

Sono state comprese in tale categoria anche le somme utilizzate per assicurare la partecipazione dell'Ufficio nazionale alle principali manifestazioni di diretto interesse per la pubblica amministrazione, utili alla promozione e alla diffusione tra i giovani delle opportunità offerte dal servizio civile nazionale nonché talune spese connesse all'organizzazione dell'evento "Seconda Giornata Nazionale del Servizio Civile", svoltasi a Napoli il 15 dicembre 2007, con l'avvertenza, tuttavia, che buona parte dei relativi oneri si sono giuridicamente perfezionati, e sono quindi iscritti quali costi, nel corso del successivo esercizio; la spesa per la partecipazione a tali manifestazioni e convegni è stata pari, nel 2007, a € 258.438,07.

Il contributo alle Regioni per spese di funzionamento discende dagli impegni assunti con il protocollo d'intesa stipulato con Regioni e Province autonome il 26 gennaio 2006 ed è stato pari a € 3.568.736,40. La ripartizione di tale importo tra le Regioni è stato effettuato, sulla base di criteri autonomamente individuati dalle stessi, in sede di Commissione regionale di coordinamento delle politiche sociali.

#### *1.2.5 L'attività contrattuale*

La rilevante attività istituzionale svolta dall'Ufficio durante il 2007 si è tradotta nell'attivazione di numerosi procedimenti contrattuali, attraverso i quali operare la scelta del fornitore di beni o del fornitore di servizi più idoneo.

Per l'acquisizione di taluni prodotti e per l'appalto di taluni servizi si è fatto ricorso alla procedura di adesione alle Convenzioni Consip, nel rispetto della normativa vigente.

Sono state esperite due gare europee, segnatamente per la selezione della Compagnia assicuratrice dei volontari del servizio civile per l'appalto del servizio professionale di brokeraggio assicurativo.

La maggior parte dei servizi sono stati acquisiti con il sistema delle spese in economia, con la stipula di contratti "sotto soglia".

Tra i principali contratti formalizzati durante l'esercizio, il rinnovo del servizio telefonico a numero ripartito, che funge da primo contatto con l'utenza del servizio; il contratto per la ripetizione di una iniziativa editoriale specifica ( "Il diario del volontario", distribuito a ciascun giovane all'inizio della sua attività di servizio civile); il contratto esecutivo con Fastweb, in adesione alla Convenzione Cnipa per l'accesso dell'Ufficio ai servizi del sistema pubblico di connettività (SPC); una serie di contratti per l'acquisizione di servizi informatici volti al potenziamento del sistema di protocollo informatico e al consolidamento e sviluppo del sistema Helios - che costituisce ormai da un paio d'anni la banca-dati dell'Ufficio- anche al fine di migliorarne la fruibilità da parte di Enti e Regioni.

### 1.3 La comunicazione

I vincoli di bilancio imposti dall'articolo 1, comma 10 della Legge 23 dicembre 2005, n. 266 (legge finanziaria 2006) hanno caratterizzato anche nel 2007 le scelte di attività finalizzate a mantenere livelli di comunicazione idonei ad offrire la necessaria informazione all'utenza senza trascurare la valorizzazione dei contenuti sociali e culturali del Servizio Civile Nazionale.

L'attività di comunicazione, finalizzata a supportare le strategie dell'Ufficio, è stata direzionata su percorsi volti a favorire la relazione più diretta con i cittadini e l'utenza.

In tal senso va inserita anche l'offerta di servizi *on-line* - elezioni dei Delegati regionali, informazioni sulle attività organizzate dagli Enti, gestione della partecipazione alla giornata nazionale del servizio civile, accessibilità al sito a tutti i diversamente abili – che l'Ufficio ha assicurato nell'ambito di un più ampio apparato informativo che garantisce ai cittadini la piena conoscenza del valore sociale e delle possibilità offerte dal servizio civile nazionale.

L'attività informativa è stata attuata sia attraverso strumenti propri - URP (*front office*), *call-center*, sito *web*, utilizzati anche come strumenti di monitoraggio - sia attraverso campagne annuali di informazione sia attraverso la promozione e l'organizzazione di convegni, eventi, incontri, interviste, servizi televisivi, nonché attraverso la partecipazione a manifestazioni ed eventi pubblici, organizzati da altre amministrazioni e rivolti principalmente ai giovani e agli enti accreditati.

#### 1.3.1 L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), è il principale strumento di comunicazione diretta tra cittadini e amministrazione, nonché il principale punto di riferimento per gli operatori del *call-center*.

Operativo da luglio 1999 presso la sede di Via San Martino della Battaglia, costituisce il *front-office* tradizionale dell'Ufficio, con 2 postazioni di personale

che operano tutti i giorni, escluso il sabato, dalle 9,00 alle 12,30 e lunedì, mercoledì e giovedì anche dalle 14,30 alle 16,00.

Esso assicura una corretta e completa informazione sulla normativa vigente, sui bandi di concorso per la formulazione di progetti di servizio civile, sui bandi per la selezione di volontari da impiegare in progetti di servizio civile in Italia e all'estero ai sensi della legge 6 marzo 2001 n. 64, sulle procedure, sullo stato dei procedimenti e degli atti amministrativi. A tali funzioni puramente informative l'URP affianca il compito di raccogliere puntualmente segnalazioni su problematiche e disfunzioni che vengono poi sottoposte ai competenti Servizi dell'Ufficio.

Nel corso del 2007, l'URP ha ricevuto 1.800 utenti, ha evaso 20.500 telefonate, ha provveduto a fornire via *e-mail* 4.544 risposte a quesiti sottoposti da volontari, Enti, ex obiettori. L'attività svolta ha avuto un incremento rispettivamente del 12,5%, del 1,05%, del 13,15% rispetto all'anno precedente.

### *1.3.2 Il call-center*

Il *call-center*, istituito nel dicembre 2000, affidato a seguito di gara pubblica alla Società Intertel Service Srl, offre una prima accoglienza alle varie richieste degli utenti, fornisce una risposta diretta ai quesiti relativi a informazioni standardizzate e codificate e segnala all'Ufficio i casi che richiedono una più accurata valutazione o l'acquisizione di informazioni specifiche (375 interventi).

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8,30 alle ore 19,30, ha gestito 31.727 telefonate.

In ragione del fatto che il *call-center* costituisce una interfaccia dell'Ufficio di particolare significato, perché si identifica con l'immagine stessa dell'Ufficio, si è ritenuto opportuno approfondire il monitoraggio ordinario dell'attività svolta dagli operatori attraverso telefonate campione, specifici *report*, incontri con gli operatori presso la sede di lavoro, ma soprattutto attraverso l'ascolto delle telefonate ricevute e delle risposte fornite all'utenza. La verifica effettuata nel

corso dell'anno ha consentito di avvalorare sia i contenuti dell'informazione fornita che le capacità relazionali degli operatori, migliorando la qualità del servizio e salvaguardando l'immagine dell'Ufficio.

Il monitoraggio dell'attività, riflesso nelle statistiche che si riportano, delinea sinteticamente l'utenza del *call-center* che è a prevalenza femminile (62,5%), ha con l'Ufficio un contatto sistematico con picchi concomitanti con l'emanazione dei bandi per la selezione dei volontari (giugno, settembre, ottobre) e con il bando per la presentazione dei progetti di servizio civile nazionale (luglio).

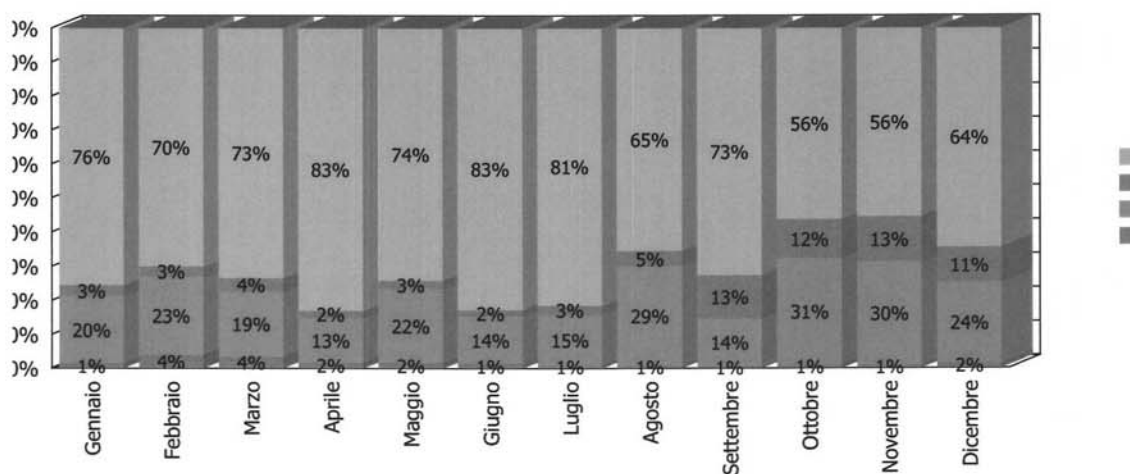
**Tab. 3 - Distribuzione temporale traffico telefonico gestito dal 01/01/2007 al 31/12/2007**

| <b>totale</b> | <b>31.727</b> |
|---------------|---------------|
| gennaio       | 2.695         |
| febbraio      | 2.064         |
| marzo         | 2.075         |
| aprile        | 2.399         |
| maggio        | 1.984         |
| giugno        | 3.072         |
| luglio        | 3.360         |
| agosto        | 1.754         |
| settembre     | 4.223         |
| ottobre       | 3.654         |
| novembre      | 2.516         |
| dicembre      | 1.931         |

Tab. 4 - Provenienza geografica chiamate (dal 02/03/2007 al 31/12/2007)

| Regione             | N° Contatti  | %     |
|---------------------|--------------|-------|
| ABRUZZO             | 550          | 2,5%  |
| BASILICATA          | 228          | 1,0%  |
| CALABRIA            | 1376         | 6,3%  |
| CAMPANIA            | 3728         | 17,1% |
| EMILIA ROMAGNA      | 707          | 3,2%  |
| FRIULI              | 160          | 0,7%  |
| LAZIO               | 3452         | 15,8% |
| LIGURIA             | 369          | 1,7%  |
| LOMBARDIA           | 1344         | 6,2%  |
| MARCHE              | 361          | 1,7%  |
| MOLISE              | 142          | 0,7%  |
| PIEMONTE            | 749          | 3,4%  |
| PUGLIA              | 1587         | 7,3%  |
| REP. SAN MARINO     | 1            | 0,0%  |
| SARDEGNA            | 693          | 3,2%  |
| SICILIA             | 4141         | 19,0% |
| TOSCANA             | 1285         | 5,9%  |
| TRENTINO ALTO ADIGE | 93           | 0,4%  |
| UMBRIA              | 344          | 1,6%  |
| VAL D'AOSTA         | 14           | 0,1%  |
| VENETO              | 511          | 2,3%  |
| <b>Totale</b>       | <b>21835</b> |       |

Graf. 2 - Distribuzione chiamate per soggetti



**Tab. 5 - Genere chiamante dal 27/02/2007 al 31/12/2007**

| Sesso         | N° Contatti  | %     |
|---------------|--------------|-------|
| Femmina       | 14348        | 62,5% |
| Maschio       | 8602         | 37,5% |
| <b>Totale</b> | <b>22950</b> |       |

### 1.3.3 Sito internet

Il sito internet dell'Ufficio, tra i diversi strumenti di comunicazione (URP, *call center*) messi a disposizione dell'utenza dall'Ufficio, costituisce quello di maggiore utilizzo.

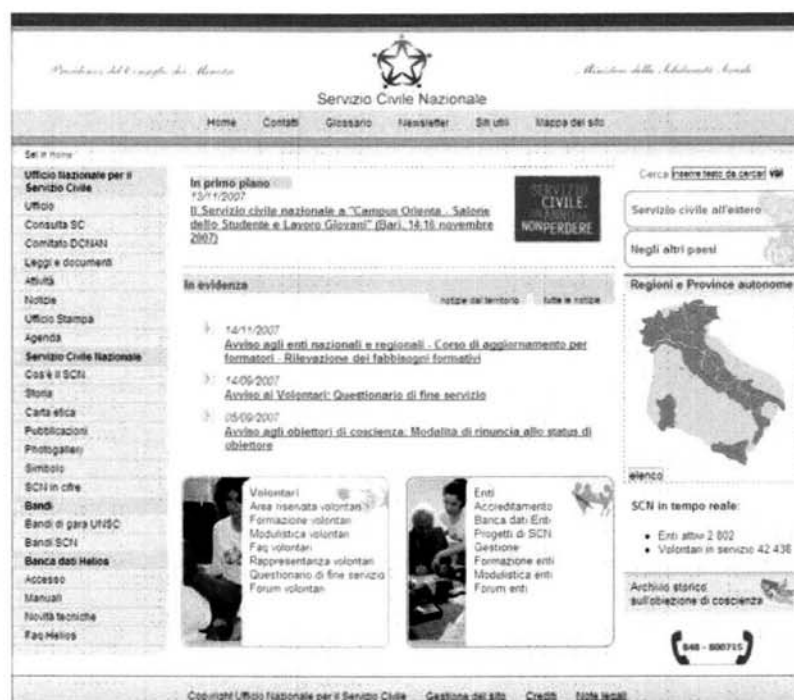
Particolare cura è stata dedicata all'accessibilità a tutti i diversamente abili.

Nel corso del 2007, il sito è stato oggetto di un significativo *restyling* che ha riguardato sia l'impianto strutturale che quello grafico.

La nuova versione, operativa da agosto 2007, consente all'Ufficio l'immissione diretta dei contenuti cui consegue la veicolazione delle informazioni in tempo reale, la messa in linea di nuovi servizi finalizzati a favorire i volontari e agevolare l'operatività degli Enti e delle Regioni.

Dalle due aree dedicate agli enti e ai volontari, evidenziate graficamente, è possibile sia accedere ad informazioni su procedure, adempimenti e prassi operative con collegamenti diretti a norme, modulistica e *faq*, sia utilizzare i nuovi servizi on-line mirati a snellire l'iter amministrativo il cui accesso è consentito attraverso codici personali di utenza trasmessi dall'Ufficio.

Sono state inserite sezioni dedicate all'operatività del servizio civile nazionale nelle Regioni, al servizio civile all'estero, al servizio civile in altri paesi, all'archivio storico dell'obiezione di coscienza. Un apposito contatore fornisce il dato aggiornato in tempo reale sul numero degli enti attivi e dei volontari in servizio.



nuova home page - da agosto 2007

Dai dati rilevati risulta che il sito, nel corso del 2007, ha raggiunto livelli di elevata funzionalità e di efficace informazione.

La parola più utilizzata è “graduatoria”.

Gli accessi vengono effettuati durante l'intera settimana, in un arco temporale di 24 ore; la fascia oraria più utilizzata è 5 - 12 con picco massimo alle ore 16.

### 1.3.4 I prodotti editoriali

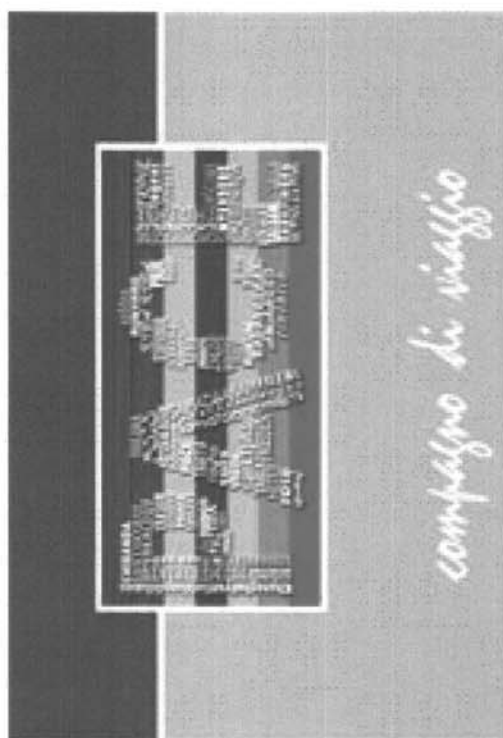
- *Agenda “Compagno di viaggio”*

Anche quest'anno l'Ufficio ha cercato di rispondere all'esigenza di radicare nei giovani volontari la cultura del servizio civile nazionale favorendo il senso dell'appartenenza, attraverso la realizzazione dell'agenda del volontario, uno strumento di uso comune e quotidiano attraverso cui trasmettere al giovane, nel corso dell'intero anno di attività, la sollecita e costante attenzione dell'Ufficio.



Il tema cui è stata dedicata la seconda edizione del diario è la pace intesa come valore universale che unisce i popoli ed assicura la prosperità, come testimoniato dai profili biografici di 42 premi Nobel per la pace, aforismi e letture consigliate inseriti nel diario settimanale.

Oltre alle informazioni generali sul servizio civile, sui diritti e doveri del volontario e sull'organizzazione del servizio, sono state proposte testimonianze dei volontari in servizio, nonché campagne istituzionali, attinenti alle più contemporanee e diversificate problematiche, che vanno dalla salute all'ambiente, proponendo corretti stili di vita e responsabilità sociale. Vengono affrontati temi di attualità quali le stragi del sabato sera, la lotta contro la droga e l'alcolismo, la violenza, il disagio giovanile e la sicurezza in rete. Viene presentata e proposta la pratica della donazione, in particolare del sangue e degli organi. Campagne che favoriscono la formazione di un buon cittadino e lo sviluppo di una coscienza sociale.



**AGENDA**

L'agenda, di 168 pagine, è stata editata dalla Gangemi editore in 55.000 copie. Il costo relativo alla stampa è stato pari a € 90.000.

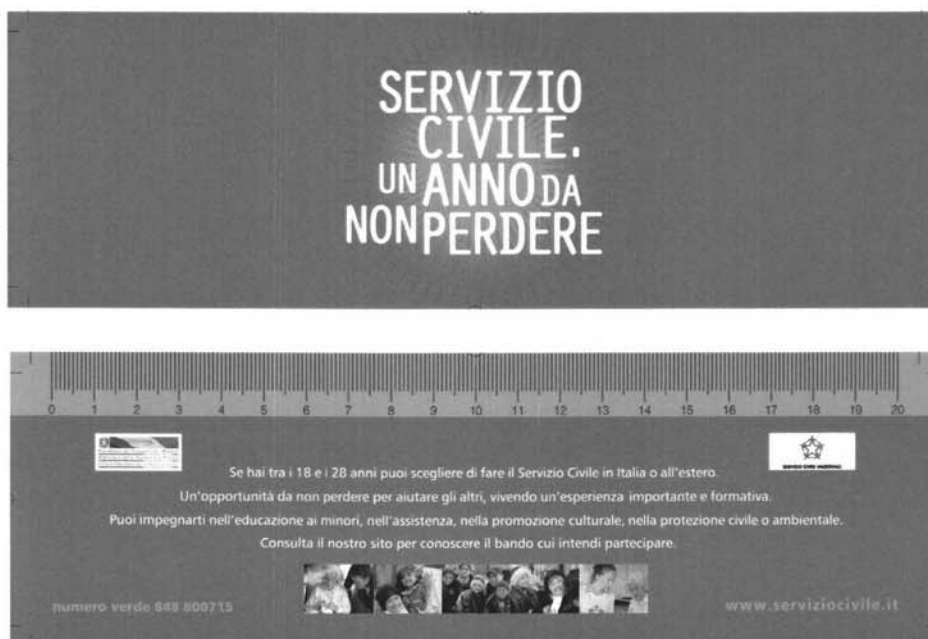
- *Altre pubblicazioni*

Nel corso del 2007 l'Ufficio, allo scopo di fornire dati statistici su Enti, volontari ed attività di servizio civile nazionale, ha progettato e realizzato la brochure informativa "Il Servizio Civile Nazionale in cifre", che riporta i dati quantitativi essenziali contenuti nell'annuale Relazione al Parlamento riferita al 2006.



### LA BROCHURE INFORMATIVA

Per sottolineare la campagna di reclutamento 2007 e diffondere l'immagine del servizio civile nazionale, si è provveduto a ideare e realizzare (in 100.000 copie) un segnalibro da distribuire nel corso delle diverse manifestazioni rivolte ai giovani cui l'Ufficio partecipa.



## IL SEGNALIBRO

### 1.3.5 La campagna istituzionale

In ottemperanza al disposto dall'art 8, comma 2, punto g), della legge 8 luglio 1998 n. 230, è stata realizzata una campagna istituzionale, articolata in tre fasi coincidenti con momenti di particolare impegno dell'attività istituzionale dell'Ufficio.

La campagna, è stata condotta d'intesa con il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Per promuovere i bandi ordinari 2007 è stato ideato un nuovo *spot* e un nuovo *slogan*: "Servizio civile. Un anno da non perdere", un nuovo *claim* nel quale si è inteso comunicare tutto il valore di una scelta imperdibile, ma anche quello delle competenze, delle emozioni, del tempo guadagnato in un progetto importante e formativo per ciascuno. La regia è stata curata da Alberto Simone, regista cinematografico e televisivo da sempre vicino alle tematiche che riguardano l'impegno sociale. La musica che accompagna lo spot è stata gentilmente concessa dal musicista e compositore Giovanni Allevi.

Lo spot, realizzato dalla Dauphine Film Company, è stato veicolato, a titolo gratuito, sui canali televisivi e radiofonici della nei mesi di giugno e di ottobre, in coincidenza con i bandi ordinari per la selezione dei volontari.



MANIFESTO



LOCANDINA

Il 15 dicembre, in occasione della celebrazione della Giornata nazionale del servizio civile, svoltasi a Napoli alla presenza del Ministro della solidarietà sociale, Paolo Ferrero, del Sottosegretario di Stato Cristina De Luca e delle autorità del governo locale della Campania, è stata lanciata un'adeguata campagna promozionale dell'evento e ideato lo slogan della manifestazione "Voler bene all'Italia".

La campagna è stata realizzata attraverso una specifica comunicazione ed avvisi pubblicati su stampa quotidiana, periodica nazionale e locale e *on line*.



**CAMPAGNA PROMOZIONALE “Giornata Nazionale del Servizio Civile”**

#### *1.3.6 Le manifestazioni fieristiche*

L’Ufficio ha partecipato, nel corso del 2007, a 13 manifestazioni di livello nazionale:



**IL NUOVO STAND ISTITUZIONALE / DA OTTOBRE 2007  
CON IMMAGINI DELLA NUOVA CAMPAGNA**

- **“Notte Bianca alla Sapienza” - Università La Sapienza di Roma**  
24 marzo - Roma
- **“Campus orienta” - Salone dello studente e lavoro giovani**  
26 - 28 marzo - Milano
- **“Campus orienta” - Salone dello studente e lavoro giovani**  
2 - 4 aprile - Pescara
- **“...e dopo il diploma?” - Salone dell’orientamento**  
19 - 21 aprile - Gaeta
- **“Civitas” - Salone internazionale del volontariato e degli enti ad esso collegati**  
4 - 6 maggio - Padova
- **“Forum P.A.” - Mostra/convegno dei servizi ai cittadini ed alle imprese**  
12 - 15 maggio - Roma
- **“Fiera internazionale del libro”**  
10 - 14 maggio - Torino
- **“Trend Expo” - Salone dell’orientamento e del lavoro**  
16 - 19 maggio - Potenza
- **“Orientarsi alla Sapienza” - Giornate dell’orientamento**  
17 - 19 luglio - Roma
- **“Orienta Sud” - Rassegna di orientamento universitario e professionale**  
4 - 6 ottobre - Napoli
- **“Campus orienta” - Salone dello studente e lavoro giovani**  
16 - 18 ottobre - Roma
- **“Campus orienta” - Salone dello studente e lavoro giovani**  
14 - 16 novembre - Bari
- **“Job & Orienta” - Salone nazionale dedicato alla scuola, all’orientamento, alla formazione ed al lavoro**  
22 - 24 novembre - Verona

### *1.3.7 Gli eventi*

Il 2 giugno l’Ufficio nazionale, per il quinto anno, ha celebrato la festa della Repubblica, partecipando alla tradizionale rassegna su un mezzo messo a disposizione dal Dipartimento per la Protezione Civile. Otto volontari hanno sfilato davanti al Presidente della Repubblica e alle massime autorità dello Stato.

Nella stessa giornata, aderendo a un'iniziativa della Conferenza Nazionale Enti Servizio Civile, il Ministro della solidarietà sociale, il Sottosegretario con delega al servizio civile e il Direttore dell'Ufficio si sono recati in alcuni enti per incontrare responsabili e volontari: tali visite sono state realizzate a Torino, Roma, Bari e Molfetta.



IMMAGINE DEL 2 GIUGNO - FESTA DELLA REPUBBLICA

Il 15 dicembre, per il secondo anno, è stata celebrata la Giornata Nazionale del Servizio Civile.

Per celebrare l'evento è stata simbolicamente scelta la città di Napoli, dove è stato promosso un bando speciale di Servizio Civile Nazionale, in collaborazione con gli Enti Locali, sui temi della legalità, del sostegno e della tutela ai cittadini in condizioni di fragilità e disagio. L'evento si è svolto a 10 giorni di distanza dall'avvio al servizio dei circa 2.000 volontari, impegnati in attività di lotta alla tossicodipendenza, abbandono scolastico, educazione ai diritti del cittadino e assistenza, allo scopo di promuovere forme nuove di presenza sul territorio e contrastare le dinamiche sociali del disagio e della illegalità.

Il Pala Vesuvio di Ponticelli-Barra ha ospitato oltre 4.000 volontari provenienti da tutta Italia, accompagnati dai responsabili degli enti.

All'evento hanno presenziato il Ministro Paolo Ferrero, il Sottosegretario Cristina De Luca, il Presidente della Regione Campania Antonio Bassolino, il Presidente della Provincia di Napoli Riccardo Di Palma, il Sindaco di Napoli Rosa Russo Jervolino e rappresentanti di enti e associazioni .

Numerosi ospiti hanno testimoniato il contributo che il servizio civile nazionale offre, soprattutto in una città come Napoli, alla costruzione della convivenza e della legalità.



IL PALCO



LA PLATEA

Il Presidente della Repubblica, Giorgio Napolitano, nel messaggio di saluto inviato ai partecipanti, ha espresso lusinghieri apprezzamenti sul servizio