fruitori del servizio (utenti) anche mediante elezione diretta.

Data la forma giuridica delle società di diritto privato, facenti capo a soggetti privati, che attualmente risultano concessionarie o affidatarie o comunque fornitrici di servizi pubblici, forma giuridica che potrebbe impedire la concreta attuazione di quanto sopra, occorrerà, oltre che un'adeguata sistemazione giuridica, considerare i seguenti aspetti di facilitazione per un effettivo controllo democratico:

a) Le autorità indipendenti di sorveglianza (a titolo esemplificativo le attuali AGCOM, AGCM, AEEG) dovranno essere estese a tutti i settori dei servizi pubblici, dotate di più ampi poteri nei confronti dei soggetti pubblici e privati e radicalmente ristrutturate di modo che i relativi componenti non siano più designati dalla politica ma direttamente dai cittadini utenti tramite elezione diretta.

b) Le reti (telecomunicazione, accesso veloce ai dati, radiodiffusione, energia e quant'altro) in quanto possibile dovranno essere trasferite dalla proprietà privata ove presente

alla proprietà pubblica e i relativi responsabili saranno designati o direttamente dai cittadini utenti tramite elezione diretta o in altro modo, a seconda di quanto stabilito dai regolamenti attuativi specifici.

c) Per ogni tipologia di servizio pubblico dovrà essere disponibile ai diversi livelli territoriali, nel limite del possibile, un'offerta "pubblica" a carattere non lucrativo alla quale i cittadini possano liberamente rivolgersi in alternativa a quella privatistica.

d) Dovrà essere data priorità assoluta alla sanità e alla scuola pubbliche, dovranno essere inoltre privilegiate per quanto possibile, come soggetti dispensatori di servizi pubblici, le municipalizzate, aziende speciali e analoghe ai diversi livelli territoriali, dovranno anche essere riconsiderati gli attuali regimi delle concessioni (es. autostrade).

La scelta dei responsabili dei servizi pubblici deve essere condivisa dai cittadini secondo procedure differenziate secondo il tipo di servizio. La direzione del servizio è comunque sempre affiancata da un « comitato della qualità » (CQ) costituito da cittadini. La struttura, la composizione ed il ruolo di questo comitato verrà chiarito qui nel seguito. Anche nei casi più complessi la forma del rinnovo dei responsabili del servizio avverrà nel modo seguente.

Il rinnovo dei responsabili deve sempre essere annunciato pubblicamente tramite i media. Nel caso esso non avvenga tramite elezione diretta da parte degli utenti, il CQ prende visione delle candidature, assiste ai colloqui, esamina i candidati in un colloquio specifico particolarmente dal punto di vista della determinazione e competenza nell'affrontare i problemi più ricorrenti e gravi segnalati dagli utenti.

Anche nei casi in cui non sia possibile designare i responsabili di un servizio pubblico mediante elezione diretta da parte degli utenti dovrà essere obbligatoriamente acquisito agli atti il motivato parere del CQ sulle candidature in campo. Tale parere costituirà elemento di valutazione del giudice di merito in caso di successiva azione di responsabilità nei confronti di responsabili nominati anche quando detto parere fosse negativo.

Ogniqualevolta ciò sia possibile, nella designazione di responsabili nei servizi pubblici da una "rosa" preselezionata sarà privilegiato

il metodo dell'estrazione a sorte come forma di contrasto del lobbismo.

Con cadenza variabile a seconda del servizio, minima di sei mesi e massima di due anni, per la durata di una settimana previo annuncio nel "bollettino" (una pubblicazione gestita dal CQ, come sarà indicato nel seguito), i cittadini possono revocare i responsabili del servizio. L'avvio di tale procedura è automatico.

La revoca di un responsabile, se eletto direttamente dai cittadini, deve raggiungere un quorum determinato dal numero dei cittadini che ne avevano votato la nomina.

Per la revoca di un responsabile designato in altro modo, il quorum per la revoca è determinato nella metà del numero complessivo delle segnalazioni di disservizio o reclami raccolti dal CQ entro uno specifico periodo di tempo stabilito dal regolamento.

In quanto attività di pubblico interesse, ancorché non integrino servizi pubblici in senso stretto, la gestione dei mezzi di comunicazione di massa (a stampa e radiotelevisivi) e l'esercizio del credito e delle assicurazioni è ugualmente da sottoporre a controllo democratico, nei modi specifici più idonei.

Per quanto riguarda l'informazione, in particolare, l'ordine dei giornalisti dovrà essere abolito e dovrà essere introdotto un codice deontologico, a salvaguardia dell'obiettività e quindi della correttezza informativa, cui tutti gli operatori dell'informazione dovranno uniformarsi a pena di adeguate sanzioni.

Un'apposita commissione nazionale, articolata in sottocommissioni territoriali ed eletta dai cittadini, dovrà sorvegliare in modo sistematico la corretta applicazione del codice deontologico anche raccogliendo le segnalazioni dei cittadini e trasmettere alla magistratura nonché alla competente autorità di sorveglianza, per gli opportuni provvedimenti, la documentazione relativa alle infrazioni commesse.

Nei mezzi di comunicazione sotto controllo pubblico i relativi responsabili dovrebbero essere indicati dai cittadini fruitori del servizio (utenti) anche mediante elezione diretta, secondo modalità specificate in apposito regolamento e potranno essere revocati con la stessa procedura già prevista per i servizi pubblici

in senso stretto. Ugualmente vi sarà costituito il CQ.

Per quanto concerne l'esercizio del credito e delle assicurazioni apposite commissioni nazionali, articolate in sottocommissioni territoriali ed elette dai cittadini, dovranno sorvegliare in modo sistematico la correttezza delle condotte etiche e commerciali dei soggetti che vi operano anche raccogliendo le segnalazioni dei cittadini e trasmettere alla magistratura nonché alle competenti autorità di sorveglianza, per gli opportuni provvedimenti, la documentazione relativa alle infrazioni commesse.

Negli istituti di credito e nelle compagnie assicurative sotto controllo pubblico i relativi responsabili dovrebbero essere indicati dai cittadini fruitori del servizio (utenti) anche mediante elezione diretta, secondo modalità specificate in apposito regolamento e potranno essere revocati con la stessa procedura già prevista per i servizi pubblici in senso stretto. Ugualmente vi sarà costituito il CQ.

### **3 - L'ESERCIZIO DEMOCRATICO DEL CONTROLLO DI QUALITÀ SUI SERVIZI PUBBLICI**

I servizi pubblici, indipendentemente dalle modalità di designazione dei rispettivi vertici, sono comunque soggetti al controllo di qualità delle attività svolte.

Tale controllo si realizza democraticamente con l'attiva partecipazione dei cittadini utenti dei relativi servizi.

Il sistema del controllo di qualità per ogni servizio deve essere regolato e reso pubblico. Esso potrà essere diverso secondo le specificità del servizio, ma sarà ispirato alle seguenti regole fondamentali.

I cittadini, gli enti e le imprese utenti del servizio sono coinvolte sistematicamente nella valutazione della qualità del servizio ricevuto.

Per ogni servizio è istituito un "comitato della qualità" (CQ) composto di cittadini, enti e imprese designati tra gli utenti di quel servizio, il cui numero e composizione dipende dalle caratteristiche del servizio stesso.

In prima designazione il CQ si forma come segue. Per elezione

diretta da parte degli utenti, senza quorum di partecipazione al voto, viene designata una "rosa" di possibili componenti, in numero multiplo dei posti da assegnare nella proporzione che sarà stabilita dal regolamento attuativo. Tutti gli elettori aventi diritto possono liberamente candidarsi, entro un termine dalle operazioni di voto che sarà prestabilito secondo criteri di funzionalità e ragionevolezza. Enti e imprese sono rappresentati, nell'elettorato attivo e passivo, dalle persone fisiche che avranno indicato. La diffusione e presentazione delle candidature agli elettori è effettuata nei modi più economici ed efficaci. Nell'ambito della "rosa" suddetta, con pubblico sorteggio, vengono scelti i componenti effettivi del CQ nel numero prestabilito.

Il rinnovo del CQ avviene nel modo seguente. Ogni sei mesi decade, e viene rinnovata, una metà del CQ. A tal fine il comitato seleziona, tra i cittadini che hanno esposto i problemi nel modo più dettagliato, efficace e propositivo una lista di candidati dalla quale sarà estratta a sorte la metà da rinnovare dei membri. Questa metà resterà in carica per i due semestri successivi. L'altra metà del comitato sarà rinnovata in egual modo trascorsi ulteriori sei mesi. La partecipazione di ciascun membro a un comitato della qualità sarà quindi complessivamente di un anno. Al CQ partecipano anche rappresentanti del personale del soggetto gestore del servizio. Alle riunioni del CQ potranno essere chiamati delegati dei responsabili del servizio, in particolare per rispondere a domande e fornire puntuali spiegazioni su casi e problemi di pertinenza, segnalati al CQ mediante idonee procedure da qualunque utente. Il CQ dispone a tal fine di un ufficio di segreteria e di statistica, che raccoglie le segnalazioni degli utenti in relazione alla qualità del servizio.

I reclami o le segnalazioni di disservizio devono essere compilabili nel modo più semplice possibile da parte degli utenti, che devono poter conoscere i disservizi già segnalati per sottoscrivere eventualmente i relativi reclami e devono inoltre poter rispondere a un facile questionario o "punteggio di valutazione" (del tipo: 1-negativo; 2-neutro; 3-positivo) sugli elementi notoriamente sensibili e delicati del servizio.

Gli utenti devono essere incoraggiati e sensibilizzati alla precisione e alla correttezza delle segnalazioni, indispensabili per

il miglioramento del servizio.

Le lagnanze più gravi e ricorrenti vengono segnalate dal CQ ai responsabili del servizio che sono tenuti, a pena di adeguate sanzioni, a esporre e attuare i programmi per il miglioramento. Il CQ verifica che questi programmi abbiano effetto e che il difetto lamentato perda di incidenza e sia statisticamente meno frequente.

In casi gravi e/o di reiterata inadempienza, il CQ ha il potere, a maggioranza qualificata, di destituire in tutto o in parte i responsabili del servizio che in tal caso dovranno essere rinnovati prima della scadenza del mandato.

Il CQ, se lo ritiene utile e necessario e in particolare quando ritenga che la sensibilizzazione degli utenti sia importante per il miglioramento del servizio, può chiamare questi ultimi e in particolare coloro che hanno compilato un modulo di valutazione del servizio a una votazione sugli obiettivi del servizio stesso, nonché sui responsabili del servizio e sulla loro eventuale revoca per fatti gravi rilevati dal CQ e da questo segnalati ai cittadini.

Il CQ pubblica un bollettino con cadenza almeno semestrale sull'andamento del servizio e sull'incidenza dei reclami, sulla loro tipologia e sulle loro variazioni nel tempo. Gli utenti del servizio devono poter trovare il bollettino disponibile sia in rete che in uffici e sedi preposti al servizio.

La partecipazione dei cittadini che compongono il CQ deve essere principalmente motivata dallo spirito civico e dal desiderio di servire il bene collettivo. Per altro, secondo il carico di lavoro e le specificità del servizio, potranno essere regolamentate forme sia di rimborso spese, sia di premi o riconoscimenti soprattutto come temporanee agevolazioni nella fruizione del servizio per tutti quei cittadini che abbiano contribuito al buon funzionamento del CQ. Il costo del funzionamento del CQ è parte del costo di gestione del servizio.