

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

- Bando Garanzia Giovani per la selezione di 2.938 volontari da impiegare in progetti di Servizio Civile Nazionale in alcune Regioni (bando del 31.12.2015)
- Bando IVO4ALL per la selezione di 50 volontari (febbraio)
- Bando per la selezione di 3.184 volontari da impiegare in progetti di Servizio Civile Nazionale in ambito regionale (marzo)
- Bando per la selezione di 35.203 volontari da impiegare in progetti di Servizio Civile Nazionale (maggio)
- Bando di presentazione progetti di Servizio Civile Nazionale per l'anno 2017 (settembre)
- Bando di presentazione dei progetti di Servizio civile nazionale per l'accompagnamento dei grandi invalidi e dei ciechi civili (novembre).
- Procedure di accreditamento per l'udienza del Santo Padre del 26 novembre 2016.
- Bando presentazione dei progetti di Servizio Civile Nazionale per 1.599 volontari da impiegare nelle aree terremotate delle Regioni Abruzzo, Lazio, Marche e Umbria
- Bando per la selezione di oltre 1200 volontari Servizio Civile Nazionale - Garanzia Giovani e Corpi Civili di Pace.

3.3.2 Il sito internet e social media

Il Servizio comunicazione, nel corso del 2016, ha provveduto ad aggiornare i contenuti dei tre siti dipartimentali ed ha fornito indicazioni e supervisionato lo sviluppo dei siti dipartimentali effettuato da una società esterna.

Il Servizio nell'arco dell'anno ha continuato a gestire i canali "Social", attraverso un continuo dialogo con le fasce di utenti a cui il dipartimento si rivolge e a creare con ciò uno spazio di confronto e discussione tra tutti coloro che possono essere interessati al servizio civile nazionale dando ai volontari la possibilità di creare un diario di bordo sulla propria.

La pagina **Facebook** (*Figura 3*) nel corso del 2016 ha acquisito oltre 4.700 "mi piace". In particolare dal 1 gennaio al 31 dicembre 2016 si è passati da 11.768 a 16.493 Like.

Tra i post che hanno avuto maggiori interazioni si segnalano: la pubblicazione del bando ordinario con 454 Like, 47.155 persone raggiunte e 2.750 clic sul post; la pubblicazione dei bandi per 3.184 volontari con 249 Like, 44.667 persone raggiunte e 2.595 clic sul post; la pubblicazione del bando per i Corpi civili di Pace con 177 Like, 25.831 persone raggiunte e

1.461 clic sul post; la pubblicazione del bando per il progetto sperimentale IVO4All con 121 Like, 20.753 persone raggiunte e 1.141 clic sul post.

Sul canale **Flickr** (*Figura 5*) del dipartimento nel corso del 2016, sono state caricate più di 230 foto, creati 16 album fotografici e ottenuto 1.300 visualizzazioni.

Per quanto concerne il canale **Youtube** (*Figura 4*) sono stati caricati 11 video. Tra i più visualizzati troviamo lo spot istituzionale del bando ordinario 2016 con oltre 5.000 visualizzazioni e la partecipazione dei volontari di Servizio civile nazionale alla parata in occasione delle celebrazioni per i 70 anni della Repubblica con quasi 400 visualizzazioni.

Nel mese di maggio il dipartimento ha attivato un proprio canale **Twitter** (*Figura 6*) (@pcm_DGSCN), ottenendo un impatto decisamente positivo sugli utenti della piattaforma social. Al 31 dicembre il canale ha ottenuto 123 Follower con un trend di crescita sempre positivo e in sette mesi di attività sono stati postati 85 tweet. Tra i più popolari abbiamo: pubblicazioni bandi in collaborazione con il MIPAAF con oltre 12.000 visualizzazioni, la pubblicazione del bando dei Corpi Civili di Pace con 2694 visualizzazioni e la conferenza stampa dell'on Bobba che illustrava una ricerca ISFOL sui giovani che hanno svolto il Servizio civile nazionale con oltre 2.000 visualizzazioni.

Continua ad essere attivo il feed RSS per consentire, a chi lo volesse, di poter essere aggiornato in tempo reale sulle notizie pubblicate sul sito del dipartimento.

Su tutti e tre i siti è continuato il servizio per il monitoraggio degli accessi e la registrazione del comportamento di navigazione degli utenti. I dati e le relative elaborazioni costituiscono un significativo strumento di analisi e miglioramento della fruizione e usabilità dei siti stessi.

Analizzando le statistiche abbiamo avuto sul sito del Servizio Civile Nazionale (*Figura 1*) più di **14.500.000** visualizzazioni di pagine per un totale di quasi **1.300.000** utenti, con un picco nel periodo di pubblicazione del bando ordinario (30 maggio – 8 luglio). Sul sito dipartimentale (*Figura 2*) abbiamo ottenuto più di **2.200.000** visualizzazioni di pagina per oltre **500.000** utenti,

Il servizio comunicazione si occupa anche dell'invio di una newsletter periodica a tutti gli iscritti. Nel 2016 sono state inviate **8** newsletter e ognuna di esse ha raggiunto più di **15.000** utenti iscritti.

La pubblicazione delle informazioni sui tre siti del Dipartimento della gioventù e del servizio civile nazionale viene effettuata dalla redazione interna al Dipartimento.

La responsabilità dei contenuti (dati e informazioni) e la garanzia del relativo aggiornamento è in capo ai Servizi competenti per tematica.

Figura 1 - Statistiche sito Serviziocivile.gov.it

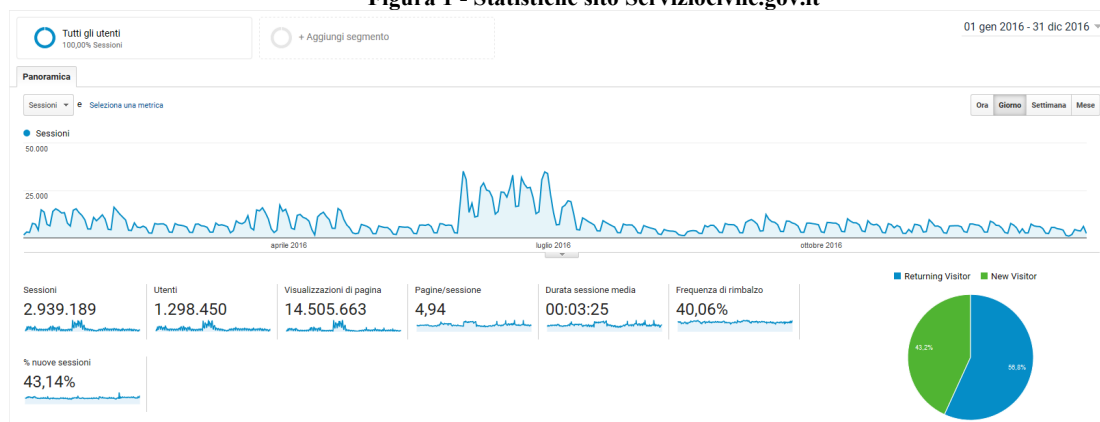


Figura 2 - Statistiche sito gioventuserviziocivilenazionale.gov.it

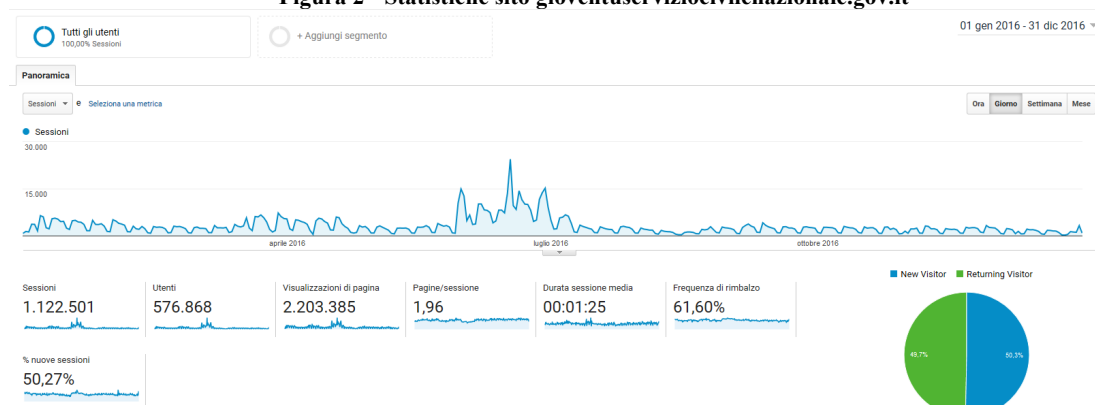


Figura 3 – Pagina Facebook Servizio Civile Nazionale



Figura 4 – Canale Youtube del Dipartimento



Figura 5 – Pagina Flickr del Dipartimento

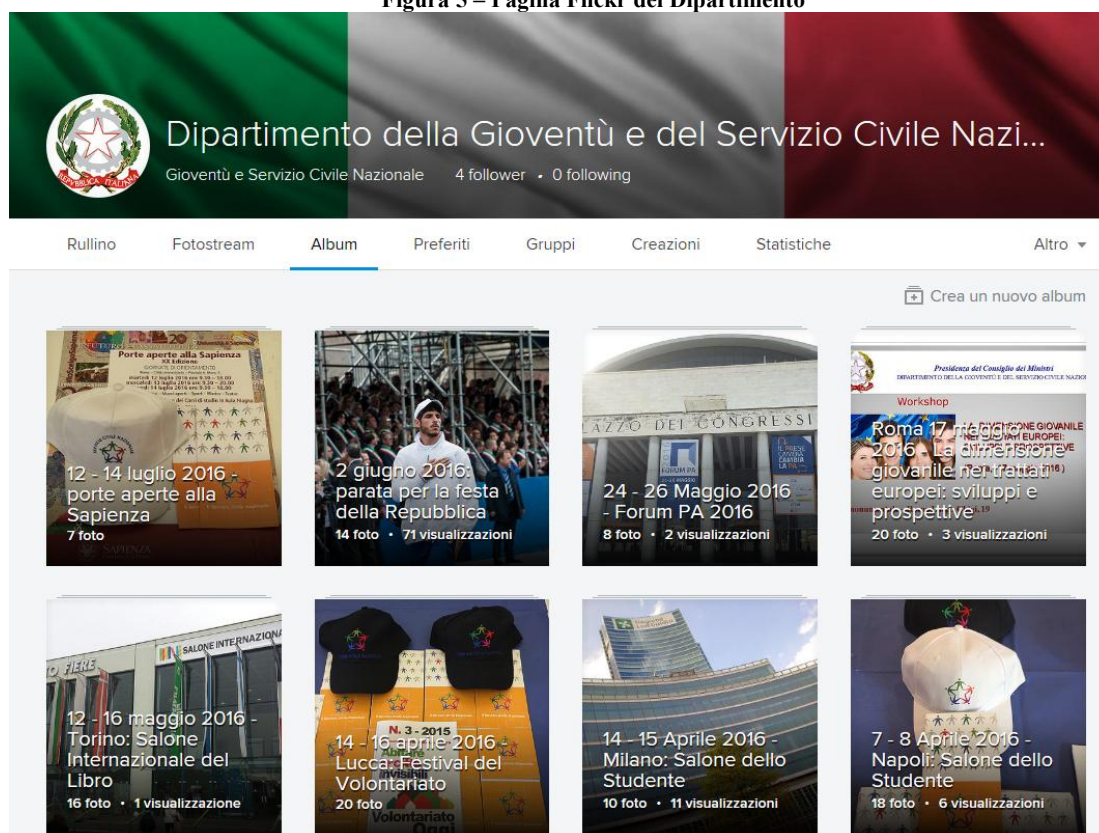


Figura 6 – Canale Twitter del Dipartimento



3.3.3 Manifestazioni e fiere

Anche per il 2016, il Dipartimento ha garantito la propria presenza ad alcune delle più importanti manifestazioni italiane per la promozione del Servizio civile nazionale in quei luoghi frequentati dai giovani che, per fascia d'età e per "momento decisionale" della loro vita, costituiscono il pubblico ideale.

Nello specifico, il Dipartimento ha partecipato alle seguenti manifestazioni:

- Bologna – 1, 2 marzo – Alma Orienta
- Napoli – 7, 8 aprile – Salone dello studente
- Milano – 13, 14 aprile – Salone dello studente
- Catania – 13, 14, 15 dicembre – Salone dello studente
- Roma – 24, 25, 26 maggio – Forum P.A.
- Lucca – 15, 16 maggio – Festival del Volontariato
- Palermo – 18, 19, 20 ottobre – Orienta Sicilia
- Salerno – 2, 3, 4 settembre – Fanta Expo
- Torino – 14, 15 maggio – Salone del libro
- Roma Università Luiss – 31 marzo - Career Day 2016
- Roma 12, 13, 14 luglio - Università degli Studi di Roma "La Sapienza"
- Civitavecchia 22, 23 maggio – High School Game

Il servizio comunicazione ha organizzato inoltre cinque importanti appuntamenti:

- Roma - 3 marzo – i ragazzi del Servizio civile nazionale incontrano il Presidente della Repubblica.

L'occasione è stata la celebrazione dei 15 anni dalla legge n. 64 del 2001 di istituzione del servizio civile. Più di 300 i partecipanti tra cui circa 200 i volontari in servizio; presenti il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali Giuliano Poletti, il Sottosegretario di Stato allo stesso ministero Luigi Bobba, parlamentari, rappresentanti delle Regioni, il Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale con una rappresentanza di dirigenti e funzionari, autorità civili e operatori del mondo del volontariato.

- Roma – 3 marzo - Giovani idee per il nuovo spot del Servizio Civile

"Il nuovo spot sul servizio civile di 60 secondi con le voci, le idee, i volti, l'esperienza e la creatività dei giovani volontari in servizio". Questo il titolo del concorso per la realizzazione da parte dei giovani di uno spot e di un cortometraggio sull'esperienza di servizio civile lanciato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale in occasione

dell'incontro al Quirinale con il Capo dello Stato. Lo spot vincitore del concorso è stato utilizzato per la campagna di informazione 2017 trasmessa sulle reti televisive RAI.

- 2 giugno 2016 Festa della Repubblica

Lungo la via dei Fori Imperiali, il contingente di 47 volontari di Servizio civile nazionale, in occasione della consueta cerimonia delle forze armate e corpi non armati dello Stato, ha sfilato per riaffermare la difesa dei valori costituzionali fondamento della Patria.



- Stato Città del Vaticano – 26 novembre – Udienza col Santo Padre papa Francesco

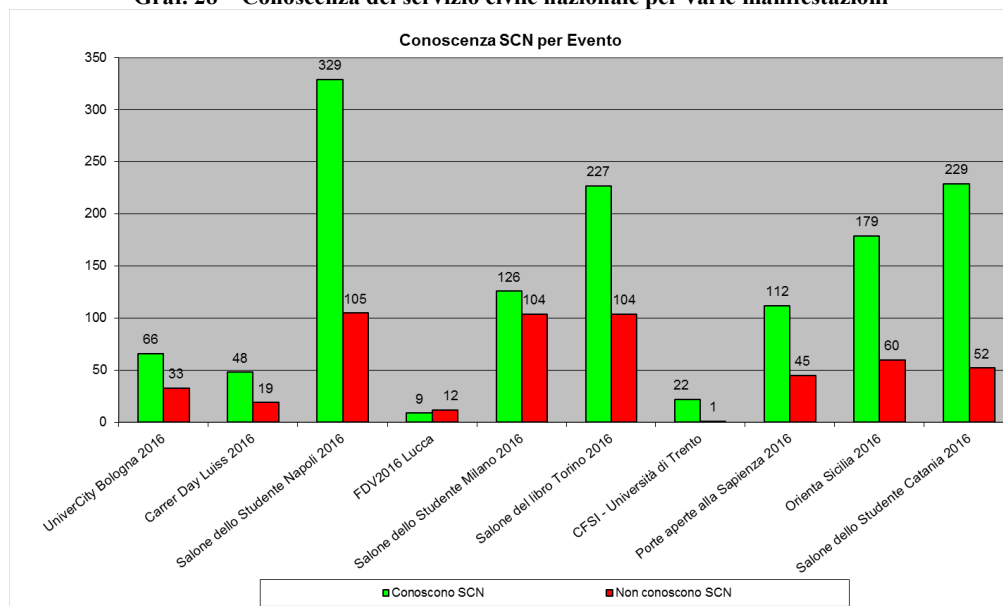
Il 26 novembre circa 7.000 giovani in Servizio civile nazionale sono stati ricevuti in udienza da Papa Francesco. L'udienza concessa dal Santo Padre è stata un riconoscimento del valore positivo e formativo dell'esperienza di servizio per gli altri che pone al centro i giovani e la loro scelta di servire la comunità concorrendo alla realizzazione del bene comune.

- Roma – 13 dicembre - Cerimonia di Premiazione del "Concorso per la realizzazione dello Spot e del Cortometraggio di promozione del Servizio Civile Nazionale per l'Anno 2017.

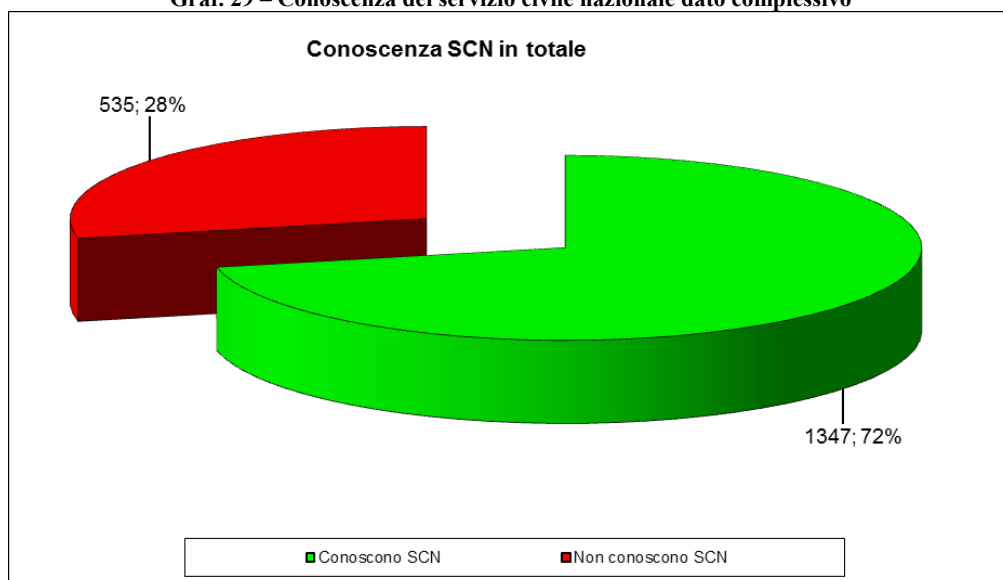
Il 13 dicembre, presso la Sala polifunzionale della Presidenza del Consiglio si è svolta la cerimonia di premiazione dei vincitori del concorso "spot 2017"; al 1°, 2° e 3° classificato di ciascuna tipologia di prodotto - spot e cortometraggio – è stata consegnata una targa ricordo. Successivamente, il Dipartimento per l'informazione e l'editoria ha curato le attività finalizzate ad utilizzare lo spot video vincitore come campagna di comunicazione per il Servizio Civile Nazionale anno 2017.

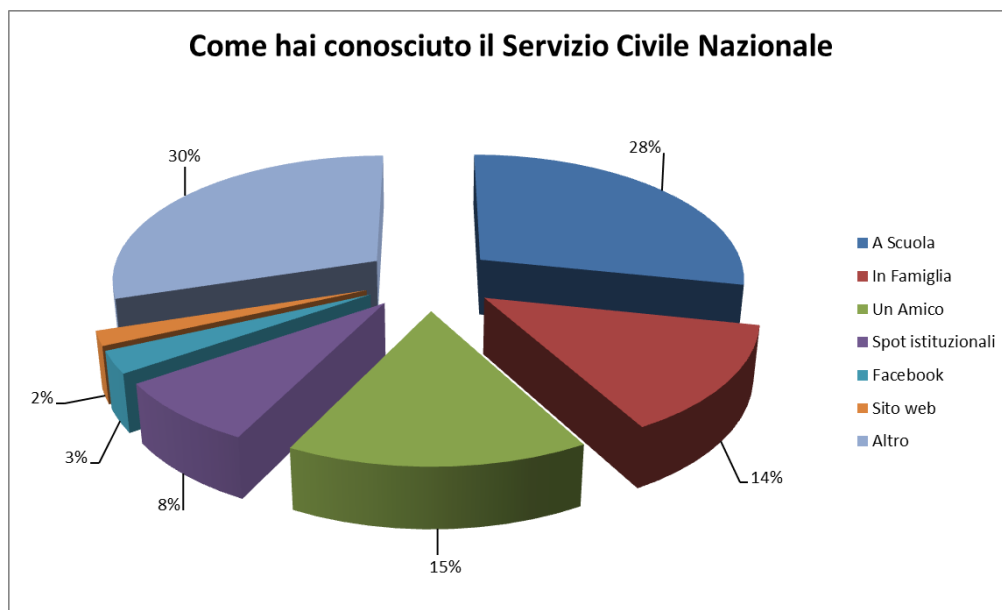
Nell'ambito delle principali manifestazioni è stato proposto, per il terzo anno consecutivo, ad alcuni giovani che si sono recati presso lo stand del Dipartimento, un breve questionario con lo scopo di rilevare il grado di conoscenza del Servizio civile nazionale. Da tali dati è emerso che il 28% dei giovani non conosce ancora il servizio civile nazionale (Graf. 28 e Graf. 29).

Graf. 28 – Conoscenza del servizio civile nazionale per varie manifestazioni

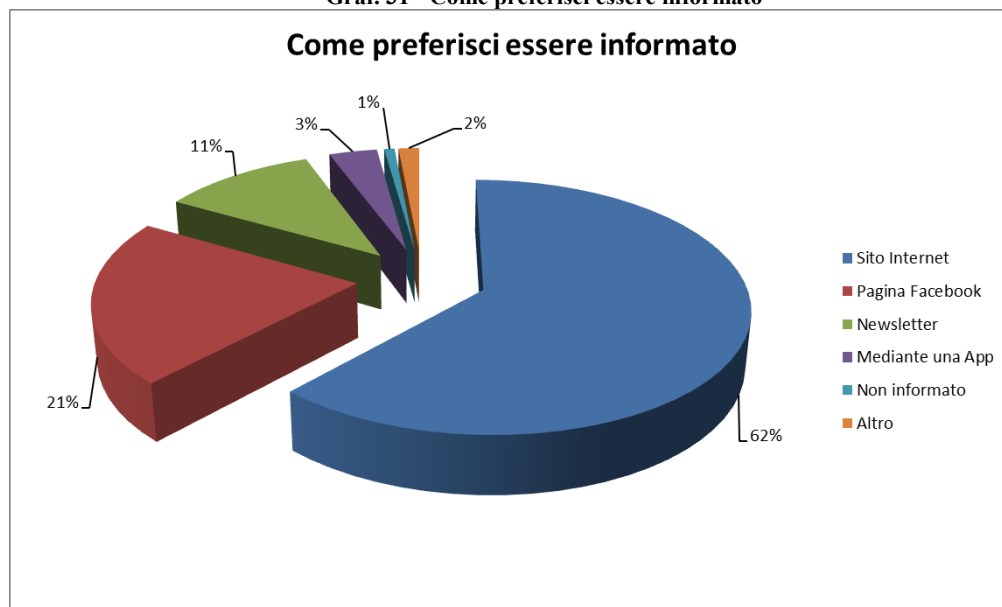


Graf. 29 – Conoscenza del servizio civile nazionale dato complessivo



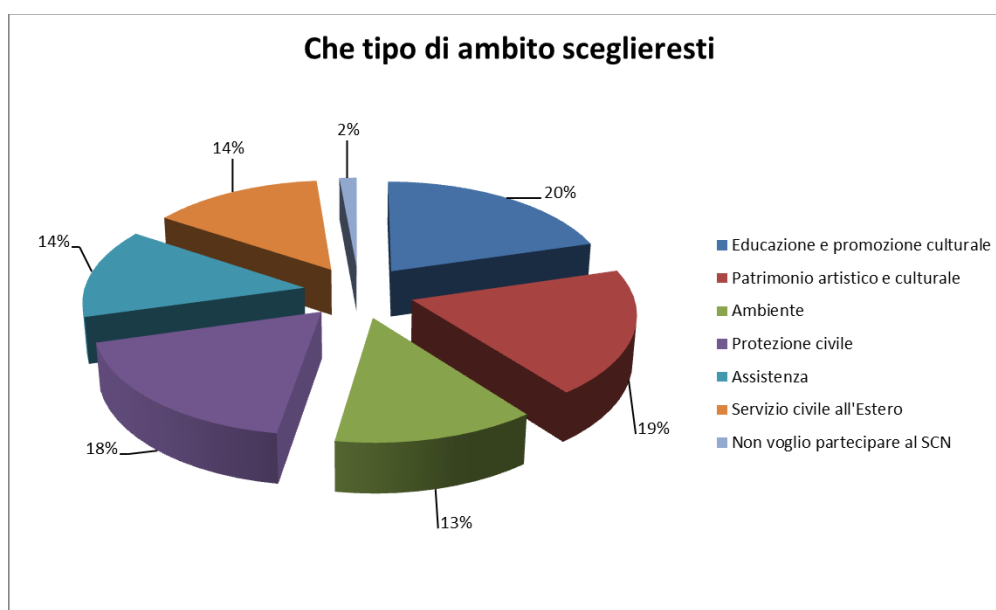
Graf. 30 - Come hai conosciuto il Servizio Civile Nazionale

I dati ci dicono anche che la scuola è ancora in maggior veicolo per la diffusione del Servizio Civile tra i ragazzi (*Graf. 30*), seguiti dalle amicizie e dalla famiglia, mentre la maggior parte degli intervistati preferisce essere informato attraverso il sito internet e la pagina Facebook (*Graf. 31*).

Graf. 31 - Come preferisci essere informato

Tra le varie domande, veniva chiesto ai ragazzi che ambito sceglierebbero nel caso in cui facessero il Servizio Civile Nazionale (Graf. 32): i risultati hanno dimostrato un pari merito tra gli ambiti Educazione e promozione culturale, Patrimonio artistico e culturale e la Protezione Civile.

Graf. 32 - che tipo di ambito sceglieresti



3.3.4 Campagne di comunicazione

Nel 2016 sono stati lanciati sulle reti RAI, successivamente alla pubblicazione del bando ordinario di servizio civile nazionale, i nuovi spot realizzati in collaborazione con il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria.

3.3.5 Le conferenze stampa

Le conferenze stampa organizzate nel corso del 2016 che hanno riguardato il servizio civile nazionale sono state:

- 16 marzo 2016: in occasione della stipula del protocollo di Intesa con la Fondazione Monte dei Paschi di Siena, per la realizzazione di un progetto di Servizio civile Nazionale nella provincia di Siena, che ha visto coinvolti quattro giovani volontari. Progetto interamente finanziato dalla Fondazione Monte dei Paschi di Siena e per il quale il Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale ha curato la selezione dei volontari.

- 6 aprile 2016: presso la sala stampa Donat Cattin del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in occasione della firma a Milano, tra il Ministro delle Politiche agricole, Alimentari e Forestali Maurizio Martina e il Sottosegretario di Stato al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali Luigi Bobba, del protocollo di intesa per la realizzazione di progetti di Servizio Civile Nazionale volti a interventi finalizzati a tematiche sociali, ambientali e alimentari, legate all'agricoltura.
- 4 agosto 2016: presso la sala stampa Donat Cattin del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, analisi dell'on. Luigi Bobba sui risultati di una ricerca ISFOL su *“chi sono i ragazzi che hanno svolto il servizio civile nazionale”*
- 30 novembre 2016: presso la sala stampa Donat Cattin del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il sottosegretario Luigi Bobba ha presentato l'iniziativa “Il volontariato va a scuola”: i giovani delle Scuole Superiori protagonisti in 20 progetti di volontariato sociale.

3.3.6 Comunicati stampa

Nel corso del 2016 il servizio ha redatto e lanciato 14 comunicati stampa.

3.4 L'informatica

Nel prosieguo delle scelte programmatiche tracciate negli scorsi anni, nel 2016 le attività del Servizio per l'Informatica hanno avuto come obiettivi il consolidamento e potenziamento dei servizi che svolge e l'adeguamento tecnologico e funzionale alle nuove esigenze.

Attività sistemistiche

Le attività sistemistiche si sono concentrate essenzialmente sul potenziamento della prestazione dei server, sulla sicurezza dei dati migliorandone anche il backup e sulla sicurezza dei sistemi informatici.

- **Potenziamento server**

Per far fronte all'aumento del carico di lavoro ed anche ad una maggiore richiesta di risorse hardware da parte delle ultime versioni dei sistemi operativi è stato necessario potenziare il Blade Center che è il corpo hardware centrale del CED e contiene tutti i server virtuali utilizzati per le applicazioni software del DGSCN.

In associazione all'implementazione hardware per una maggior sicurezza e per aumentare i valori di continuità e le prestazioni è stata sviluppata una nuova architettura sistemistica che migliora la fruizione delle applicazioni del Dipartimento da parte degli utenti esterni.

- **Implementazione nuovo sistema di Backup**

Per mettere in sicurezza tutti i server virtuali ed una quantità di dati notevolmente cresciuta nell'ultimo anno è stato necessario cambiare modalità di backup aggiornando il software per renderlo compatibile con la tecnologia di virtualizzazione. La scarsa velocità di backup, ormai insostenibile, è stata migliorata utilizzando direttamente i dischi per le copie dei dati, solo successivamente queste copie vengono a loro volta spostate sui nastri. Logicamente lo "storage" è stato implementato con l'aggiunta di dischi necessari a contenere tutti i dati dei backup e sono state introdotte nuove tecnologie software per velocizzarne le performance.

- **Miglioramento della sicurezza dei sistemi informatici**

Per aumentare la sicurezza contro le più recenti varianti di virus che hanno creato a livello mondiale enormi problemi alla sicurezza dei dati è stato aggiornato il sistema di Antivirus all'ultima versione ed implementato i sistemi di sicurezza con nuove tecnologie di protezione tra cui sono stati introdotti "Intrusion Prevention System (IPS)" e "Intelligent

Threat Cloud”. Anche il “ firewall” è stato implementato con la più recente funzionalità di “Threat Prevention” che include nuove tecnologie di Anti-Virus, Anti-Bot e Threat Emulation

Sviluppo procedure informatiche

- Sistema Unico SCN

Lo scorso anno era stato rilasciato il nuovo Sistema Unico SCN utilizzato per la gestione dei progetti relativi ai volontari di Servizio Civile (Sistema Helios) e di Garanzia Giovani (Sistema Futuro). Quest’anno il Sistema Unico SCN, oltre ad aver subito gli aggiustamenti necessari alle varie esigenze di “Presentazione progetti” diverse dal bando “Ordinario”, è stato implementato con nuovi moduli di cui segue una breve sintesi:

- Sviluppo nuovo modulo delle “Verifiche” che prevede la gestione della programmazione delle verifiche ispettive presso gli Enti che svolgono servizio civile. La procedura gestisce sia quelle programmate che quelle su segnalazione e prevede inoltre la gestione delle sanzioni.
 - Nuovo modulo funzionale che consente agli Enti di prima classe di poter scaricare l’attestato di partecipazione per gli OLP che hanno frequentato il corso previa verifica ed autorizzazione da parte del Dipartimento
 - Aggiornamenti e miglioramento della gestione dei volontari di Garanzia Giovani in relazione al pagamento della formazione.
- Sviluppo Sistema di gestione del progetto europeo denominato “ IVO4ALL”
 - Il Dipartimento ha partecipato al programma europeo sperimentale IVO4ALL relativo a un nascente Servizio Civile Europeo. Per tale ragione il Servizio Informatica, poiché non era possibile gestire tale progetto con i Sistemi già utilizzati per il Servizio Civile, ha sviluppato una procedura ad hoc. Questa procedura prevede la creazione e la gestione della banca dati dei volontari con le relative presenze, i dati attinenti i corsi di formazione e quanto necessita al sistema di contabilità. Anche quest’ultimo sistema è stato adeguato appositamente per il pagamento delle spettanze dei volontari oltre che alla produzione e presentazione, presso l’Agenzia delle entrate, delle relative Certificazioni Uniche.

- Piattaforme online

- Analisi, progettazione e realizzazione della piattaforma online per la presentazione dei progetti di partecipazione al bando "Orientamento e placement giovani talenti";
- Analisi, progettazione e realizzazione della piattaforma online dedicata al “Concorso per la realizzazione di uno spot video o di un cortometraggio a favore del Servizio Civile nazionale”;
- Analisi, progettazione e realizzazione della piattaforma online dedicata alla registrazione delle domande di partecipazione all’udienza del Santo Padre 2016;

- Procedure amministrative

Sistema “Documenti CAD” e dematerializzazione

L’informatica ha sviluppato ed impiega un software per la produzione e gestione dei documenti informatici a norma del D. Lgs. 82/2005 (Codice dell’Amministrazione digitale); tale software è operativo dal 2010 e permette di gestire moduli interni e decreti, documenti destinati all’esterno verso le imprese, i cittadini e le Pubbliche Amministrazioni. Nel corso del 2016, il suddetto software, è stato implementato e rivisitato in alcune funzionalità rendendolo, inoltre, anche più facile e duttile nell’utilizzo. Le implementazioni che sono state fatte sono le seguenti:

- Introduzione di una nuova tipologia di documento interno: “Appunto”;
- Assegnazione dei protocolli in uscita ai Gruppi di Lavoro e non solo ai Servizi /Uffici;
- Possibilità di assegnare un documento in uscita a più fascicoli, in modo che non si debba operare sul sistema documentale dopo la protocollazione dello stesso;
- Nuova funzionalità “Firma Allegati”: si può organizzare il flusso firma affinché il Dirigente responsabile firmi digitalmente l’allegato o gli allegati da trasmettere e il Dirigente responsabile della trasmissione firmi digitalmente la lettera di invio dell’allegato precedentemente firmato.
- Possibilità di gestire un documento con multiprotocollo e multi destinatario: lo stesso documento dopo la firma digitale del Dirigente responsabile può essere inviato a più destinatari e per ogni destinatario viene emesso uno specifico protocollo.

Programma Operativo Nazionale Occupazione Giovani (PON IOG) - Garanzia Giovani misura

Servizio Civile

- Nell'ambito del Programma sono state realizzate delle procedure informatiche per la creazione automatica delle tabelle utili alla trasmissione dei dati tramite il protocollo di colloquio per la rendicontazione delle spese; è stato predisposto un Sistema che consente di reperire tutti i documenti attinenti ai singoli mandati da rendicontare; sono stati altresì prodotti i report riepilogativi attinenti i pagamenti ai volontari utilizzati dal Servizio Amministrazione e Bilancio per il completamento della richiesta di rimborso.
- Reportistica (Business Object)
 - Adeguamento della piattaforma di Business Intelligence per l'inserimento dei dati relativi al pagamento/rendicontazione della formazione generale dei volontari impegnati in progetti di Garanzia Giovani
 - Predisposizione e fornitura di report statistici per le Commissioni di valutazione dei bandi delle Politiche Giovanili quali "Sostegno ai giovani talenti" e "Prevenzione e contrasto al disagio giovanile".
 - Predisposizione e fornitura di report statistici per la società indicata dal Dipartimento per effettuare un'indagine conoscitiva sul servizio civile.

Sito Dipartimentale

Supporto tecnico alla società eLog, che gestisce il sito del Dipartimento, per il porting delle seguenti funzionalità sulla nuova piattaforma informatica usata per il sito (CMS Umbraco).

- Racconta la tua esperienza di servizio civile
- Questionari di fine servizio
- Elezioni e rappresentanza dei rappresentanti di servizio civile nazionale

3.5 L'attività normativa

3.5.1 Legge 6 giugno 2016, n. 106, recante “Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell’impresa sociale e per la disciplina del Servizio civile universale”

Per quanto concerne l’attività normativa dell’anno 2016, occorre innanzitutto segnalare che si è concluso l’iter di approvazione del disegno di legge recante “*Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell’impresa sociale e per la disciplina del Servizio civile universale*”. Il testo della legge è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 141 del 18 giugno 2016.

Per quanto di interesse, la L. 6 giugno 2016, n. 106 ha delegato il Governo ad adottare uno o più decreti legislativi per la revisione della disciplina del servizio civile nazionale - istituito ai sensi della L. 6 marzo 2001, n. 64 e regolato dal D.lgs. 5 aprile 2002, n. 77 - secondo i principi e i criteri direttivi individuati all’articolo 8 della medesima legge.

Il provvedimento normativo introduce innovazioni significative nel sistema, volte ad introdurre il principio di universalità, nonché a colmare le criticità venute in rilievo nel corso degli anni e consentire una maggiore razionalizzazione degli interventi di servizio civile.

In particolare la L. n. 106/2016, tra i principi ed i criteri direttivi, ha previsto l’istituzione del servizio civile universale, finalizzato alla difesa non armata della Patria e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica, nonché un meccanismo di programmazione, di norma triennale, dei contingenti di giovani da avviare al servizio. Inoltre ha assegnato ai soggetti che partecipano alla realizzazione del sistema un diverso ruolo rispetto alla previgente normativa: allo Stato ha attribuito le attività di programmazione, organizzazione, accreditamento e controllo; alle Regioni ha riconosciuto un coinvolgimento nella realizzazione dei programmi di intervento da parte di enti locali, altri enti pubblici territoriali ed enti del terzo settore; agli enti del servizio civile ha affidato la realizzazione degli interventi; ai giovani volontari ha attribuito la funzione di svolgere le attività previste nei programmi di intervento.

Tra gli ulteriori criteri, con riferimento ai giovani volontari, la legge delega ha previsto la definizione di uno *status* giuridico dei medesimi; una flessibilità della durata del servizio (non inferiore a otto mesi e non superiore ad un anno), che contemperi le finalità dello stesso con le esigenze di vita e di lavoro dei giovani coinvolti; la possibilità di svolgere il servizio all’estero; nonché il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite durante l’espletamento del servizio civile, nei percorsi di istruzione e in ambito lavorativo.