

circolare del 10 novembre 2003 e ha direttamente trattato la risoluzione di specifiche problematiche (rimborsi, rinvii, variazioni anagrafiche, differimenti, destinazioni sede di servizio, ecc...). Nel corso dell'anno 2003 a Padova si sono svolti numerosi incontri e conferenze sul tema del servizio civile e l'Ufficio è stato presente anche con un stand nell'ambito di due manifestazioni.

## **Il personale**

Al 31 dicembre 2003 il numero del personale in servizio all'Ufficio è stato di 100 unità.

Di queste, 71 fanno parte del personale di prestito, il cui contingente è stato fissato dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 luglio 2003 in 90 unità, 10 sono dirigenti, 12 fanno parte dei ruoli della Presidenza del Consiglio dei Ministri, 4 sono dipendenti assunti a tempo determinato in virtù dell'ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3231 del 24 luglio 2002, come rinnovata l'11 luglio 2003 e 3 appartengono al personale delle forze di polizia assegnato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri ai sensi dell'articolo 33 della legge 400/88.

Le risorse umane messe a disposizione risultano, rispetto all'anno 2002, aumentate anche se non sembrano ancora adeguate alla molteplicità dei compiti istituzionali assegnati e, in particolare, alla crescita del lavoro derivante dall'attuazione degli adempimenti previsti dalla legge n. 64/2001.

L'Ufficio, dal 2003, è presente, con proprie sedi periferiche, in 8 regioni; infatti, come illustrato in precedenza, alle preesistenti sedi di Milano, Firenze, Bologna e Bolzano, nel mese di aprile si è aggiunta la sede regionale di Torino, nel mese di giugno la sede regionale di Napoli e, nel mese di dicembre, le sedi regionali di Ancona e Padova. Il personale dislocato in tali sedi assomma a 11 unità, di cui 9 facenti parte del contingente di personale di prestito.

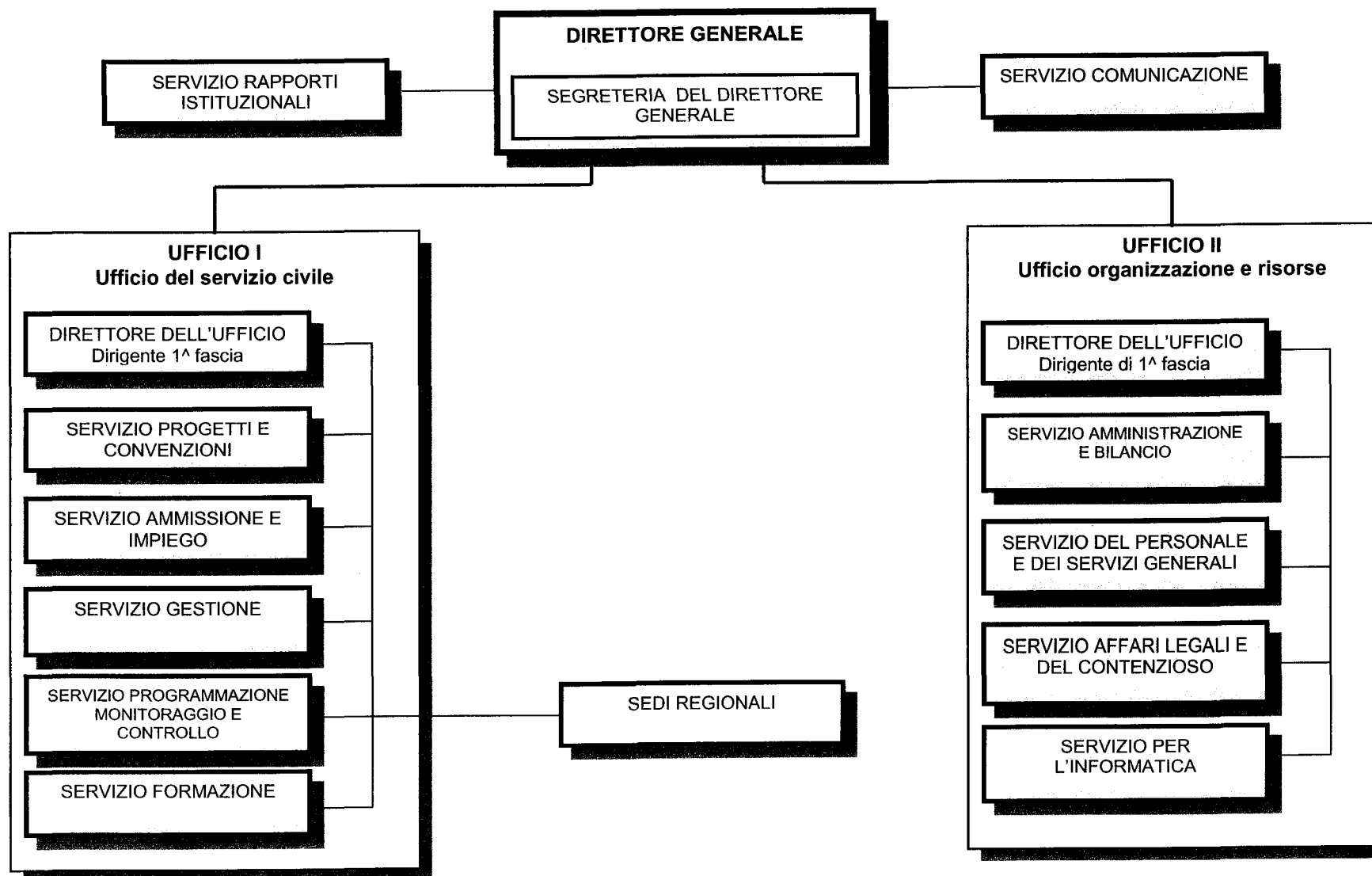
L'implementazione e lo sviluppo degli adempimenti connessi all'applicazione della legge 64/2001 ha reso necessario ridefinire l'organizzazione dell'Ufficio per meglio adeguarla ai nuovi compiti e alle ripercussioni della prevista sospensione della leva obbligatoria sulla legge

230/98 in materia di obiezione di coscienza. Infatti, con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 luglio 2003 l'Ufficio è stato riorganizzato prevedendo 2 Uffici di livello dirigenziale generale e 11 servizi dirigenziali che hanno portato i posti di funzione dirigenziale a 14, comprensivi della funzione del direttore generale dell'Ufficio. Poiché l'articolazione interna e la ripartizione delle competenze assegnate ai servizi è stata prevista dal DM 12 dicembre 2003, è rimasta vigente, fino al 31 dicembre 2003, la precedente organizzazione dell'Ufficio nazionale per il servizio civile (cfr. organigrammi allegati).

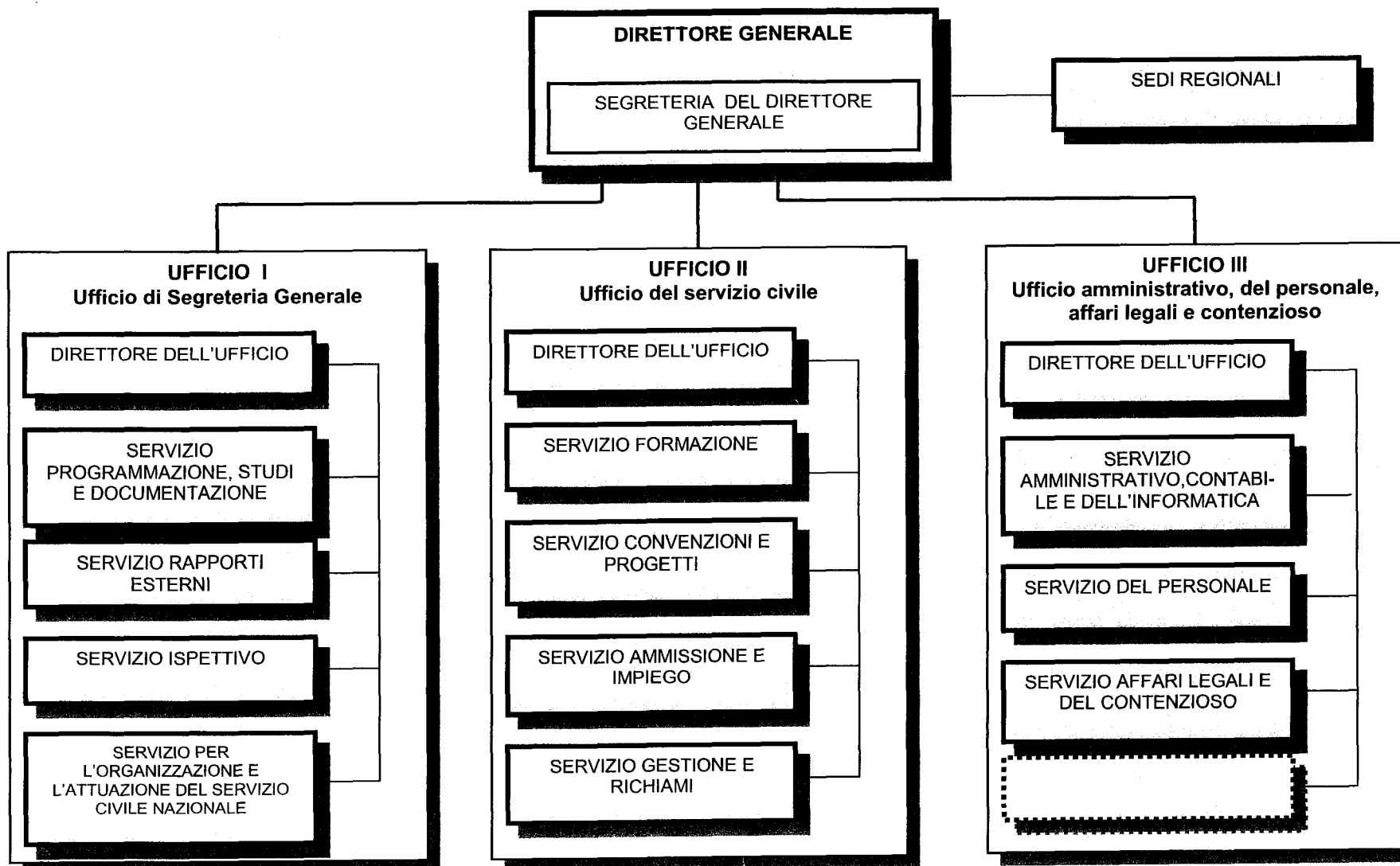
Pertanto, la copertura di tutti i nuovi posti di funzione dirigenziale istituiti non è stata attuata nel corso del 2003 ma rinviata al 2004. I dirigenti presenti sono stati 10: il Direttore generale, 1 dirigente generale e 8 dirigenti.

Per l'assolvimento delle competenze e degli adempimenti istituzionali assegnati, l'Ufficio ha continuato ad avvalersi di consulenti il cui numero è stato di 29 unità esperte nel campo giuridico – amministrativo, nelle materie più propriamente di supporto, quali l'informatica e l'informazione, nelle discipline strettamente connesse all'obiezione di coscienza e al servizio civile.

## NUOVO ORGANIGRAMMA DELL'UFFICIO NAZIONALE PER IL SERVIZIO CIVILE (D.M. 12.12. 2003)



# ORGANIGRAMMA DELL'UFFICIO NAZIONALE PER IL SERVIZIO CIVILE VIGENTE FINO AL 31.12.2003



### **La gestione del bilancio**

Dal 2002 la dotazione finanziaria dell'Ufficio nazionale per il servizio civile è prevista all'interno del bilancio di previsione della Presidenza del Consiglio dei Ministri, approvato dal Presidente del Consiglio dei Ministri (in attuazione del decreto legislativo n. 303/1999 che conferisce, tra l'altro, alla Presidenza medesima autonomia finanziaria e contabile mediante costituzione di un unico fondo nell'ambito dello stato di previsione della spesa del Ministero dell'economia e delle finanze). Quindi, lo specifico stanziamento assegnato dal bilancio statale per il funzionamento e la gestione del servizio civile è stato iscritto anche per l'anno 2003 nel bilancio della Presidenza in un unico capitolo.

La distinzione tra spese relative al Fondo nazionale per il servizio civile e spese di funzionamento, pur priva di rilevanza esterna, è tuttavia importante perché la consistenza dell'assegnazione annuale iscritta nel bilancio dello Stato condiziona e si pone come limite per la determinazione delle spese di funzionamento, così come stabilito dall'articolo 7, comma 3, della legge n. 64/2001.

La gestione dei fondi a disposizione è articolata in specifiche voci di spesa (assimilabili ai capitoli delle amministrazioni statali in regime di contabilità ordinaria) e si attua tramite la contabilità speciale istituita con legge del 1999, contabilità speciale curata dalla sezione di Tesoreria provinciale di Stato e regolata dagli artt. 1280 e ss. delle istruzioni generali del Tesoro; le somme che alimentano detta contabilità speciale affluiscono dal Tesoro mediante mandato informatico a firma del titolare della contabilità medesima, ossia del direttore dell'Ufficio.

La norma contenuta all'art. 4, comma 3 del decreto legislativo 5 aprile 2002, n.77 "Disciplina del servizio civile nazionale a norma dell'art.2

della legge 6 marzo 2001, n.64” consente, com’è noto, all’Ufficio di modulare la propria programmazione finanziaria utilizzando l’avanzo di gestione dell’esercizio pregresso.

Il comma seguente del medesimo articolo 4 dispone, inoltre, quanto alle “modalità di gestione e di rendicontazione delle risorse del Fondo nazionale per il servizio civile e delle spese di funzionamento”, che le stesse siano stabilite con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze. Si tratta di un decreto che, a tutt’oggi, non è stato emanato, sicché per la gestione finanziaria dell’Ufficio, anche in mancanza del regolamento di gestione amministrativa che era stato previsto dal D.P.R. n. 352 del 1999 concernente l’organizzazione interna, vengono applicate, ove compatibili, le disposizioni contenute nel decreto che disciplina l’autonomia finanziaria e di bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

L’atto di programmazione finanziaria per l’anno in discorso è stato adottato dal direttore dell’Ufficio in data 25 luglio 2003 ed è stato debitamente registrato dalla Corte dei conti; esso ha inteso consolidare la costruzione di un impianto finanziario idoneo a supportare le nuove vocazioni istituzionali dell’Ufficio medesimo, favorendo l’avvio della prima fase sperimentale del nuovo servizio civile nazionale su base volontaria, in Italia e all’estero, senza tralasciare, peraltro, la primaria attività di gestione dei giovani avviati al servizio sostitutivo di leva.

La programmazione finanziaria 2003 ha previsto risorse per €179.413.000,00 – costituite dallo specifico stanziamento di bilancio previsto per l’anno finanziario 2003 (€ 119.474.642,00) al quale sono state aggiunte le (sin qui assai modeste) donazioni in denaro, opera di privati cittadini, erogate al Fondo nazionale ai sensi dell’art. 11 della legge n. 64/2001 (oggetto di specifica assegnazione da parte del Ministero

dell'Economia e delle Finanze e della Presidenza, per un totale di € 5.857,00) e parte delle risorse (€ 59.932.501,00) relative all'esercizio pregresso e accertate al 31 dicembre 2002.

Con successiva nota di variazione, intervenuta nell'autunno 2003, sono state rimodulate e riadattate alle esigenze intervenute in corso d'anno alcune voci di spesa, recepite da un provvedimento di assestamento al programma che non ha, peraltro, alterato quello che era stato previsto come l'importo complessivo della spesa.

Le componenti di spesa in cui si articola la programmazione finanziaria 2003 prefigurano il cambiamento avvenuto in corso d'anno per l'avvio al servizio civile volontario previsto dalla legge n. 64/2001: se il documento di programmazione aveva riservato al finanziamento del servizio civile nazionale su base volontaria 67,60 milioni di euro per il pagamento delle competenze ai volontari in Italia, tre milioni di euro da indirizzare alle Regioni e alle Province Autonome per l'attività di informazione e formazione da effettuare in loco e aveva previsto una serie di attività destinate a incentivare il servizio civile volontario per un totale di 74,33 milioni di euro, con il provvedimento di assestamento summenzionato le spese previste per la gestione del servizio civile volontario si sono attestate nel totale a 84,73 milioni di euro, anche per l'incidenza del servizio civile all'estero.

La gestione delle risorse finanziarie si è svolta nel corso dell'anno finanziario 2003 in coerenza con gli obiettivi fissati con apposita direttiva dal Ministro per i rapporti con il Parlamento, delegato per le materie del servizio civile.

Il dettaglio dei risultati gestionali è sintetizzato nella tabella 1, da cui emerge che sono stati effettivamente utilizzate risorse per poco più di 122 milioni di euro a fronte di uno stanziamento complessivo di poco meno di



180 milioni di euro con un significativo incremento della “capacità di spesa” dell’Ufficio rispetto all’anno precedente .

Si evidenzia, in particolare, che al termine dell’esercizio finanziario 2003 risultavano effettivamente pagate le seguenti somme:

- 116,542 milioni di euro circa per spese istituzionali connesse alla gestione del Fondo nazionale per il servizio civile, ivi comprese le spese per le campagne d’informazione e di sensibilizzazione attuate dall’Ufficio nazionale;
- 5,910 milioni di euro circa per le spese del personale in servizio e per l’acquisto di beni e servizi.

Le spese per la gestione del servizio civile volontario sono divenute la voce di spesa più cospicua del bilancio dell’Ufficio, attestandosi oltre 61,14 milioni di euro, in gran parte destinati al finanziamento dei compensi per i quasi 18.000 giovani volontari avviati al servizio in Italia, mentre le spese per la gestione degli obiettori di coscienza si attesta attorno ai 50 milioni di euro.

Tra le altre poste di spesa si segnalano le spese per la gestione del contratto Postel, il cui importo complessivo di € 386.000, pur notevole, consente all’Ufficio di conseguire significativi benefici in termini di speditezza e celerità nell’azione amministrativa e di minor numero di risorse umane impiegate in specifici settori burocratici.

Nell’ambito delle spese di carattere istituzionale, notevole impulso è stato dato nel corso del 2003 alle campagne di informazione sul servizio civile per cui sono state utilizzate risorse pari a 4,67 milioni di euro: le spese sono attribuibili alla realizzazione di nuovi spot sul servizio civile, alla presentazione di un francobollo sul servizio civile e alla realizzazione dell’incontro con il Santo Padre dell’8 marzo 2003.

Nell'ambito delle spese di funzionamento si deve evidenziare l'attività connessa all'organizzazione di convegni, in particolare si deve segnalare la prima Conferenza europea sul servizio civile, realizzata nell'ambito del semestre europeo, a Roma il 28 e 29 novembre 2003: ragione per cui la spesa prevista a tali fini è passata, in sede di assestamento, a 0,50 milioni di euro.

Per quanto riguarda le spese di personale, queste sono state, in linea di massima, limitate alla componente accessoria del trattamento economico del personale dipendente che è, nella quasi totalità, comandato da altra pubblica amministrazione; sono altresì a carico dell'Ufficio gli oneri di spesa per il trattamento economico di 4 unità assunte a tempo determinato con CCNL Comparto Ministeri, le spese per il trattamento dei consulenti di cui si avvale l'Ufficio medesimo, nonché il rimborso per il personale pubblico che non appartiene al comparto Ministeri e che, quindi, non rientra nel contratto nazionale di lavoro dei dipendenti ministeriali.

Per quanto attiene, invece, alle spese di acquisto di beni e servizi, esse sono state erogate nel rispetto dei vincoli normativi imposti da provvedimenti legislativi e dalle direttive emanate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Ministero dell'economia e hanno riguardato soprattutto gli oneri connessi all'affitto dei locali utilizzati come sedi dell'Ufficio, il potenziamento delle attrezzature informatiche (server, computer, contratti di acquisizione di software gestionale e di manutenzione del sito web) nonché una serie di servizi erogati in *outsourcing*: un servizio *call center*, un servizio di *data entry*, un servizio di vigilanza armata per i locali della Sede centrale.

Tab. 1

	<b>Dettaglio delle Voci di Spesa per l'anno 2003</b>	<b>Previsioni 2003</b>	<b>Somme pagate 2003</b>
<b>Gestione del Fondo nazionale per il servizio civile</b>			
1	Pagamenti per la gestione degli obiettori di coscienza	€ 77.219.423,00	€ 50.198.329,00
2	Pagamenti per la gestione del servizio civile volontario	€ 84.736.577,00	€ 61.148.257,00
3	Spese connesse al contratto Postel	€ 575.000,00	€ 386.014,00
4	Spese connesse al contenzioso	€ 325.000,00	€ 128.574,00
5	Ricerca nel campo della difesa non armata e nonviolenta	€ 200.000,00	€ 0,00
6	Campagne informative sul servizio civile	€ 7.000.000,00	€ 4.679.377,00
7	Consulta nazionale	€ 20.000,00	€ 1.737,00
<b>Totale gestione del Fondo nazionale per il servizio civile</b>		<b>€ 170.176.000,00</b>	<b>€ 116.542.288,00</b>
<b>Spese di funzionamento dell'UNSC</b>			
8	Oneri di personale	€ 3.271.000,00	€ 2.031.004,00
9	Acquisto di beni e servizi	€ 6.066.000,00	€ 3.879.193,00
<b>Totale gestione spese di funzionamento dell'UNSC</b>		<b>€ 9.337.000,00</b>	<b>€ 5.910.197,00</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>		<b>€ 179.413.000,00</b>	<b>€ 122.452.485,00</b>

## **I pagamenti agli obiettori, ai volontari e agli enti**

Il considerevole sviluppo del servizio civile volontario che ha caratterizzato la gestione finanziaria per l'anno 2003 ha comportato un consistente sforzo di carattere organizzativo interno, anche per l'esigenza di individuare soluzioni amministrative che consentissero di pagare in tempi certi e relativamente contenuti i compensi previsti dalla normativa vigente. Il compenso base per il servizio civile nazionale è di 433,80 euro mensili.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento dei volontari impegnati in Italia, che costituiscono la quota più cospicua dell'intera spesa, è apparso preferibile ricorrere allo strumento degli accreditamenti dei compensi su appositi libretti postali nominativi aperti presso Bancoposta da ciascun volontario all'atto della presa di servizio. Questo sistema, regolato da un'apposita convenzione tra l'Ufficio e Poste italiane SpA, consente da un lato di usufruire dei vantaggi di un organismo pubblico capillarmente presente su tutto il territorio italiano e dall'altro di contenere tempi e costi di taluni adempimenti burocratici, limitati, nella fase terminale della procedura di pagamento, ad un unico mandato di pagamento collettivo, con cadenza mensile, recante l'ordine di accredito (rivolto a Bancoposta) sui libretti postali dei beneficiari.

Non si nega che nella concreta esperienza si siano verificate delle disfunzioni di vario genere, sia per difetti della ricezione della documentazione occorrente per i pagamenti sia per anomalie nel successivo caricamento dei dati relativi all'accesso al circuito postale, ma tali problematiche hanno sicuramente interessato una percentuale assai ridotta di volontari.

Per quanto, attiene, viceversa, la gestione del trattamento economico dei volontari in servizio all'estero, è stato consentito loro di indicare, quale

modalità di pagamento, un proprio numero di conto corrente postale o bancario (su cui accreditare le spettanze). Questo ha determinato la necessità di emettere tanti mandati di pagamento quanti sono stati i volontari avviati all'estero, con inevitabili appesantimenti nei tempi di riscossione.

Per i volontari all'estero il compenso base di € 433,80 è integrato da una indennità estero pari a € 450,00 mensili, oltre un rimborso per le spese di sostentamento ove queste non siano sostenute e anticipate dagli enti titolari dei rispettivi progetti.

Parimenti, si è provveduto con singoli mandati di pagamento a rimborsare gli enti titolari di progetti di servizio civile in Italia che prevedevano posti con vitto e alloggio o con solo vitto. Si specifica che il costo giornaliero aggiuntivo di tali posti è pari a € 4,00 per il solo vitto e di € 10,00 per vitto e alloggio.

L'importo dei rimborsi agli enti per l'anno in discorso è stato di circa 750.000,00 euro.

Quanto alla componente di spesa costituita dai pagamenti connessi all'obiezione di coscienza, alla fine dell'esercizio finanziario 2003 risultano pagamenti per € 1.820.000,00 per le paghe direttamente erogate dall'Ufficio agli obiettori di coscienza, per il tramite del predetto servizio di Bancoposta che provvede ad accreditare l'importo mensile della diaria sui libretti degli interessati. La paga base mensile è di poco meno di 100 euro pro-capite.

L'importo dei rimborsi agli Enti che, sulla base di specifiche convenzioni, anticipano la paga agli obiettori, è stato pari a € 48 milioni circa.

Sono tuttora numerosi gli enti e le organizzazioni no-profit che attendono di ricevere il rimborso di quanto anticipato agli obiettori dagli enti stessi utilizzati. Non può sottacersi che in questo settore si è venuta

creando nel tempo una delicata situazione di “arretrato” per il cui smaltimento l’Ufficio sta apprestando le soluzioni organizzative più adeguate.

## **Il Servizio relazioni esterne e il *call center***

L'URP, operativo da luglio 1999, assicura a tutti gli utenti una corretta informazione sulla normativa vigente, sui bandi di concorso per la formulazione di progetti di servizio civile, 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 n.64 del 2001, 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. L'URP costituisce altresì punto di riferimento per gli operatori del *call center*.

Nel corso del 2003 l'affluenza del pubblico presso la sede centrale dell'Ufficio si è dimensionata su di un numero medio mensile pari a 1.100 persone.

Il *call center*, istituito nel dicembre 2000 con l'obiettivo di offrire una prima accoglienza alle varie richieste degli utenti, fornisce una risposta diretta ai quesiti degli interessati in caso di informazioni standardizzate e codificate (es. partenze, adozione di provvedimenti, informazioni di carattere generale agli enti e ai giovani interessati al servizio civile), ovvero segnala all'Ufficio i casi che richiedono una più accurata valutazione o l'acquisizione di informazioni specifiche.



Dal settembre 2003, a seguito della scadenza contrattuale, il *call center* è affidato alla gestione della società COS. In relazione a tale evento è stato ampliato l'orario del servizio informativo, che è passato dalle 8 ore al giorno con pausa, alle 11 ore giornaliere con orario

continuato dalle ore 8:30 alle ore 19:30; il numero delle postazioni è stato incrementato a 13 postazioni a turno per complessivi 26 operatori per far fronte ad un numero medio di telefonate giornaliere pari a 1600.

Tale flusso telefonico ha registrato picchi particolarmente elevati nei periodi coincidenti con le date di partenza degli obiettori, l’emanazione delle nuove disposizioni normative sull’accreditamento e la pubblicazione dei bandi di concorso.