

In sostanza, alla data indicata l'Ufficio è tuttora in attesa del comando di un terzo della pianta organica sulla base di richieste più volte reiterate. In particolare sono rimaste senza risposta le richieste volte a dotare l'Ufficio di personale specializzato per alcuni ruoli particolarmente delicati e strategici, che necessariamente richiedono la presenza di personale di provata esperienza, soprattutto nel comparto amministrativo e gestionale.

Se in tale comparto di fatto ad oggi l'Ufficio dispone di un solo dirigente e di un unico addetto, mentre attende risposta la richiesta di n. 6 unità, ampiamente sguarnito risulta essere anche l'ufficio del personale, l'ufficio che si occupa del contenzioso, gestito da un solo addetto, quello ispettivo, nella stessa condizione ed ancor più l'archivio, nel quale sono impiegate cinque unità ma per il quale sono stati richiesti ulteriori quattro addetti, anche in previsione del pensionamento di due delle unità impegnate attualmente.

Il problema archivio è particolarmente delicato ed importante, perché la quantità di comunicazioni di ogni tipo e natura che giornalmente giungono all'Ufficio è più facilmente misurabile in sacchi postali che in numero di pezzi. Arrivano infatti all'Ufficio nazionale circa 3.000 comunicazioni giornaliere che riguardano obiettori di coscienza e circa trecento (compresa la trasmissione dei fogli presenza mensili) relative agli enti convenzionati, senza contare le comunicazioni in arrivo da altre Amministrazioni e da altri interlocutori. Tenendo conto che molte delle comunicazioni in questione riguardano atti che, sul piano formale e ancor più su quello sostanziale, richiedono una trattazione immediata e celere (domande di dispensa e LISAAC, segnalazioni di rikusazioni di obiettori assegnati da parte di un ente che debbono essere riassegnati,

domande di trasferimento, domande di obiezione presentate ai sensi dell'art. 14 della legge 230/98, prospettati per i pagamenti, etc), è agevole capire come il sotto dimensionamento dell'organico di questo servizio rischi di avere effetti gravi sulla buona gestione anche degli altri servizi, e complessivamente sul buon andamento dell'intero Ufficio.

Resta pur sempre preoccupante il dato complessivo relativo al carico di lavoro dell'Ufficio nazionale. Calcolando che interlocutori propri dell'Ufficio sono sia gli obiettori che hanno presentato domanda, sia quelli in servizio, per un totale che si aggira attorno alle 180.000 unità, sia gli enti convenzionati e le loro sedi di assegnazione, che ammontano ad altre 8.000 unità, e che in media ogni obiettore/ente può arrivare tranquillamente, nel corso del periodo di attesa e di quello di servizio, ad attivare circa dieci linee procedimentali, relative a richieste di differimento, assegnazione, segnalazione nominativa, dispense e LISAAC, licenze, malattia e relativa computabilità, etc., si può stimare che il carico di lavoro dell'Ufficio non sia inferiore, su base annua, ad almeno un milione di posizioni, che ricadono di fatto solo e soltanto sul personale esistente.

Per avere una valutazione realistica delle difficoltà che tale carico di lavoro comporta, e che grava soltanto su una parte del personale teoricamente in organico, per la difficoltà di reclutamento sopra ricordata, merita ricordare che, per affrontare il complesso delle attività relative alla gestione del servizio civile – con l'eccezione della concessione delle dispense e delle LISAAC, non previste per gli obiettori di coscienza dalla legislazione anteriore al 1999 – l'Amministrazione della Difesa non utilizzava la sola Divisione VIIIa di Levadife, ma una serie di altri uffici della amministrazione centrale, e diverse

unità di personale in ciascuno dei 24 Distretti Militari, per un organico complessivo di almeno 400 persone.

Per queste ragioni, il completamento dell'organico, l'attivazione di tutte le misure di supporto alla fase iniziale previste dalla legge 230/98, ivi compresi i nuclei operativi presso i Distretti Militari di cui all'articolo 8, comma 6 della legge 230/98, e l'attivazione delle sedi regionali integrate con personale proveniente dagli uffici dei Commissariati di Governo e dalle stesse Regioni costituiscono una priorità per la seconda parte dell'anno in corso.

L'Ufficio nazionale ha già iniziato ad operare per accelerare questi risultati. Per l'organizzazione delle sedi periferiche si stanno vagliando i curricula del personale appartenente a strutture periferiche delle Amministrazioni dello Stato e di altri enti pubblici con documentate e specifiche competenze in materia di servizio civile, mentre già sono stati avviati i contatti con il Ministero della difesa per la costituzione dei nuclei operativi presso i Distretti Militari.

1.4. Il Servizio informazioni, relazioni esterne ed il sito Internet

Gli Enti già convenzionati per l'impiego degli obiettori, le Associazioni che desiderano stipulare una convenzione, gli obiettori, le loro famiglie, i giovani interessati al servizio civile sono "il pubblico" che si rivolge quotidianamente al servizio, o recandosi personalmente presso gli Uffici (in una media di 70-80 persone al giorno), o attraverso chiamate telefoniche in numero

considerevole e in costante aumento o utilizzando il sito Internet dell'Ufficio nazionale.

Si tratta di migliaia e migliaia di potenziali interlocutori, alla ricerca di informazioni, delucidazioni, valutazioni di situazioni personali, indicazioni operative, che esprimono un fabbisogno complessivo di interlocuzione con l'Ufficio che, nel corso dell'anno in esame, non ha trovato soluzioni soddisfacenti.

L'Ufficio ha messo in campo le risorse di cui disponeva.

Il Servizio relazioni con il pubblico ha cominciato a funzionare non appena l'Ufficio si è insediato nella sede di Via S. Martino, adottando un orario per il pubblico, rimasto immutato, che ne prevede l'apertura nelle mattine di Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 9,30 alle 12,30, e nei pomeriggi di Lunedì, Martedì, Mercoledì e Giovedì dalle 14,30 alle 16,30.

L'affluenza è costantemente cresciuta, fino a dimensionarsi in media sulle 80/100 persone ricevute al giorno dai due addetti permanenti del servizio.

Con l'apertura del servizio informazioni l'Ufficio ha offerto un servizio reale al pubblico interessato al servizio civile essenzialmente di Roma e comuni limitrofi, cui si aggiungono utenti di passaggio nella capitale, ma di nessuna utilità per la maggioranza degli interessati che non risiede a Roma.

Per assicurare un servizio informativo anche all'utenza delle altre città italiane, l'Ufficio ha attivato due strumenti: la diffusione di due numeri telefonici dedicati alle informazioni, e l'apertura di un sito Internet, che ha cominciato a funzionare anche prima dell'apertura della sede.

L'accesso all'Ufficio per ottenere informazioni via telefono è stato e resta difficile, sia per la insufficienza di due linee telefoniche, sia per la impossibilità di dedicare risorse umane al servizio anche oltre i normali orari dell'Ufficio: il risultato è stato una crescente insoddisfazione dell'utenza, frustrata dalla sensazione di trovare la linea perennemente occupata oppure trovare libero senza ottenere risposta.

Questa situazione ha generato una prevedibile conseguenza, il crescere dei tentativi di ottenere risposta chiamando altri numeri dell'Ufficio nazionale, ed anche della Presidenza del Consiglio. La soluzione in via di progettazione consiste nella utilizzazione di un call center in grado di mettere a disposizione un numero adeguato di linee telefoniche e di assicurare la ricezione di tutte le chiamate in arrivo.

Il sito Internet dell'Ufficio nazionale è organizzato secondo rubriche funzionali essenziali: legislazione, domande standard con risposte sintetiche, elenchi degli enti convenzionati, consultabili secondo diverse modalità di accesso, le date di partenza degli scaglioni, i collegamenti ai siti degli Enti convenzionati, delle Associazioni obiettori e agli altri siti Internet che si interessano di servizio civile, con l'aggiunta di altre rubriche di rassegna stampa,

segnalazione di appuntamenti e convegni, ed una pagina iniziale che informa delle novità e degli arricchimenti periodici delle varie sezioni.

La funzione svolta dal sito www.serviziocivile.it è stata essenziale, sia perché ha dato immediatamente il segnale inconfondibile di una Amministrazione che ha fatto della trasparenza il proprio *modus operandi*, sia perché ha permesso al mondo interessato a vario titolo al servizio civile di ottenere informazioni altrimenti di difficile o impossibile reperimento, assicurando una continuità di contratti particolarmente apprezzata in questo periodo di transizione e quindi di incertezza.

Il sito ha raggiunto traguardi di consultazione particolarmente elevati per la Pubblica Amministrazione; nella tabella 2, vengono riportate le statistiche relative agli accessi esterni alle pagine web, nonché i messaggi pervenuti alle caselle postali collegate ufficio@serviziocivile.it, rimborsienti@serviziocivile.it e pagaobiettori@serviziocivile.it

Tab. 2 – Evoluzione temporale degli accessi al sito web

	Numero di accessi	Numero di messaggi
II Semestre 1999	1.264.723	3.124
I Semestre 2000	3.243.746	7.836

Stante la evidente insufficienza delle linee telefoniche, per dare supporto al servizio informazioni si è attivato, da novembre '99 a giugno 2000, una prima casella e mail collegato al sito dell'Ufficio, con un addetto che ha assicurato le

risposte ad un flusso di messaggi ricevuti superiore a 10.000 comunicazioni nel periodo.

Una seconda casella di posta elettronica (rimborsienti@serviziocivile.it) è stata attivata come “help on line” per gli Enti convenzionati alle prese con gli adempimenti previsti per il nuovo canale di pagamento delle spettanze tramite gli uffici postali, mentre la terza casella (pagaobiettori@serviziocivile.it) ha offerto lo stesso servizio per il pagamento delle spettanze degli obiettori impiegati negli Enti che, per autorizzazione di Levadife al momento della convenzione, non sono tenuti ad anticipare la paga agli obiettori in servizio e vengono pagati direttamente.

Le ultime due caselle postali sono ancora attive e registrano un flusso di richieste di aiuto decrescente, come previsto, man mano che le nuove procedure di pagamento sono comprese e correttamente attivate dagli Enti interessati, mentre l'indirizzo e mail ufficio@serviziocivile.it è stato disattivato all'inizio del mese di giugno, per la impossibilità dell'unico addetto di far fronte alla massiccia quantità di messaggi in arrivo (solo nel mese di maggio si è risposto a più di 2850 comunicazioni).

Dal momento che molte domande erano comuni a più persone che si rivolgevano all'Ufficio tramite Internet, si è preferito allestire un Forum di discussione e comunicazione con l'Ufficio, con l'ovvio vantaggio che le risposte date sul Forum sono accessibili a tutti, e non solo al destinatario della risposta ad una precedente e mail. Al momento, nonostante alcune evidenti difficoltà nel gestire un libero Forum di discussione, soprattutto in un periodo di oggettiva

difficoltà del sistema del servizio civile per i consistenti disagi causati dal periodo di transizione, gli interventi dell'Ufficio sul Forum si sono rivelati utili sia a moderarne i toni, sia soprattutto a garantire una maggiore circolazione delle posizioni dell'Ufficio su tutte le disparate materie che riguardano la gestione del servizio civile.

Nonostante quanto si è fatto, resta evidente lo stato insoddisfacente del servizio informazioni. La disponibilità aggiuntiva di risorse disponibili per il funzionamento dell'Ufficio (di cui si parla nella sezione dedicata alla gestione economica) permetterà dall'autunno 2000 di attivare un servizio di call center, tramite società specializzata, che assicurerà a tutti gli utenti una risposta sia alle chiamate telefoniche che ai messaggi via Internet. La struttura, per individuare la quale si stanno espletando in questo periodo i preliminari per l'assegnazione dell'incarico, avrà come compito quello di dare risposta diretta ai quesiti degli interessati quando riguardino informazioni già standardizzate e codificate (ad es. le informazioni sulla data di partenza degli ODC richieste da quanti pensano di essere interessati alla chiamata in un determinato scaglione, o le informazioni su aspetti della legislazione e delle normative in vigore), mentre fungerà da filtro verso i vari servizi dell'Ufficio quando le domande poste riguarderanno aspetti più delicati e controversi, e le risposte necessitino della valutazione e della interpretazione dei diversi servizi.

Inoltre, con lo scaglione di settembre si esprimerà sul sito Internet la possibilità di consultazione diretta da parte degli interessati alla partenza, tramite una modalità di accesso personalizzata che consenta da un lato ai singoli interessati di acquisire direttamente l'informazione sulla loro partenza e sulla

loro destinazione, e dall'altro di proteggere l'informazione sul singolo caso escludendo che altri possano avere accesso ad informazioni che riguardano terzi.

La maggiore disponibilità di risorse consentirà all'Ufficio anche di riprendere l'acquisizione di un servizio di ritagli stampa (acquisiti anche in formato elettronico), sperimentato nel corso dell'anno per tre mesi e poi abbandonato per mancanza di risorse, che consente di monitorare le notizie sul servizio civile fornite dalla stampa nazionale, dalla stampa locale, da quella specializzata, specie del settore non profit e dalle principali catene radio e televisive, che si è dimostrato strumento utile per avere informazioni dirette su iniziative, situazioni e casi che altrimenti non sempre giungono all'attenzione dell'Ufficio.

1.5. La gestione dell'Articolo 46 della legge 449/97, concernente il servizio sostitutivo di leva

All'Ufficio nazionale per il servizio civile, con il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 303, sono stati assegnati i compiti relativi al servizio sostitutivo di leva, previsti dall'articolo 46 della legge 27 dicembre 1997, n. 449.

Sulla base delle richieste numeriche di impiego di obiettori in servizio di polizia urbana da parte dei comuni ed enti interessati ad avvalersi della possibilità offerta dal disposto legislativo sopra indicato, l'Ufficio ha quantificato in 16.000 unità, l'esigenza per l'anno 2000 ed in 19.000 unità circa quella per il 2001.

Questo è stato l'unico impegno dell'Ufficio nel corso dell'anno, dal momento che gli ulteriori adempimenti richiedono l'intervento del Ministero della difesa, che deve adottare i necessari provvedimenti per rendere operative le disposizioni di cui all'articolo 46, della legge 449/97 e successive modificazioni. Solo a quel punto l'Ufficio potrà procedere all'assegnazione alle Amministrazioni richiedenti dei giovani che hanno chiesto di svolgere il servizio in questione.

1.6. Il servizio ispettivo

L'Ufficio nazionale, nel primo semestre dell'anno, dopo aver rilevato la gestione del servizio civile da Levadife e dopo che i Distretti Militari hanno reso noto agli Enti convenzionati di non essere più coinvolti nella gestione del servizio, ha dovuto avviare, onde assicurare la correttezza della gestione, un'attività di controllo principalmente rivolta nei confronti di quei centri operativi e sedi periferiche di enti convenzionati per i quali sono pervenute segnalazioni di irregolarità nella gestione del personale in servizio civile o presso i quali i responsabili degli enti hanno evidenziato comportamenti particolarmente repressibili da parte degli obiettori di coscienza. In linea di massima, l'azione ispettiva ha consentito di eliminare o circoscrivere gli inconvenienti emersi ed ha comportato l'adozione di provvedimenti sia nei confronti degli enti (sospensione delle assegnazioni di obiettori, revoca della convenzione, segnalazione all'Autorità Giudiziaria) sia nei confronti degli obiettori (trasferimento ad altro ente).

Resta da adottare il piano delle ispezioni annuali, previsto dalla legge 230/98, articolo 8, comma 2, lett. d), che richiede, per non risultare un semplice atto formale, la disponibilità di un nucleo ispettivo adeguato, che si intende realizzare utilizzando tutte le disponibilità offerte dalla legge 230/98 in questo campo.

2. Organizzazione e gestione

La gestione del servizio civile e l'organizzazione dell'Ufficio hanno scontato, nell'anno scorso, una serie di difficoltà, legate in parte a fattori noti e previsti ed in parte inattesi.

L'Ufficio, fin dal giugno '99, ha affrontato il periodo di transizione tra la gestione della Amministrazione della Difesa e quella propria nella consapevolezza di una serie di problemi che necessariamente andavano affrontati e superati, legati sia alla precarietà della situazione logistica, con la impossibilità di trasferire immediatamente tutto l'organico dell'Ufficio in un'unica sede e la necessità quindi di operare mantenendo una presenza nella struttura di Levadife all'EUR, sia alla indisponibilità di strumenti di gestione propri, soprattutto informatici, sia infine alla necessità di operare in tempi e con modalità dettate non da criteri di organizzazione dell'Ufficio ma dalla disponibilità della struttura della Difesa.

Inattesa e non prevista, invece, è stata la complicazione legata alla qualità largamente insoddisfacente delle banche dati rilevate dalla Difesa, che presentano una soglia di affidabilità insufficiente per la gestione soprattutto dei rapporti economici con gli Enti convenzionati e gli obiettori in servizio, e alla incompletezza delle informazioni trasmesse dalla Difesa ai fini della gestione, causata sia da ritardi accumulati nei circuiti interni di quella Amministrazione, nel passaggio ad esempio delle informazioni relative alle domande di obiezione tra la periferia (Distretti Militari, Uffici leva) e la Direzione Generale della Leva,

sia per ritardi e approssimazione nella elaborazione e nel caricamento in computer di informazioni pervenute al centro su supporto cartaceo.

La impossibilità di fare affidamento sulla strumentazione acquisita ha di fatto obbligato l'Ufficio a dedicare una consistente quantità di lavoro alla revisione delle banche dati e il recupero di una soglia di attendibilità delle informazioni accettabile per una corretta gestione, in particolare, con due distinte e complesse operazioni. La prima ha riguardato il travaso delle informazioni disponibili sugli obiettori e sulle domande di obiezione dalla banca dati utilizzata dal programma di gestione utilizzato da Levadife al "nuovo" programma commissionato da Levadife a Codelab spa e rilevato dall'Ufficio come soluzione, almeno transitoria, per poter assicurare la continuità nelle operazioni di avvio in servizio e di gestione del servizio degli obiettori assegnati agli Enti convenzionati, che si è concluso nel mese di giugno 2000.

La seconda ha riguardato la costituzione ex novo di una banca dati relativa agli ODC in servizio presso gli Enti convenzionati, necessaria per procedere al pagamento delle spettanze degli obiettori e dei rimborsi dovuti agli Enti per i servizi di vitto e alloggio.

La lett. e), del comma 2, dell'articolo 5 del d.P.C.M. 3 febbraio 2000, prevede che l'Ufficio nazionale per il servizio civile ponga in essere le attività per il conseguimento della certificazione di qualità delle proprie procedure in conformità alle norme UNI EN ISO 9000. L'obiettivo è quello di andare oltre la semplice gestione burocratica del servizio civile, ponendosi in una ottica "fornitore-cliente", dove la qualità è rappresentata dall'effetto globale delle

prestazioni del servizio (capacità di incidere sulla realtà) misurata in relazione al grado di soddisfazione del fruitore dello stesso.

Rispetto a questo obiettivo, i dodici mesi trascorsi hanno dimostrato che il lavoro da fare è ancora veramente molto. Realisticamente si può prevedere che solo all'inizio del 2001 l'Ufficio nazionale avrà a disposizione una strumentazione informatica adeguata a consentire una gestione normalizzata, con un livello di errori tendente allo zero, ma soprattutto con la possibilità di procedure immediate per la correzione degli stessi. Questo sarà il punto di partenza da considerarsi minimale per ogni progetto di miglioramento qualitativo delle prestazioni e dei servizi offerti.

2.1. Informatizzazione delle procedure

Fin dall'inizio, l'Ufficio nazionale ha operato nella consapevolezza che l'unico modo per far fronte alle numerose responsabilità assegnate dalla legge n. 230/98 - in relazione soprattutto alla previsione normativa che limita a 100 unità, suddivise tra sede centrale e sedi periferiche, la dotazione organica dell'Ufficio nazionale per il primo triennio - fosse di puntare decisamente sull'informatizzazione delle procedure e sulla telematica, sfruttando i vantaggi offerti dalle reti di trasmissione di dati e di informazioni, quali internet, intranet ed extranet. Lo scopo è stato quello di ridurre al minimo indispensabile il materiale cartaceo per l'adozione dei provvedimenti in circolazione tra i vari servizi dell'Ufficio (intranet), velocizzando nel contempo i rapporti con gli enti convenzionati e gli obiettori di coscienza (internet), nonché di garantire

collegamenti con ogni sede regionale per aggiornare in tempo reale la banca dati centrale e velocizzare così i processi decisionali (extranet).

L'informatizzazione delle procedure corrisponde anche all'esigenza di adeguare la struttura ai crescenti impegni di lavoro senza rinunciare alla necessaria efficienza e flessibilità.

L'Ufficio ha avviato la realizzazione di un sistema informativo che si prefigge i seguenti obiettivi:

- ottenere una procedura per le attività di gestione amministrativa;
- ottenere una procedura che permetta in tempi brevi (complessivamente 9 mesi) il riconoscimento e l'avvio al servizio degli obiettori di coscienza;
- ottenere valide procedure di monitoraggio degli interventi per l'attività di programmazione e di coordinamento del servizio civile su tutto il territorio nazionale;
- creare un sistema di acquisizione e trasmissione dati da e verso banche dati di altre amministrazioni o enti;
- creare un sistema di accesso alle informazioni da parte degli utenti finali.

Fino ad oggi il potenziamento dei servizi informatici dell'Ufficio nazionale ha interessato principalmente le seguenti categorie di servizi:

- la costituzione e l'aggiornamento di un sistema di banche dati interne contenenti informazioni sulle attività dell'Ufficio, e l'avvio di un nuovo programma di gestione del servizio civile;

- un collegamento telematico diretto con il Ministero della difesa per l'aggiornamento e lo scambio delle informazioni;
- lo sviluppo dei servizi via Intranet e Internet.

Per la gestione del servizio civile, al fine di evitare soluzione di continuità nel passaggio di competenze, è stato acquisito e adattato il software già commissionato dalla Direzione generale della Leva alla Società Codelab spa, che però presenta, come accennato, problemi di architettura e di logica gestionale considerevoli, tali da far pensare alla necessità di individuare, nel prossimo futuro, una diversa soluzione definitiva.

L'approntamento delle modifiche necessarie per adeguare detto software alla legge n. 230/98 ed alla successiva normativa vigente in materia, quale la legge n. 424/99 ed il decreto legislativo n. 504/97, che regolano fondamentali aspetti del servizio civile non è stato ancora completato, pur essendo conclusa la parte di lavoro necessaria per consentire all'Ufficio di procedere, a partire dallo scaglione di settembre, all'avvio in servizio degli Obiettori in totale autonomia, dalla precettazione all'invio della cartolina precetto.

Parte consistente del lavoro di adattamento del citato software riguarda infatti la necessità di integrare nel programma di gestione nuovi moduli relativi ad attività prima non gestite da Levadife, ma dalle strutture periferiche della Difesa, o relativi ad adempimenti prima inesistenti, attribuiti all'Ufficio da norme successive, o entrate in vigore successivamente alla legge 230/98, rilevanti per l'evoluzione del grado di automazione dei flussi documentali e di