



L'audit civico ovvero i cittadini valutatori

**Teresa Petrangolini
Segretario generale
Cittadinanzattiva**



Valutazione civica

Una attività coordinata volta a produrre un giudizio sulla realtà conforme al punto di vista dei cittadini

DAL PREGIUDIZIO AL GIUDIZIO



Perché i cittadini

- un punto di vista esterno
- un punto di vista autonomo
- per vedere quello che non si vede da dentro
- da utenti a cittadini



Perché i cittadini

Stato, regioni, province, aree metropolitane, comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli ed associati, nello svolgimento di attività di interesse generale secondo il principio di sussidiarietà. Art. 118, u.c. della Costituzione italiana

Perché i cittadini

**La valutazione civica è una forma di
sussidiarietà orizzontale**



La valutazione civica

- **non è la customer satisfaction:**
 - **generalmente promossa dalle amministrazioni;**
 - **registra un'opinione**
 - **cittadino ancora troppo passivo**



La valutazione civica

- **è una raccolta di dati di primo e di secondo grado**
- **produzione autonoma di informazioni da parte dei cittadini**
- **comparazione con le leggi e con gli standard**
- **rafforzare la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini**



La valutazione civica

- **si effettua una valutazione della qualità con l'obiettivo di rappresentare il punto di vista del cittadini**
- **non soltanto opinioni, ma rendere visibile e direttamente verificabile il modo in cui il servizio si presenta a coloro che lo usano**

Non è

- una attività ispettiva
- una attività segreta
- una attività contro
- una attività spontaneistica



I nomi

- **valutazione civica**
- **monitoraggio**
- **controllo della qualità**
- **verifica dell'aderenza agli standard**
- **partecipazione strutturata**
- **il nome migliore: AUDIT CIVICO**



Per la pubblica amministrazione

- **costruire partnership con il mondo dell'attivismo civico**
- **rompere le autoreferenzialità**
- **promuovere un approccio inclusivo**
- **diventare un libro aperto**
- **rendicontare ai diretti interessati**



Per la pubblica amministrazione

- **mettere sotto controllo l'operato dei sistemi dei servizi**
- **valutare i dirigenti pubblici**
- **verificare il rispetto delle regole**
- **avviare azioni di miglioramento**
- **mettere in agenda i problemi registrati dai cittadini**



Le esperienze

- **L'audit civico nel servizio sanitario: partito dal basso nel 2001 oggi coinvolge 150 aziende sanitarie (la metà), 8 regioni ed è inserito in una Convenzione quadro con il Ministero della salute;**
- **I cittadini valutatori (volontari) sono circa 2000**



Le esperienze

- **L'audit civico nel servizio sanitario: la metodologia sta per essere inserita nel sistema di valutazione dei servizi sanitari con accesso diretto alle valutazioni via internet (Agenas)**
- **La stessa metodologia utilizzata nei 27 paesi europei per la verifica del rispetto della Carta europea dei diritti del malato**



Le esperienze

- **Il diritto alla sicurezza: il monitoraggio delle scuole “Imparare sicuri”: sette anni di controllo civico**
- **La qualità dei servizi pubblici locali: comma 461, art. 2 della Legge Finanziaria 2008**

Protocollo d'intesa con il Dipartimento della funzione pubblica

- **Linee guida per diffondere l'audit civico nei Comuni e negli istituti scolastici**
- **uno strumento per le amministrazioni per poter applicare la valutazione civica come strumento di verifica e di miglioramento della qualità**

Protocollo d'intesa con il Dipartimento della funzione pubblica

- **Linee guida per diffondere l'audit civico nei Comuni e negli istituti scolastici**
- **Costruzione di un ciclo operativo in 8 fasi dal momento decisionale alla elaborazione finale**
- **Sperimentazione in 12 città**



Quali servizi

- **i front office degli uffici anagrafe, tributi, relazioni con il pubblico, servizi sociali e servizi tecnici**
- **Le seguenti aree della scuola:**
 - **Sicurezza, qualità e comfort degli edifici**
 - **Funzionamento del sistema organizzativo interno (servizi offerti, comunicazione, coinvolgimento degli utenti, adeguatezza delle risorse umane)**



Considerazioni finali

- **Incrementare la cultura della valutazione nella pubblica amministrazione**
- **utilizzare la valutazione civica per la governance dei servizi: valutazione dei dirigenti, assegnazione di budget, promozione di azioni di miglioramento**



Considerazioni finali

- **Attuare la riforma Brunetta inserendo l'audit civico come normale strumento per misurare la qualità delle performance pubbliche;**
- **Collegare gli obiettivi del sistema premiante con i risultati delle valutazioni dei cittadini**



Considerazioni finali

- **Una grande occasione per valorizzare e mettere a sistema il contributo civico sarà la istituzione e la messa in opera dell’Autorità per la valutazione dei pubblici dipendenti**