

## **Partecipare al miglioramento dei servizi pubblici e privati**

*(Associazione di Difesa degli Utenti dell'Amministrazione dei Servizi pubblici e privati, ADUA, Francia)*

In Francia, l'ADUA ha come obiettivo di aiutare gli utenti quando si trovano di fronte a difficoltà nel loro percorso presso i servizi pubblici o che sono vittime di errori dell'amministrazione. Quest'associazione è stata creata nel 1985. Di carattere nazionale, interviene sia a livello degli utenti che a livello degli organi dello Stato.

In generale l'ADUA cerca di migliorare i servizi pubblici e privati, assicurando la corrispondenza tra i testi e la loro applicazione concreta. E' un movimento civico, che non si posiziona politicamente, ma che vuole partecipare all'organizzazione del vivere insieme e al controllo dello Stato. L'ADUA non si schiera contro gli impiegati statali, ma spera piuttosto di « mettere il servizio pubblico al servizio del pubblico », e perciò chiede che gli utenti siano considerati dall'amministrazione come utenti e cittadini di pieno diritto. Mette in primo piano l'articolo XV della Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo e del Cittadino del 26 agosto 1989 che prevede « la società ha il diritto di chiedere conto a qualunque agente pubblico della sua amministrazione ».

### **Quando i diritti degli utenti non sono rispettati**

Agisce in favore delle vittime dei disservizi delle amministrazioni, dei servizi pubblici, degli organismi di statuto privato che svolgono un servizio pubblico e dei professionisti che hanno una delega di potere pubblico, come i notai.

Esistono tre situazioni alle quali gli utenti si trovano esposti quando fanno appello all'ADUA. Possono essere vittime di abuso di potere, quando un abuso è commesso dalle Autorità amministrative, per esempio da un sindaco che modifichi in modo discutibile il piano urbanistico. Gli utenti possono riscontrare carenze da parte delle amministrazioni. Così, la vittima di un incidente medico in ospedale può lamentarsi della carenza di quest'ultimo nella lotta contro le infezioni. In fine, a volte le amministrazioni sono responsabili di ritardi, per esempio nel pagamento degli aiuti sociali come gli assegni familiari, e di errori. Per esempio l'ADUA aiuta le vittime di errori medici commessi negli ospedali e nelle cliniche private, ma anche i disoccupati che hanno subito errori nel calcolo delle loro indennità.

### **Vari mezzi d'azione per difendere gli utenti**

L'ADUA si definisce come un'associazione di aiuto reciproco. I suoi delegati forniscono un aiuto volontario agli utenti che devono aderire all'associazione per beneficiare dei relativi servizi. I delegati aiutano gli aderenti a difendersi, agiscono accanto a loro ma in nessun caso al loro posto. Fanno quello che gli aderenti non possono fare da soli senza per questo effettuare pratiche/procedure al loro posto.

L'associazione ricorre a vari mezzi d'azione. Quando consiglia gli utenti, opera anche per via postale, propone un accompagnamento giuridico per certi dossier e sollecita gli eletti e i mediatori pubblici. A volte ricorre ai mass media per mobilitare l'opinione pubblica e denunciare certe pratiche.

## **Fare evolvere il diritto e le pratiche amministrative**

Al di là delle azioni predisposte per i casi individuali degli utenti, l'ADUA cerca di fare evolvere il diritto e le pratiche amministrative e giudiziarie, evidenziando le problematiche incontrate e formulando proposte agli organi dello Stato. L'ADUA partecipa così ai gruppi di lavoro organizzati dai diversi ministeri e dalla direzione generale della modernizzazione dello Stato.

Fino ad ora l'ADUA non ha percepito nessuna sovvenzione pubblica, ciò gli permette di essere autonoma e indipendente. Funziona unicamente grazie ai contributi dei suoi aderenti e ad eventuali donazioni. Oggi cerca di ottenere lo statuto giuridico ufficiale per poter diventare una cellula d'osservazione capace d'individuare i disservizi e di intervenire rapidamente quando l'emergenza della situazione lo esige.

**Parole-chiave :** accompagnamento giuridico ; azione giuridica e giudiziaria ; difesa dei diritti ; diritti degli utenti, servizio pubblico – bene pubblico

Fonte : Associazione di aiuto reciproco degli utenti dell'amministrazione dei servizi pubblici e privati, Casa delle Associazioni, BAL n°29, 4 rue Amélie, 75007 Paris/ [www.adua.com](http://www.adua.com)

Redazione : Juristes-Solidarités  
Traduzione : Armelle Morard-Rebuffet  
Relecture : Giampaolo Paolieri