

700.000,00 a € 400.000,00, mentre il contributo per le spese regionali di funzionamento da circa 1,6 milioni è diminuito a circa 1,3 milioni di euro.

**Tab. 7 - Trasferimento fondi alle Regioni e Province autonome - Anno 2010**

	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 ALLE PROCEDURE DI ACCREDITAMENTO DEGLI ENTI NEI RISPETTIVI ALBI
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO	€ 4.520,00	€ 15.820,00	€ 1.920,00
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	€ 4.840,00	€ 16.391,40	€ 6.420,00
ABRUZZO	€ 11.320,00	€ 39.071,40	€ 4.140,00
BASILICATA	€ 6.960,00	€ 23.811,40	€ 6.960,00
CALABRIA	€ 17.240,00	€ 59.791,40	€ 21.300,00
CAMPANIA	€ 42.760,00	€ 149.111,40	€ 31.680,00
EMILIA ROMAGNA	€ 22.560,00	€ 78.411,40	€ 15.420,00
FRIULI VENEZIA GIULIA	€ 7.200,00	€ 25.200,00	€ 2.160,00
LAZIO	€ 32.240,00	€ 112.291,40	€ 14.160,00
LIGURIA	€ 9.240,00	€ 31.791,40	€ 2.760,00
LOMBARDIA	€ 46.960,00	€ 163.811,40	€ 11.940,00
MARCHE	€ 11.880,00	€ 41.031,40	€ 2.880,00
MOLISE	€ 5.400,00	€ 18.351,40	€ 1.620,00
PIEMONTE	€ 23.880,00	€ 83.031,40	€ 4.860,00
PUGLIA	€ 29.560,00	€ 102.911,40	€ 20.460,00
SARDEGNA	€ 12.120,00	€ 41.871,40	€ 9.660,00
SICILIA	€ 55.280,00	€ 192.931,40	€ 34.380,00
TOSCANA	€ 20.160,00	€ 70.011,40	€ 6.420,00
UMBRIA	€ 6.920,00	€ 23.671,40	€ 2.760,00
VALLE D'AOSTA	€ 2.600,00	€ 8.551,40	€ 300,00
VENETO	€ 26.360,00	€ 91.711,40	€ 9.480,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 400.000,00</b>	<b>€ 1.389.576,60</b>	<b>€ 211.680,00</b>

### *1.2.6 Le spese di funzionamento ed il costo del personale dell'Ufficio*

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 nazionale 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 sostenute per il finanziamento degli “interventi” di Servizio civile, sono state riagginate nella tabella n. 3 in tre macro-aree:

- canoni di locazione delle sedi e spese per la fornitura di beni e servizi necessari 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 degli Uffici regionali preposti all'attuazione del Servizio civile.

Si è ritenuto, inoltre, di indicare a parte (tabella n. 3) gli oneri di personale inerenti al trattamento economico accessorio compresi gli oneri riflessi connessi al personale in servizio presso l'Ufficio nazionale.

La definizione della percentuale delle spese di funzionamento per l'anno 2010, in rapporto alle spese istituzionali, così come stabilito dall'art. 7, comma 3, della Legge n. 64 del 2001, è stata oggetto di apposito DPCM, vistato dall'Ufficio bilancio e ragioneria della Presidenza. Dette spese sono state fissate, per l'anno in riferimento, in misura pari al 4,9% della dotazione finanziaria assegnata all'Ufficio dalla Legge finanziaria.

Per quanto riguarda le spese di funzionamento e gli oneri di personale dell'Ufficio nazionale, a fronte di previsioni assestate pari a 8,240 milioni di euro, il totale dei pagamenti è stato di € 7,430 milioni circa (con un rapporto percentuale spesa effettiva/spesa programmata pari a circa il 90%).

Ponendo a raffronto il totale delle spese di funzionamento della struttura nonché le spese per gli oneri di personale al netto del contributo alle Regioni e alle Province autonome, il consuntivo 2010 evidenzia, rispetto all'esercizio precedente, che l'ammontare globale delle spese di funzionamento dell'Ufficio è diminuito, poiché si è passati da una spesa di € 6,1 milioni

circa del 2009 a € 6 milioni circa dell'anno successivo. Si conferma, quindi, la tendenziale diminuzione di tale categoria di spesa.

I costi relativi al personale in servizio presso l'Ufficio sono assommati a circa € 3,644 milioni a fronte dei 3,250 milioni circa spesi nel 2009 e, pertanto, si sono lievemente incrementati rispetto al precedente esercizio per effetto della maggiore spesa legata alla liquidazione del FUP (Fondo unico di Presidenza) e dei conguagli sui compensi per lavoro straordinario relativi ai due anni precedenti, in applicazione del nuovo contratto collettivo per il comparto Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Tale aggregato di spesa si riferisce essenzialmente agli oneri per i compensi accessori da corrispondere al personale che presta servizio presso l'Ufficio nazionale e per il rimborso, alle Amministrazioni di appartenenza, del trattamento economico in godimento al personale in servizio che non appartiene né al Comparto Presidenza, né al Comparto Ministeri (Università, Enti, Agenzie fiscali, ecc.). Fanno tuttavia capo al bilancio dell'Ufficio nazionale anche i costi dei consulenti di cui si avvale l'Ufficio stesso, 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.

Un secondo aggregato di spesa, pari a circa 1,470 milioni di euro, è costituito dai costi sostenuti dall'Ufficio nazionale per la locazione delle proprie sedi (via San Martino della Battaglia e via Palestro) che hanno inciso per poco meno di 900.000,00 euro, cui devono essere aggiunti gli oneri di manutenzione ordinaria degli impianti, i pagamenti effettuati per le utenze idriche, 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, quali la gestione del numero ripartito di primo contatto con l'Ufficio, il servizio di vigilanza armata presso la sede centrale di via San Martino della Battaglia, una rassegna stampa telematica, ecc.

Si segnala, in particolare, che l'Ufficio nazionale per il servizio civile ha utilizzato 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 € 896.000,00 a fronte di una spesa totale di € 868.000,00 sostenuta nel 2009.

Nel corso del 2010 è stata individuata una nuova sede idonea al trasferimento dell'Ufficio nazionale che è ubicata in Roma via Sicilia ed ai primi del 2011 è stato sottoscritto il relativo disciplinare che regola i rapporti con la Proprietà dell'immobile e con l'Agenzia del demanio.

Il trasferimento alla predetta sede, atta a garantire agevolmente il collegamento con le principali sedi istituzionali della Presidenza, avverrà nel corso del 2011 e comporterà un notevole risparmio di gestione.

Sono state, inoltre, comprese nella predetta categoria di “interventi di Servizio civile”, 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 di orientamento giovanile è stata pari, nel 2010, a circa 32.000,00 euro, con una netta contrazione rispetto al 2009.

Per l’adeguamento, la gestione ed il funzionamento del sistema informatico dell’Ufficio è stata sostenuta una spesa pari a circa € 0,926 milioni (a fronte di € 1,41 milioni spesi nel 2009, sebbene vada precisato che gli impegni contrattuali assunti nel 2010 sono pari alla somma spesa nel 2009). Nello specifico le principali spese informatiche sostenute nel 2010 sono state le seguenti:

- assistenza tecnica per il funzionamento del SIGED (Sistema di gestione documentale che comprende, tra l’altro, la gestione del protocollo informatico dell’Ufficio), per € 73.500,00 circa (€ 111.000 nel 2009);
- servizio di collegamento *internet* a banda larga, fornitura IP ed accesso al Sistema pubblico di connettività (SPC): circa € 58.100,00;
- interventi di manutenzione e di sviluppo del sito *internet* dell’Ufficio, per una spesa di € 29.000,00 circa;
- assistenza tecnica per la gestione di due programmi di gestione paghe, utilizzati dal Servizio bilancio, 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 relativa spesa complessiva è stata di € 37.000,00;
- fornitura di servizi di assistenza informatica sistemistica, per l’importo di € 122.100,00 (€ 175.000,00 nel 2009);
- fornitura di servizi di assistenza tecnica, di manutenzione adeguativa e correttiva e di sviluppo del sistema informatico “*Helios*”, per un costo totale di € 515.000,00 (€ 603.000,00 nel 2009);
- fornitura di servizi per la manutenzione degli apparati *hardware* (cfr.: *server*) dell’Ufficio, per € 19.100,00;

- fornitura di servizi di aggiornamento e supporto tecnico relativi al programma di *business object* per circa € 17.000,00, precedentemente acquisito dall’Ufficio, con il concorso finanziario delle stesse Regioni, cui sono state destinate la maggior parte delle licenze d’uso;
- acquisto di alcune licenze *software* e licenze *antivirus* per € 6.200,00;
- fornitura di un abbonamento telematico per circa 2.000,00 euro;
- fornitura *hardware* ed altre spese di natura informatica per circa € 47.000,00.

#### 1.2.7 Gli altri pagamenti

Per la comunicazione istituzionale dell’Ufficio nazionale sono stati disposti pagamenti pari a € 161.546,54 (€ 341.567,76 nel 2009).

La ripartizione delle spese pubblicitarie tra i diversi mezzi (periodici a stampa, emittenti radiotelevisive private, *internet* ed altri strumenti *mediali*) è avvenuta nel rispetto delle percentuali stabilite dalla legge di settore.

Le residue somme per l’obiezione di coscienza sono state complessivamente pari a € 60.812,70 (€ 174.760,45 nel 2009); di queste, circa € 20.000,00 (€ 129.000,00 nel 2009) costituiscono rimborsi rimasti da pagare agli Enti convenzionati presso i quali gli obiettori di coscienza hanno prestato servizio prima che il servizio di leva venisse sospeso.

Sono stati disposti pagamenti, per un importo pari a circa € 40.000,00 (€ 45.000,00 nel 2009), 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 nazionale 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 a carico del Ministero dell’economia e delle finanze.

Per le “spese-liti” sono stati disposti pagamenti per € 50.018,10 (€ 83.704,53 nel 2009); 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 € 70.000,00, 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 22.000,00 euro (€ 38.000,00 nel 2009), riducendo gli oneri 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 civile sono stati utilizzati € 861,20 (€

3.252,37 nel 2009); per il Comitato per la difesa civile non armata e nonviolenta si sono verificate uscite per un importo pari a € 1.862,78 (€ 605,41 nel 2009).

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

Va infine posto in rilievo che sono stati rispettati i limiti imposti dalla normativa vigente per talune tipologie di spese (compensi per lavoro straordinario, incarichi a 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 2010 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”, ai sensi dell'art. 125 del Codice dei contratti e delle disposizioni contenute nel Decreto che disciplina l'autonomia finanziaria e contabile della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

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, fornitura in noleggio di talune apparecchiature d'ufficio), nel rispetto della normativa vigente, ovvero alle Convenzioni CNIPA (ora DigitPA), come per il contratto inerente l'accesso a servizi del Sistema pubblico di connettività (SPC).

E' stato dato nuovo impulso al processo volto alla digitalizzazione dei processi amministrativi, avviato dall'Ufficio nazionale già dal 2009, e in questo quadro è stato introdotto un sistema denominato “Documenti CAD” (Codice amministrazione digitale) basato sull'utilizzo di documenti elettronici indirizzati al Servizio del personale, al Servizio per l'informatica e al Servizio amministrazione e bilancio. E' stata poi completata l'implementazione della procedura informatica per la gestione delle “Determinazioni del Direttore Generale dell'Ufficio nazionale” e per la gestione digitalizzata dei documenti interni, da Servizio a Servizio, o esterni; tali applicazioni hanno consentito di ridurre il consumo di carta e di rendere più spediti i procedimenti.

E' stata, invece, rinviata la realizzazione del progetto di dematerializzazione delle attività amministrative riguardanti la presentazione dei progetti e la gestione dei volontari del Servizio civile, per una scelta di contenimento delle spese informatiche e per l'incertezza sui tempi di approvazione della riforma dell'attuale normativa.

Tra i principali atti negoziali formalizzati va segnalato:

- il contratto, stipulato a conclusione di procedure di gara europea, per l'affidamento dei servizi assicurativi (dal 7 luglio 2010 al 7 luglio 2012) che ha consentito di ottenere un risparmio sul costo *pro capite* per volontario;

- il contratto, stipulato a conclusione di procedure di gara europea, per l'affidamento per un anno, dei servizi di assistenza e di gestione del sistema informatico *Helios* (per il periodo compreso dal 4 gennaio 2010 al 3 gennaio 2011).

Si sono, altresì, avviate nel corso del 2010 le procedure di una gara europea per l'affidamento dei servizi di *brokeraggio* assicurativo.

Altri contratti sono stati definiti per l'acquisizione di servizi informatici riguardanti, rispettivamente, l'assistenza al sistema di gestione documentale integrato "SIGED" e per servizi di assistenza informatica di sistema. E' stato inoltre formalizzato un contratto con una società editoriale per l'allestimento, la stampa e la postalizzazione di un diario/agenda del volontario, curato dal Servizio comunicazione.

Le intese con l'Agenzia del demanio per la individuazione di una nuova sede istituzionale 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 dal mese di settembre 2011, di una nuova sede di servizio, in zona centrale e ben collegata alle altre sedi istituzionali della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

La spesa della locazione dell'immobile in questione sarà a carico dell'apposito "Fondo affitti" amministrato dal Ministero dell'economia e delle finanze. I lavori di riqualificazione dell'immobile, compreso l'adeguamento dell'impiantistica saranno ultimati entro la metà di agosto del 2011, con oneri interamente a carico, rispettivamente, della proprietà e dell'Agenzia del demanio.

### 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 nazionale per il servizio civile mirata a promuovere i contenuti, le finalità e la crescita del Servizio - ha subito a partire dalla Legge finanziaria 2005, crescenti decurtazioni di risorse economiche, determinandone un nuovo corso.

Nel 2010, perseguiendo una strategia avviata nell'anno precedente, alla difficoltà di partenza si è aggiunta l'esigenza dell'Ufficio di ottimizzare le risorse del Fondo nazionale per il servizio civile, che hanno comportato 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 di comunicazione.

Attraverso la revisione dei contratti di fornitura servizi in essere; un'attenta selezione delle attività da svolgere con eliminazione di quelle più onerose (documentari e *spot*) e, nell'ambito delle attività prescelte, la valutazione di quanto indispensabile ed essenziale alla realizzazione delle medesime (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 al Servizio la continuità delle attività qualificandole e all'utenza una puntuale, trasparente ed efficace informazione.

Il Servizio è stato impegnato in numerose attività amministrative che esulano dalle specifiche competenze:

- in qualità di Componente ha fatto parte del Gruppo di lavoro incaricato di svolgere un'analisi dei contratti in essere di gestione del Sistema informativo dell'Ufficio, finalizzato a razionalizzare ed ottimizzare i contratti di gestione (Ordine di servizio del 5 maggio 2010 - Prot. 15933/I);
- in qualità di Vice Presidente del Nucleo di valutazione per l'esame delle osservazioni presentate dagli Enti (Determinazione direttoriale dell'8 luglio 2000, n.234);
- in qualità di Presidente della Commissione nominata per il Servizio di stampa e postalizzazione del "Compagno di Viaggio" agenda destinata al volontario di Servizio civile nazionale;

- in qualità di Presidente della Commissione per l'affidamento del servizio di gestione del *Call Center* destinato all'utenza dell'Ufficio (Determinazione direttoriale n. 34/2010 prot. 2762/III.1);
- in qualità di Componente della Commissione per l'acquisizione di servizi professionali di *brokeraggio* assicurativo (Determinazione dirigenziale n. 339/2010);
- in qualità di Dirigente del Servizio comunicazione ha predisposto relazioni con elementi di risposta a quattro Interrogazioni parlamentari;
- partecipazione alla Commissione nominata per l'elezione della rappresentanza volontari in seno alla Consulta nazionale per il servizio civile (Determinazione direttoriale del 18 febbraio 2010, n.143)

L'attività informativa è stata attuata attraverso l'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 e 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* dell'Ufficio con due postazioni di personale, che operano tutti i giorni, escluso il sabato, dalle 9 alle 12.30; lunedì, mercoledì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.

L'URP 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 da realizzare 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 puntualmente segnalazioni su problematiche e disfunzioni che vengono poi sottoposte ai competenti Servizi dell'Ufficio.

Nel corso del 2010 l'URP ha registrato generalmente una diminuzione delle attività strettamente correlata alla diminuzione dei volontari: ha ricevuto circa 2.000 utenti (2.000 nel 2009), ha evaso 22.000 telefonate (24.000 nel 2009), ha provveduto a fornire via *e-mail* 5.723 risposte (6.700 nel 2009) 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*: Presentazione dei progetti di Servizio civile nazionale. Chiarimenti nuovo prontuario per la redazione dei progetti.

*Marzo*: Giornata nazionale del Servizio civile. Settimana di donazione del sangue. Elezione delegati regionali 2010, acquisizione informatica.

*Maggio*: Bando di selezione per l'accompagnamento dei grandi invalidi e dei ciechi civili.

*Luglio/Agosto*: Pubblicazione graduatorie valutazione progetti di Servizio civile.

*Settembre/Ottobre*: Bando ordinario 2010 per la selezione di n. 19.627 volontari.

*Novembre/Dicembre*: Bando straordinario per 897 volontari di cui 863 per l'accompagnamento dei grandi invalidi e ciechi civili.

Poiché 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 che le capacità relazionali dei dipendenti, migliorandone la qualità e salvaguardando l'immagine dell'Ufficio.

### 1.3.2 Il call-center

Il *call-center* è affidato in gestione, a seguito di gara pubblica, alla Società Interago. 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 (109 interventi nel corso del 2010).

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8.30 alle ore 19.30, ha gestito 18.624 telefonate (*Graf. 2*) con velocità di risposta superiore agli accordi contrattuali (18.028 entro 10 secondi, 596 entro 20 secondi).

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 gli eventi (marzo), l'emanazione dei bandi per la selezione dei volontari (settembre) (*Graff. 3 e 4*) costituita prevalentemente da volontari (61,6%) ed è a prevalenza femminile (61,9%) (*Graf. 5*). L'utenza maggiore, quella proveniente dalla Sicilia (2.332 contatti,

pari al 15,5 % del traffico telefonico), seguita dalla Campania (2.171 contatti, pari al 14,4%), conferma, insieme agli altri dati relativi alle Regioni del sud, la connotazione geografica del Servizio civile nazionale di netta prevalenza meridionale (*Graf.6*).

**Graf. 2 - Distribuzione traffico telefonico per mese dall'1.1.2010 al 31.12.2010**

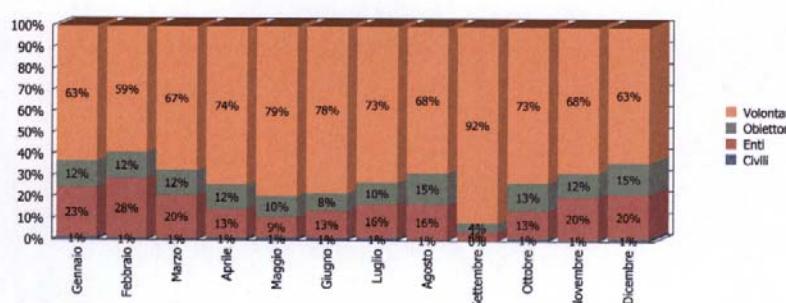
	Totale	Fuori Orario	Entrate	Gestite	% Gestite	Gestite entro 10 sec.(96%)	%	Gestite entro 20 sec.(%)	%	Abbandonate
<b>Servizio Civile</b>	<b>19.650</b>	<b>670</b>	<b>18.980</b>	<b>18.624</b>	<b>98,12%</b>	<b>18.028</b>	<b>96,80%</b>	<b>596</b>	<b>3,20%</b>	<b>356</b>
gennaio-10	1.551	52	1.499	1.476	98,47%	1.421	96,27%	55	3,73%	23
febbraio-10	1.557	37	1.520	1.490	98,03%	1.440	96,64%	50	3,36%	30
marzo-10	2.065	63	2.002	1.969	98,35%	1.893	96,14%	76	3,86%	33
aprile-10	1.332	43	1.289	1.264	98,06%	1.235	97,71%	29	2,29%	25
maggio-10	1.399	37	1.362	1.335	98,02%	1.285	96,25%	50	3,75%	27
giugno-10	1.147	31	1.116	1.094	98,03%	1.064	97,26%	30	2,74%	22
luglio-10	1.116	33	1.083	1.063	98,15%	1.034	97,27%	29	2,73%	20
agosto-10	762	32	730	716	98,08%	700	97,77%	16	2,23%	14
settembre-10	4.739	181	4.558	4.471	98,09%	4.324	96,71%	147	3,29%	87
ottobre-10	1.686	88	1.598	1.567	98,06%	1.522	97,13%	45	2,87%	31
novembre-10	1.246	40	1.206	1.182	98,01%	1.144	96,79%	38	3,21%	24
dicembre-10	1.050	33	1.017	997	98,03%	966	96,89%	31	3,11%	20

**Graf. 3 - Evoluzione mensile fonte chiamate dall'1.1.2010 al 31.12.2010**

Evoluzione Mensile Fonte Chiamate

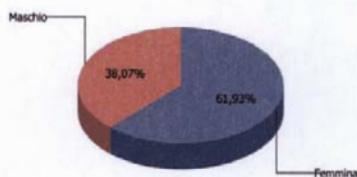
	Civili	Enti	Obiettori	Volontari	Totale
Gennaio	17 <b>1%</b>	290 <b>23%</b>	154 <b>12%</b>	787 <b>63%</b>	<b>1248</b>
Febbraio	12 <b>0%</b>	350 <b>27%</b>	155 <b>12%</b>	742 <b>58%</b>	<b>1259</b>
Marzo	12 <b>0%</b>	308 <b>20%</b>	179 <b>11%</b>	1030 <b>67%</b>	<b>1529</b>
Aprile	13 <b>1%</b>	144 <b>13%</b>	126 <b>11%</b>	809 <b>74%</b>	<b>1092</b>
Maggio	17 <b>1%</b>	109 <b>9%</b>	112 <b>9%</b>	918 <b>79%</b>	<b>1156</b>
Giugno	9 <b>1%</b>	108 <b>12%</b>	71 <b>8%</b>	664 <b>77%</b>	<b>852</b>
Luglio	9 <b>1%</b>	124 <b>15%</b>	78 <b>9%</b>	570 <b>72%</b>	<b>781</b>
Agosto	3 <b>0%</b>	93 <b>16%</b>	83 <b>14%</b>	387 <b>68%</b>	<b>566</b>
Settembre	8 <b>0%</b>	128 <b>3%</b>	135 <b>4%</b>	3007 <b>91%</b>	<b>3278</b>
Ottobre	15 <b>1%</b>	160 <b>12%</b>	158 <b>12%</b>	904 <b>73%</b>	<b>1237</b>
Novembre	8 <b>0%</b>	185 <b>19%</b>	109 <b>11%</b>	644 <b>68%</b>	<b>946</b>
Dicembre	8 <b>1%</b>	126 <b>20%</b>	93 <b>15%</b>	392 <b>63%</b>	<b>619</b>
<b>Totale</b>	<b>131</b> <b>0%</b>	<b>2125</b> <b>14%</b>	<b>1453</b> <b>9%</b>	<b>10854</b> <b>74%</b>	<b>14563</b>

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



Graf. 5 - Genere chiamante dall'1.1.2010 al 31.12.2010

Sesso	N° Contatti	%
Femmina	8938	61,9%
Maschio	5495	38,1%
<b>Totale</b>	<b>14433</b>	



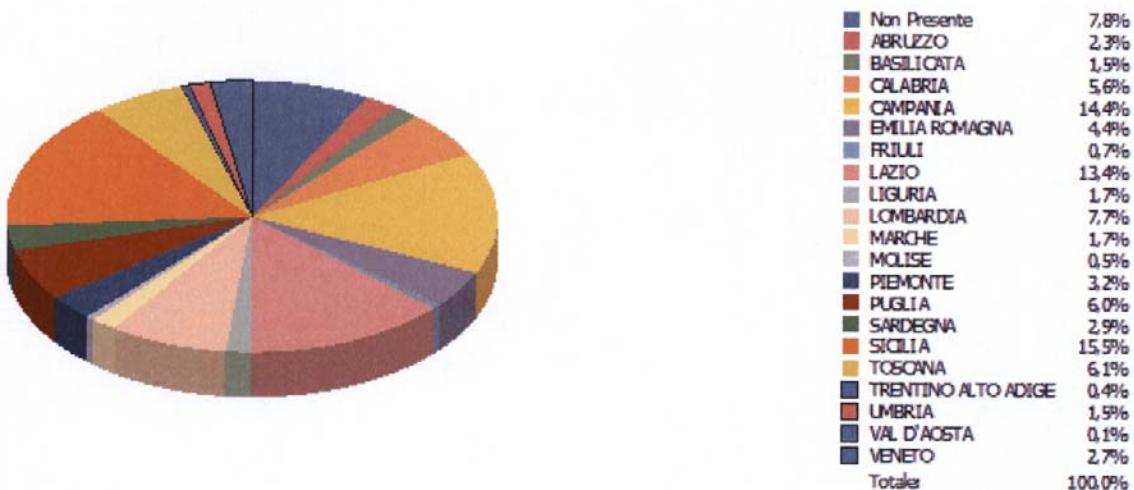
Tab. 8 - Provenienza geografica chiamante: periodo dal 1.1.2010 al 31.12.2010

REGIONE	PROVINCIA	num. contatti	%
<b>non presente</b>		<b>1177</b>	<b>7,8%</b>
<b>ABRUZZO</b>		<b>351</b>	<b>2,3%</b>
	AQ	107	30,5%
	CH	82	23,4%
	PE	96	27,4%
	TE	66	18,8%
<b>BASILICATA</b>		<b>226</b>	<b>1,5%</b>
	MT	62	27,4%
	PZ	164	72,6%
<b>CALABRIA</b>		<b>850</b>	<b>5,6%</b>
	CS	198	23,3%
	CZ	220	25,9%
	KR	34	4%
	RC	345	40,6%
	VV	53	6,2%
<b>CAMPANIA</b>		<b>2171</b>	<b>14,4%</b>
	AV	164	7,6%
	BN	121	5,6%
	CE	230	10,6%
	NA	1314	60,5%
	SA	342	15,8%
<b>EMILIA ROMAGNA</b>		<b>657</b>	<b>4,4%</b>
	BO	241	36,7%
	FE	48	7,3%
	FC	64	9,7%
	MO	70	10,7%
	PC	10	1,5%
	PR	48	7,3%
	RA	60	9,1%
	RE	80	12,2%
	RN	36	5,5%

<b>FRIULI V.G.</b>		<b>101</b>	<b>0,7%</b>
	GO	10	9,9%
	PN	19	18,8%
	TS	27	26,7%
	UD	45	44,6%
<b>LAZIO</b>		<b>2024</b>	<b>13,4%</b>
	FR	182	9%
	LT	117	5,8%
	RI	52	2,6%
	RM	1619	80%
	VT	54	2,7%
<b>LIGURIA</b>		<b>256</b>	<b>1,7%</b>
	GE	178	69,5%
	IM	26	10,2%
	SP	39	15,2%
	SV	13	5,1%
<b>LOMBARDIA</b>		<b>1162</b>	<b>7,7%</b>
	BG	82	7,1%
	BS	93	8%
	CO	73	6,3%
	CR	45	3,9%
	LC	46	4%
	LO	25	2,2%
	MI	624	53,7%
	MN	52	4,5%
	PV	45	3,9%
	SO	6	0,5%
<b>MARCHE</b>		<b>255</b>	<b>1,7%</b>
	AN	108	42,4%
	AP	53	20,8%
	MC	56	22%
	PS	17	6,7%
	PU	21	8,2%
<b>MOLISE</b>		<b>72</b>	<b>0,5%</b>
	CB	63	87,5%
	IS	9	12,5%
<b>PIEMONTE</b>		<b>483</b>	<b>3,2%</b>
	AL	61	12,6%
	AT	16	3,3%
	BI	12	2,5%
	CN	42	8,7%
	NO	24	5%
	TO	284	58,8%
	VB	15	3,1%
	VC	29	6%

<b>PUGLIA</b>		<b>910</b>	<b>6%</b>
BA	BA	411	45,2%
	BR	64	7%
	FG	107	11,8%
	LE	226	24,8%
	TA	102	11,2%
<b>SARDEGNA</b>		<b>442</b>	<b>2,9%</b>
CA	CA	234	52,9%
	CI	5	1,1%
	NU	74	16,7%
	OR	59	13,3%
	SS	70	15,8%
<b>SICILIA</b>		<b>2332</b>	<b>15,5%</b>
AG	AG	146	6,3%
	CL	75	3,2%
	CT	431	18,5%
	EN	90	3,9%
	ME	342	14,7%
	PA	952	40,8%
	RG	113	4,8%
	SR	85	3,6%
	TP	98	4,2%
<b>TOSCANA</b>		<b>921</b>	<b>6,1%</b>
AR	AR	73	7,9%
	FI	352	38,2%
	GR	38	4,1%
	LI	100	10,9%
	LU	56	6,1%
	MS	36	3,9%
	PI	83	9%
	PO	36	3,9%
	PT	61	6,6%
	SI	86	9,3%
<b>TRENTINO A.A.</b>		<b>63</b>	<b>0,4%</b>
BZ	BZ	16	25,4%
	TN	47	74,6%
<b>UMBRIA</b>		<b>225</b>	<b>1,5%</b>
PG	PG	144	64%
	TR	81	36%
<b>VALLE D'AOSTA</b>		<b>13</b>	<b>0,1%</b>
	AO	13	100%

<b>VENETO</b>		<b>402</b>	<b>2,7%</b>
VENETO	BL	21	5,2%
	PD	114	28,4%
	RO	16	4%
	TV	41	10,2%
	VE	113	28,1
	VI	46	11,4%
	VR	51	12,7%
<b>totale</b>		<b>15093</b>	



### 1.3.3 Il sito internet

Il sito [www.serviziocivile.gov.it](http://www.serviziocivile.gov.it) costituisce il principale strumento di comunicazione dell'Ufficio sull'attività istituzionale, fornisce notizie in tempo reale e servizi *online*.

A seguito della emanazione delle “Linee guida per i siti *web* della PA” del 26 luglio 2010, emanate in attuazione dell’art. 4 della Direttiva 8/2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l’innovazione, il sito è stato adeguato alle disposizioni impartite, che hanno la finalità di migliorare il rapporto cittadino-Pubblica amministrazione attraverso livelli di servizi sempre più trasparenti, efficaci, capaci di garantire la certezza istituzionale della fonte, la qualità e l’attualità dell’informazione fornita.

Il sito presenta funzioni coerenti con tali indirizzi. L’immissione diretta dei dati da parte dell’Ufficio consente la veicolazione delle informazioni in tempo reale.

La navigazione favorisce gli utenti inesperti e permette l’accessibilità anche alle persone con disabilità.



La grafica stimola la percezione visiva nella ricerca delle informazioni.

*Link* nei testi collegano a pagine di approfondimento; motori di ricerca dedicati consentono l’accesso alle banche dati.

Nella *homepage* si trovano notizie in primo piano e in evidenza, e 5 menù di navigazione.

Il *Menù di sinistra* comprende 4 aree: l’Ufficio, la sua *mission*, le informazioni sui bandi, l’operatività della banca dati Helios.

In particolare la prima area “Ufficio Nazionale per il Servizio Civile”, presenta struttura, funzionamento, storia e norme che regolano le attività dell’Ufficio; i Servizi in cui è ripartito l’Ufficio declinano la specifica competenza e rendono disponibili riferimenti e contatti per le informazioni.

I settori: “Consulta SC” e “Comitato DCNAN”, organismi consultivi dell’Ufficio, includono la normativa e i nominativi dei componenti; “Leggi e documenti” offre i testi integrali della normativa sul Servizio civile nazionale; “Attività”, “Notizie”, “Ufficio Stampa” riportano le attività promozionali, le notizie, i comunicati e la rassegna stampa di settore, gli appuntamenti promozionali e culturali dell’Ufficio.