

dell'intera spesa, si è fatto ricorso - sulla base dell'esperienza e dei risultati ottenuti nell'anno precedente - allo strumento degli accreditamenti dei compensi su appositi libretti postali nominativi aperti presso Bancoposta da ciascun volontario all'atto della presa di servizio; questo sistema, regolato da un'apposita convenzione tra l'Ufficio nazionale per il servizio civile e Poste italiane SpA, consente, da un lato, di usufruire dei vantaggi di un organismo pubblico capillarmente presente su tutto il territorio italiano e, dall'altro, di contenere tempi e costi di taluni adempimenti burocratici, limitati, nella fase terminale della procedura di pagamento, ad un unico mandato di pagamento collettivo, emesso con cadenza mensile, recante l'ordine di accredito dei singoli versamenti sui libretti postali dei beneficiari.

Va, altresì, posto in rilievo che l'Ufficio nazionale dispone di tre conti correnti di servizio che intrattiene con Poste italiane SpA, su specifica autorizzazione rilasciata sin dal 2001 dal Ministero dell'economia e finanze.

Alla fine dell'anno finanziario 2005 i tre conti correnti, intestati a "Presidenza del Consiglio dei Ministri- Ufficio nazionale per il servizio civile" presentavano, in totale, una disponibilità di Euro 141.141,54=.

Per le paghe dei volontari all'estero, l'Ufficio ha effettuato pagamenti, durante l'esercizio 2005, per un importo complessivo di euro 2.155.000,00= circa.

La gestione del trattamento economico dei volontari in servizio all'estero è continuata con una procedura consolidata, che dà facoltà ai volontari di indicare, quale modalità di pagamento, un numero di conto corrente postale o bancario sul

quale accreditare le spettanze; questo ha determinato la necessità di emettere tanti mandati di pagamento quanti sono i soggetti interessati.

Il trattamento economico dei volontari impiegati all'estero prevede che il compenso base mensile di Euro 433,80= venga integrato con una indennità pari a Euro 15,00= al giorno, oltre a un contributo per le spese di alloggio e mantenimento all'estero (20,00= al giorno) ove queste non siano sostenute e anticipate dagli enti titolari dei rispettivi progetti.

Sulla base dell'esperienza maturata, l'Ufficio ha fatto fronte a talune problematiche (difetti di documentazione e anomalie del caricamento dei dati) potenziando, nell'ambito del servizio amministrativo, l'infrastruttura tecnologica e migliorando la qualità degli applicativi informatici, in modo da ottenere, da un lato, un recupero di produttività e, dall'altro, la riduzione dei tempi di attesa nell'erogazione degli assegni mensili.

Pagamenti agli obiettori di coscienza

Per effetto del più recente decreto di adeguamento delle paghe degli obiettori, ai medesimi è stato riconosciuto, durante tutto il 2005, e con effetto retroattivo dal 1° luglio 2004, un compenso giornaliero pari a Euro 3,21=.

La paga base mensile è stata quindi di 96,30/ 99,51= euro pro-capite.

Le spese che attengono in particolar modo alla gestione dell'obiezione di coscienza sono quelle contraddistinte nel documento di programmazione dalla voce n. 1, sulla quale sono stati effettuati pagamenti per un totale di euro 21,4 milioni circa;

I pagamenti della voce n. 1 comprendono sia i rimborsi agli Enti che hanno anticipato la paga (ovvero i servizi aggiuntivi nel caso di posti con vitto o con vitto/alloggio), sia i pagamenti diretti agli obiettori che sono stati effettuati in parte con mandati tratti sulle sezioni di tesoreria provinciale dello Stato (Banca d'Italia), per un totale di Euro 2.200.000,00, in parte avvalendosi dei conti correnti di servizio intrattenuti dall'Ufficio con Poste italiane, ossia del medesimo sistema illustrato per i pagamenti dei volontari in Italia, per un totale di Euro 500.000,00=.

Lo scostamento tra i pagamenti e le previsioni di cassa della predetta voce n. 1 è dovuto, prevalentemente, al minor numero di obiettori effettivamente avviati al servizio rispetto alla programmazione 2004 con effetto di trascinamento, in termini di pagamenti, sull'esercizio finanziario 2005 e a una serie di richieste di pagamenti che sono tuttora oggetto di esame, in relazione ad incongruenze od anomalie riscontrate dal sistema di gestione informatizzata nelle schede riepilogative dei pagamenti agli obiettori di cui gli Enti convenzionati hanno chiesto il rimborso.

Le risorse destinate alla voce n. 60 della programmazione finanziaria (euro 51.664,58=) sono state utilizzate per liquidare una serie di ex obiettori cui è stato riconosciuto un equo indennizzo per infortuni e incidenti (patiti durante il servizio) che ne hanno menomato l'integrità fisica.

Pagamenti agli Enti di servizio civile

Come è stato già accennato, 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 con il numero di servizi resi. Si specifica che il costo aggiuntivo di tali posti per il Fondo nazionale è stato anche nell'anno in riferimento di 4,00 euro per il solo vitto e di Euro 10,00 per vitto e alloggio.

L'incidenza percentuale dei posti con vitto rispetto al totale dei volontari avviati al servizio nel 2005 è di circa il 10%.

Il totale dei pagamenti effettuati durante l'esercizio finanziario 2005 è stato pari a 2.500.000,00= circa, con un sensibile incremento rispetto alla spesa sostenuta per analoga voce durante la gestione 2004 (2 milioni di Euro circa). Non può essere sottaciuto, a questo proposito, che, avendo l'Ufficio accumulato negli anni trascorsi un certo arretrato, erano ancora numerosi, al 1° gennaio 2006, gli Enti di servizio civile che dovevano essere saldati.

Un importo complessivo di 1.378.000,00= è stato utilizzato per i pagamenti agli Enti di servizio civile titolari di progetti di servizio civile all'Esterò; tale cifra non comprende soltanto le somme rimborsate per spese di vitto, alloggio, viaggio ed eventuali vaccinazioni sostenute dagli enti medesimi per conto dei volontari, ma anche uno specifico contributo per spese di gestione introdotto per la prima volta dal bando straordinario

europeo del 2004 e che è stato successivamente “istituzionalizzato”; si può dire, pertanto, che tale contributo funge da incentivo agli Enti per la migliore definizione degli aspetti gestionali e organizzativi su cui si basa, almeno in parte, la buona riuscita di un progetto di servizio civile all'estero.

Nel settore dell'obiezione di coscienza, durante il 2005 l'Ufficio ha disposto rimborsi agli Enti per anticipi di paghe e di eventuali servizi aggiuntivi (posti d'impiego con vitto/alloggio o con solo vitto) per un totale di 18,7 milioni circa (la spesa sostenuta nel 2004 era stata, viceversa, di 27.500.000,00 circa). Va rilevato, peraltro, che una quota significativa di tali rimborsi si riferisce a pagamenti rimasti in sospeso al termine del precedente esercizio finanziario.

I contributi agli Enti per attività formative svolte a favore degli obiettori di coscienza sono stati complessivamente pari a euro 118.760,00=; lo scostamento dell'importo pagato rispetto alle previsioni si deve al minor numero di enti che hanno inoltrato documentata richiesta di rimborso.

Per quanto riguarda la voce n. 69 della programmazione, nel corso dell'esercizio finanziario in parola sono proseguite, da parte del Servizio amministrazione e bilancio, le attività contabili necessarie per dare corso ai rimborsi in favore degli Enti delle spese da questi sostenute per la formazione dei volontari, in raccordo con il Servizio formazione.

Si deve precisare, al riguardo, che a partire dal bando di selezione pubblicato il 21 settembre 2004, il contributo pro-capite è stato incrementato, con apposita determina del direttore dell'Ufficio, da 65 a 80 euro per la formazione dei volontari in

Italia, mentre il contributo relativo ai volontari all'Estero è rimasto inalterato (Euro 180,00=).

La spesa complessiva per tale voce, 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, è stata pari a poco più di un quarto dell'importo delle previsioni assestate.

I pagamenti effettuati durante il 2005 a titolo di contributo agli Enti per la formazione al servizio civile sono stati pari a euro 757.999,00=.

L'attività contrattuale

La rilevante attività istituzionale svolta dall'Ufficio durante il 2005 si è tradotta nell'attivazione di numerosi procedimenti contrattuali, attraverso i quali operare la scelta del fornitore di beni o del fornitore di servizi più idoneo.

Per l'acquisizione di taluni prodotti e per l'appalto di taluni servizi si è fatto ricorso alla procedura di adesione alle Convenzioni Consip, nel rispetto della normativa vigente.

Accanto ad una serie di servizi in economia, formalizzati con le procedure contrattuali e di spesa previste dal regolamento vigente per la Presidenza del Consiglio dei Ministri, va segnalato che l'Ufficio ha esperito anche tre gare europee per l'aggiudicazione di appalti di rilievo comunitario, riguardanti i seguenti servizi:

- servizi pubblicitari in funzione della campagna di promozione del bando di selezione per 36.000 volontari (bando ordinario 2005);
- servizi di supporto nelle procedure di valutazione di progetti di servizio civile;
- organizzazione e gestione di un nuovo call-center, primo punto di contatto e d'informazione sull'esperienza del servizio civile nazionale.

	Dettaglio delle Voci di Spesa per l'anno 2005	Assestamento 2005	Pagato al 31/12/2005
Gestione del Fondo nazionale per il servizio civile			
1	Pagamenti agli obiettori di coscienza	26.514.000,00	21.373.058,42
2	Formazione obiettori e responsabili Enti	300.000,00	118.760,00
3	Equo indennizzo obiettori e speciali provvidenze	100.000,00	51.664,58
4	Spese mediche obiettori	50.000,00	42.158,17
5	Spese connesse al contratto Postel	500.000,00	171.155,15
6	Convenzione Poste S.p.A.	650.000,00	410.828,92
7	Spese connesse al contenzioso	350.000,00	50.543,09
8	Pagamenti per la gestione del servizio civile volontario	169.360.000,00	131.889.868,90
9	Formazione volontari	3.500.000,00	962.476,06
10	Spese valutazione progetti	400.000,00	354.366,92
11	Ricerca nel campo della difesa non armata e non violenta	411.000,00	8.922,91
12	Campagne informative UNSC	4.500.000,00	3.193.961,22
13	Campagne informative Regioni e Province autonome	5.000.000,00	5.000.000,00
14	Spese per Consulta e gruppo lavoro UNSC/Consulta	100.000,00	4.849,57
	Totale gestione del Fondo nazionale per il servizio civile	211.735.000,00	163.632.613,91
Spese di funzionamento dell'UNSC			
15	Oneri di personale	4.100.000,00	3.646.566,54
16	Acquisto di beni e servizi	5.004.000,00	4.187.558,68
	Totale gestione spese di funzionamento dell'UNSC	9.104.000,00	7.834.125,22
TOTALE GENERALE		220.839.000,00	171.466.739,13

La comunicazione⁴

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 la 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 l'organizzazione di convegni, incontri, interviste, servizi televisivi nonché la partecipazione a manifestazioni ed eventi pubblici organizzati da altre amministrazioni e 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 impiegare in progetti di servizio civile in Italia e all'estero ai sensi della legge 6 marzo 2001 n. 64, sulle

⁴ A cura del Servizio comunicazione

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, 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.

Nel corso del 2005 la gestione dell'attività è passata, a seguito di gara pubblica, dalla Società COS alla Società INTERTEL SERVICE s.r.l. (novembre 2005) con notevole miglioramento della qualità del servizio offerto.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8,30 alle ore 19,30.

La sospensione anticipata della leva, entrata in vigore il 1° gennaio 2005 e l'ottimizzazione dell'apparato informativo hanno notevolmente diminuito il flusso telefonico che è passato da 265.126 telefonate del 2004 a 79.394 nel corso del 2005 con abbattimento dei costi pari al 35%.

Il sito web

La sospensione della leva obbligatoria, prevista inizialmente all'1/1/2007 e successivamente anticipata all'1/1/2005, ha determinato la necessità di provvedere alla rimodulazione del sito dell'Ufficio secondo criteri logico-applicativi e funzionali diversi rispetto all'impostazione dei contenuti web preesistenti.

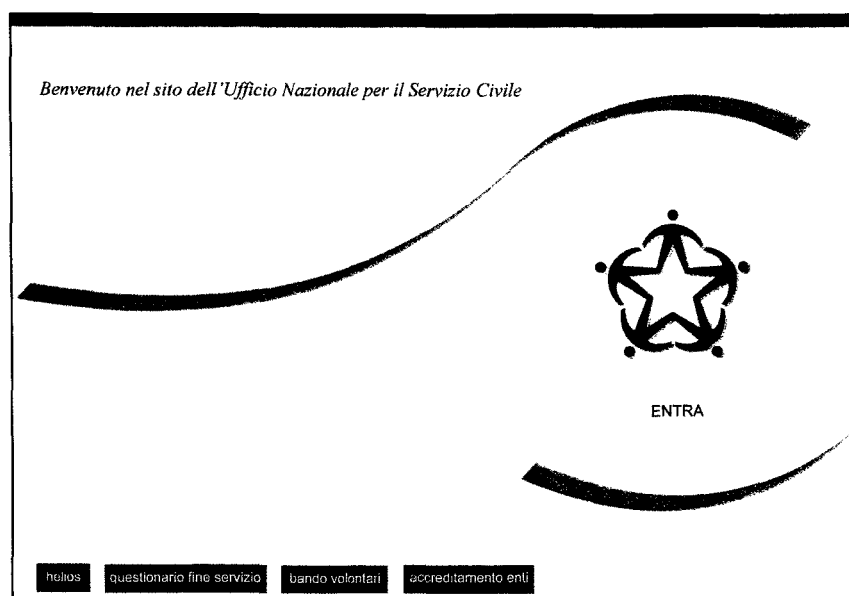
La logica di agevolazione operativa che aveva spinto l'Ufficio a consentire l'accesso attraverso aree differenziate e dedicate alla diversa tipologia di utenti (cittadini, obiettori di coscienza, volontari del servizio civile nazionale, enti che impiegano gli obiettori ed enti che impiegano i volontari), decade infatti con la chiusura della gestione degli ultimi obiettori.

Il sito è stato pertanto riprogettato al fine di uniformare ed ottimizzare ulteriormente la fruibilità delle informazioni contenute, di razionalizzare le funzioni, le risorse tecniche e di semplificare la gestione da parte degli operatori.

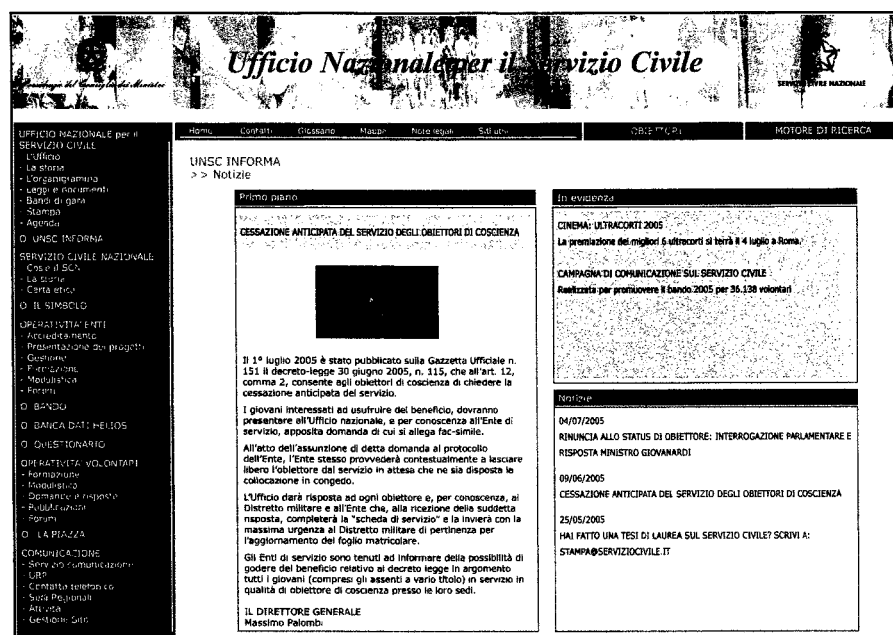
Il nuovo portale mantiene valide le finalità già espresse dalla precedente progettazione: vuole costituire un "momento di incontro", fornire servizi e informazioni attraverso una comunicazione trasparente dell'attività istituzionale e diffondere "la cultura del Servizio e della solidarietà". La comunicazione con l'utenza viene offerta attraverso una navigazione rapida ed efficace, una accessibilità e fruibilità che tiene conto dei diversamente abili ed un linguaggio semplificato indirizzato anche ai cittadini inesperti di navigazione. A tal fine un glossario

consente di chiarire i termini tecnici che non è stato possibile semplificare ulteriormente.

La grafica è volutamente semplice e non invasiva, particolare attenzione è stata posta per stimolare la percezione visiva nella ricerca delle informazioni. Nei testi delle varie pagine sono evidenziate graficamente parole o frasi che, attraverso dei link, consentono di approfondire l'informazione collegandosi alle relative pagine esplicative dedicate all'argomento.



La nuova welcome page, che graficamente prende spunto dal tema della campagna 2005/2006 “metti in circolo il tuo amore”, accoglie il visitatore e permette accessi veloci e diretti a settori ritenuti dall'Ufficio di particolare valenza operativa (*helios*, *questionario fine servizio*, *bando volontari*, *accreditamento enti*).



Nella prima pagina, le notizie riguardanti le novità dell'Ufficio consentono un immediato aggiornamento dell'utente. Le informazioni sono suddivise in base al rilievo che si vuole dare alla notizia e nella sezione *primo piano* è possibile collocare un'immagine che ne sottolinei ulteriormente l'importanza.

Il menù, situato nella parte sinistra dello schermo e completamente esplicitato, è concepito in una logica di trasparenza totale ed è suddiviso in aree che presentano l'Ufficio, la sua missione (SCN), il suo rapporto di operatività con enti e volontari di Servizio civile, esternando al massimo i canali attraverso i quali è possibile entrare in contatto e relazionarsi con l'Ufficio.

Il menù, presente in tutte le pagine del sito, è suddiviso in aree che raggruppano per argomenti i settori dai quali è possibile accedere alle pagine interne dedicate.

Una grafica particolare identifica le Aree, Il simbolo, La piazza, Unsc informa, Questionario che, già presenti nel vecchio sito, permettono un accesso diretto alle pagine interne e sono funzionali rispettivamente alla promozione dello spirito del SCN, alla costituzione di un rapporto di condivisione tra i ragazzi di servizio civile e l'Ufficio, ad una veloce e puntuale informazione del cittadino, al gradimento del servizio espresso dai volontari ai fini del monitoraggio della qualità delle prestazioni. Gli ultimi due settori, rivestendo una grande importanza strategica legata alla trasparenza delle informazioni dell'Ufficio e al controllo del Servizio, sono accessibili direttamente anche dalla home page.

Similmente l'UNSC ha ritenuto opportuno evidenziare altri due settori identificati anch'essi da un elemento grafico nel menù ed accessibili dalla home page: la banca dati Helios, attraverso la quale gli enti possono accedere ai dati e relazionarsi on-line direttamente con l'Ufficio per espletare le procedure di SCN; l'Accreditamento che consente agli enti, che ancora non hanno dimestichezza con il Servizio e le sue normative, di poter conoscere ed agevolmente attivare l'iter necessario per potersi accreditare nell'Albo degli Enti di Servizio civile nazionale.

Area UFFICIO NAZIONALE per il SERVIZIO CIVILE

L'area presenta in modo piano l'Ufficio al cittadino, ne esterna la missione, la storia, la struttura, ne esplicita il



funzionamento, ne promuove le attività, gli incontri e le comunicazioni ufficiali.

Particolare cura è riferita alle norme che ne regolano le attività. A tal fine nel settore Leggi e documenti sono resi disponibili i testi integrali di tutti gli atti emanati dall'Ufficio fin dalla sua istituzione, opportunamente classificati ed ordinati secondo la gerarchia delle norme. Gli archivi vengono aggiornati contestualmente alla emanazione di nuovi provvedimenti. Un motore di ricerca consente un ulteriore mezzo di interrogazione.

Area *UNSC INFORMA*

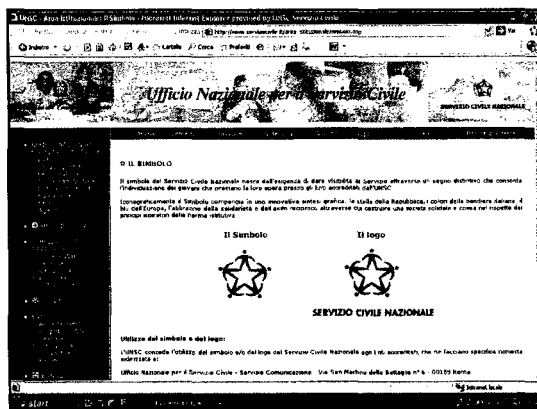
E' la vetrina delle novità inerenti le
→ **UNSC INFORMA** attività istituzionali, operative e culturali dell'UNSC, in cui è possibile, altresì, trovare le segnalazioni degli appuntamenti promozionali (mostre, convegni, ecc.); in questa area vengono inoltre pubblicati avvisi ed informazioni operative che rivestono carattere di urgenza.

L'area ha una triplice scansione strettamente correlata al livello di rilievo che la notizia deve avere. Le informazioni e gli avvisi che costituiscono le "novità" di particolare rilievo vengono inseriti nella sezione "primo piano", "in evidenza" le altre. La sezione "notizie" raccoglie tutte le informazioni che, pur non costituendo più una novità, hanno una valenza continuativa.

Ritenuta dall'Ufficio di grande rilievo strategico per la trasparenza delle informazioni, l'area viene offerta con una grafica più evidenziata già nella prima pagina e, a richiesta dell'utenza, viene inviata via e-mail con cadenza quindicinale attraverso un apposito notiziario.

Area *SERVIZIO CIVILE NAZIONALE*

L'area favorisce un primo contatto con il mondo del SCN, con la sua storia e con le norme che lo istituiscono, ne chiarisce la finalità e la valenza etica, fornendo, nel contempo un primo supporto informativo del sistema SCN (settori *Cos'è il SCN, La storia, Carta etica, Il SCN in cifre*). Il settore *Pubblicazioni* favorisce la “cultura del SCN” suggerendo la lettura delle principali pubblicazioni inerenti il mondo del servizio civile.



Area *IL SIMBOLO*

L'area è funzionale alla promozione del Servizio, alla realizzazione di una immagine coordinata identificativa delle sue attività ed alla crescita di un “senso di appartenenza” di tutti i protagonisti del mondo di SCN.

L'area, promuovendo la creazione dell’“identità” del Servizio, descrive il significato del simbolo, ne specifica l'utilizzo e ne promuove e regola l'impiego. A tal fine si è provveduto alla redazione di un manuale d'uso destinato agli enti accreditati e alla formulazione delle modalità e delle procedure relative al rilascio della concessione d'uso.

Area *ENTI*