

La realizzazione di tale nuovo programma si è resa necessaria anche al fine di consentire l'accesso da parte delle istituende sedi periferiche alla banca dati dell'Ufficio attraverso una rete geografica virtuale.

2.4 Il Servizio relazioni esterne (URP) e il “call center”

L'affluenza del pubblico all'URP si è attestata su di un numero medio giornaliero pari a circa 100/150 persone provenienti da tutta l'Italia, sebbene sia ovviamente prevalente il numero di utenti residenti nella capitale o in paesi limitrofi.

Per assicurare un servizio informativo anche all'utenza di altre città italiane è stato attivato nel mese di dicembre un servizio di “call center” (numero telefonico 848 800 715) dotato di 12 linee telefoniche e di 6 operatori.

L'obiettivo è quello di offrire una prima accoglienza alle varie richieste fornendo una risposta diretta ai quesiti degli interessati in caso di informazioni standardizzate e codificate (es. partenze, adozione di provvedimenti a seguito di istanze proposte dagli utenti, informazioni di carattere generale a enti e a tutti i giovani interessati al servizio civile), ovvero segnalare all'Ufficio i casi che richiedono una più accurata valutazione o l'acquisizione di informazioni specifiche.

Il numero medio delle telefonate nel primo mese di funzionamento è stato di circa 1.000/1.500 al giorno.

L'attivazione del “call center” ha consentito di alleggerire l'impressionante carico di telefonate in arrivo presso tutti i numeri di telefono dell'Ufficio (e anche presso i numeri del centralino della Presidenza del Consiglio dei Ministri) da parte di obiettori e enti alla ricerca di informazioni e di sostituire con risposte telefoniche puntuali altri canali di comunicazione in precedenza utilizzati per non lasciare gli utenti e gli interlocutori dell'Ufficio senza informazioni.

E' il caso degli interventi sul “forum” del sito internet www.serviziocivile.it di personale dell'Ufficio, in risposta a quesiti avanzati soprattutto dagli obiettori di coscienza, e delle risposte via e-mail – ne sono state date oltre 15.000 nel corso del 2000 – sia in risposta

alle domande degli obiettori, che per aggiornare obiettori ed enti sulla situazione dei pagamenti e dei rimborsi.

Dopo l'attivazione del "call center" l'Ufficio non ha sospeso l'utilizzo di internet per informare l'utenza ma ha potuto dare maggiore sistematicità alle comunicazioni diffuse su questo canale aggiornando con maggiore frequenza la "home page" con le novità più rilevanti e dedicando maggiore attenzione alla redazione di risposte tipo alle domande più frequenti (faq) in arrivo sul forum.

2.5 Il sito Internet

Il sito Internet (www.serviziocivile.it) si è confermato come strumento fondamentale di divulgazione e di contatto con il pubblico in quanto, grazie al suo costante monitoraggio e aggiornamento da parte dell'Ufficio, ha consentito agli utenti interessati alla materia di ottenere puntuali informazioni e di confrontarsi e porre quesiti nella directory "forum".

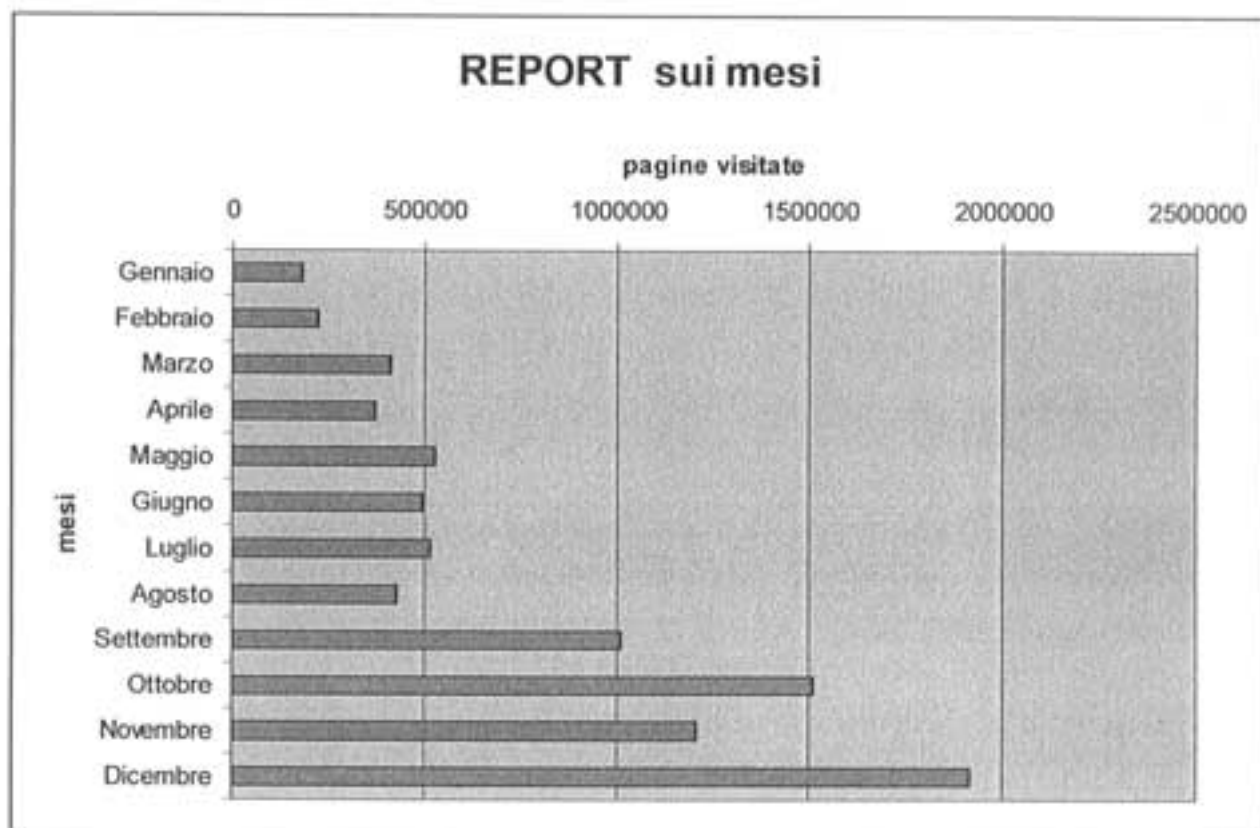
La consultazione del sito ha raggiunto traguardi particolarmente elevati per la Pubblica Amministrazione: infatti sono stati registrati 25.872.163 accessi (per una media giornaliera di 71.983) con 108.706 Gbytes di dati trasferiti (per una media giornaliera di 309.711 Mbytes).

Si è registrato un incremento delle visite da gennaio a dicembre 2000 del 1.000% circa, passando dalle 181.546 pagine visitate nel mese di gennaio alle 1.919.082 nel mese di dicembre (cfr. fig. 16) con una media settimanale di circa 1.500.000 di pagine visitate.

Le percentuali degli accessi alle singole "directories" in cui è articolato il sito sono rappresentate nella figura 17.

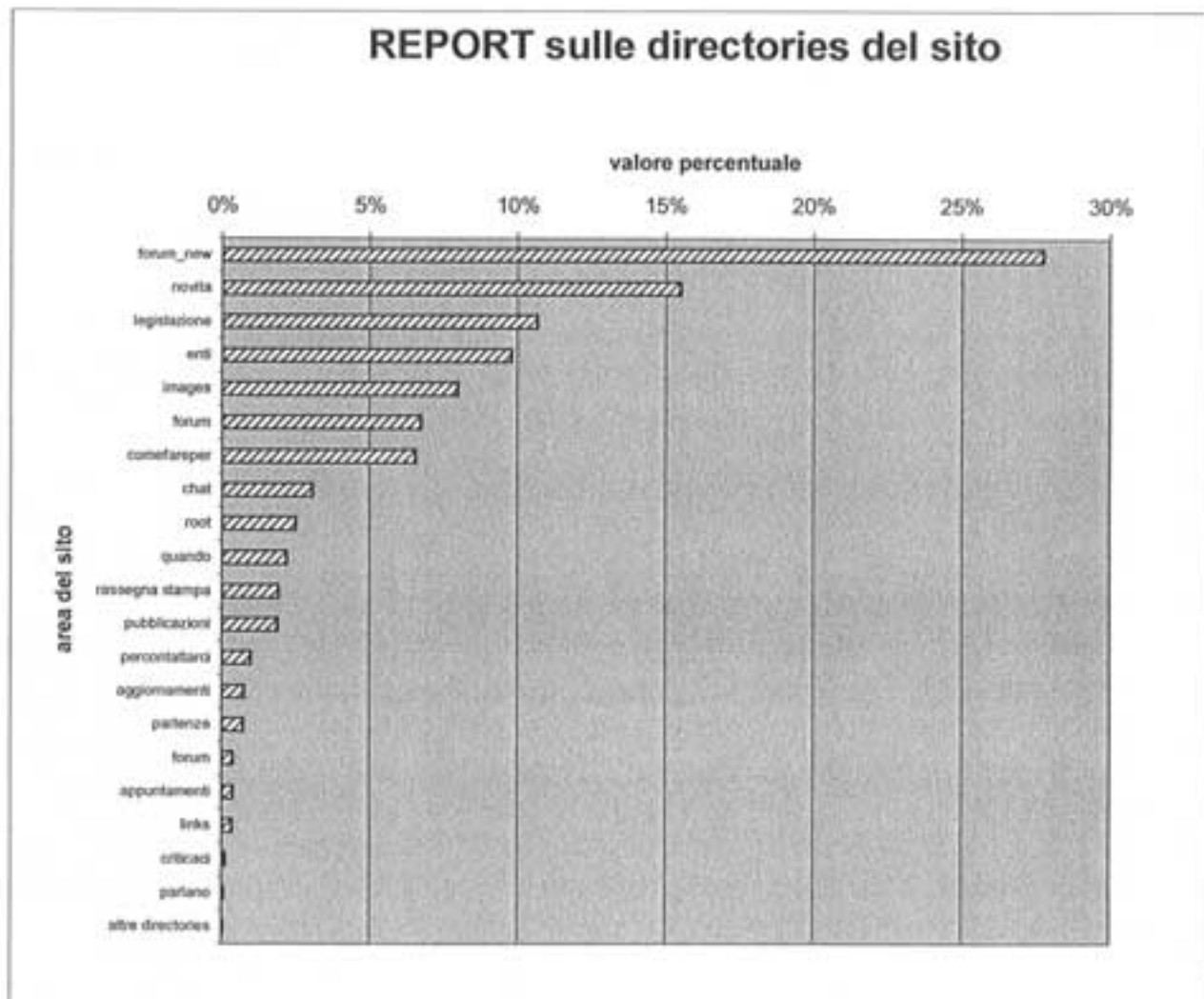
Infine la "homepage" è stata visitata circa 835.000 volte e i documenti scaricati (in formato pdf, rtf e txt) sono stati circa 500.000.

Fig. 16



Fonte: UNSC

Fig. 17



Fonte: UNSC

2.6 Il Bilancio – La gestione delle risorse finanziarie

Le risorse disponibili, nell'anno 2000, per la gestione finanziaria dell'Ufficio nazionale per il servizio civile sono state pari a lire 171.850 milioni.

Dette risorse sono state suddivise, nell'ambito dell'U.p.b. 16.1.2.1 dello stato di previsione della spesa del Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica, dal predetto Ministero nel seguente modo:

Cap. 5717- Fondo nazionale per il servizio civile - lire 166.850 milioni;

Cap. 5718- Spese di funzionamento dell'Ufficio nazionale per il servizio civile - lire 5.000 milioni.

Alla data del 31 dicembre 2000 risultavano effettivamente pagate le seguenti somme:

- Cap. 5717 lire 65.771 milioni circa;
- Cap. 5718 lire 2.214 milioni circa.

Il dettaglio dei risultati gestionali dell'anno 2000 dell'Ufficio nazionale per il servizio civile è riportato nella tabella n.17.

In merito ai dati esposti nella tabella va segnalato che le considerevoli somme rimaste da pagare, sono la conseguenza delle difficoltà operative incontrate dall'Ufficio nella fase di avvio delle proprie procedure amministrative, di spesa e contabili - che, di fatto, hanno consentito all'Ufficio di operare regolarmente a partire dal mese di agosto 2000 – nonché della tardiva disponibilità di lire 2.000 milioni, avutasi sul capitolo 5718, della summenzionata U.p.b. 16.1.2.1. Le predette risorse finanziarie sono risultate disponibili solo

nel mese di dicembre 2000, a seguito dell'approvazione della legge 23 ottobre 2000, n. 317 "Legge di assestamento al bilancio dello Stato" e della conseguente rimodulazione del Programma annuale dell'Ufficio, adottato ai sensi dell'art. 7 del Regolamento concernente "Organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio nazionale per il servizio civile", approvato con D.P.R. 28 luglio 1999, n. 352.

Tab. 17

Risultati gestionali anno 2000

	Dettaglio della voce di spesa	Previsione definitiva	Somme pagate
Capitolo 5717 - Fondo nazionale per il servizio civile			
1	Paghe, vitto ed alloggio	163.512.581.254	65.764.598.170
2	Trasporto obiettori	2.800.000.000	0
3	Convenzione Poste S.p.a.	100.000.000	0
4	Spese cartoline precetto	300.000.000	36.000
5	Contenzioso obiettori	50.000.000	0
6	Stampati obiettori	87.418.746	6.450.840
7	Totale capitolo 5717	166.850.000.000	65.771.085.010
Capitolo 5718 - Spese di funzionamento dell'Ufficio			
8	Spese per il personale in servizio (compensi per lavoro straordinario, rimborsi competenze spettanti al personale comandato, buoni pasto, attività formative)	1.150.000.000	649.886.771
9	Missioni per attività ispettive e funzionali	50.000.000	15.565.320
10	Acquisizione di beni e servizi da terzi ivi comprese le consulenze necessarie al funzionamento dell'Ufficio	1.433.500.000	701.765.168
11	Spese per informatica, abbonamento a codici e leggi, giornali, gestione del sito e attività informative sul servizio civile	1.112.500.000	226.599.500
12	Spese per il funzionamento dell'Ufficio (mobili e arredi, attrezzature di ufficio, trasporto facchinaggio, materiali di cancelleria e stampati, manutenzioni, pulizia ecc.)	634.000.000	193.574.820
13	Fitto locali	620.000.000	427.161.000
	Totale capitolo 5718	5.000.000.000	2.214.552.579
	TOTALE GENERALE	171.850.000.000	67.985.637.589

Fonte: UNSC

2.7 Quadro riassuntivo delle novità sul piano normativo

L'anno 2000 ha segnato un periodo di rilevante attività normativa nella attuazione della disciplina relativa allo svolgimento del servizio civile.

In particolare, sono stati elaborati numerosi provvedimenti indispensabili per il funzionamento dell'Ufficio e per la corretta gestione del servizio civile, in attuazione degli adempimenti previsti sia dalla legge 8 luglio 1998, n.230 sia dal Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio nazionale per il servizio civile, approvato con d.P.R.28 luglio 1999, n. 352.

L'Ufficio ha innanzitutto provveduto a predisporre – sotto forma di D.P.C.M. - gli schemi di regolamenti di gestione amministrativa del servizio civile e di disciplina per gli obbiettivi di coscienza, a norma dell'articolo 8, comma 2, lettere *i)* e *l)* della legge n.230/98, trasmessi - previa acquisizione del parere della Consulta nazionale per il servizio civile - al Dipartimento degli Affari giuridici e legislativi della Presidenza del Consiglio dei Ministri, al fine di dar seguito all'*iter* procedurale previsto.

Tuttavia, a seguito delle indicazioni del Dipartimento degli Affari giuridici e legislativi, che ha ritenuto perentori i termini previsti dalla legge 230/98 per l'emanazione dei regolamenti in argomento (tre mesi dall'emanazione del D.P.R. n. 352/99), si è inteso utilizzare lo strumento del D.P.R. a norma dell'art. 17, comma 1, della legge n. 400/88, integrandone peraltro l'*iter* con il parere delle competenti commissioni parlamentari e, limitatamente al regolamento di gestione, con il parere della Conferenza unificata Stato-città e autonomie locali.

E' evidente quindi l'ulteriore prolungamento dei tempi di emanazione dei regolamenti in argomento che ha comportato e comporta inevitabili difficoltà operative per l'Ufficio e disfunzioni nella gestione del servizio civile.

In attesa della definizione di detti regolamenti, e a seguito del trasferimento delle funzioni in materia di obiezione di coscienza dall'Amministrazione della difesa all'Ufficio nazionale per il servizio civile, si è provveduto alla definizione di termini, modalità e procedure in materia di gestione amministrativa, tenuto conto anche del fatto che i soggetti deputati all'espletamento delle funzioni relative alla suddette materie (Direzione generale della leva e sue strutture periferiche) non avevano ormai più alcuna competenza in materia. Con nota dell' 8 agosto 2000 sono state pertanto dettate e trasmesse a tutti gli enti convenzionati le "Prescrizioni per la gestione del servizio civile".

Con il D.P.C.M. in data 9 giugno 2000, è stata determinata l'entità della consistenza massima degli obiettori di coscienza da avviare al servizio nell'anno 2000, in relazione alle disponibilità finanziarie del Fondo nazionale per il servizio civile di cui all'articolo 19 della legge n.230/98. Sono stati, altresì, individuati gli aspetti applicativi delle condizioni per la concessione della dispensa e per l'invio in licenza illimitata senza assegni in attesa di congedo, a norma dell'articolo 9, comma 2 *quater*, della citata legge n.230/98.

Peraltro, a seguito del D.L. 28 marzo 2000, n. 70 che prevede, all'art. 6 c. 2 la riduzione, per l'anno 2001, dell'autorizzazione di spesa di cui alla L. 230/98, per un importo pari a lire 60 miliardi, è stato necessario dispensare, ovvero congedare anticipatamente - oltre ai giovani che si trovavano nelle condizioni previste dall'articolo 9, comma 2 *bis*, lettere a, b, c e d, della citata legge n. 230/98 - ulteriori 1.500 obiettori con decreto direttoriale del 15 maggio 2000, adottato in attuazione del medesimo art. 9, comma 2 *ter*.

Con D.P.C.M. in data 3 febbraio 2000 è stata disciplinata, ai sensi dell'articolo 2, comma 4 del D.P.R. 352/99, l'articolazione dell'Ufficio in servizi e nelle sedi periferiche, definendone altresì le competenze e la relativa dotazione organica.

In data 7 febbraio 2000 è stato adottato, a norma dell'articolo 7 del citato D.P.R. 352/99, il programma annuale relativo alle spese dell'Ufficio, nell'ambito del Fondo nazionale per il servizio civile, istituito ai sensi dell'articolo 19 della legge n.230/98. Il

programma ha tenuto conto dei bisogni e delle attività previste dalla citata legge n.230/98 nonché delle esigenze del personale.

Il 21 febbraio 2000 è stato sottoscritto dal Presidente del Consiglio dei Ministri il decreto con cui si è provveduto ad assegnare le risorse finanziarie — previste dai capitoli relativi all'unità revisionale di base n.16.1.2.1 dello stato di previsione della spesa del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica — al titolare del centro di responsabilità amministrativa — obiezione di coscienza — che è il direttore dell'Ufficio nazionale per il servizio civile, responsabile della gestione e dei risultati derivanti dall'impiego delle suindicate risorse.

L'Ufficio ha provveduto, in data 28 febbraio 2000, a stipulare con l'Amministrazione della difesa un accordo aggiuntivo al protocollo d'intesa del 22 novembre 1999, finalizzato a definire gli aspetti tecnico-operativi dei procedimenti - antecedenti al riconoscimento dell'obiezione di coscienza - che sono rimasti di competenza del Ministero della difesa.

Nel corso dell'anno 2000 è stato inoltre avviato l'esame parlamentare del disegno di legge (assegnato alla Commissione "Affari Costituzionali del Senato il 18/01/2000 con n. 4408) relativo alla "Istituzione del servizio civile nazionale" (approvato con legge 6 marzo 2001, n.64) volto ad introdurre nuovi istituti finalizzati, da un lato, a colmare i vuoti che inevitabilmente si creeranno nel servizio civile dopo la sospensione del servizio di leva obbligatorio, dall'altro a consentire lo sviluppo di politiche sociali più moderne e rispondenti alle esigenze dell'individuo e della collettività e a garantire una maggiore tutela dei diversi patrimoni della Nazione.

Il provvedimento legislativo è di particolare interesse per l'Ufficio in quanto già nel periodo transitorio, cioè nelle more della piena riorganizzazione del reclutamento delle Forze armate e del servizio civile su base volontaria, si propone di introdurre, al quadro disegnato dalla legge 230/98, una apertura alla partecipazione al servizio - a titolo volontario - delle

donne e dei giovani dichiarati inabili al servizio di leva e un ampliamento delle ipotesi di svolgimento del servizio civile all'estero.

Infine nel mese di dicembre 2000 è stato predisposto, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n.400, il regolamento recante lo statuto dell'Agenzia per il servizio civile, istituita - nell'ambito della riforma dell'organizzazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri - dal decreto legislativo 30 luglio 1999, n.303, a cui sono trasferiti, con le inerenti risorse finanziarie, materiali ed umane, i compiti attribuiti all'Ufficio nazionale per il servizio civile dalla legge n.230/98 e dai successivi provvedimenti legislativi in materia.

La scelta di affidare a un'apposita Agenzia la gestione delle attività in materia di servizio civile è espressione dei principi che ispirano la riforma dell'organizzazione del Governo, di cui al decreto legislativo 30 luglio 1999, n.300, secondo il quale le agenzie, disciplinate in via generale dagli articoli 8 e 9 del medesimo decreto, svolgono funzioni di carattere tecnico-operativo che richiedono particolari professionalità, conoscenze specialistiche, specifiche forme di autonomia e di organizzazione del lavoro, sicuramente diverse da quelle realizzabili all'interno delle tradizionali strutture ministeriali.

Il provvedimento, finalizzato a disciplinare l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia, nonché l'ordinamento del relativo personale e la gestione amministrativa e contabile, intende soddisfare l'esigenza avvertita presso l'opinione pubblica di un più efficiente ed efficace funzionamento del servizio civile.

2.8 La Consulta Nazionale del Servizio Civile

Con la registrazione del DPCM del 26 novembre 1999, il 31 gennaio 2000 l'Ufficio Nazionale ha comunicato la composizione ufficiale della Consulta Nazionale del Servizio Civile.

Il 23 febbraio 2000 si è tenuta la prima di tre sedute dedicate all'esame delle bozze di Regolamento di Gestione Amministrativa del Servizio Civile (Art.8, comma 2, lettera l della legge 230/98) e del Regolamento di Disciplina degli Obiettori (Art.8, comma 2, lettera i).

Con le sedute del 10 e del 17 marzo sono stati esaminati dettagliatamente i testi e richiesti all'Ufficio i chiarimenti necessari sui molteplici argomenti contenuti delle due bozze.

Il 5 aprile 2000 sono stati trasmessi al Direttore dell'Ufficio i pareri favorevoli sulle due bozze. Per quanto riguarda la bozza di Regolamento di gestione amministrativa sono state sottolineate alcune tematiche in materia di coperture assicurative, di controlli delle attività, di organizzazione dell'orario di servizio e di durata minima della formazione. Per quanto attiene al Regolamento di disciplina sono state fornite indicazioni di equilibrio fra i diritti e i doveri delle diverse componenti del servizio civile.

Con la successiva seduta del 17 maggio è stata esaminata la bozza delle "Norme transitorie per la gestione del servizio civile" che l'Ufficio Nazionale ha ritenuto necessario emanare in attesa dell'approvazione dei due Regolamenti di cui sopra. La Consulta ha espresso il proprio parere favorevole con alcune indicazioni aggiuntive.

Il 17 settembre 2000 la Consulta Nazionale del Servizio Civile è stata nuovamente convocata per iniziare l'esame di tre altri importanti provvedimenti: il primo si riferisce all'esame degli elementi necessari alla programmazione annuale del servizio; il secondo si riferisce ai materiali per la definizione delle nuove convenzioni-tipo, così come indicato

dall'articolo 21, comma 1 della legge 230/98; il terzo provvedimento riguarda la definizione dei contenuti e delle modalità della formazione per gli obiettori e per gli operatori degli enti.

Su tutti e tre gli argomenti, anche per il progredire di provvedimenti legislativi correlati (*in primis* il provvedimento della legge finanziaria 2001 e il DDL relativo all'"Istituzione del servizio civile nazionale"), i lavori della Consulta interesseranno anche i primi mesi del 2001.