

5. *Il Servizio relazioni esterne e il “call center”*

Il Servizio Relazioni Esterne, operativo da luglio 1999, nell'anno 2002 ha assicurato a tutti gli utenti una corretta informazione sulla normativa vigente, sui bandi di concorso per la selezione di volontari da impiegare in progetti di servizio civile in Italia e all'estero ai sensi della legge 64/01, sulle procedure, sullo stato dei procedimenti e degli atti amministrativi; raccoglie altresì segnalazioni su problematiche e disfunzioni che vengono sottoposti ai competenti Servizi dell'Ufficio.

Nel corso del 2002 l'affluenza del pubblico presso la sede centrale dell'Ufficio si è dimensionata su di un numero medio giornaliero pari a 150 persone.

Il *call center*, che opera con sei postazioni, ha assicurato un servizio informativo per otto ore al giorno, su cinque giorni settimanali. Il numero medio delle telefonate è stato pari a 1.600 giornaliere e ha fatto registrare picchi particolarmente elevati nei periodi coincidenti con le date di partenza degli obiettori, l'emanazione di nuove disposizioni normative e la pubblicazione dei bandi di concorso.

6. *Il sito Internet*

Il sito Internet www.serviziocivile.it, attivato dall'Ufficio nell'aprile 1999, si è confermato nel 2002 strumento fondamentale di divulgazione e di contatto con il pubblico, in quanto, grazie ad un costante monitoraggio e aggiornamento, ha consentito agli utenti interessati alla materia di ottenere aggiornate informazioni nonché di confrontarsi e porre quesiti nella directory “forum”.

Nel dicembre 2001, a seguito dell'avvio del Servizio Civile Nazionale, il sito è stato oggetto di *restyling* sia per adeguarlo ai compiti istituzionali assegnati all'Ufficio sia per migliorarne l'accessibilità e la fruizione da parte di persone disabili, come previsto nella circolare n. 32 del 6 settembre 2001 emanata dall'Autorità per l'Informatica

nella Pubblica Amministrazione. A tal fine sono state introdotte una sezione dedicata al Servizio Civile Nazionale e una “mappa”.

Dai dati rilevati risulta che il sito, nel corso del 2002, ha raggiunto livelli di elevata funzionalità e di efficace informazione; infatti, a fronte di circa 1,3 milioni di visitatori sono state accedute circa 88 milioni di pagine che rappresentano più del doppio di quelle del 2001 (41 milioni); i dati scaricati risultano essere 648 gbytes che costituiscono il quadruplo di quelli dell’anno precedente. I dettagli relativi a quanto sopra sono rappresentati analiticamente nella tabella 1.

Nella directory “forum” la parte del leone l’ha fatta la sezione relativa allo scambio di informazioni attinenti alle problematiche “prima della partenza” con 21.000 messaggi.

Tabella 1

Riepilogo mensile degli accessi al sito web e dei dati scaricati						
Mese	Domini visitati	Dati scaricati (in Kbytes)	Richieste effettuate	Pagine visitate	Files scaricati	Contatti
Gennaio	66.460	39.493.480	97.610	996.410	3.789.226	7.245.449
Febbraio	65.259	41.688.825	96.165	1.018.582	3.656.221	7.234.548
Marzo	70.574	39.210.331	103.324	987.021	3.720.038	7.194.191
Aprile	60.253	35.073.607	85.561	814.582	2.937.786	5.299.323
Maggio	88.459	53.401.161	130.861	1.262.065	4.510.768	7.366.373
Giugno	68.639	47.056.101	96.145	1.040.397	3.961.601	6.245.413
Luglio	66.202	53.590.369	99.772	1.077.564	3.803.833	6.809.030
Agosto	72.901	61.572.065	100.503	1.237.128	3.914.599	6.778.382
Settembre	116.091	86.305.478	176.746	1.819.456	5.835.206	11.258.885
Ottobre	65.257	58.474.875	96.581	1.091.793	3.957.616	6.553.676
Novembre	69.675	54.445.340	98.910	1.092.636	4.066.834	6.622.033
Dicembre	91.594	77.909.104	130.617	1.569.497	5.535.145	9.416.680
Totali	901.364	648.220.736	1.321.795	14.007.131	49.688.873	88.023.983

7. L'informazione e la comunicazione

L'Ufficio stampa e comunicazione dell'UNSC ha curato l'organizzazione di convegni, incontri, tavole rotonde, servizi televisivi e conferenze stampa, e la partecipazione di rappresentanti dell'Ufficio a manifestazioni indette da altre amministrazioni. Ha altresì collaborato con quanti (Regioni, Comuni, Associazioni, Enti...) si sono fatti promotori, a propria volta, di campagne informative.

Nel corso del 2002 è stata realizzata la prima campagna di informazione istituzionale condotta, come previsto dall'art. 8, comma 2, lettera g) della legge 230/98, d'intesa e in stretta collaborazione con il Dipartimento per l'informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri, articolata in due fasi, la prima nei mesi di maggio e giugno, la seconda nel mese di dicembre, in concomitanza con l'uscita del primo bando di selezione per volontari, come previsto dalla legge 64/01.

Per la promozione del servizio civile, affidata allo slogan "Una scelta che cambia la vita. Tua e degli altri", sono stati realizzati due spot televisivi, trasmessi da RAI, Mediaset e circuiti televisivi privati, e un *trailer* distribuito nelle principali sale cinematografiche a livello nazionale; sono stati pubblicati avvisi su stampa quotidiana e periodica, di circuiti parrocchiali e sociale e affissi manifesti nelle grandi città, nelle stazioni, aeroporti, ospedali e circuiti mobili urbani.

E' stato realizzato materiale informativo cartaceo (locandine, dépliant, cartoline, volantini e manifesti) stampato dal Poligrafico dello Stato e distribuito a tutti i Comuni d'Italia.

Un pulmino itinerante del servizio civile ha raggiunto, nel mese di giugno, 80 Università italiane per la distribuzione di volantini e dépliant informativi.

E' stato altresì prodotto materiale fotografico, televisivo e documentaristico allo scopo di acquisire ed ampliare un archivio di immagini indispensabili per illustrare l'attività dei volontari in servizio civile.

Per meglio definire il profilo della volontaria-tipo e per monitorare i risultati e la conseguente valenza della campagna informativa sono stati realizzati due sondaggi telefonici su un campione di 3000 utenti, i cui risultati sono stati presentati nel corso

di una conferenza stampa a Palazzo Chigi. Le rilevazioni effettuate tra i giovani italiani hanno evidenziato:

- a) un potenziale bacino di utenza di circa 300.000 interessati al servizio civile;
- b) tre profili tipo di volontario:
 - 1) l'individualista (aiutare gli altri serve prima di tutto a se stessi);
 - 2) l'altruista (fare cose utili sia per la società, che per le persone che hanno problemi);
 - 3) l'utilitarista (fare cose utili e guadagnare qualcosa).

Nel corso del 2002 l'Ufficio ha inoltre partecipato, con un proprio stand, ad alcune Fiere con specifico target giovanile, a Napoli, Padova, Bologna, Roma e Arezzo.

8. La Consulta

La Consulta Nazionale per il Servizio Civile, secondo quanto stabilito nell'art. 10 della legge 230/98, e confermato anche dalla legge 64/2001, opera presso l'Ufficio quale "organismo permanente di consultazione, riferimento e confronto per il medesimo Ufficio."

Nella seduta del 30 gennaio 2002, alla quale ha presenziato in parte il Ministro per i Rapporti col Parlamento e con delega al servizio civile on. Carlo Giovanardi, la Consulta ha espresso il previsto parere sul Documento di programmazione annuale 2002 approntato dall'Ufficio.

Sullo stesso argomento, la Consulta ha espresso il previsto parere anche nella seduta del 3 ottobre.

Nelle sedute del 26 marzo e del 22 maggio, la Consulta ha esaminato questioni relative al tema della formazione degli obiettori, dei responsabili degli enti e dei volontari.

PARTE II

ATTUAZIONE DELLA LEGGE 8 LUGLIO 1998, N. 230

1. I provvedimenti normativi

Il 25 gennaio 2002 è stato emanato il D.P.C.M. (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 38 del 14 febbraio 2002) che fissa il contingente annuo dei giovani da avviare al servizio civile rispetto alle risorse finanziarie disponibili, adottato ai sensi dell'articolo 9, comma 2 quater, della legge 230/98 (come introdotto dalla legge 424/99). Oltre alla "determinazione della consistenza massima degli obiettori in servizio e gli aspetti applicativi delle condizioni per la concessione delle dispense e L.I.S.A.A.C.", con il suddetto Decreto, è stato determinato anche il "contingente dei giovani ammessi al servizio civile" ai sensi della legge 64/01, nonché "ulteriori disposizioni relative al rispettivo trattamento giuridico ed economico ed al servizio civile all'estero".

Il 19 aprile 2002 è stato emanato il D.P.C.M. (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 107 del 9 maggio 2002) relativo al "programma di verifiche volte ad accertare la consistenza e le modalità della prestazione del servizio da parte degli obiettori di coscienza ed il rispetto dei progetti d'impiego e delle convenzioni con le amministrazioni dello Stato, gli enti e le organizzazioni che impiegano gli obiettori medesimi" ai sensi dell'art. 8, comma 2, lettera d) della legge 230/98. Con riferimento al suddetto decreto, in data 27 maggio 2002, l'Ufficio ha emanato una circolare contenente le "Modalità procedurali per l'attività ispettiva nei confronti degli Enti convenzionati per l'impiego di giovani che svolgono il servizio civile".

In data 16 maggio 2002, la Direzione generale della leva ha emanato una circolare relativa ai "termini di presentazione delle domande di riconoscimento dell'obiezione di coscienza".

In data 5 luglio 2002 è stato stipulato un terzo protocollo d'intesa tra l'Ufficio e il Ministero della difesa volto a precisare la definitiva ripartizione di competenze in materia di obiezione di coscienza.

In particolare, l'articolo 7 del suddetto protocollo ha stabilito che a decorrere dal 1° ottobre 2002 l'Ufficio effettui tutte le attività concernenti le richieste di nuovi accertamenti sanitari (N.A.S.), avvalendosi della collaborazione delle strutture del

Servizio Sanitario nazionale. A tal fine, in data 1° ottobre 2002, è stata stipulata apposita convenzione con la ASL di Roma E in merito all'assistenza sanitaria degli obiettori di coscienza. Inoltre, per rispondere prontamente alle richieste di nuovi accertamenti sanitari da parte degli obiettori di coscienza su tutto il territorio nazionale, detto schema di convenzione è stato trasmesso alle sedi periferiche dell'Ufficio, al fine di contattare una o più Aziende Sanitarie Locali e addivenire a una tempestiva sottoscrizione di analoghe convenzioni con le medesime ASL, nel rispetto di quanto previsto nell'art.6, lettera f) del DPCM 3 febbraio 2000.

In data 25 luglio 2002, l'Ufficio ha emanato una circolare relativa alla stipula, da parte degli enti convenzionati, di apposita assicurazione per gli obiettori di coscienza in servizio civile, per la copertura del rischio contro gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi.

Nella stessa data, l'Ufficio ha emanato una circolare per promuovere l'attività di formazione generale degli obiettori di coscienza ai sensi dell'articolo 8, comma 2, lettera c) della legge 230/98. Con detta circolare sono state definite le modalità di utilizzazione dei fondi relativi alla formazione generale degli obiettori in servizio per l'anno 2002.

Infine, in data 19 dicembre 2002, sono state emanate due circolari relative ai “benefici previsti in favore degli obiettori di coscienza residenti nelle zone colpite dai gravi fenomeni eruttivi connessi all'attività vulcanica dell'Etna e dagli eventi sismici” verificatisi nel territorio delle province di Catania, Campobasso e Foggia.

2. Le domande di obiezione di coscienza

Nell'anno 2002 sono state presentate 54.882 domande di obiezione di coscienza, con un tasso di decremento, rispetto al 2001, del 14,33%. Il dato rilevato nel 2002 rafforza l'ipotesi di un'inversione di tendenza del trend, ovvero di un ridimensionamento quantitativo del servizio civile degli obiettori di coscienza.

La diminuzione registrata nel 2002 rispetto al 2001 non ha sostanzialmente modificato la ripartizione territoriale delle domande. Infatti il Nord Italia ha continuato a

rappresentare quasi il 50% del totale, mentre il restante 50% è diviso per il 30% circa al Sud e nelle Isole, e per il restante 20% al Centro (cfr. Tabella 1).

Il decremento percentuale più elevato è stato raggiunto dalle regioni del Nord (-19,26%), seguite dal Centro (-14,27%) e da Sud e Isole (-6,14%).

La regione che ha fatto registrare la maggiore flessione è stata la Lombardia, passando dalle 13.510 domande del 2001 alle 8.847 del 2002 che, in termini percentuali, rappresenta una diminuzione del 34,52%. Seguono le regioni Lazio, Friuli-Venezia Giulia e Molise con una riduzione che oscilla tra il 22% e il 25% circa. Delle restanti regioni, quattro (Calabria, Liguria, Umbria e Marche) hanno registrato un decremento che oscilla tra il 16% e il 17%, mentre le altre si sono collocate sotto il 10%. Poche sono le regioni dove c'è stato un modestissimo aumento di domande rispetto all'anno precedente: la Valle d'Aosta (3,13%), la Sicilia (2,58%) e il Trentino-Alto Adige (1,02%), che in termini assoluti corrispondono a qualche centinaio di domande in più.

Tali dati assumono maggior significato ponendo in rapporto le domande presentate con la capacità ricettiva degli enti convenzionati per aree geografiche e singole regioni (cfr. Tabella 2). Gli squilibri strutturali tra offerta e domanda per il servizio civile, già registrati nel corso del 2001, non hanno accennato a diminuire.

Nel Sud Italia, complessivamente il numero di domande per il servizio civile è stato superiore alla capacità ricettiva degli enti ubicati nelle rispettive regioni.

Significativo è il caso della Campania, della Puglia e della Basilicata ove il rapporto tra il numero delle domande e i posti presso gli enti convenzionati è rispettivamente dell'1,47, 1,13 e 1,05; segue la Sicilia con un rapporto quasi pari ad 1. Ciò a conferma dell'insufficienza strutturale a dare un'adeguata risposta alle domande dei giovani a prestare il servizio civile.

Il fenomeno è praticamente ribaltato se si analizza la situazione registrata nelle altre aree geografiche dove il rapporto tra domande presentate e capacità ricettiva oscilla mediamente tra lo 0,53 del Nord e lo 0,55 del Centro. Fa eccezione la regione Molise (0,94), ove il rapporto è attestato quasi vicino ad 1.

Tra le regioni del Nord, risalta la situazione esistente nell'Emilia Romagna dove, su 4.316 domande presentate nel 2002, esiste una capacità ricettiva di 10.958 posti che fa attestare il rapporto domanda/offerta sullo 0,39%.

Lo squilibrio territoriale tra domanda e offerta del servizio civile ha determinato effetti diversi tra Nord e Sud.

Se da un lato, infatti, in alcune regioni, come la Campania, è stato necessario procedere (ai sensi dell'art.9 della legge 230/98) alla dispensa degli obiettori di coscienza che non hanno trovato collocazione nell'ambito regionale entro il periodo di disponibilità alla chiamata, in altre regioni si è verificata una limitata copertura dei posti disponibili.

I casi più gravi sono rappresentati dal Friuli-Venezia Giulia e dall'Emilia Romagna dove sono stati coperti, rispettivamente, solo il 38% e il 39% dei posti disponibili, mentre le altre regioni non hanno raggiunto il 60% della copertura dei posti. Su livelli simili sono attestate le regioni del Centro Italia.

Tabella 1

REGIONE ED AREA GEOGRAFICA	2001		2002		DIFFERENZA 2001 - 2002
	n.° domande	%	n.° domande	%	
Valle D'Aosta	96	0,15	99	0,18	3,13
Trentino Alto Adige	1.274	1,99	1.287	2,35	1,02
Friuli Venezia Giulia	933	1,46	723	1,32	-22,51
Piemonte	4.967	7,75	4.694	8,55	-5,50
Lombardia	13.510	21,09	8.847	16,12	-34,52
Liguria	1.491	2,33	1.231	2,24	-17,44
Emilia Romagna	4.523	7,06	4.316	7,86	-4,58
Veneto	4.687	7,32	4.220	7,69	-9,96
TOTALE NORD	31.481	49,14	25.417	46,31	-19,26
Toscana	4.888	7,63	4.546	8,28	-7,00
Lazio	4.568	7,13	3.446	6,28	-24,56
Marche	1.661	2,59	1.398	2,55	-15,83
Umbria	591	0,92	495	0,90	-16,24
Abruzzo	1.559	2,43	1.521	2,77	-2,44
Molise	414	0,65	323	0,59	-21,98
TOTALE CENTRO	13.681	21,36	11.729	21,37	-14,27
Campania	8.183	12,77	7.449	13,57	-8,97
Basilicata	771	1,20	772	1,41	0,13
Puglia	3.262	5,09	3.170	5,78	-2,82
Calabria	2.257	3,52	1.857	3,38	-17,72
Sardegna	747	1,17	716	1,30	-4,15
Sicilia	3.677	5,74	3.772	6,87	2,58
TOTALE SUD E ISOLE	18.897	29,50	17.736	32,32	-6,14
TOTALE ITALIA	64.059	100,00	54.882	100,00	-14,33

Tabella 2

REGIONE ED AREA GEOGRAFICA	CAPACITA' RICETTIVA ENTI	N. DOMANDE OBIEZIONE DI COSCIENZA	RAPPORTO TRA DOMANDE PRESENTATE E CAPACITA' RICETTIVA
Valle D'Aosta	175	99	0,57
Trentino Alto Adige	1.749	1.287	0,74
Friuli Venezia Giulia	1.897	723	0,38
Piemonte	8.391	4.694	0,56
Lombardia	14.800	8.847	0,60
Liguria	2.724	1.231	0,45
Emilia Romagna	10.958	4.316	0,39
Veneto	7.073	4.220	0,60
TOTALE NORD	47.767	25.417	0,53
Toscana	8.720	4.546	0,52
Lazio	5.632	3.446	0,61
Marche	3.395	1.398	0,41
Umbria	1.257	495	0,39
Abruzzo	1.797	1.521	0,85
Molise	343	323	0,94
TOTALE CENTRO	21.144	11.729	0,55
Campania	5.061	7.449	1,47
Basilicata	734	772	1,05
Puglia	2.795	3.170	1,13
Calabria	2.112	1.857	0,88
Sardegna	871	716	0,82
Sicilia	4.031	3.772	0,94
TOTALE SUD E ISOLE	15.604	17.736	1,14
TOTALE ITALIA	84.515	54.882	0,65

3. Gli obiettori di coscienza avviati al servizio.

I giovani interessati al servizio civile nell'anno 2002 sono stati 80.864. Di questi, 64.084 sono stati avviati al servizio (79,43%); 4.600 sono stati dispensati dal servizio per perenzione dei termini ai sensi del D.Lgs. 504/97 (5,70%) e 11.968 non hanno partecipato alla chiamata perché in ritardo per motivi di studio o in rinvio per altro legale motivo (14,84%) (cfr. Tabella 1).

Complessivamente nel corso dell'anno 2002 hanno prestato servizio, chiaramente per periodi temporali diversi, 117.063 obiettori di coscienza, di cui 64.084 (pari al 57,74%) avviati al servizio nell'anno solare 2002 e 52.979 che, pur avviati al servizio nell'anno 2001, hanno terminato lo stesso nel corso dell'anno in esame. La punta minima delle presenze si è registrata nel mese di aprile 2002 con 48.443 unità, la massima nel mese di giugno con 57.621 giovani in servizio. La media delle presenze mensili calcolata su base annua è stata pari a circa 53.634 unità.

Sebbene nel 2002 si sia registrata una flessione delle domande, il contingente degli avviati al servizio ha fatto registrare un aumento, rispetto all'anno precedente, di circa 9.000 unità con un incremento del 16,4%.

Il fenomeno è da ricondurre a vari fattori, tra i quali:

1. l'avviamento al servizio di obiettori di coscienza che avevano presentato la domanda nel 2001 non ancora assegnati perché in precedenza non disponibili alla precettazione per legali motivi;

2. maggiore organizzazione ed efficienza dell'U.N.S.C. che ha attivato un sistema di verifica nei confronti di obiettori di coscienza per i quali risultavano situazioni pregresse non definite. L'attività di controllo è stata finalizzata ad accertare, tramite verifiche presso i competenti uffici anagrafici dei Comuni di appartenenza, gli indirizzi degli obiettori presso i quali recapitare le comunicazioni del caso, in quanto quelli in possesso dell'U.N.S.C. non risultavano aggiornati, e a far consegnare le lettere di assegnazione tramite l'arma del Carabinieri laddove la ristrettezza dei tempi per l'avvio al servizio o le vicende residenziali degli interessati rendevano necessaria una notifica certa dei provvedimenti dell'U.N.S.C. al fine di garantire da parte dei destinatari l'adempimento dell'obbligo della prestazione del servizio di leva;

3. l'aggiornamento del data-base per quanto concerne le variazioni delle posizioni rivestite dagli obiettori di coscienza che ha comportato una contrazione del periodo che intercorre dalla data della disponibilità all'avviamento al servizio civile e, di conseguenza, ad una sostanziale riduzione delle dispense per decorrenza termini (art. 1, D.Lgs. 504/97). Infatti, dai circa 7.000 provvedimenti di dispensa per superamento dei termini per l'avvio al servizio del 2001, si è passati alle 4.600 unità del 2002, registrando una riduzione, rispetto all'anno precedente, del 34,29%.

Sotto il profilo della distribuzione territoriale, i dati relativi al 2002 hanno confermato lo squilibrio storico tra le regioni del Nord del Paese e le altre aree (cfr. Tabella 2). In particolare, nelle regioni del Nord si è registrato circa il 50% delle assegnazioni, il Centro ha raggiunto il 23,24%, il Sud e le isole il 26,57%. La regione in assoluto con la concentrazione più elevata delle precettazioni è stata la Lombardia con il 19,36%, seguita dall'Emilia Romagna (9,83%), dal Piemonte (8,17%) e dal Veneto (7,06%).

Per l'area del Centro Italia si citano la Toscana (7,85%) e il Lazio (7,56%) che, sommate, rappresentano il 66% delle assegnazioni dell'intera area.

Nel Sud e nelle Isole solo la Campania ha raggiunto il 9,49% di avviati; segue la Sicilia con un valore che si attesta intorno al 6%.

Con percentuali di assegnati oscillanti dal 3% al 5% circa si attestano Puglia, Calabria e Marche.

Confrontando i dati relativi agli assegnati con la capacità ricettiva degli Enti convenzionati emerge che con circa 85.000 posti disponibili e poco più di 64.000 obiettori assegnati molti dei posti sono rimasti vuoti. Il fenomeno però non è uniformemente distribuito sul territorio nazionale a causa della stessa relazione già evidenziata precedentemente tra domande di obiezione di coscienza e posti convenzionati.

Al riguardo è stata elaborata la tabella (cfr. Tabella 3 A-C) in cui sono riportati i "livelli di saturazione", cioè il rapporto percentuale tra avviati nel 2002 e la capacità ricettiva degli Enti dislocati nella medesima regione, per illustrare, appunto, la differente distribuzione del fenomeno nelle varie regioni geografiche.

Per completezza di informazione si precisa che il livello di saturazione rappresentato nella tabella è inferiore a quello reale in quanto non sono inclusi nel computo i