

### *1.2.5 I trasferimenti dell'Ufficio nazionale alle Regioni e alle Province autonome*

Nella tabella n. 7 è riportato il dettaglio dei trasferimenti operati durante l'esercizio finanziario 2009 a favore delle Regioni e delle Province autonome. Tali trasferimenti riguardano:

- a) un apporto finanziario per le attività d'informazione e formazione svolte a cura delle stesse Regioni e Province autonome;
- b) un contributo per le spese di funzionamento delle Regioni medesime;
- c) un ausilio finanziario per lo svolgimento delle attività valutative legate sia all'esame dei progetti di servizio civile a cura delle Regioni medesime, sia alle richieste di accreditamento nei rispettivi Albi.

Le campagne d'informazione e formazione a cura delle Regioni e delle Province autonome sono state finanziate con uno stanziamento complessivo di € 700.000,00, sulla base di una ripartizione decisa dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano nella seduta dell'8 aprile 2009. Per il riparto dei fondi, oltre l'attribuzione di una quota percentuale in parti uguali, la Conferenza ha fatto riferimento al criterio della popolazione residente in ciascuna regione di età compresa tra 18-27 anni.

Il contributo alle Regioni per spese di funzionamento deriva dagli impegni assunti con il protocollo d'intesa stipulato dall'Ufficio nazionale con le Regioni e Province autonome il 26 gennaio 2006; la ripartizione di tale importo tra le Regioni è stata effettuata sulla base di criteri autonomamente individuati dalle stesse, in sede di Commissione regionale di coordinamento delle politiche sociali. A titolo di spese di funzionamento è stato trasferito alle Regioni e Province autonome l'importo complessivo di € 1.685.015,45.

Infine, è stata stanziata e trasferita anche la somma complessiva di € 363.960,00 per attività inerenti la gestione dell'accreditamento e della valutazione dei progetti di competenza delle Regioni e Province autonome connesse all'attuazione del decreto legislativo n. 77 del 2002 ed al protocollo d'intesa sopra specificato.

Rispetto al precedente esercizio finanziario si è registrata una contrazione sia dei trasferimenti da utilizzare per le attività di comunicazione e

d'informazione sul servizio civile che sono scese da 1,8 milioni di euro a 700.000,00 euro, che del contributo per spese regionali di funzionamento (passate dai € 3,6 milioni del 2008 a poco più di € 1,6 milioni).

Viceversa, vi è stato un incremento del “trasferimento” per le attività inerenti la gestione dell’accreditamento e per la valutazione dei progetti di competenza regionale. Tale somma, infatti, è variata da € 278.640,00 del 2008 ad € 363.960,00 per l’esercizio 2009.

Tab. 7 Trasferimento fondi alle Regioni e Province autonome anno 2009

	CAMPAGNE PER ATTIVITA' D'INFORMAZIONE E FORMAZIONE SUL SERVIZIO CIVILE A CURA DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME	CONTRIBUTO ALLE REGIONI PER SPESE DI FUNZIONAMENTO DELLE STESSE	CONTRIBUTO ALLE REGIONI PER ATTIVITA' CONNESSE ALLA VALUTAZIONE PROGETTI E ALLE PROCEDURE DI ACCREDITAMENTO DEGLI ENTI NEI RISPETTIVI ALBI
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO	€ 7.910,00	€ 19.210,00	€ 2.280,00
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	€ 8.470,00	€ 19.944,20	€ 7.740,00
ABRUZZO	€ 19.810,00	€ 47.484,20	€ 9.900,00
BASILICATA	€ 12.180,00	€ 28.954,20	€ 10.320,00
CALABRIA	€ 30.170,00	€ 72.644,20	€ 30.900,00
CAMPANIA	€ 74.830,00	€ 181.104,20	€ 49.680,00
EMILIA ROMAGNA	€ 39.480,00	€ 95.254,20	€ 24.480,00
FRIULI VENEZIA GIULIA	€ 12.600,00	€ 30.600,00	€ 3.180,00
LAZIO	€ 56.420,00	€ 136.394,20	€ 30.540,00
LIGURIA	€ 16.170,00	€ 35.549,85	€ 4.740,00
LOMBARDIA	€ 82.180,00	€ 198.954,20	€ 18.840,00
MARCHE	€ 20.790,00	€ 49.864,20	€ 9.720,00
MOLISE	€ 9.450,00	€ 22.324,20	€ 3.120,00
PIEMONTE	€ 41.790,00	€ 100.864,20	€ 29.820,00
PUGLIA	€ 51.730,00	€ 125.004,20	€ 27.240,00
SARDEGNA	€ 21.210,00	€ 50.884,20	€ 13.680,00
REGIONE SICILIA	€ 96.740,00	€ 234.314,20	€ 56.820,00
TOSCANA	€ 35.280,00	€ 85.054,20	€ 13.800,00
UMBRIA	€ 12.110,00	€ 28.784,20	€ 4.620,00
VALLE D'AOSTA	€ 4.550,00	€ 10.424,20	€ 480,00
VENETO	€ 46.130,00	€ 111.404,20	€ 12.060,00
TOTALE	€ 700.000,00	€ 1.685.015,45	€ 363.960,00

### *1.2.6 Le spese di funzionamento dell'Ufficio nazionale*

La normativa istitutiva del servizio civile nazionale prevede che le spese di funzionamento (ossia le spese di mantenimento della struttura) non possano superare il 5% delle risorse finanziarie annualmente disponibili sul Fondo nazionale; va inoltre segnalato che, dal 2006, sono compresi tra i predetti oneri anche quei trasferimenti dall'Ufficio alle Regioni e alle Province autonome che rappresentano il concorso dello Stato alle maggiori spese di funzionamento dalle stesse sostenute per effetto dei nuovi compiti assunti in attuazione del protocollo d'intesa del gennaio 2006 e di cui è stato fatto cenno in precedenza.

Pertanto, dette spese, da tenere concettualmente distinte dalle spese di finanziamento degli "interventi" di servizio civile, è stata riaggregata nella tabella n. 8 in quattro macro-aree:

- compensi accessori e trattamento economico fondamentale (limitatamente al personale non compreso nel Comparto Ministeri o in quello della Presidenza) del personale amministrativo assegnato all'Ufficio nazionale per il servizio civile;
- fitto locali e spese per l'acquisto di beni e servizi per il funzionamento dell'amministrazione generale;
- spese per l'adeguamento, per la gestione e per il funzionamento del sistema informatico;
- contributo alle Regioni e alle Province autonome per le spese di funzionamento dalle stesse sostenute in ragione ai maggiori oneri legati alla gestione del servizio civile in ambito locale.

La definizione della percentuale delle spese di funzionamento per l'anno 2009, in rapporto alle spese istituzionali, così come stabilito dall'art. 7, comma 3, della legge n. 64 del 2001, è stata oggetto di apposito D.P.C.M., vistato dall'Ufficio Bilancio e Ragioneria della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dette spese sono state fissate, per l'anno in riferimento, in misura pari al 4,4% della dotazione finanziaria assegnata all'Ufficio dalla legge finanziaria.

Per quanto riguarda le spese di funzionamento dell'Ufficio nazionale, a fronte di previsioni assestate pari a 8,8 milioni di euro, il totale dei pagamenti è

stato di euro 7,8 milioni circa (con un rapporto percentuale spesa effettiva/spesa programmata pari a circa l'89%).

Ponendo a raffronto il totale delle spese di funzionamento al netto del contributo alle Regioni e alle Province autonome, il consuntivo 2009 evidenzia, tuttavia, rispetto all'esercizio precedente, che l'ammontare globale delle spese di funzionamento dell'Ufficio sono diminuite, essendo passate da € 6,7 milioni circa (2008) a € 6,1 milioni dell'anno successivo. Si conferma, quindi, la tendenziale diminuzione delle predette spese, riassunta nei dati della tabella n. 8.

I costi relativi al personale in servizio presso l'Ufficio nazionale sono assommati a circa € 3,250 milioni (a fronte dei € 3,391 milioni circa spesi nel 2008) e pertanto sono sostanzialmente stabili rispetto al precedente esercizio. Tale aggregato di spesa si riferisce essenzialmente agli oneri per i compensi accessori da corrispondere al personale che presta servizio presso l'Ufficio nazionale per il servizio civile e per il rimborso, alle Amministrazioni di appartenenza, del trattamento economico in godimento al personale in servizio medesimo che non appartiene né al Comparto Presidenza, né al Comparto Ministeri (Università, Enti, Agenzie fiscali, ecc.); fanno tuttavia capo al bilancio dell'Ufficio anche il costo dei consulenti di cui si avvale l'Ufficio medesimo, le spese per i buoni-pasto, quelle per le attività di aggiornamento del personale, gli oneri da rimborsare alla Presidenza del Consiglio per la polizza sanitaria integrativa di cui godono i dipendenti e le spese di missione.

Un secondo aggregato di spesa, pari a circa € 1,470 milioni, è costituito dai costi sostenuti dall'Ufficio per la locazione delle sue attuali due sedi (via San Martino della Battaglia e via Palestro) che hanno inciso per 750.000 euro circa, cui devono essere aggiunti, gli oneri di manutenzione ordinaria degli impianti, i pagamenti effettuati per le utenze elettriche e telefoniche, la fornitura di beni e vari servizi, tra i quali vanno annoverati alcuni costi contrattuali specifici che non trovano copertura nel bilancio generale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, quali: la gestione del numero ripartito di primo contatto con l'Ufficio nazionale (*call-center*); il servizio di vigilanza armata presso i locali della sede centrale, una rassegna stampa telematica, ecc).

Si segnala, in particolare, che l'Ufficio nazionale utilizza due sedi non demaniali in Roma, rispettivamente, via San Martino della battaglia, n. 6 e via Palestro n. 32, per i cui affitti, compresi gli oneri di manutenzione e (limitatamente allo stabile di via Palestro) le spese condominiali, ha sostenuto spese per circa € 868.000,00 ( a fronte di una spesa totale di € 760.000,00 sostenuta nel 2008).

Sono state inoltre comprese nella predetta categoria di “acquisto di beni e servizi per il funzionamento della struttura”, anche le somme utilizzate per assicurare la partecipazione dell'Ufficio nazionale alle principali manifestazioni di diretto interesse per la pubblica amministrazione, utili alla promozione e alla diffusione tra i giovani delle opportunità offerte dal servizio civile nazionale.

La spesa per la partecipazione a queste manifestazioni è stata pari, nel 2009 a circa € 76.000,00 (con una netta contrazione rispetto al 2008, che ammontava a € 245.516,00). Questo importo non comprende tuttavia, le spese di organizzazione che sono state sostenute in occasione della udienza al Santo Padre, che ha ricevuto i giovani del servizio civile il 28 marzo 2009. Le spese per tale evento sono state pari a circa € 71.000,00 rispetto a quelle preventivate di € 150.000,00.

Per l'adeguamento, la gestione e il funzionamento del sistema informativo dell'Ufficio è stata sostenuta una spesa pari a circa € 1,41 milioni (a fronte di € 1,33 milioni spesi nel 2008). Nello specifico le principali spese informatiche sono state le seguenti:

1. assistenza tecnica per il funzionamento del Siged (sistema di gestione documentale che comprende, tra l'altro, la gestione del protocollo informatico dell'Ufficio), per € 111.000,00 circa; (€ 111.000,00 nel 2008);
2. servizio di collegamento internet a banda larga, fornitura IP ed accesso al Sistema Pubblico di Connettività (SPC), compreso l'utilizzo di una tratta in fibra spenta per il collegamento tra le due sedi dell'Ufficio: circa € 240.000,00 (a fronte dell'importo di € 119.000,00 speso nel 2008);
3. interventi di manutenzione e di sviluppo del sito internet dell'Ufficio, per una spesa di € 4.000,00 circa;

4. assistenza tecnica e fornitura in licenza d'uso per la gestione di due programmi di gestione paghe, utilizzati rispettivamente per l'elaborazione delle paghe ai volontari in Italia e per l'elaborazione del trattamento economico dei consulenti e dei volontari all'estero; la spesa sostenuta è stata di € 42.000,00;
5. fornitura di servizi di assistenza informatica sistemistica, per l'importo di € 175.000,00; (€ 164.000,00 nel 2008);
6. fornitura di servizi di assistenza tecnica, di manutenzione adeguativa e correttiva e di sviluppo del sistema informatico "Helios", per un costo totale di € 603.000,00; (€ 670.000,00 nel 2008);
7. fornitura di servizi per la manutenzione dei *server* dell'Ufficio, per € 19.000,00(€ 35.000,00 nel 2008);
8. fornitura di servizi di aggiornamento e supporto tecnico relativi al programma di *business object* per circa € 10.000,00, precedentemente acquisito dall'Ufficio nazionale, con il concorso finanziario delle stesse Regioni, cui sono state destinate la maggior parte delle licenze d'uso;
9. acquisto di varie licenze *software microsoft* (in convenzione Consip) e per la fornitura di un sistema antivirus (attraverso il mercato dei fornitori) pari, complessivamente, a € 52.000,00 (nessuna spesa nel 2008);
10. fornitura di un nuovo sistema di *back up*, per circa 96.000,00 (nessuna spesa nel 2008);
11. fornitura di un nuovo apparato *firewall check point*, per la sicurezza I.T, che ha inciso per circa € 25.000,00 (nessuna spesa nel 2008);
12. fornitura di un abbonamento telematico per circa € 2.000,00;
13. fornitura *hardware* ed altre spese di natura informatica per circa € 32.000,00.

Tab. 8 Spese di funzionamento dell'Ufficio nazionale

ANDAMENTO SPESE DI FUNZIONAMENTO DAL 2005 AL 2009	Previsioni	Pagamenti TOTALI (A)	CONTRIBUTO ALLE REGIONI PER SPESE DI FUNZIONAMENTO (B)	SPESE DI FUNZIONAMENTO UNSC (A-B)
ANNO 2005	<b>€ 9.104.000,00</b>	€ 7.834.125,22	-	€ 7.834.125,22
ANNO 2006	<b>€ 9.232.000,00</b>	€ 7.815.700,44	-	€ 7.815.700,44
ANNO 2007	<b>€ 12.146.000,00</b>	€ 10.594.081,85	3.568.736,40	€ 7.025.345,45
ANNO 2008	<b>€ 11.411.000,00</b>	€ 10.323.235,63	3.605.188,40	€ 6.718.047,23
ANNO 2009	<b>€ 8.806.000,00</b>	€ 7.815.604,63	1.685.015,45	€ 6.130.589,18

### 1.2.7 Gli altri pagamenti

Per la comunicazione istituzionale dell'Ufficio nazionale sono stati disposti pagamenti pari a € 341.567,76 (€ 618.665,16 nel 2008).

La comunicazione istituzionale dell'Ufficio è stata veicolata, per l'importo di € 104.400,00 (€ 188.259,00 nel 2008), pari al 57,00%, su quotidiani e periodici a stampa; per l'importo di € 21.240,00 (€ 87.720 nel 2008), pari all'11,60%, sulle emittenti radiotelevisive private e per l'importo residuo di € 57.527,76 (€ 75.036,00 nel 2008) su altri mezzi (internet, ecc.).

Le residue somme per l'obiezione di coscienza sono state complessivamente pari a € 174.760,45 (euro 537.064,44 nel 2008); di queste circa € 129.000,00 (€ 475.000,00 nel 2008) sono rimborsi rimasti da pagare agli enti convenzionati presso i quali gli obiettori di coscienza hanno prestato servizio. Infine, sono stati disposti pagamenti, per un importo pari a circa € 45.000,00 (€ 52.000,00 nel 2008), inerenti la liquidazione di equi indennizzi per la perdita dell'integrità fisica subita per causa di servizio a favore di obiettori in congedo che ne avevano fatto richiesta. Prosegue, infatti, l'attività dell'Ufficio finalizzata alla definizione di posizioni ancora pendenti di obiettori di coscienza, anche sotto il profilo del risarcimento dei danni subiti in attività di servizio, con la liquidazione di indennizzi *una tantum* o con l'attribuzione di una pensione privilegiata.

Per le spese-liti sono stati disposti pagamenti per € 83.704,53 (€ 50.792,26 nel 2008); queste spese riguardano in gran parte talune controversie promosse da obiettori precettati negli anni precedenti e gravano sull'Ufficio anche nel caso di "compensazione" delle spese legali.

A fronte di uno stanziamento di € 200.000,00, le spese connesse alla gestione del contratto con la Società Postel, per la spedizione di varie comunicazioni, il cui contenuto è predisposto in via telematica, sono state pari a circa € 38.000,00 (€ 139.000,00 nel 2008), riducendo fortemente la spesa rispetto ai precedenti esercizi finanziari.

Assai esigue sono state anche le spese di funzionamento degli organi collegiali: per il funzionamento della Consulta nazionale per il servizio sono stati utilizzati € 3.252,37 (€ 9.608,04 nel 2008); per il Comitato di consulenza per la difesa civile non armata e nonviolenta, si sono verificate uscite per un importo pari ad € 605,41 (€ 1.880,00 nel 2008).

Conformemente alla normativa vigente, ai componenti dei predetti organi collegiali non viene riconosciuto alcun compenso né alcuna indennità comunque connessa alla carica.

Le spese connesse al finanziamento del progetto europeo "Amicus", (progetto di servizio civile che si è svolto in Europa per mettere a confronto le diverse realtà di servizio civile e che è stato finanziato in parte grazie ai fondi posti a disposizioni dell'Unione Europea) sono state pari a € 152.915,16.

Va, infine, posto in rilievo che sono stati rispettati i limiti imposti dalla normativa vigente per talune tipologie di spese (compensi per lavoro straordinario, consulenti ed esperti, spese pubblicitarie, ecc.).

### *1.2.8 L'attività contrattuale e le recenti scelte logistiche*

In concomitanza con l'attività istituzionale svolta dall'Ufficio durante il 2009 sono stati attivati numerosi procedimenti contrattuali, attraverso i quali è

stata operata la scelta dei fornitori di beni e di servizi più idonei; la maggior parte dei servizi sono stati acquisiti con il sistema delle spese “in economia”.

Naturalmente, per l’acquisizione di taluni prodotti e per l’appalto di taluni servizi si è continuato a fare ricorso alla procedura di adesione alle Convenzioni Consip (energia elettrica, telefonia mobile), nel rispetto della normativa vigente, ovvero alle Convenzioni Cnipa, come per il contratto inerente l’accesso a servizi del sistema pubblico di connettività SPC.

Ciò ha consentito, durante l’anno 2009, di avviare in via sperimentale l’utilizzo della firma digitale sia pure all’interno dell’Ufficio nazionale e di varare taluni significativi progetti pilota nel campo della dematerializzazione degli atti e dei documenti amministrativi.

Tra i principali atti negoziali formalizzati a seguito di procedura di evidenza pubblica, va segnalato il contratto, stipulato con un primario istituto di credito, cui è stato affidato il servizio di pagamento dei volontari; la relativa procedura consente adesso ai volontari avviati al servizio civile in Italia, di poter disporre dei loro compensi con maggiore puntualità rispetto al passato. Tale procedura di pagamento presuppone l’apertura di un conto corrente intestato o cointestato ai volontari (anche presso Banche diverse dall’affidataria del servizio) che nel prossimo futuro avranno anche la possibilità di richiedere l’accredito delle spettanze anche su carta di credito ricaricabile.

Questo contratto non prevede oneri finanziari per l’Ufficio nazionale (che finora, per il medesimo servizio, riconosceva al precedente gestore una commissione unitaria di € 0,98), mentre per i volontari che decidano di sottoscrivere il contratto di conto corrente presso l’istituto affidatario del predetto servizio, il contratto stesso prevede alcuni servizi di conto corrente gratuiti, quali ad esempio la gratuità nelle operazioni di prelievo, la carta di debito, ed una serie di agevolazioni nel caso di fruizione, a richiesta, di servizi finanziari aggiuntivi.

Sono state, inoltre, concluse le procedure di una gara europea, suddivisa per lotti, che ha portato alla selezione della Società affidataria del servizio di assistenza tecnica, manutenzione adeguativa e correttiva e di sviluppo del sistema

“Helios” dell’Ufficio nazionale per il servizio civile, contratto che costituisce la principale voce di costo nel campo dei servizi informatici.

Sono state, altresì, avviate le procedure per la definizione di una convenzione (che è stata firmata nel corso di quest’anno) con una primaria società del settore, per la fornitura - a condizioni vantaggiose per l’Amministrazione - di carte di credito aziendali, anche per ovviare alla impossibilità di garantire al personale in trasferta per motivi di servizio anticipi di missioni per contanti.

Altri contratti sono stati definiti per l’acquisizione di servizi informatici riguardanti, rispettivamente, e l’assistenza al sistema di gestione documentale integrato “Sigid” e per servizi di assistenza informatica di sistema e per l’allestimento e stampa di un “diario/agenda del volontario”, curato dal Servizio della comunicazione, del quale è stata curata anche la postalizzazione.

Durante l’anno 2009 sono stati avviate intese con l’Agenzia del demanio per l’individuazione di una nuova sede istituzionale idonea ad accogliere tutto il personale che attualmente presta servizio presso l’Ufficio, anche nell’ottica di un contenimento dei costi attualmente sostenuti per il fitto delle attuali due sedi e per la loro manutenzione ordinaria.

Tali intese hanno portato, all’inizio di quest’anno, alla sottoscrizione di un disciplinare che consentirà all’Ufficio nazionale per il servizio civile di disporre, presumibilmente a partire dalla seconda metà del 2011, di una nuova sede di servizio, in zona centrale e ben collegata alle altre sedi istituzionali della Presidenza del Consiglio dei Ministri, senza oneri di fitto. La spesa della locazione dell’immobile in questione sarà, infatti, a carico dell’apposito “Fondo immobili” amministrato dal Ministero dell’economia e delle finanze. I lavori di riqualificazione dell’immobile, compreso l’adeguamento dell’impiantistica, che sono stati avviati ai primi di giugno 2010, saranno sostenuti in parte dalla Proprietà e in parte dallo Stato, attraverso l’Agenzia del demanio, senza alcun onere da parte dell’Amministrazione che dovrà farsi carico delle sole spese di trasloco. Sempre nello spirito dell’economia di spesa, si è individuato un idoneo deposito nei locali archivio della Presidenza del Consiglio dei ministri assegnati in via Po, con eliminazione del fitto per i locali di via Calatafimi.

### 1.3. La comunicazione

L'attività di comunicazione - che costituisce, sin dall'istituzione del servizio civile nazionale, la leva idonea e di successo all'attuazione della strategia dell'Ufficio mirata a promuovere i contenuti, le finalità e la crescita del servizio civile medesimo - ha subito sin dalla legge finanziaria del 2005, crescenti decurtazioni di risorse finanziarie che ne hanno determinato un nuovo corso.

Nel 2009 alla difficoltà di partenza si è aggiunta l'esigenza dell'Ufficio di risanare il *deficit* di bilancio, scaturito da pesanti oneri previdenziali e di ottimizzare le risorse del Fondo nazionale per il servizio civile, che hanno richiesto ulteriori economie.

L'attività svolta è stata realizzata tenendo conto, con rigoroso scrupolo, di tale quadro di riferimento da coniugare con l'esigenza insopprimibile di garantire all'utenza il livello di informazione cui si è attestato l'Ufficio nel corso degli anni e la continuità dell'azione. Attraverso la revisione dei contratti di fornitura di servizi in essere; un'attenta selezione delle attività da svolgere, con eliminazione di quelle più onerose (documentari) e nell'ambito delle attività prescelte la valutazione di quanto indispensabile ed essenziale alla realizzazione della medesima (fiere e campagne istituzionali); la creazione di sinergie; l'utilizzazione di nuovi canali di comunicazione; la partecipata collaborazione degli enti e delle Regioni; la condivisione da parte di soggetti terzi, operatori della comunicazione, delle scelte dell'Ufficio hanno consentito la continuità delle attività, qualificandole, e una puntuale, trasparente ed efficace informazione all'utenza.

L'attività informativa è stata attuata attraverso l'Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) – *front-office*, *call-center* e sito *web* - utilizzati anche come strumenti di monitoraggio, una campagna di informazione, la partecipazione a manifestazioni fieristiche di settore e la organizzazione di eventi.

### 1.3.1 L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio per le Relazioni con il pubblico (URP), principale strumento idoneo a favorire la comunicazione tra cittadini e amministrazione, è il contatto diretto tra l'utente e l'Ufficio, il principale punto di riferimento per gli operatori del *call-center*. Operativo presso la sede di Roma, in via San Martino della Battaglia, costituisce il *front-office* tradizionale dell'Ufficio con due postazioni di personale, che operano tutti i giorni, escluso il sabato, dalle 9 alle 12:30 e lunedì, mercoledì e giovedì anche dalle 14:30 alle 16.

Tale Ufficio assicura, quotidianamente, una corretta e completa informazione sulla normativa vigente, sui bandi di concorso per la presentazione di progetti di servizio civile e per la selezione di volontari da impiegare in progetti di servizio civile in Italia e all'estero, sulle procedure, sullo stato dei procedimenti e degli atti amministrativi. A tali funzioni, puramente informative, l'URP affianca il compito di raccogliere segnalazioni su problematiche e disfunzioni che vengono poi sottoposte ai competenti Servizi dell'Ufficio.

Nel corso del 2009, l'URP ha registrato una diminuzione delle attività di *front-office* e un incremento del *back-office*: ha ricevuto circa 2.000 utenti (2.080 nel 2008), ha evaso 24.000 telefonate (23.400 nel 2008), ha provveduto a fornire via *e-mail* 6.700 risposte (5.556 nel 2008) a quesiti sottoposti dai volontari, dagli enti, dagli *ex* obiettori.

I maggiori flussi di telefonate e di *e-mail* si sono registrate nei periodi concomitanti con le seguenti specifiche attività:

Febbraio	Giornata nazionale del Servizio civile nazionale - Udienza del Papa del 28/3; Progetto pilota europeo "Amicus".
Marzo	Elezione delegati regionali 2009; acquisizione informatica CUD 2009 dell'attestato di fine servizio.
Maggio	Pubblicazione graduatoria provvisoria di approvazione dei progetti; Bando per la selezione di 469 volontari.
Giugno/Luglio	Riapertura termini accreditamento e pubblicazione bando a 27.145 volontari con scadenza 27/07.

Agosto/Sett.	Bando speciale per la selezione di volontari da impiegare nella regione Abruzzo.
Ottobre	Nuovo prontuario per la redazione, esame e valutazione progetti.
Nov/Dic.	Presentazione graduatorie per avvio in servizio dei volontari.

In ragione del fatto che l'URP costituisce l'interfaccia che si identifica con l'immagine stessa dell'Ufficio, si è ritenuto opportuno approfondire il monitoraggio ordinario dell'attività, attraverso incontri ed esame delle risposte fornite via *e-mail*. La verifica della qualità dell'informazione e delle modalità di relazione degli operatori con l'utenza, ha consentito di avvalorare sia i contenuti dell'informazione fornita, sia le capacità relazionali dei dipendenti, migliorandone la qualità e salvaguardando l'immagine dell'Ufficio, attraverso il miglior gradimento e soddisfazione da parte dell'utenza.

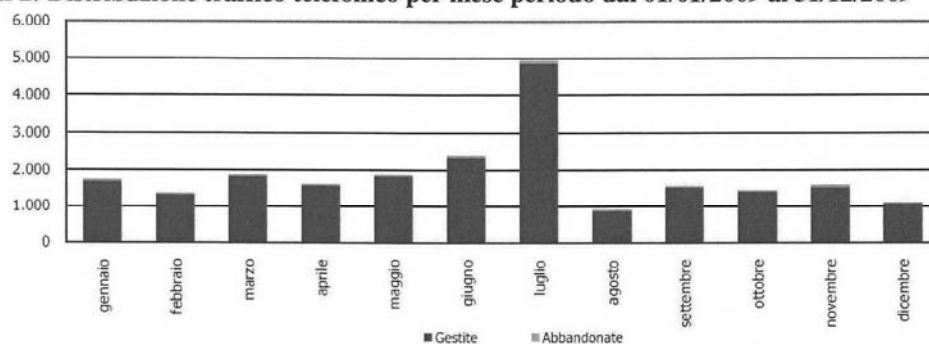
### 1.3.2 Il call-center

Il *call-center* (848 800 715) - affidato alla Società Intertel Service Srl - offre una prima accoglienza alle richieste degli utenti, fornisce risposta diretta ai quesiti relativi a informazioni standardizzate e codificate, segnala all'Ufficio i casi che richiedono una più accurata valutazione o l'acquisizione di informazioni specifiche (375 interventi). Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8:30 alle ore 19:30, ha gestito 23.237 telefonate (*Graf. 2*) con velocità di risposta superiore agli accordi contrattuali. Il monitoraggio dell'attività, riflesso nelle statistiche che si riportano, delinea sinotticamente l'utenza del *call-center* che ha un contatto sistematico con l'Ufficio, con picchi coincidenti con l'emanazione dei bandi per la selezione dei volontari (giugno-luglio) (*Graf. 3*). Tale utenza è costituita prevalentemente da volontari (61,6%), ed è a prevalenza femminile (60,88%) (*Graf. 4 e 5*).

L'utenza maggiore, quella proveniente dalla Sicilia (3.073 contatti, pari al 14,9% del traffico telefonico), seguita dalla Campania (3051 contatti, pari al

14,8%), conferma, insieme agli altri dati relativi alle regioni del Sud, la connotazione geografica dell'utenza del servizio civile nazionale (Tab. 4).

**Graf 2.-Distribuzione traffico telefonico per mese periodo dal 01/01/2009 al 31/12/2009**

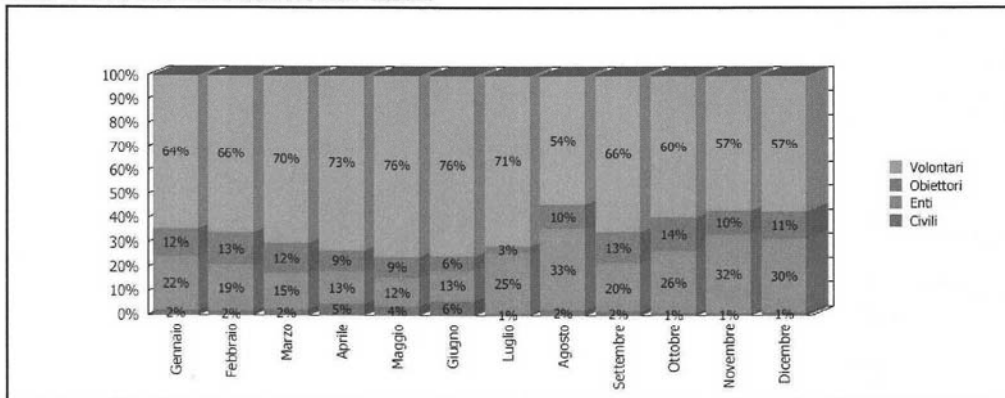


	Totale	Fuori Orario	Entrate	Gestite	Abbandonate	% Gestite
<b>Servizio Civile</b>	<b>23.237</b>	<b>870</b>	<b>22.307</b>	<b>21.911</b>	<b>396</b>	<b>98,22%</b>
gennaio	1.802	71	1.731	1.676	55	96,82%
febbraio	1.407	56	1.351	1.345	6	99,56%
marzo	1.932	71	1.861	1.832	29	98,44%
aprile	1.674	62	1.612	1.583	29	98,20%
maggio	1.925	60	1.865	1.829	36	98,07%
giugno	2.472	98	2.374	2.331	43	98,19%
luglio	5.166	221	4.945	4.865	80	98,38%
agosto	993	33	900	884	16	98,22%
settembre	1.600	41	1.559	1.529	30	98,08%
ottobre	1.495	64	1.431	1.407	24	98,32%
novembre	1.620	47	1.573	1.544	29	98,16%
dicembre	1.151	46	1.105	1.086	19	98,28%

**Graf. 3 - Evoluzione Mensile Fonte Chiamate - dal 01/01/2009 al 31/12/2009**

	Civili		Enti		Obiettori		Volontari		Totale
Gennaio	30	1%	331	22%	175	11%	966	64%	1502
Febbraio	19	1%	228	19%	156	13%	781	65%	1184
Marzo	41	2%	255	15%	208	12%	1191	70%	1695
Aprile	69	4%	196	13%	126	8%	1063	73%	1454
Maggio	59	3%	194	11%	146	8%	1245	75%	1644
Giugno	132	6%	273	12%	128	5%	1646	75%	2179
Luglio	39	0%	1081	24%	129	2%	3112	71%	4361
Agosto	20	2%	277	33%	87	10%	453	54%	837
Settembre	22	1%	278	19%	184	13%	923	65%	1407
Ottobre	11	0%	456	32%	143	10%	770	59%	1290
Novembre	13	0%	456	32%	143	10%	802	56%	1414
Dicembre	11	1%	294	30%	112	11%	557	57%	974
<b>Totale</b>	<b>466</b>	<b>2%</b>	<b>4195</b>	<b>21%</b>	<b>1.771</b>	<b>8%</b>	<b>13.509</b>	<b>67%</b>	<b>19.941</b>

**Graf. 4 Distribuzione utenza call-center**



**Graf.5- Genere chiamante – dal 01/01/2009 al 31/12/2009**

