

L'area "Servizio civile nazionale", evidenzia *mission*, storia e valori del Servizio civile nazionale e include la "Carta etica" del Servizio civile. Altri settori "Pubblicazioni" e "Photogallery" orientano alla cultura e al mondo del Servizio civile, "Simbolo" promuove l'immagine del servizio e rende disponibile la procedura per la richiesta dell'utilizzo del logo da parte degli Enti accreditati; "SCN in cifre" rende disponibili i dati statistici sull'attività dell'Ufficio.



Al centro della pagina *Home*, sotto le notizie, due menù sono dedicati ai volontari e agli Enti.

Nel Menù "Volontari", dal settore "Area riservata" - utilizzando codice utenza e *password* trasmessi a ciascun volontario - si accede a servizi personalizzati, finalizzati ad agevolare i giovani in servizio nell'espletamento di pratiche amministrative e nella gestione della campagna elettorale per l'elezione dei 4 volontari presenti

nella Consulta nazionale per il servizio civile.

Tali servizi consentono, tra l'altro, di verificare lo stato dei pagamenti, scaricare il CUD e il proprio attestato di fine servizio.

Altri settori forniscono informazioni sulla formazione, moduli per l'espletamento delle pratiche, risposte a quesiti frequenti (*faq*).



"Rappresentanza" è uno spazio destinato alle attività dei rappresentanti dei volontari eletti annualmente, creato per favorire il senso di appartenenza al mondo del Servizio civile nazionale, agevolare lo scambio di informazioni tra i volontari ed i loro rappresentanti, anche attraverso l'accesso ai siti autogestiti e proposti dai delegati regionali.

"Questionario di fine servizio" consente ai volontari che hanno completato il progetto, di testimoniare le esperienze maturate e costituisce per l'Ufficio uno strumento valido per migliorare il sistema del Servizio civile nazionale attraverso l'elaborazione dei dati sul monitoraggio della *customer satisfaction*.

"Forum" favorisce il contatto tra volontari, facilitandone lo scambio di conoscenze e la soluzione di problemi.

Il *Menù “Enti”*, riservato agli operatori SCN, consente di acquisire informazioni su procedure, adempimenti e prassi operative, di disporre collegamenti diretti a norme, modulistica e *faq*, di accedere alla “Banca dati”: *Helios*.

“Forum enti” “Forum formatori” agevolano lo scambio di buone pratiche per la risoluzione di problemi comuni.

Al fine di snellire ulteriormente l’*iter* amministrativo, il settore “Area riservata” consente - attraverso l’utilizzo dello specifico codice utenza e della *password* assegnati a ciascun Ente o attraverso le credenziali di accesso utilizzate per entrare nel sistema *Helios* - di accedere a servizi personalizzati messi a disposizione dall’Ufficio.

Il *Menù di destra* riguarda sezioni dedicate al “Servizio civile all’estero”, alla “Trasparenza” e all’operatività di Servizio civile nazionale delle “Regioni e Province autonome”. Un utile contatore, “SCN in tempo reale”, fornisce il dato aggiornato sul numero degli Enti attivi e dei volontari in servizio.

L’“Archivio storico sull’obiezione di coscienza” completa l’area.

Il *Menù di testata* include le strutture di comunicazione deputate al rapporto diretto tra cittadino ed Amministrazione: “URP” e “PEC-Contatti”, il “Glossario” dei termini più usati, la “Newsletter” periodico dell’Ufficio e “Siti utili” che collega a siti *internet* utili all’utenza.

*L’attività di gestione del sito* ha riguardato l’aggiornamento delle banche dati, la pubblicazione delle informazioni in tempo reale, l’implementazione di 3 sezioni e l’aggiornamento di 85 pagine.

Arce temporanee di comunicazione, evidenziate con specifica grafica, sono state attivate in coincidenza delle operazioni di voto per le elezioni della Rappresentanza dei volontari e dell’Assemblea nazionale dei delegati regionali e per la realizzazione della Giornata nazionale del Servizio civile.

Il contatto *on-line* con l’utenza - tramite le caselle *redazione*, *simbolo*, *convegni*, *URP* - e quello interno - casella postale *sito* - è stato gestito con attenzione e con tempestività.

L’aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito, è frutto di una veloce comunicazione interna, attuata attraverso procedure informatiche appositamente predisposte - CMS - che consentono l’immissione diretta delle informazioni.

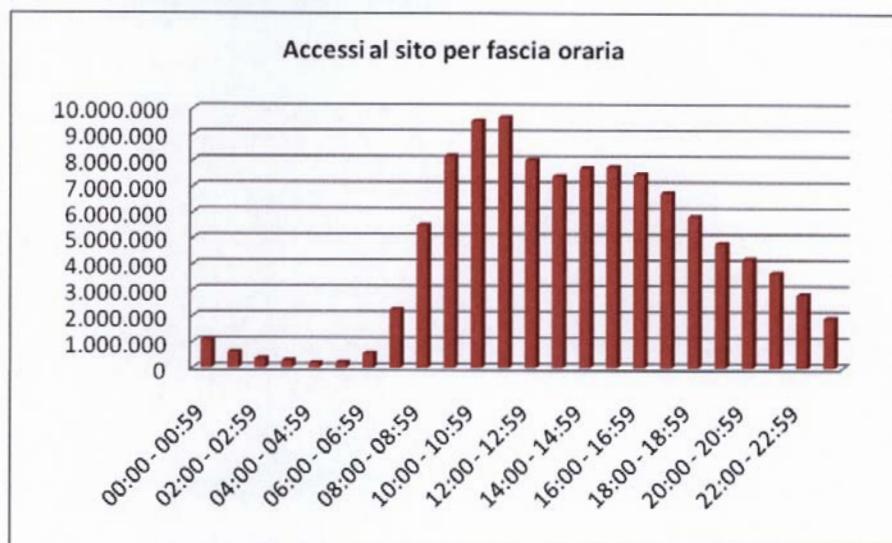
I dati rilevati evidenziano che il sito, nel corso del 2010, ha raggiunto livelli di elevata funzionalità e di efficace informazione; la fascia oraria più utilizzata è tra le 9.00 e le 16.00, con un picco massimo dalle ore 11.00 alle 12.00.

Gli accessi vengono effettuati durante l’intera settimana, in un arco temporale di 24 ore; il numero totale di accessi - che registra nel corso del 2010 un aumento di 6.017.984 di visite - è

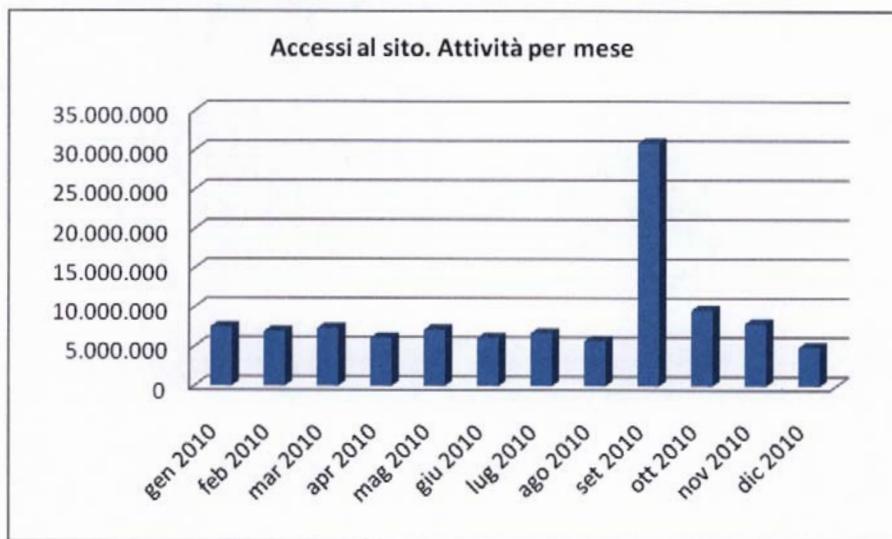
pari a 106.876.285; il numero totale di visitatori è di 2.644.154 con un aumento di 66.234 unità; il numero totale di pagine visitate è 20.472.592 con un aumento di 700.327; il numero medio di visitatori al giorno per settimana è di 377.736 con un aumento di 328.161; il giorno più visitato è il lunedì. Il mese con il maggior numero di accessi è settembre: 30.903.617, che coincide con la pubblicazione del bando di selezione dei volontari.

Il termine più ricercato è “graduatoria” 2.168 volte, seguito da “modulistica” 1.396 volte.

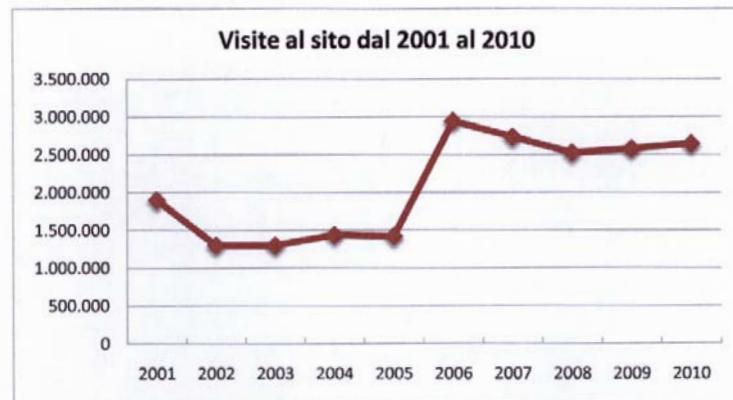
Graf. 6 – Accessi al sito per fascia oraria nel 2010



Graf. 7 - Accessi al sito – attività per mese nel 2010



Graf. 8 – Accessi al sito 2001 - 2010



### 1.3.4 I prodotti editoriali

*“Compagno di viaggio” agenda del volontario di Servizio civile nazionale.*

La pubblicazione di 168 pagine, è stata ideata per stimolare la responsabilità e la partecipazione di ciascun volontario che inizia il “viaggio” formativo del Servizio civile nazionale. L’agenda offre un supporto di informazione e una guida alle procedure del sistema Servizio civile nazionale.



La IV edizione è stata dedicata ai Patrimoni architettonici e naturali dell’Umanità, concepiti quale summa delle bellezze artistiche e naturali da custodire, tutelare e consegnare alle generazioni future. La trattazione dei siti Unesco, cui è legato il nostro esistere, ha volto lo sguardo sui 5 continenti anche se l’attenzione maggiore è stata rivolta ai siti italiani perché l’Italia, nonostante abbia disseminato tesori d’arte in tutto il mondo, conserva sul proprio territorio il 5,6% dei beni culturali del pianeta. Ciò nell’intento di stimolare nei giovani una rinnovata sensibilità e rispetto dell’avvincente storia e del ricco patrimonio culturale che fa parte del nostro vissuto; patrimonio non sempre del tutto valorizzato, che si è ritenuto opportuno

evidenziare soprattutto in questa fase storica.

I siti architettonici trattati sono pietre miliari che riguardano la storia dell’umanità nel suo anelito di realizzazione e di progresso; quelli naturali, che seguono lo stesso percorso, trattano

l'ineludibile tema della tutela ambientale, della conservazione delle aree protette che nascono dall'esigenza di preservare gli ecosistemi sempre più a rischio per l'insostenibile sfruttamento delle risorse naturali, che impone il dovere di una coscienza ambientale.

I siti italiani ripercorrono le nostre origini e la nostra storia ricca di valori, ideali, impegno, talento e creatività. Per celebrare i 150 anni dell'Unità del Paese, sono stati inseriti nell'itinerario le città che sono state sedi istituzionali della Nazione Italia.

Ogni sito trattato riporta in calce, l'estratto della motivazione elettiva dell'Unesco. L'agenda ha avuto il Patrocinio e il logo dell'Unesco su eccezionale concessione della Commissione italiana dell'Unesco.

La copertina dell'agenda riporta un'immagine del fotografo Fulk Justin che ritrae uno scorcio della Val d'Orcia, anch'essa patrimonio dell'umanità.

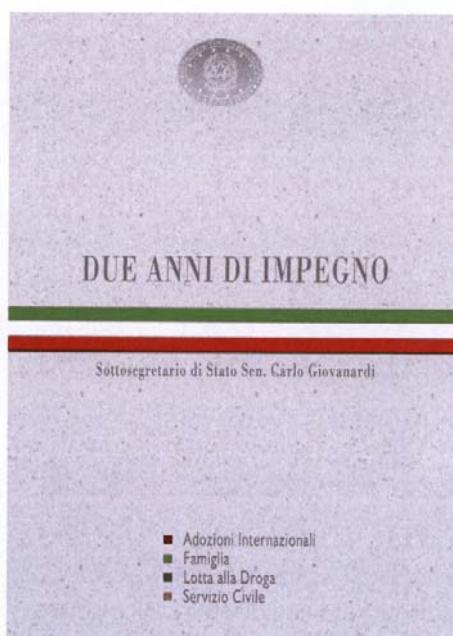
Stampata in 25.000 copie dalla casa editrice Gangemi, l'agenda è stata distribuita a tutti i volontari che hanno partecipato ai bandi di selezione 2010, con l'operativa collaborazione degli Enti che si sono fatti interpreti dell'esigenza dell'Ufficio di distribuzione tempestiva e di economia di spesa. L'invio è stato preceduto da un'articolata e mirata comunicazione rivolta agli Enti e ai volontari, finalizzata al buon esito dell'attività svolta e ad evitare aggravio di spese.

#### *“Due anni d'impegno”*

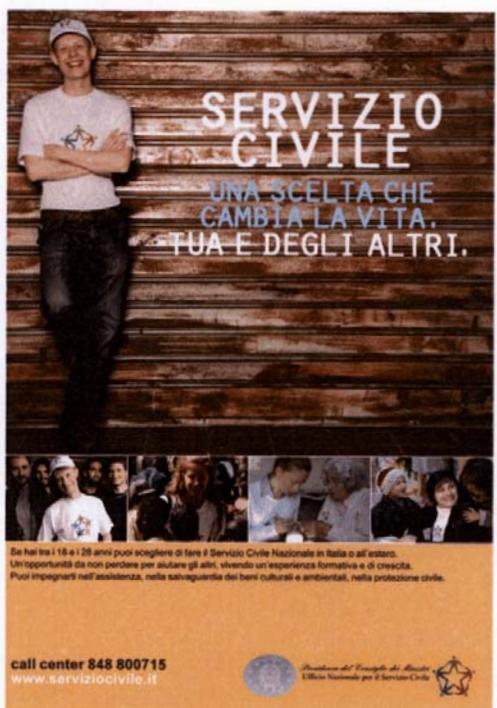
E' una pubblicazione di 79 pagine, aprile 2010, dedicata alle iniziative intraprese dal Sottosegretario di Stato Sen. Carlo Giovanardi nell'ambito delle deleghe affidate dal Presidente

del Consiglio dei Ministri in materia di Tossicodipendenza, Politiche per la famiglia, Adozioni internazionali e Servizio civile nazionale.

Il Servizio comunicazione ha curato la realizzazione del progetto grafico dell'intera pubblicazione e la stesura del capitolo "Ufficio Nazionale per il Servizio Civile", illustrando le attività realizzate dallo stesso nel corso del biennio 2008-2010.



### 1.3.5 La campagna istituzionale



La campagna istituzionale, prevista dal Piano di comunicazione del 24 novembre 2010 prot. 32740/II, è stata condotta d'intesa con il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri - ai sensi dell'art. 8, comma 2, punto g) della Legge 8 luglio 1998, n. 230 - per promuovere il bando di selezione a 19.627 volontari di Servizio civile nazionale.

Lo *spot* utilizzato “Il garage” è quello del precedente anno, aggiornato nella versione televisiva e radiofonica, con i dati indicativi dei posti messi a bando e con la scadenza dello stesso.

L'aggiornamento dello *spot* è stato affidato alla società *Dauphine film company*, che ha provveduto a

fornirlo nei vari formati necessari alla veicolazione dello stesso sulle reti radiofoniche e televisive della Rai e sulla analoga rete locale privata.

Per favorire un'immagine coordinata dell'attività, gli *spot* - predisposti per eventuale integrazione con informazioni inerenti alla specificità del Servizio civile nelle Regioni e Province autonome - sono stati inviati alle Regioni e Province autonome che ne hanno fatta richiesta.

Lo *slogan* è quello delle prime campagne “Servizio civile una scelta che cambia la vita. Tua e degli altri”. La musica che accompagna lo spot è l'inno del Servizio civile, ideato e composto dal gruppo di *ex* volontari di SCN “*Eko Experience*”.

La campagna di promozione ha riguardato, altresì, la predisposizione di un testo di comunicazione del bando di selezione dei volontari di Servizio civile adattato alla carta stampata e al *web*; la pubblicazione del bando su siti istituzionali; la predisposizione del *Media plain* per la messa in onda dello *spot* su reti televisive e radiofoniche locali e per l'acquisto di spazi pubblicitari in *internet* e su carta stampata.

Il *Media plain* definito ha ottemperato agli obblighi di destinazione previsti dalla Legge per l'acquisto di spazi ai fini di comunicazione istituzionale, di cui all'art. 41 del D.Lgs 31 luglio 2005, n. 177 e successive integrazioni.

Lo *spot* è stato veicolato gratuitamente per 15 giorni sulle reti radiofoniche e televisive della RAI.

La comunicazione effettuata è stata distribuita su tutto l'arco temporale di validità del bando, anche con interviste ed articoli promozionali.

#### 1.3.6 *Le manifestazioni fieristiche*

L'Ufficio ha partecipato nel corso del 2010, alle seguenti manifestazioni di settore ed eventi di rilievo nazionale:

Bologna - *Alma Orienta* - 10/11 febbraio;  
Roma, Università Luiss - *I giovani e le carriere internazionali* - 3 marzo;  
Milano - *Campus Orienta* - 10/12 marzo;  
Gaeta - ... e dopo il diploma? - 27/28 aprile;  
Roma - *Forum PA* - 17/20 maggio;  
Roma, Università La Sapienza - *Porte aperte alla Sapienza* - 20/22 luglio;  
Roma - *Dire giovani Dire futuro* - 7/10 ottobre;  
Pordenone - *Incontro* - 4/5 novembre;  
Milano - *Conferenza nazionale della famiglia* - 8/10 novembre;  
Genova - *ABCD Salone dell'Educazione* - 17/19 novembre;  
Vicenza - *Incontro* - 2/3 dicembre.



La partecipazione alle manifestazioni: "I giovani e le carriere internazionali", "...e dopo il diploma?", "Porte aperte alla Sapienza", "Dire giovani Dire futuro", "Conferenza nazionale della famiglia" è stata a titolo non oneroso e su invito degli organizzatori. L'utilizzo dello *stand*, che richiede costi di trasporto, montaggio e smontaggio, è stato limitato alle manifestazioni di maggiore visibilità, riservando ai residui eventi *stand* preallestiti o *desk* informativi messi a disposizione dagli organizzatori.

#### 1.3.7 *Gli eventi*

Oltre alla partecipazione a 11 manifestazioni fieristiche di orientamento giovanile e di promozione dei contenuti valoriali e delle finalità del Servizio civile presso le scuole medie secondarie, il Servizio è stato impegnato nella realizzazione di 5 eventi:

1. Giornata nazionale del Servizio civile nazionale 2010 (5 marzo)
2. Settimana di donazione del sangue (6-13 marzo)
3. Incontro con l'alto Commissario francese Martin Hirsch (19 marzo)
4. Partecipazione alla sfilata del 2 giugno
5. Presentazione del “Compagno di viaggio” (24 novembre)

*Giornata nazionale del Servizio civile nazionale 2010*

In occasione del 9° anniversario di approvazione della Legge istitutiva del Servizio civile nazionale è stata organizzata la 4<sup>a</sup> Giornata nazionale del Servizio civile, svoltasi al Quirinale.

Il 5 marzo il Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano ha ricevuto in udienza una delegazione di 242 persone in rappresentanza di Volontari, Enti e Organi consultivi UNSC, personale del Servizio civile nazionale.

L'organizzazione e la realizzazione dell'evento ha richiesto un consistente impegno organizzativo ed operativo anche in considerazione dei tempi di attuazione che sono stati molto stretti.



Per la realizzazione dell'udienza si è reso necessario nominare un gruppo di lavoro - ordine di servizio del 26 gennaio 2010 prot. 3677/I - costituito da tutto il personale in attività al Servizio comunicazione e da un rappresentante dei Servizi coinvolti nell'organizzazione dell'evento e per la fornitura dei servizi; partecipare a

riunioni programmate dallo *staff* organizzativo del Quirinale ed effettuare sopralluoghi; predisporre schede e dati relativi alle attività dell'Ufficio nazionale e del Servizio civile; realizzare un filmato sulle attività svolte dal Servizio civile nazionale da proiettare alla presenza del Presidente della Repubblica; individuare i 242 componenti della delegazione; trasmettere l'invito nominativo ed acquisire l'adesione; definire in collaborazione con il Quirinale la collocazione della delegazione e la disposizione della prima fila; individuare i 102 volontari da includere nella delegazione; individuare i volontari, geograficamente rappresentativi della ripartizione nazionale, disposti a dare testimonianza dell'esperienza conclusa e dei risultati raggiunti in diversi campi delle attività del Servizio civile; accreditare le delegazioni presso il Quirinale; organizzare l'accoglienza dei 242 partecipanti; individuare i tecnici da adibire alle

riprese fotografiche e video della cerimonia. L'evento si è caratterizzato attraverso la proiezione di un filmato realizzato per l'occasione, illustrativo delle attività svolte dai volontari nel corso dell'attuazione dei progetti in Italia e all'estero e le testimonianze dei 3 volontari rappresentativi della ripartizione geografica del Paese.

Il discorso del Presidente, di grosso impatto emotivo ed educativo, ha volto particolare attenzione al ruolo e alla funzione che i volontari del Servizio civile nazionale svolgono nella società, definendoli *“immagini luminose della nostra società perché incarnano ideali di pace e di solidarietà”*. A conclusione del suo discorso, il Presidente citando le *“coraggiose”* parole del Pontefice ha invitato i mezzi di comunicazione a non dare *“troppo spazio alla rappresentazione del male anche con toni e dettagli di violenza troppo forti, occorrerebbe dare più spazio a immagini luminose della nostra società come le esperienze di solidarietà e di pace che i giovani del Servizio civile riescono a realizzare”*.

#### *Settimana di donazione del sangue dei volontari in Servizio civile*

L'evento che sostanzia il principio di gratuità e di solidarietà, valori che animano il Servizio civile e che rivestono un concreto profilo di formazione civica e sociale, è stato realizzato dal Servizio in collaborazione con il Coordinamento CIVIS (Avis, Croce Rossa Italiana, Fidas, Fratres) e con il Centro Nazionale Sangue (CNS) dal 6 al 13 marzo, su tutto il territorio nazionale.

L'iniziativa, è stata finalizzata a :

- sensibilizzare i giovani in Servizio civile alla donazione del sangue che rappresenta l'espressione più alta e più concreta della solidarietà;
- accrescere il numero dei donatori trasformando i donatori occasionali in donatori periodici;
- contribuire con gesti di civiltà al fabbisogno di sangue del Paese;
- accrescere in ciascun volontario la consapevolezza e la pratica della cittadinanza attiva.



L'attività di comunicazione ha riguardato: la realizzazione di una Conferenza stampa del Sottosegretario Sen. Carlo Giovanardi per il lancio della settimana, svoltasi a Palazzo Chigi il 3 marzo, cui hanno partecipato il Presidente del Centro nazionale sangue,

rappresentanti dell’Avis, e del Civis, volontari in Servizio civile, operatori di Servizio civile nazionale; l’aggiornamento del manifesto ideato l’anno precedente che, a cura dell’Avis, è stato stampato ed inviato a tutti gli Enti per l’affissione in ogni sede; l’ideazione del simbolo identificativo della settimana che accompagna tutta la comunicazione dell’Ufficio sull’evento.

I volontari, i rappresentanti nazionali e regionali, i delegati regionali dei volontari e gli Enti sono stati sensibilizzati attraverso mirata e specifica comunicazione.

L’evento è stato pubblicizzato dal Capo dell’Ufficio nazionale nel corso della trasmissione Mosaico (Sat 2000) dell’11 marzo 2010, dedicata al Servizio civile nazionale e con la organizzazione di un convegno nell’ambito della manifestazione *Campus Orienta*, tenutasi a Milano il 10 marzo, cui ha partecipato il Dirigente del Servizio comunicazione.

#### *Incontro con l’alto Commissario francese Martin Hirsch*

Per consolidare la dimensione europea del Servizio civile nazionale - che si era già aperto a tale realtà con l’organizzazione della prima “Conferenza Europea sul Servizio civile. Costruire l’Europa insieme ai giovani” del 28/29 novembre 2003 e successivamente con la realizzazione del progetto sperimentale europeo “Amicus” del 2009 - è stato realizzato il 19 marzo 2010, a Palazzo Chigi un incontro tra il Sottosegretario Sen. Carlo Giovanardi e l’alto Commissario francese alla gioventù Martin Hirsch, per approfondire forme di reciproca collaborazione al fine di rinforzare il Servizio civile, strumento particolarmente efficace per sostenere l’impegno dei giovani e promuovere una cultura della cittadinanza attiva. L’incontro si è concluso con la sottoscrizione di una dichiarazione di intenti di cooperazione bilaterale, mirata alla condivisione di esperienze di solidarietà tra i giovani francesi e italiani.

A conclusione della visita l’alto Commissario ha incontrato nelle sedi di attuazione dei progetti di Servizio civile, rappresentanti degli Enti e dei volontari.



*Festa della Repubblica - 2 giugno 2010*

L’Ufficio, per l’ottavo anno, ha partecipato alla tradizionale rivista ai Fori imperiali, celebrativa della Festa della Repubblica. 21 volontari in Servizio civile, su tre automezzi messi a disposizione dalla CRI, hanno sfilato, davanti al Presidente Giorgio Napolitano e alle massime Autorità dello Stato indossando la *t-shirt* bianca e il cappellino con il logo SCN, in rappresentanza dei 274.281 volontari che hanno impegnato un anno della loro vita al servizio degli altri e della crescita del Paese.

*Presentazione del “Compagno di viaggio”*

La IV edizione dell’agenda è stata presentata al pubblico il 24 novembre 2010, nel corso di un evento svoltosi presso la sala mostre e convegni della Gangemi Editore, alla presenza del Sottosegretario Sen. Carlo Giovanardi e del Capo dell’Ufficio nazionale, On. Leonzio Borea.

Hanno partecipato una rappresentanza dei volontari, degli Enti, personale dell’Ufficio e l’Amministratore delegato della Gangemi, Dott.ssa Emilia Gangemi, che ha concesso ospitalità all’evento.



## 1.4 L'informatica

La diminuzione del *budget* assegnato per il 2010 al Servizio per l'informatica non ha permesso investimenti tecnologici significativi, ma grazie all'apporto del personale interno si sono potute consolidare le attività procedurali e i servizi messi a disposizione dall'Ufficio.

I maggiori obiettivi raggiunti sono stati il progressivo adeguamento delle procedure informatiche in conformità al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), D.Lgs n. 235 del 2010 e la riprogettazione dell'architettura degli apparati *server* dell'Ufficio.

Nella riprogettazione dell'architettura degli apparati *hardware* si è puntato, grazie alla logica architettonica della “*Farm Server*”, ad una maggiore affidabilità e ad una maggiore continuità nei servizi offerti sia all'interno dell'Ufficio che verso il mondo *Internet*.

La definizione della “*Farm Server*” permette in caso di guasto di un apparato di “spostare” l'attività lavorativa su uno degli altri apparati della “farm” in questo modo oltre a garantire la sicurezza del servizio, anche in caso di guasti di più apparati *hardware*, viene garantita maggior *performance* dei servizi offerti.

Con questa nuova architettura sono stati ridefiniti ed ottimizzati gli apparati a supporto del protocollo informatico ed il sistema di *disaster recovery* e di salvataggio dei dati su supporto magnetico.

L'ottimizzazione ed il consolidamento dei sistemi *antispam*, di sicurezza e gli apparati di rete, installati nell'anno precedente, hanno permesso ai tecnici del presidio sistemistico di avere più tempo a disposizione per approntare un laboratorio di manutenzione *hardware* che prepara anzitempo *computer standard*, riducendo al mero posizionamento “fisico” la sostituzione dell'apparato *hardware* mal funzionante.

La diminuzione delle risorse finanziarie a disposizione, non ha permesso significative evoluzioni tecnologiche per le numerose applicazioni informatiche in uso nell'Ufficio; ciò nonostante si è comunque adeguato il sistema *Helios* alla normativa vigente. Lo stesso sistema è stato inoltre integrato con applicazioni (“Sistema *barracad*”), avviate nel 2010, dal personale interno dell'Ufficio, che hanno consentito una drastica riduzione dei flussi cartacei sostituiti da quelli digitali.

Assistenza agli applicativi

L’assistenza funzionale per il sistema *Helios*, rivolta sia agli utenti interni che esterni, è stata garantita attraverso un presidio di 1° e di 2° livello ed attraverso un sistema di *trouble ticketing* sono stati migliorati e ed ottimizzati i livelli di servizio.

Il personale informatico interno si è occupato dell’assistenza ai volontari per l’area riservata del sito istituzionale ed al supporto delle Regioni e Province autonome per le problematiche relative al sistema di reportistica BO (*Business Object*)

### Implementazioni applicativi

Nel corso dell’anno sono stati implementati ed adeguati i seguenti Sistemi:

#### Sistema *Helios*

- Servizio formazione
  - Adeguamento alle richieste di modifica dell’interfaccia utente;
  - Aggiornamento modulo Pianificazione corsi formazione;
  - Gestione Enti fuori termine per l’invio dei dati previsti dalla normativa;
  - Funzione di gestione dei Corsi di aggiornamento formatori.
- Servizio amministrazione e bilancio
  - Adeguamenti alla base dati per i pagamenti dei volontari attraverso il Sistema “Gestione banca”.
- Servizio monitoraggio e controllo
  - Integrazione sistema *Helios* con il sistema *Barracad* per la produzione dei modelli e delle determini;
  - Adeguamento modelli Verifiche, nuova funzione di sostituzione sede di verifica e adeguamento ai processi lavorativi.
- Servizio ammissione e impiego
  - Adeguamento modelli lettere di approvazione graduatoria con gestione partenze suddivise per Ente.
- Servizio progetti e convenzioni

- Realizzazione del *Datawarehouse* storico relativo alle informazioni di Enti, progetti e volontari allo scopo di ottenere un’analisi “temporale” di tali dati;
- Realizzazione applicativo *web* “SCN Enti” per la gestione dei dati di valutazione dei progetti presentati entro il 4 marzo 2010 dagli Enti di Servizio civile e positivamente valutati dall’Ufficio nazionale.
  
- Titolario del protocollo generale
- Adeguamento del sistema al nuovo titolario della Presidenza del Consiglio dei Ministri, funzione di navigazione tra i fascicoli.

#### Sistemi interni

In ausilio al lavoro dei Servizi dell’Ufficio sono state implementate le seguenti applicazioni:

#### Dematerializzazione dei documenti

- In conformità al Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD) è stato avviato nel 2010 lo studio e lo sviluppo della firma digitale su *file PDF* e applicazione della normativa sulla sicurezza della firma digitale.
- Il sistema *barracad* è stato implementato con la gestione dei flussi delle richieste informatiche.
- Realizzazione applicativo *web* “SCN Enti” per la gestione dei dati di valutazione dei progetti presentati entro il 4 marzo 2010 dagli Enti di Servizio civile nazionale e positivamente valutati dall’Ufficio che mette a disposizione via *web* documenti in formato “PDF”, che prima venivano spediti in formato cartaceo.

#### Implementazione *Intranet*

- Ampliamento della gestione e visualizzazione della scheda personale del dipendente in relazione alle presenze/assenze e dati aggiuntivi di completamento della Base dati.
- Gestione ed analisi dei dati relativi ai pagamenti dei volontari.
- Realizzazione DVD interattivo contenente la “Relazione al Parlamento 2009” e argomenti correlati.
- Realizzazione dei DVD relativi alla “Conservazione” dei protocolli dell’Ufficio per agli anni 2008, 2009.

#### Gestione Banca (conti correnti)

- Acquisizione e normalizzazione Estratti Conto Banca.
- Visualizzazione e riepiloghi Conti Banca.
- Ampliato e migliorato il collegamento con la banca dati *Helios* per consentire il pagamento dei volontari di Servizio civile operanti in Italia tramite bonifico bancario.
- Ampliato e migliorato il collegamento con la banca dati *Helios* per consentire l'*import* dei volontari che operano all'estero. Tale operazione veniva effettuata manualmente con ovvi ritardi di tempo ed introduzione di eventuali errori di digitazione.
- Ampliata e migliorata procedura di *export* dei dati relativi al pagamento dei volontari per automatizzarne il pagamento tramite bonifico bancario.
- Aggiunte funzionalità per la gestione dell'estratto conto.
- Migliorata operatività dell'applicazione.
- Integrata la banca dati con la *intranet* per consentire al personale autorizzato di visualizzare rapidamente lo stato dei pagamenti e la situazione contabile su c/c.
- E' stata implementata un'applicazione *web* per permettere la gestione dei movimenti contabili diversi dai pagamenti ai volontari di sul conto di servizio.
- E' stato implementato il *datawarehouse* con le informazioni specifiche di pertinenza allo scopo di rendere disponibili le analisi di *Business Intelligence* e la relativa reportistica in merito ai movimenti contabili sul conto di servizio.

#### Gestione Contabilità

In conformità con la normativa sul riuso del *software* per la Pubblica amministrazione, dopo il collaudo e un adeguato periodo di prova e personalizzazione, è stato messo in produzione il programma applicativo di gestione della contabilità speciale (GeCoSpe), già in uso presso il Dipartimento della Protezione civile.

#### Gestione elezione volontari

Il programma EVSC per la gestione delle elezioni dei volontari di Servizio civile è stato implementato con la "Candidatura rappresentante nazionale".

#### Questionario fine servizio

E' stata modificata la struttura del "Questionario di fine servizio *online*" con gli accorgimenti richiesti per gli anni 2010/2011.

**Supporto al Sito istituzionale:**

Tramite la piattaforma di *Business Intelligence*, è stato predisposto un sistema parametrizzato per la produzione della reportistica in merito alla pagina del sito pubblico “SCN in cifre”.

**Sito istituzionale:**

- *Restyling* pagina del sito *web* “Racconta il tuo servizio civile”.
- Passaggio del sito pubblico [www.serviziocivile.it](http://www.serviziocivile.it) al dominio [gov.it](http://gov.it).
- Adeguamento del sito pubblico alle linee guida dei siti della PA.
- Rivisitazione sito *web* per controllo di sicurezza con *software* “*Netsparker*”.
- Gestione certificato di sicurezza nel sito di amministrazione dell’Ufficio (solo per gli utenti interni).
  - Migliorata la gestione dei *forum*, lato sito amministrativo.
  - Adeguamento struttura contenuta all’interno della piattaforma “Questionari personalizzati” relativamente ai questionari di fine servizio per gli anni 2010/2011.
  - Sono state implementate le statistiche del sito (accessi, pagine visitate, visitatori, ecc.) e pubblicate quelle relative all’anno 2009.