le spese di sostentamento ove queste non siano sostenute e anticipate dagli enti titolari dei rispettivi progetti.

Il totale dei pagamenti per i volontari all'estero si è attestato nel 2004 a 4.100.000= Euro circa.

Mediante singoli mandati di pagamento, l'Ufficio ha provveduto a rimborsare anche gli Enti titolari di progetti di servizio civile in Italia che prevedevano posti di volontario con vitto e alloggio o con solo vitto, sulla base delle richieste di rimborso pervenute e previo riscontro dei prospetti riepilogativi del numero di servizi resi. Si specifica che il costo aggiuntivo di tali posti per il Fondo nazionale è pari a € 4,00= per il solo vitto e di € 10,00= per vitto e alloggio.

Il totale dei pagamenti effettuati nel 2004 è di 2 milioni di Euro circa. Sono, comunque, ancora numerosi gli Enti di servizio civile che devono far pervenire le richieste di rimborso.

Quanto alla componente di spesa costituita dai pagamenti connessi all'obiezione di coscienza, alla fine dell'esercizio finanziario 2004 risultano pagamenti per € 582.000,00= circa per le paghe direttamente erogate dall'Ufficio ai giovani obiettori, per il tramite del predetto servizio di Bancoposta che provvede ad accreditare l'importo mensile delle diarie sui libretti degli interessati. La paga base mensile è, come sopra indicato, pari a € 98,58 pro-capite.

L'importo dei rimborsi agli Enti che, sulla base di specifiche convenzioni, anticipano la paga agli obiettori, è stato pari a € 27.500.000,00 circa.

Permane, tuttavia, un notevole "arretrato", formatosi negli anni precedenti, frutto essenzialmente delle anomalie riscontrate dal

sistema di gestione informatizzata nelle schede riepilogative dei pagamenti agli obiettori di coscienza di cui gli Enti convenzionati chiedevano il rimborso.

Nel corso dell'esercizio finanziario in parola si è dato inizio anche al rimborso agli Enti delle spese da questi sostenute negli anni 2002 – 2003 e 2004 per la formazione dei volontari.

Si deve precisare che per l'anno 2002 il contributo erogato dall'Ufficio è di € 50,00= pro capite (incrementato a partire dal 1° gennaio 2003 a € 65,00= pro capite) per i volontari in Italia e di € 180,00= per quelli impegnati all'Estero.

La spesa complessiva per tale voce è stata di 1.068.776,78 Euro, compresi i costi sostenuti per l'attuazione di specifiche iniziative di formazione e di coordinamento cui hanno partecipato i referenti degli Enti titolari di progetti di servizio civile.

Si evidenzia altresì che, in attuazione dell'articolo 4, comma 2 lettera b) del decreto legislativo n. 77 del 2002, l'Ufficio ha provveduto a stanziare a favore delle Regioni e delle Province autonome di Trento e di Bolzano la somma complessiva di € 4.000.000,00= (iscritta alla voce 68 della propria programmazione finanziaria 2004). Le somme sono state accreditate a favore dei predetti Enti sulla base della ripartizione deliberata dalla Conferenza Stato/Regioni.

L'Ufficio ha colto l'opportunità dell'apertura di un tavolo di confronto con i rappresentanti delle Regioni e delle Province autonome per definire forme di collaborazione e di coordinamento su specifici aspetti della normativa sul servizio civile, per rappresentare

l'esigenza di acquisire (anche ai fini della predisposizione dei consuntivi della gestione finanziaria del Fondo nazionale) dettagliate informazioni sull'utilizzo delle predette risorse finanziarie che la legge prevede siano esclusivamente destinate ad attività di formazione e d'informazione sul servizio civile.

La comunicazione[5]

Uno dei compiti più impegnativi del servizio civile consiste nel favorire la cultura di una cittadinanza attiva attraverso la crescita formativa delle giovani generazioni, migliorandone i rapporti di comunicazione e trasparenza.

A tal fine, l'Ufficio cura, attraverso il Servizio Comunicazione, il coordinamento dell'apparato informativo che consente al cittadino la piena conoscenza del valore sociale e delle possibilità offerte dal servizio civile.

L'attività informativa viene attuata attraverso strumenti propri (URP, call center, sito web), attraverso campagne annuali di informazione, attraverso la promozione e organizzazione di convegni, incontri, interviste, servizi televisivi; la partecipazione a manifestazioni ed eventi pubblici organizzati da altre amministrazioni, rivolti principalmente ai giovani e agli enti del Terzo Settore.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico – URP, operativo da luglio 1999 presso la sede di Via S. Martino della Battaglia, costituisce il front-office tradizionale dell'Ufficio, punto di contatto diretto tra l'utente e l'Ufficio.

Esso assicura quotidianamente una corretta informazione sulla normativa vigente, sui bandi di concorso per la formulazione di progetti di servizio civile, sui bandi per la selezione di volontari da

[5] A cura del Servizio comunicazione.

impiegare in progetti di servizio civile in Italia e all'estero ai sensi della legge 6 marzo 2001 n. 64, sulle procedure, sullo stato dei procedimenti e degli atti amministrativi. A tali funzioni puramente informative l'URP affianca il compito di raccogliere puntualmente segnalazioni su problematiche e disfunzioni che vengono poi sottoposte ai competenti Servizi dell'Ufficio.

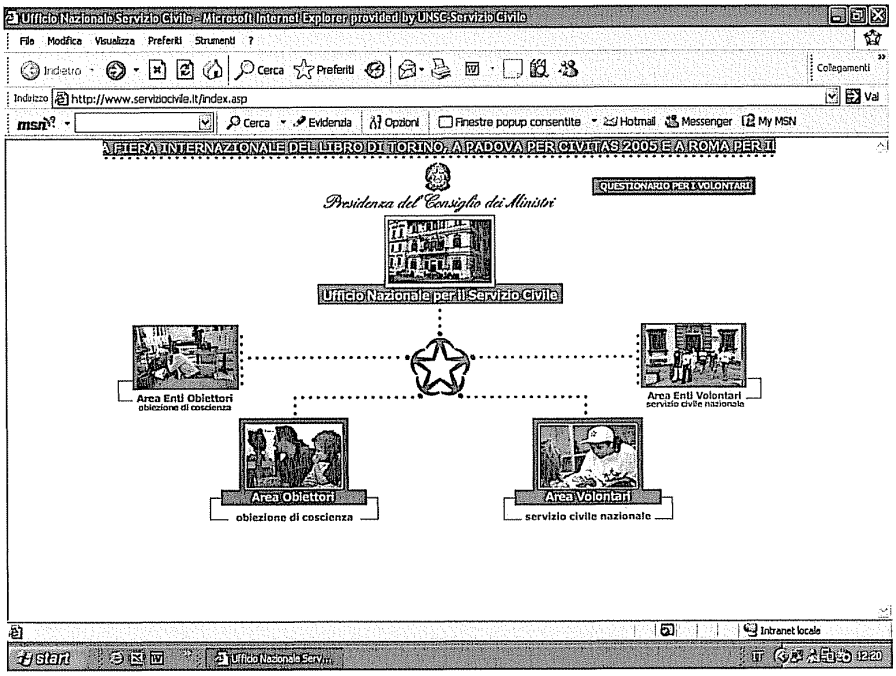
L'URP è inoltre il principale punto di riferimento per gli operatori del call center.

Il call center, istituito nel dicembre 2000 e affidato dal settembre 2003 alla gestione della società COS, offre una prima accoglienza alle varie richieste degli utenti, fornisce una risposta diretta ai quesiti relativi a informazioni standardizzate e codificate (es. adozione di provvedimenti, date di inizio servizio, informazioni di carattere generale agli enti e ai giovani interessati al Servizio Civile) e segnala all'Ufficio i casi che richiedono una più accurata valutazione o l'acquisizione di informazioni specifiche.

Il servizio è svolto da 26 operatori che coprono a turno 13 postazioni ed è attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8:30 alle ore 19:30.

Nel corso del 2004 sono state evase 265.126 telefonate e il flusso telefonico ha registrato picchi particolarmente elevati nei periodi coincidenti con le date di partenza degli obiettori e con l'emanazione delle nuove disposizioni normative e la pubblicazione dei bandi di concorso di avvio dei volontari.

Per soddisfare pienamente l'esigenza di chiarezza, semplicità e sinteticità e, nel contempo, garantire ad un'utenza sempre più ampia la fruizione di un'informazione corretta e completa l'Ufficio ha ritenuto indispensabile migliorare e implementare l'impiego degli strumenti interattivi della comunicazione on line, attraverso il nuovo sito internet www.serviziocivile.it, front-office virtuale dell'Ufficio.



Il nuovo portale, fornisce un unico punto di riferimento per i servizi e le informazioni dedicate al servizio civile e si pone nei confronti dell'utenza non solo come una "vetrina", ma soprattutto come "momento di incontro" capace di fornire al pubblico servizi on line con evidenti benefici in termini di trasparenza dell'attività istituzionale e di semplificazione dei rapporti tra l'Ufficio e gli utenti.

La struttura, i testi e la grafica sono stati progettati per una navigazione rapida ed efficace e per consentire accessibilità e fruibilità ai diversamente abili. Si è ritenuto di dover rendere accessibile il linguaggio anche agli utenti non esperti di navigazione eliminando termini che potessero risultare oscuri o poco comprensibili a tutti i cittadini. E' comunque in linea, dal 2004, un glossario esplicativo dei termini più usati dall'Ufficio e dalle istituzioni. I menù delle varie aree sono stati progettati per permettere un più facile accesso alle informazioni, per accedere ai dati e alla modulistica, per consentire la possibilità di un dialogo interattivo con il mondo del servizio civile, per rappresentare ed affrontare in tempo reale le problematiche relative al servizio, sviluppando un rapporto diretto cittadino-istituzione che è alla base del dialogo e della fiducia reciproca.

Con una grafica di particolare evidenza sono stati realizzati 3 nuovi settori "il simbolo", "UNSC informa", la "piazza", che sono funzionali rispettivamente alla promozione dello spirito del servizio civile nazionale, ad una veloce e puntuale informazione del cittadino, alla costituzione di un rapporto di condivisione tra i giovani di servizio civile e l'Ufficio.

E' stata prevista la possibilità di rendere accessibili *on line* le banche dati; attraverso un motore di ricerca è possibile interrogare ciascun archivio con modalità full text e consentire agli utenti di registrarsi e di modificare, aggiornare, integrare i propri dati, per aprire un dialogo interattivo con il mondo del servizio civile, il che permette di affrontare in tempo reale ogni tipo di problematica relativa al servizio stesso.

Nelle pagine *web* è disponibile il testo integrale di tutte le norme e gli atti emanati dall'Ufficio fin dalla sua istituzione, opportunamente classificati. Gli archivi vengono aggiornati contestualmente alla emanazione di nuovi provvedimenti; tutta la modulistica è resa disponibile nella sua versione elettronica con evidenti vantaggi in termini di rapidità nei rapporti degli utenti con la pubblica amministrazione.

Per favorire l'identificazione dei giovani che svolgono attività di servizio civile nazionale, si è ritenuto opportuno creare una linea di capi di abbigliamento (maglioni, magliette, berretti, sciarpe, felpe e cappellini) che vengono prodotti - nel rispetto di specifiche tecniche prestabilite - dalla Società Carioca, vincitrice della specifica gara di appalto espletata.

Il portale UNSC consente agli Enti, attraverso un apposito *link*, di ordinare on line i capi di abbigliamento prodotti dalla Società.

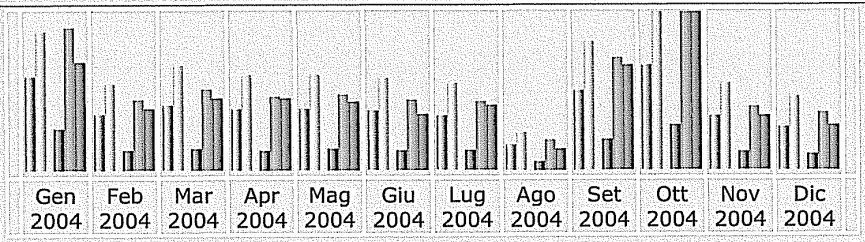
Particolare attenzione è stata dedicata alla comunicazione interna attraverso la costituzione del Comitato di Redazione che consente a tutta la struttura di partecipare attivamente e consapevolmente al momento di comunicazione dell'Ufficio.

Dai dati rilevati risulta che il sito, nel corso del 2004, ha raggiunto livelli di elevata funzionalità e di efficace informazione: circa 86 milioni di accessi, 24 milioni di pagine visitate e circa 1,5 milioni di visite. In particolare, la pagina più visitata del sito è "Scegli

il tuo progetto", in tale area si può effettuare la ricerca dei progetti presentati dagli Enti presso i quali è possibile prestare servizio civile volontario, in Italia o all'estero, mediante uno o più criteri di ricerca.

Tab. 5

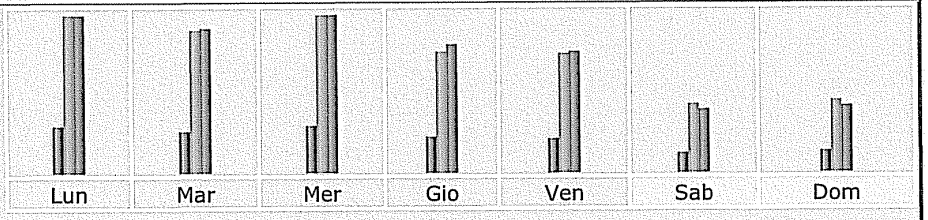
Riepilogo mensile - anno 2004



Mese	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Gen 2004	113770	168861	3474565	12103037	35.89 GB
Feb 2004	66792	103691	1622125	5941385	20.14 GB
Mar 2004	78443	126027	1845773	6862639	23.81 GB
Apr 2004	72677	114884	1682080	6193602	23.67 GB
Mag 2004	73158	116489	1763711	6482790	22.44 GB
Giu 2004	72139	111215	1578020	5912579	18.14 GB
Lug 2004	65599	104842	1572737	5727239	21.30 GB
Ago 2004	30593	45262	748656	2602283	6.97 GB
Set 2004	95464	154162	2559985	9520550	34.68 GB
Ott 2004	126693	197999	3811337	13916247	54.35 GB
Nov 2004	64251	103661	1436972	5400875	17.67 GB
Dic 2004	52790	89038	1240094	4883733	15.04 GB
Totale	**912369**	**1436131**	**23336055**	**85546959**	**294.09 GB**

Tab. 6

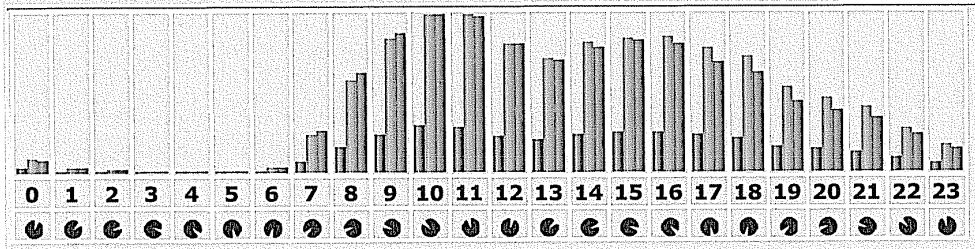
Giorni della settimana



Giorno	Pagine	Accessi	Banda usata
Lun	149700.50	524779.75	1.58 GB
Mar	135410	468488.25	1.40 GB
Mer	153286	536274.75	1.58 GB
Gio	117458.80	398797.60	1.24 GB
Ven	109111.80	388531	1.17 GB
Sab	63442.40	221963.80	614.21 MB
Dom	67728.50	234601	652.25 MB

Tab. 7

Orario delle visite



Ore	Pagine	Accessi	Banda usata
00	25368	87930	242.76 MB
01	9746	33058	83.17 MB
02	5015	16131	51.08 MB
03	2713	9535	24.18 MB
04	2179	7541	20.89 MB
05	2306	9000	26.38 MB
06	8828	34083	101.54 MB
07	66728	249287	881.27 MB
08	169736	619411	2.11 GB
09	250874	907992	2.95 GB
10	312011	1108485	3.45 GB
11	301012	1073511	3.27 GB

Ore	Pagine	Accessi	Banda usata
12	245917	868751	2.69 GB
13	218095	768569	2.36 GB
14	253405	881107	2.63 GB
15	259625	900664	2.76 GB
16	269013	916622	2.69 GB
17	246499	847760	2.33 GB
18	228744	777262	2.08 GB
19	168939	576606	1.49 GB
20	149729	500455	1.30 GB
21	133226	431426	1.12 GB
22	90162	295106	801.95 MB
23	54695	182745	488.60 MB

Per promuovere la cultura del servizio civile, l'Ufficio ha partecipato con un proprio stand a quindici manifestazioni fieristiche di rilievo nazionale, la maggior parte delle quali si rivolgeva agli studenti delle scuole superiori ed agli universitari. In tali ambiti è stata inoltre curata l'organizzazione di convegni, seminari e tavole rotonde con gli enti locali e tutte le organizzazioni che operano nell'ambito del Servizio Civile.

Il personale del Servizio Comunicazione è stato a disposizione dei giovani per fornire informazioni e rispondere alle domande, realizzando un dialogo diretto tra istituzione e cittadini che ha efficacemente contribuito a diffondere l'immagine del Servizio Civile quale importante strumento di formazione ed impegno.

La campagna istituzionale[6]

Per promuovere il bando di selezione per 14.145 volontari è stata realizzata nell'ottobre 2004 una campagna istituzionale: la campagna, condotta d'intesa e in stretta collaborazione con il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, si è affidata ancora una volta al fortunato slogan che caratterizza ormai dal 2001 il Servizio Civile "UNA SCELTA CHE CAMBIA LA VITA. TUA E DEGLI ALTRI."

Sono stati realizzati uno spot radiofonico, uno televisivo e uno cinematografico mandati in onda sino alla scadenza del bando su tutte le reti RAI, Mediaset, circuiti televisivi e radiofonici locali e reti cinematografiche, nonché pubblicati avvisi su stampa quotidiana, periodica e di settore.

Il progetto di illustrare le attività che i volontari di servizio civile svolgono in tutta Italia, attraverso la realizzazione di video della durata di 25 – 30 minuti, ha interessato nel 2004 le regioni Lombardia, Campania, Sicilia e Piemonte.

Ciò ha consentito di incrementare l'archivio di immagini indispensabile per la realizzazione di servizi televisivi e corsi di formazione.

Per il secondo anno l'Ufficio ha partecipato, il 2 giugno, alla sfilata per la festa della Repubblica, con propri mezzi e con un gruppo di 12 volontarie.

---

[6] A cura del Servizio comunicazione.

La Consulta Nazionale per il Servizio Civile[7]

La Consulta Nazionale per il Servizio Civile, secondo quanto stabilito nell'articolo 10 della legge 230/98, e confermato anche dal decreto legislativo 77 del 2002, opera presso l'Ufficio quale "organismo permanente di consultazione, riferimento e confronto per il medesimo Ufficio.".

Si è reso peraltro necessario modificarne ovvero integrarne la composizione con una rappresentanza delle Regioni, chiamate – con il nuovo decreto legislativo – a svolgere un ruolo sempre più attivo nella organizzazione del servizio civile ai sensi della legge 64/2001, nonché con rappresentanti degli organismi rappresentativi dei volontari del servizio civile nazionale e degli enti che li impiegano.

A tal fine, con l'articolo 3 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 è stata sostituita la disposizione di cui al citato articolo 10, comma 3, della legge 8 luglio 1998, n. 230 come segue:" La Consulta nazionale per il servizio civile è composta da non più di quindici membri, nominati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro da lui delegato, scelti in maggioranza tra rappresentanti degli enti e delle organizzazioni, pubblici e privati, che impiegano obiettori di coscienza e volontari del servizio civile nazionale ovvero dei loro organismi rappresentativi, nonché tra rappresentanti degli obiettori di coscienza e dei volontari, delle Regioni e delle amministrazioni pubbliche coinvolte."

Nel corso del 2004 hanno fatto parte della Consulta Nazionale

[7] A cura del Servizio del personale e dei servizi generali.

per il Servizio Civile i seguenti rappresentanti:

Aliprandini Massimo (Lega Obiettori di Coscienza), Borrelli Enrico Maria (Amesci), Casini Fausto (CNESC), De Camillis Romolo (Ministero Lavoro), Milana Donatella (Dip. Protezione Civile), Nespoli Cristina (Federsolidarietà Confcooperative), Palazzini Licio (Arci Servizio Civile), Paolicelli Massimo (Associazione Obiettori Nonviolenti), Perego Don Giancarlo (Caritas Italiana). Con due specifici decreti sono stati indicati i nuovi rappresentanti dell'ANCI, nella persona di Leonardo Lippi e delle Regioni, nella persona di Domenico Viscidi. Il Presidente è Licio Palazzini.

La Consulta ha tenuto 6 sedute durante il 2004 e precisamente il 4 e 25 Febbraio, 14 Luglio, 15 Settembre, 14 Ottobre e 10 Novembre. Il Ministro on. Carlo Giovanardi ha partecipato alla seduta del 15 Settembre e ha ribadito il ruolo della Consulta come organo di riferimento per le scelte dell'Ufficio e di indicazione per le direttive generali del Ministro stesso. Il Direttore Generale Massimo Palombi, assieme ad altri dirigenti, ha sempre partecipato a tutte le sedute.

L'Ufficio ha messo a disposizione della Consulta una segreteria tecnica.

Le materie che ha trattato la Consulta sono state in stretta relazione con l'andamento della programmazione dell'Ufficio e con l'indicazione dei contenuti di revisione legislativa di alcune parti della legge 64/2001 e del decreto legislativo 77/2002.

In particolare con le due sedute di Febbraio 2004 la Consulta ha discusso e espresso parere favorevole alla programmazione finanziaria 2004, anno nel quale sono stati operativi sia il servizio civile degli

obiettori di coscienza che il servizio civile nazionale.

Con la seduta del 14 Luglio, l'Ufficio ha aggiornato la Consulta sull'andamento dell'esercizio finanziario 2004. Con la seduta del 10 Novembre l'Ufficio ha sottoposto alla Consulta un parere sulla variazione della programmazione finanziaria.

Il tema della partecipazione dei giovani volontari alle attività della Consulta , andando quindi a completarne l'organico previsto dal decreto istitutivo, è stato esaminato nella seduta del 25 Febbraio con proposte per l'Ufficio.

Durante più sedute (14 Luglio, 15 Settembre e 14 Ottobre) la Consulta ha esaminato le proposte dell'Ufficio in materia di regolamento per la gestione dei volontari in servizio civile nazionale. Su questa materia, al termine dell'iter di consultazione, l'Ufficio ha emanato la circolare 30 Settembre 2004 "Norme in materia di rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale" e l'integrazione della lettera di avvio al servizio che ricevono i giovani ultimamente selezionati, ove sono riportate le procedure e i provvedimenti disciplinari che possono riguardarli.

Nelle sedute del 15 Settembre e del 14 Ottobre la Consulta ha esaminato il tema del regolamento di gestione dei progetti e degli enti di servizio civile.

L'altro tema costante di lavoro ha riguardato la formazione, sia dei formatori degli enti che degli operatori locali di progetto degli enti, su cui la Consulta si è soffermata nelle sedute del 15 Settembre, 14 Ottobre e 10 Novembre.

Con le sedute del 25 Febbraio e del 14 Luglio la Consulta ha