

200.000 in ossequio alla normativa vigente che assegna una quota delle risorse del Fondo nazionale per il servizio civile per tali finalità. Questa somma è stata oggetto di ripartizione tra le Regioni, così come previsto dalla legge, in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano.

A fronte di tale stanziamento complessivo, il volume dei pagamenti effettivi si è attestato a 76.040 euro, in quanto l'Ufficio ha effettuato il trasferimento fondi solo alle Regioni che hanno fornito informazioni esaustive sulle attività di formazione e di comunicazione svolte nel triennio precedente e sulla destinazione delle relative risorse.

Il contributo alle Regioni per le spese di funzionamento degli Uffici regionali preposti alla gestione del servizio civile nazionale deriva dagli impegni assunti con il protocollo d'intesa stipulato dall'ex Ufficio nazionale con le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, il 26 gennaio 2006. La ripartizione di tale importo tra le Regioni è stata effettuata – come per i precedenti esercizi finanziari- 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 l'importo complessivo di euro 306.486,00, a fronte di uno stanziamento complessivo pari a 600.000,00 euro.

E' stata, altresì, trasferita la somma complessiva di 59.280,00 euro (144.360,00 nel 2013) per attività inerenti la valutazione di progetti di servizio civile nazionale proposti dagli enti.

Rispetto al precedente esercizio l'entità dei trasferimenti complessivi è in aumento, passando dai 353.000,00 euro del 2013 a circa 442.000,00 euro.

E' da rilevare che non è stato effettuato alcun trasferimento di somme nei confronti delle due Province autonome in ottemperanza alla recente normativa che non consente questo tipo di trasferimenti statali.

Tab. 70 – Trasferimento fondi alle Regioni – anno 2014

Enti destinatari	Campagne per attività d'informazione e formazione sul servizio civile a cura delle regioni e delle province autonome	Contributo alle regioni per spese di funzionamento degli uffici regionali	Contributo alle regioni per attività connesse alle procedure di valutazione progetti e per l'accreditamento degli enti nei rispettivi albi
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO	===	===	===
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	===	===	===
REGIONE ABRUZZO	€ 4.900,00	€ 14.248,60	€ 2.016,00
REGIONE BASILICATA	€ 2.460,00	€ 6.928,60	€ 912,00
REGIONE CALABRIA	===	===	€ 3.888,00
REGIONE CAMPANIA	€ 19.960,00	€ 59.452,60	€ 7.896,00
REGIONE EMILIA ROMAGNA	===	===	€ 4.176,00
REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA	===	===	€ 1.008,00
REGIONE LAZIO	===	===	€ 5.448,00
REGIONE LIGURIA	===	===	€ 840,00
REGIONE LOMBARDIA	€ 28.300,00	€ 84.448,60	€ 5.976,00
REGIONE MARCHE	€ 5.300,00	€ 15.448,60	€ 696,00
REGIONE MOLISE	===	===	€ 456,00
REGIONE PIEMONTE	===	===	€ 4.320,00
REGIONE PUGLIA	€ 13.960,00	€ 41.428,60	€ 4.944,00
REGIONE SARDEGNA	===	€ 8.428,00	€ 4.752,00
REGIONE SICILIA	===	€ 27.118,00	€ 6.864,00
REGIONE TOSCANA	===	===	€ 1.800,00
REGIONE UMBRIA	===	€ 4.468,00	€ 672,00
REGIONE VALLE D'AOSTA	€ 1.160,00	€ 1.288,60	===
REGIONE VENETO	===	€ 43.228,60	€ 2.616,00
TOTALI	€ 76.040,00	€ 306.486,80	€ 59.280,00
TOTALE COMPLESSIVO			€ 441.806,80

3.2.6 Risorse finanziarie non statali affluite al Fondo nazionale per il servizio civile

L'articolo 11 della Legge n. 64/2001, istitutiva del Servizio civile nazionale, prevede che il Fondo nazionale per il servizio civile possa essere alimentato:

- a) dalla specifica assegnazione annuale iscritta nel bilancio dello Stato;
- b) dagli stanziamenti per il Servizio civile nazionale di regioni, province, enti locali, enti pubblici e fondazioni bancarie;
- c) dalle donazioni di soggetti pubblici e privati.

Le risorse acquisite al Fondo, con le modalità di cui alle lettere b) e c), possono essere vincolate, a richiesta del conferente, per lo sviluppo del Servizio civile nazionale in aree e settori d'impiego specifici.

Le donazioni di soggetti privati sono sempre state una modalità poco significativa di finanziamento del Fondo nazionale per il servizio civile, per cui in passato sono state introitate (in conto Entrate Tesoro) somme di assai modesta entità: si è trattato prevalentemente di erogazioni liberali di persone che avevano dato la propria adesione a varie campagne di obiezione alle spese militari promosse da taluni enti del terzo settore e da organizzazioni impegnate sul fronte della difesa civile e della nonviolenza.

Il Fondo nazionale per il servizio civile, nonostante la sua denominazione, non ha mutato negli anni la sua fisionomia di aggregato finanziario che vive essenzialmente di risorse statali; tuttavia a partire dal 2006, alcune Regioni, Amministrazioni statali ed Associazioni di servizio civile hanno deciso di concorrere al sostegno dei progetti di Servizio civile nazionale, in aggiunta alle risorse statali al fine di ampliare il novero di progetti finanziabili.

In quest'ambito, va rilevato che il 14 ottobre 2014 è stata avviata la selezione di n. 1.304 volontari da avviare al servizio nell'anno 2015 su progetti di Servizio civile nazionale, di cui:

- 4 relativi a n.1 progetto finanziato con le risorse dell'ente ANPAS;
- 3 relativi a n. 1 progetto finanziato con le risorse dell'ente Parco Regionale di Montevercchia e della Valle del Curone;
- 24 relativi a progetti di finanziati con le risorse della Regione Puglia;
- 429 relativi a progetti di finanziati con le risorse della Regione Lombardia;
- 836 relativi a progetti di finanziati con le risorse della Regione Campania;
- 8 relativi a n. 1 progetto di finanziato con le risorse dell'ente CODACONS;

Va precisato che una parte di tali finanziamenti aggiuntivi erano già stati introitati dal Dipartimento nell'anno 2013 e pertanto se ne è fatto ampio cenno nella precedente Relazione al Parlamento.

Un'altra parte dei versamenti è stata effettuata nei primi mesi del 2014, come evidenziato dalla tabella che segue. La stessa documenta i versamenti eseguiti dalla regione Campania in due soluzioni, tra il dicembre 2013 e il maggio 2014, a titolo di anticipazione per il finanziamento del cospicuo numero di volontari inseriti nel precitato bando.

Tab. 71 – Risorse finanziarie non statali affluite al Fondo nazionale dal 19.12.2013 al 31.12.2014

Tipo bando	Ente finanziatore	Importo	Data accredito	Data del bando autorizzativo	Volontari finanziati
REGIONALE/EMILIA ROMAGNA	COMUNE DI FIORANO MODENESE	23.600,00	28/04/2014	04/10/2013	4
REGIONALE/EMILIA ROMAGNA	COMUNE DI FORMIGINE	35.400,00	23/04/2014	04/10/2013	6
REGIONALE/EMILIA ROMAGNA	COMUNE DI PARMA	23.600,00	12/05/2014	04/10/2013	4
REGIONALE/VENETO	COMUNE DI VENEZIA	59.250,00	16/01/2014	04/10/2013	10
REGIONALE/PUGLIA	REGIONE PUGLIA	151.462,50	03/01/2014	15/10/2014	24
REGIONALE/CAMPANIA	REGIONE CAMPANIA	2.790.800,00	19/12/2013 05/05/2014	15/10/2014	836
REGIONALE / LAZIO	CODACONS	47.200,00	18/07/2014	15/10/2014	8
NAZIONALE	A.N.P.A.S.	21.600,00	05/12/2014	15/10/2014	4
TOTALI		3.152.912,50			896

3.2.7 Le spese di funzionamento e il costo del personale

La definizione della percentuale delle spese di funzionamento per l'anno 2014, in rapporto alle spese istituzionali, così come stabilito dall'art. 7, comma 3, della Legge n. 64 del 2001, è stata oggetto del D.M. 11.9.2014. Dette spese sono state fissate, per l'anno in riferimento, in misura pari a circa il 3,5% della dotazione finanziaria assegnata al Fondo nazionale per il servizio civile dalla legge di stabilità.

Il totale dei pagamenti ascrivibili sia alle spese per il mantenimento della struttura amministrativa (funzionamento in senso proprio), sia agli oneri di personale assegnato all'Ufficio, al netto dei trasferimenti alle Regioni, è stato nel 2014 di euro 3.150.000,00 (in diminuzione a fronte di euro 3.397.000 circa del 2013). Anche l'incidenza dei pagamenti sul totale della spesa effettiva si è ridotta passando da circa il 6,8% al 4,9%.

In coerenza con le indicazioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri - che negli ultimi anni ha intrapreso un rigoroso processo di revisione dei meccanismi della spesa al fine di partecipare, insieme a tutti gli altri attori pubblici, al risanamento della finanza pubblica, per il raggiungimento dell'obiettivo strategico del Governo di assicurare la stabilità e sostenibilità dei conti pubblici - il Dipartimento ha posto in essere un'azione di contenimento della spesa per beni e servizi attraverso l'uso ottimale delle risorse finanziarie e l'adozione di misure e comportamenti virtuosi a tutti i livelli organizzativi.

Le principali spese di funzionamento sostenute dal Dipartimento si riferiscono alla fornitura di beni e servizi, compresi quelli informatici.

Per la fornitura di beni e di servizi di carattere informatico, al netto delle spese per il sistema informativo Helios, su cui si dirà più innanzi, è stata sostenuta una spesa complessiva di euro 374.883,55 (a fronte della somma di euro 415.000,00 circa dell'anno precedente). Tale somma comprende:

- la fornitura di servizi di assistenza informatica sistemistica (reti, hardware e software);
- la fornitura di materiale HW e SW;
- l'assistenza tecnica per il funzionamento del Sistema "Welodge", compresi i costi delle licenze d'uso (sistema di gestione documentale non proprietario che comprende, tra l'altro, la gestione del protocollo informatico del Dipartimento);
- l'assistenza tecnica relativa a due programmi di gestione paghe, utilizzati dal Servizio amministrazione e bilancio, rispettivamente, per l'elaborazione delle paghe per i volontari in Italia e per l'elaborazione del trattamento economico dell'unico consulente gestito nell'anno in riferimento e dei volontari all'Estero;
- la manutenzione dei server e degli altri apparati hardware di cui dispone l'autonomo CED dell'Ufficio;
- la fornitura di licenze d'uso del prodotto software "Business Object" per analisi di Business Intelligence, nell'ambito della reportistica tratta dal sistema Helios, pari ad un importo di 13.000,00 euro circa, sia per le esigenze dell'Ufficio, sia per quelle delle Regioni che utilizzano tale prodotto assumendosene, pro-quota, il relativo costo.

Vanno, altresì, considerati alcuni costi contrattuali specifici quali: i servizi di collegamento internet a banda larga, fornitura IP ed accesso al Sistema Pubblico di Connettività (SPC); il noleggio e la manutenzione di alcune apparecchiature d'ufficio (fotocopiatrici, fax, stampanti); gli interventi di manutenzione e di sviluppo dei siti e sotto-siti internet dipartimentali, per una somma complessiva di circa 96.000,00.

La residua spesa di euro 16.000,00 è da ricondursi alle spese per la manutenzione degli impianti dei locali adibiti a CED e all'acquisto di un nuovo apparato di raffreddamento dei server in dotazione e a talune minute spese generali.

L'unificazione dell'ex Dipartimento della gioventù e dell'ex Ufficio Nazionale per il Servizio Civile in un'unica struttura dipartimentale della Presidenza, ha comportato tra l'altro la sistemazione di tutto il personale nella sede istituzionale di via della Ferratella in Laterano, nell'ambito del processo di razionalizzazione degli spazi ad uso ufficio della Presidenza in attuazione della Legge sulla spending review; sono così venute meno una serie di spese quali: gli oneri condominiali, la vigilanza armata presso la sede, le manutenzioni ordinarie agli impianti, etc.

Per quanto riguarda l'analisi della spesa sostenuta per il personale, si tratta di un aggregato che si riferisce essenzialmente agli oneri per i compensi accessori, previsti dal FUP (Fondo Unico Presidenza) da corrispondere al personale che presta servizio presso l'Ufficio e per il rimborso, alle amministrazioni di appartenenza, del trattamento economico complessivo in godimento al personale in servizio che non appartiene né al Comparto Presidenza, né al Comparto Ministeri (Università, enti di ricerca, Agenzie fiscali, ecc.). Gravano inoltre sul bilancio del FNSC le spese per i buoni pasto, quelle per le eventuali attività di aggiornamento del personale e gli oneri da rimborsare alla Presidenza del Consiglio dei Ministri per una polizza sanitaria integrativa di cui godono i dipendenti.

Sui costi relativi al personale in servizio (oggetto di specifico "Programma" all'interno del Documento 2014), che ha registrato, come detto, sia pure in termini di cassa e non di competenza, un incremento di spesa rispetto ai precedenti esercizi, ha inciso l'onere di circa 2 milioni di euro relativo al rimborso alla Presidenza del trattamento economico accessorio FUP. Si evidenzia al riguardo che l'andamento di tale spesa è discontinuo e quindi non del tutto prevedibile, in quanto si riferisce a rimborsi relativi al personale in servizio il cui pagamento è subordinato alla ricezione delle richieste di rimborso da parte delle amministrazioni di appartenenza. Tuttavia lo sforzo di razionalizzazione ha investito anche il settore del personale con una contrazione delle spese relative allo straordinario (meno 10%) per il quale è stata pagata la somma di euro 192.000,00 circa.

I rimborsi alle amministrazioni di appartenenza del personale extra-comparto sono stati complessivamente pari a euro 249.774,32.

La spesa per buoni pasto è stata di euro 110.300,00.

Il rimborso alla Presidenza per la copertura assicurativa sanitaria del personale è stato limitato ad euro 18.410,00.

L'incidenza delle spese per il personale sul Fondo è stata complessivamente pari al 4,10%.

3.2.8 Gli altri pagamenti

La voce di spesa riguardante la liquidazione dei premi per l'assicurazione dei volontari in Servizio civile nazionale ha registrato un totale di pagamenti pari a 812.613,01 euro.

Si evidenzia, al riguardo, che per i volontari non vige alcuna copertura da parte dell'INAIL e questa è la ragione principale del ricorso al mercato privato per la copertura dei rischi per i rami infortuni e danni.

Il costo a carico del Fondo per ogni assicurato è stato di euro 73,57 in base alle condizioni ottenute dal Dipartimento a seguito dell'aggiudicazione della gara europea nel luglio 2013.

La garanzia assicurativa copre i seguenti rischi: infortuni, malattia, responsabilità civile verso terzi e assistenza a favore dei volontari del Servizio civile nazionale per i volontari all'estero; per i volontari impegnati in progetti in Italia, essa è limitata al rischio infortuni e alla responsabilità civile verso terzi.

Il premio per singolo volontario viene corrisposto al momento dell'avvio al servizio.

Per lo sviluppo e l'implementazione del sistema informativo relativo al Servizio civile nazionale ("Helios") sono stati sostenuti oneri per un importo complessivo di euro 384.885,60 contro euro 340.693,00 dell'anno precedente. Occorre comunque tener conto del ruolo strategico che l'informatica gioca nell'ambito di una struttura, come questo Dipartimento, impegnata in molteplici adempimenti di carattere gestionale e operativo. Resta infatti di competenza dei singoli centri di responsabilità della Presidenza del Consiglio dei Ministri la gestione delle banche-dati strettamente connesse alle specifiche funzioni istituzionali.

Sono state, inoltre, comprese nella categoria "Interventi di servizio civile" anche le somme utilizzate per assicurare la partecipazione del Servizio civile nazionale a talune 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 a 11.480,36 euro circa (a fronte della somma di 12.359,00 euro spesa nel 2013).

Le attuali articolazioni della rappresentanza dei volontari vedono sempre più protagonisti i giovani che, integrando il proprio percorso di formazione, contribuiscono alla crescita del Servizio civile nazionale. Ai fini della promozione della rappresentanza democratica dei volontari e in occasioni di altri eventi istituzionali (tra i quali l'Assemblea nazionale nella quale, ogni anno, si rinnova la rappresentanza nazionale dei giovani) è stata sostenuta una spesa di 3.537,68 euro (7.290 euro nel 2013).

Per le spese-liti sono stati disposti pagamenti pari a 4.617,06 euro (75.278 euro nel 2013). Sono stati, inoltre, effettuati pagamenti pari a 73.453,47 euro (66.581,00 nel 2013, 72.497,00 nel 2012, 80.639,70 nel 2011) riguardanti le missioni di servizio connesse a compiti ispettivi, di monitoraggio e controllo sui progetti di Servizio civile, cui va aggiunta l'ulteriore somma di circa 6.200,00 euro per le missioni di servizio sul territorio nazionale svolte da personale del Dipartimento per finalità istituzionali diverse da quelle sopra indicate.

Il Dipartimento non ha ritenuto di programmare alcuna spesa per consulenti o esperti.

Non vi sono state spese relative al funzionamento della Consulta nazionale per il servizio civile i cui componenti, conformemente alla normativa vigente, hanno svolto la propria attività senza alcun compenso né indennità comunque connesse all'incarico dell'organo collegiale

3.2.9 Aspetti della gestione amministrativa e delle procedure contrattuali

La gestione finanziaria ha tenuto presenti le finalità di contenimento della spesa delineate dai provvedimenti legislativi di attuazione delle manovre di bilancio compiute negli anni precedenti e in particolare: dal D.L. 1° luglio 2009, n. 78, convertito dalla Legge 3 agosto 2009, n. 102; dal D.L. 31 maggio 2010, n. 78, convertito dalla Legge 30 luglio 2010, n. 122, dal D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135 nonché dal D.L. 31 agosto 2013, n. 101, recante disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni convertito, con modificazioni, dalla Legge 125/2013.

Tra le novità di particolare rilevanza che hanno contraddistinto la gestione amministrativa è da ricordare l'avvio anticipato, su base volontaria a partire dal 6 giugno 2014, del processo di fatturazione elettronica, che avrebbe dovuto essere attivato dal 31 marzo 2015, ai sensi dell'articolo 25 del Decreto legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla Legge 23 giugno 2014, n. 89.

L'introduzione della fatturazione elettronica, finalizzata ad assicurare la massima celerità dell'iter della spesa e la semplificazione della relativa procedura amministrativa nel rapporto tra pubblica amministrazione e fornitori, in un'ottica di trasparenza, monitoraggio e rendicontazione della spesa pubblica, è stata pensata in un'ottica di abbattimento dei tempi di esecuzione delle procedure di pagamento, incidendo positivamente anche sullo smaltimento delle somme rimaste da pagare.

Sono stati, inoltre, sottoposti ad attenta revisione i contratti di durata in scadenza al fine di valutare l'effettiva necessità di procedere ad un nuovo affidamento dei servizi oggetto dei contratti stessi. In particolare, per quanto concerne gli appalti dei servizi informatici più onerosi -

riguardanti da un lato l'attività di help desk e di assistenza sistemistica e dall'altro l'attività di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del sistema informatico interno ("Sistema Helios") - è stato predisposto ed approvato, in adesione alla normativa sulla spending review, un piano finanziario che ha previsto, con riferimento al biennio 2015-2016, una significativa riduzione dei costi rispetto alla spesa attualmente sostenuta dal DGSCN per i medesimi servizi informatici.

Di pari passo con l'attività istituzionale svolta dall'Ufficio durante l'anno 2014 sono stati attivati 47 procedimenti contrattuali, come risulta dalla seguente tabella, attraverso i quali è stata operata la scelta dei fornitori dei beni e dei servizi più idonei, applicando il sistema del cottimo fiduciario 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.

Tab. 72 – Procedure ad evidenza pubblica attivate nel corso dell'anno 2014 per valore contrattuale

Valore contrattuale fino a Euro 5.000,00	32
Da Euro 5.001,00 fino ad Euro 30.000	10
Oltre Euro 30.000,00	5
Totale procedure attivate	47

E' stato formalizzato l'affidamento del servizio pagamenti ad un primario istituto di credito selezionato secondo procedure di evidenza pubblica, per la gestione dei principali pagamenti aventi carattere di periodicità (assegno mensile spettante ai volontari in Italia, trattamento economico da corrispondere ai volontari all'estero, competenze accessorie relative personale amministrativo in servizio).

E' stata aggiudicata la gara per l'affidamento dei servizi di assistenza informatica sistemistica effettuata tramite mercato elettronico della Pubblica Amministrazione. E' stata avviata la procedura di affidamento dei servizi di gestione del sistema informatico, con il sistema del cottimo fiduciario, in pendenza di un contenzioso giurisdizionale sull'affidamento del precedente appalto, nelle more di bandire la nuova gara europea per i medesimi servizi da cui si attendono significativi risparmi di spesa.

Queste ultime procedure hanno ad oggetto differenti e meno onerose prestazioni, idonee a garantire, a regime, un risparmio non inferiore a 280.000,00 euro.

Per l'appalto di taluni servizi e per la fornitura dei beni, anche diversi da quelli informatici, è stato potenziato il ricorso al sistema del mercato elettronico della Pubblica Amministrazione, soprattutto per quanto concerne la fornitura di prodotti e servizi informatici (software di gestione e protezione, personal computer, manutenzione hardware, licenze antivirus, antispam), per l'acquisto di materiale di facile consumo e per alcuni beni e servizi richiesti dal Servizio comunicazione.

3.3 La comunicazione

Il Servizio comunicazione, incardinato nell'Ufficio organizzazione e comunicazione, cura il coordinamento delle attività di comunicazione del Dipartimento, sovrintende all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), alla gestione del sito web, cura i rapporti con la stampa e i media, la progettazione e l'organizzazione delle campagne informative, in collaborazione con il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri; tra le sue attività rientra anche l'organizzazione di convegni ed altri eventi pubblici.

Il Servizio provvede inoltre all'ideazione e progettazione di materiale divulgativo e promozionale.

Le principali iniziative di comunicazione programmate per l'anno 2014 sono ricomprese nel relativo "Piano di comunicazione 2014" che, come previsto dalla normativa, viene trasmesso al Dipartimento dell'Editoria e dell'Informazione entro il mese di novembre.

Nel corso dell'anno possono comunque intervenire integrazioni e/o modifiche al Piano per effetto di priorità non altrimenti prevedibili.

Nel seguito una sintetica descrizione di attività, realizzazioni e prodotti dell'anno 2014.

3.3.1 L'Ufficio per i Rapporti con il Pubblico (URP)

L'URP ha operato con 3 unità di personale assicurando le attività di front-office e di back-office, fornendo informazioni sulla normativa vigente, sulle procedure, sui bandi per la presentazione dei progetti di servizio civile nazionale, sui bandi ordinari e sui bandi per la misura servizio civile nazionale inserita nel programma "Garanzia giovani" per la selezione dei volontari.

Ha inoltre raccolto segnalazioni su problematiche varie che ha puntualmente trasmesso ai competenti Servizi del Dipartimento, facendosi spesso da tramite per la risoluzione di problemi.

Dal 1 giugno 2014 non è più attivo il servizio di call center (numero telefonico 848-800715) e il servizio di primo contatto è quindi svolto esclusivamente dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, con le proprie risorse interne, ciò che ha determinato significative economie di spesa e migliorando l'efficienza della struttura.

Nello specifico ha provveduto a:

- rispondere a n. 4.073 e-mail pervenute alla casella URP e a n. 476 e-mail pervenute alla casella Garanzia giovani, attiva dal mese di novembre, per un totale di 4.549 e-mail;

- rispondere a circa 10.000 telefonate effettuate da volontari, enti, ex obiettori e cittadini comuni (stimate 15 telefonate giornaliere per ciascuna delle tre postazioni presenti);

- ricevere nei propri Uffici utenti ai quali è stata fornita ogni genere di informazione utile, inerente la propria attività istituzionale.

I maggiori flussi di telefonate, di e-mail e di ricevimento utenza si sono registrati nei periodi concomitanti a:

- presentazione dei progetti di servizio civile nazionale e dei progetti di servizio civile nazionale per il programma “Garanzia giovani” (luglio 2014);

- elezione dei delegati regionali (luglio 2014);

- l’evento” “il Servizio civile nazionale aderisce alla Marcia per la pace Perugia-Assisi (settembre 2014);

- riapertura dei termini di accreditamento degli enti (ottobre 2014);

- bando speciale per la selezione di 1304 volontari da impiegare in progetti di servizio civile nazionale in Italia autofinanziati (ottobre 2014);

- bandi per la selezione di 5504 volontari da impiegare in progetti di servizio civile nazionale. per il programma “Garanzia Giovani (novembre 2014).

La maggior parte delle richieste telefoniche sono arrivate da parte di enti iscritti agli albi regionali che lamentano di non riuscire a contattare o avere spiegazioni dai referenti regionali.

Nel 90% dei casi domande banali che denotano la mancata lettura del prontuario, delle FAQ e delle comunicazioni o avvisi pubblicati sul sito del Dipartimento. Sono quindi state trattate ricorrendo alla lettura del prontuario e delle comunicazioni o avvisi sul sito.

Principali argomenti trattati sono stati: firma digitale, reset password di accesso sistema Helios, requisiti formatori, Operatore Locale di Progetto e responsabile locale ente accreditato.

Nel caso in cui siano attivi i bandi, le principali informazioni richieste sono di carattere pratico, ad esempio “Come funziona? Come mi iscrivo? Sono sul sito cosa devo fare?”

Per i giovani, una delle problematiche maggiori è quella di scegliere il progetto per concorrere al bando di selezione. Tale ricerca va effettuata sui siti degli enti di servizio civile nazionale, che devono pubblicarli sulla homepage del loro sito, come previsto dalle norme, contestualmente alla pubblicazione del bando di selezione dei volontari, che viene pubblicato sul sito del Dipartimento.

I giovani continuano a lamentare la difficoltà di trovare la descrizione del progetto sui siti degli enti, anche dopo diversi giorni dalla avvenuta pubblicazione del bando; e in ogni caso raramente tale pubblicazione viene fatta nella homepage dei siti.

3.3.2 Il sito internet e social media

Il 19 novembre 2014 sono stati messi online i nuovi siti del Dipartimento della gioventù e del servizio civile nazionale, raggiungibili sempre con gli stessi indirizzi (www.gioventuserviziocivilenazionale.gov.it, www.gioventu.gov.it, www.serviziocivile.gov.it).

La ristrutturazione dei tre domini si è resa necessaria al fine di migliorare la comunicazione esterna, per renderla più efficace e trasparente, e superare la dicotomia comunicativa dei siti. In tal senso si è ritenuto di dover procedere ad una loro rivisitazione e ristrutturazione, ciò anche per adempiere alle norme di accessibilità e alle linee guida specifiche per i siti web della Pubblica Amministrazione.

Il Servizio comunicazione ha fornito indicazioni e supervisionato lo sviluppo effettuato dalla società esterna, selezionata a seguito di gara; le modifiche apportate riguardano principalmente la struttura, la veste grafica e i testi; ciò per una navigazione più rapida ed efficace e per consentire accessibilità e fruibilità anche ai disabili

Figura 1 – Sito Dipartimentale



Il sito www.gioventuserviziocivilenazionale.gov.it (Figura 1) è stato completamente ridisegnato e dotato di una struttura completamente innovativa; ciò al fine di connotarlo come “porta di ingresso” a tutte le attività in cui è impegnato il dipartimento. La sezione notizie è stata unificata e sono state trasferite su tale sito tutte le sezioni di interesse generale del dipartimento, mentre per le informazioni specifiche in materia di politiche giovanili e servizio civile nazionale vi è il rimando ai due siti tematici www.gioventu.gov.it e www.serviziocivile.gov.it (Figura 2 e Figura 3)

Figura 2 – Sito politiche giovanili



Figura 3 – Sito servizio civile nazionale



Di nuova concezione anche l'area social. È stato scelto di avvalersi di canali di comunicazione (Facebook, YouTube e Flickr) molto utilizzati dalle fasce di utenti a cui il dipartimento si rivolge; ciò anche al fine di creare uno spazio di confronto e discussione tra tutti coloro che possono essere interessati al servizio civile nazionale e dare ai volontari la possibilità di creare un diario di bordo sulla propria esperienza.

Anche l'anno 2014 ha confermato il trend degli anni precedenti, segnando una significativa crescita del gradimento della pagina Facebook (*Figura 4*) portando, alla fine dell'anno, a sfiorare i 10.000 “mi piace”.

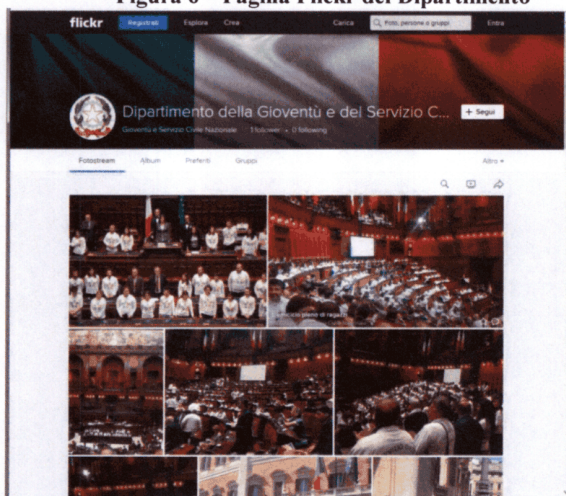
Figura 4 – Pagina Facebook Servizio Civile Nazionale



Figura 5 – Canale Youtube del Dipartimento



Figura 6 – Pagina Flickr del Dipartimento



Sono stati aperti altri due canali social:

- Youtube (*Figura 5*), per la pubblicazione di video che riguardano l'attività del Dipartimento.
- Flickr (*Figura 6*), per l'organizzazione di gallerie fotografiche. Su tale canale, nel corso del 2014, sono state caricate più di 400 foto e creati 22 album fotografici.

E' stato inoltre attivato il feed RSS per consentire, a chi lo volesse, di poter essere aggiornato in tempo reale sulle notizie pubblicate sul sito del dipartimento.

Anche i due siti delle politiche giovanili e del servizio civile nazionale sono stati completamente rivisitati.