

Ufficio Servizio civile

Relazione sull'attività svolta nell'anno 2020

Sommario

1. Le competenze dell'Ufficio	1
2. Personale che opera nell'ufficio	1
3. Attività svolta nel corso dell'anno 2020	2
4. Analisi degli obiettivi assegnati, dei risultati conseguiti, degli eventuali scostamenti rilevati.....	7
5. Altre attività significative svolte	9
Legenda delle sigle.....	9
Cronologia dei fatti salienti del SCUP nel 2020	10
Dati statistici sulla partecipazione al servizio civile provinciale nel 2020	12
Dati statistici sulla formazione generale nel servizio civile provinciale nel 2020.....	14

1. Le competenze dell'Ufficio

L'Ufficio servizio civile cura gli adempimenti previsti per la realizzazione del servizio civile universale provinciale di cui alla legge provinciale sui giovani.

Deve, inoltre, provvedere, per la parte di competenza, gli adempimenti derivanti dalla normativa nazionale e dalla sottoscrizione degli accordi con l'Ufficio nazionale per il servizio civile sanciti dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano.

Organizza e provvede alle attività di informazione, divulgazione e promozione del servizio civile universale (nazionale) e di quello provinciale.

Cura la tenuta dell'Albo provinciale delle organizzazioni di servizio civile e fornisce attività di assistenza e supporto alle stesse organizzazioni.

Provvede alle attività di formazione generale rivolte ai giovani in servizio civile nonché a quelle di formazione ed aggiornamento degli operatori di servizio civile delle organizzazioni iscritte all'Albo provinciale.

Organizza e promuove studi e attività a sostegno dei giovani e di orientamento nella scelta dei progetti di servizio civile.

L'USC dipende dall'Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, struttura di secondo livello della Provincia autonoma di Trento.

2. Personale che opera nell'ufficio

Si tratta delle seguenti unità di personale dipendente (tra parentesi la percentuale di tempo dedicata all'USC rispetto al tempo di lavoro complessivo): Anna Dell'Anna (90%), Prisca Penner (80%), Marina Springhetti (85%), Ester Marchetti (100%), Lorenza Gardumi (100%), Habip Mersimoski (100%). Giampiero Girardi è direttore di ruolo.

Livelli di inquadramento: 1 inquadramento al livello A, 2 inquadramenti al livello B, 2 inquadramenti al livello C, 1 inquadramento al livello D.

La signora Nadia Zorzi, dipendente assegnata ad altro ufficio, collabora per il 10% del suo tempo di lavoro.

Vari collaboratori esterni supportano l'Ufficio in attività di formazione, valutazione, monitoraggio, tutoraggio d'aula, tutte attività che risulterebbe impossibile svolgere avvalendosi esclusivamente del personale dipendente.

Di particolare rilevanza l'apporto fornito dai cosiddetti «*peer leader*», giovani che — dopo aver concluso l'esperienza del servizio civile — collaborano per realizzare il tutoraggio nella formazione, la gestione dei *social network* e della comunicazione, la somministrazione di questionari e la cura del monitoraggio.

Il personale assegnato all'Ufficio servizio civile nel corso del 2020 ha elaborato e gestito complessivamente 3252 protocolli attraverso l'applicativo PiTre (1982 in entrata, 44 interni, 722 in uscita), oltre a 130 documenti non protocollati ma sempre gestiti dal sistema, utili per la gestione amministrativa (es. fatture elettroniche).

In particolare, 2747 sono stati di diretta competenza dell'ufficio, mentre 505 di carattere generale (circolari, comunicazioni, normativa e norme contabili, ordinanze, ricognizioni e fallimenti) comunque di interesse dell'ufficio o del personale incardinato.

Le determine dirigenziali proposte ed approvate sono state 58.

Nell'ambito dell'attività di formazione e valutazione dei progetti, sono stati predisposti 136 incarichi per un ammontare complessivo di euro 311.838,69. Sono stati liquidati incarichi per complessivi 163.370,71 euro relativamente al programma di spesa per l'esercizio finanziario 2020. Sempre in relazione agli incarichi relativi alla formazione e valutazione progetti sono state effettuate nel corso dell'anno 143 liquidazioni per complessivi euro 283.968,83.

Relativamente alla gestione del Capitolo di finanziamento per i compensi dei giovani in servizio civile sono stati effettuati 40 impegni di spesa e liquidati 2887 compensi per un totale di 1.663.053,28 euro.

3. Attività svolta nel corso dell'anno 2020

Lo scoppio della pandemia ha sconvolto anche l'attività dell'Ufficio e lo svolgimento stesso del servizio civile.

L'Ufficio si è prontamente ristrutturato internamente, passando agevolmente alla modalità di lavoro a distanza (*smart working*), grazie alla capacità di adattamento del personale e ad una generalmente adeguata competenza rispetto all'utilizzo degli strumenti informatici.

È risultata molto utile, ai fini del mantenimento del giusto livello di concentrazione e concentrazione, la *call* che si è andata istituzionalizzando ogni giorno alle 10 e che — nell'arco di 30-60 minuti — consente una verifica *in itinere* dell'attività che è stata svolta, delle necessità che si evidenziano, dei flussi di lavoro in corso, degli obiettivi da perseguire. Ha anche una funzione di *team building* non secondaria.

L'intento perseguito nei mesi del *lockdown* è stato quello di non perdere i contatti con i giovani in servizio civile (i cui progetti erano sospesi), per dare loro il senso di appartenenza e di continuità. Allo scopo si sono grandemente utilizzati i *social network* e la *newsletter*, che è uscita 14 volte con numeri molto corposi. I *peer leader* hanno stabilizzato — a loro volta — una *call* quotidiana per fungere da redazione e da referenti per i giovani. Questa attività di comunicazione e relazione ha avuto enormi apprezzamenti da parte dei giovani, a favore dei quali è stato anche proposto un sportello di ascolto denominato «Quattro chiacchiere e un *peer leader*».

A fronte della situazione è emersa chiara l'esigenza di ricondurre la funzionalità dell'intero «sistema servizio civile» ad una efficienza che poteva essere data solo dalla digitalizzazione.

Ciò sarebbe stato molto facilitato se solo l'Ufficio fosse dotato di un gestionale degno di questo nome. Il tentativo perpetrato in questo senso da Trentino Digitale è miseramente andato fallito nel 2018. Si è fatto ricorso, dunque, agli strumenti di produttività individuali messi a disposizione da Google, ottenendo buoni risultati.

Registrazione delle presenze

Nel corso della fase 2 delle misure antipandemia si è provveduto a creare il registro elettronico delle presenze (REP), abbandonando totalmente il cartaceo. Al momento dell'avvio del progetto, ogni giovane (e il/la relativo/a OLP) riceve in condivisione un file dove dovrà registrare gli orari seguiti. Il sistema fornisce tutti i codici di assenza ed esegue i calcoli per tenere sotto controllo il monte ore e le altre situazioni numeriche.

Il REP è stato testato nel corso del mese di maggio e messo a regime per tutti i giovani in servizio civile dall'1 giugno 2020.

Monitoraggio

Accanto al REP, doveva essere digitalizzata anche dell'attività di monitoraggio, che — per sua natura — richiede la compilazione di numerosi *report*, distinti per periodi di svolgimento dei progetti e per tipologie di attori. È stata compiuta un'analisi su quanto era stato fatto nel corso dei precedenti 5 anni, con la strumentazione esclusivamente cartacea (al più erano stati utilizzati file PDF) e si è redatto un documento di valutazione dei punti di forza e di debolezza del sistema di monitoraggio.

Si è quindi passati alla progettazione del nuovo sistema, denominato “Tre puntini”, ad indicare (in analogia al significato di sospensione che essi hanno nella grammatica) l'azione di continuità ed accompagnamento che il monitoraggio si propone. È stato redatto un documento di impianto e sono stati predisposti 8 diversi *form* (moduli) per i giovani in servizio civile e per gli/le OLP.

I primi dispongono ora di un *form* per rendicontare il primo mese, uno per la verifica di metà progetto ed uno per quella finale. Il «*report standard*» viene usato nei restanti mesi.

I secondi dispongono di due *report* finali (uno sull'andamento dell'attività progettuale ed uno sul comportamento del/la giovane affidato/a), uno di verifica a metà progetto ed uno *standard* per i restanti mesi.

Gli strumenti sono stati testati nel corso dell'estate e sono stati messi a regime con l'1 settembre 2020.

Rispetto al precedente modello di monitoraggio risulta ovviamente azzerata la presenza fisica degli *auditor* presso le organizzazioni di servizio civile e un minor coinvolgimento dei giovani che presentano difficoltà con l'uso della lingua italiana.

Formazione generale dei giovani

È stata svolta un'attività formativa rivolta ai formatori ed è stato redatto un documento di impianto della formazione generale. È stato modificato il modello organizzativo e si è predisposta una nuova versione di tutto il materiale didattico. La sperimentazione del nuovo impianto, focalizzato sulla transizione all'età adulta, che era prevista per l'1 aprile 2020, è stata impedita dall'emergenza sanitaria COVID19.

Ci si è dovuti impegnare, di conseguenza, ad una nuova rimodulazione dell'impianto della formazione generale, transitandolo in formato esclusivamente digitale.

Se l'attività in presenza constava di «moduli formativi» giornalieri per complessive 6 ore, nella nuova forma si è passati agli «incontri digitali», della durata di 3 ore ciascuno, con temi che adattano le tematiche già presenti nell'originaria offerta formativa.

Ogni mese sono stati proposti 35-40 incontri digitali, con il coinvolgimento di una cinquantina di formatori esperti, tutti formati e perfettamente allineati rispetto alle finalità e agli scopi del servizio civile. Si vedano i dati all'**allegato 3**.

Contestualmente sono diventati digitali anche gli incontri (definiti «diretti») fissati all'inizio, a metà ed alla fine del progetto, così come quello di formazione sulla ricerca attiva del lavoro.

È stato creato un dispositivo di iscrizione tale da consentire la scelta fino a 2 ore dell'inizio.

Ogni incontro digitale, oltre al/la formatore/trice, ha un supporto tecnico (il peer leader), che si occupa degli aspetti tecnologici ed organizzativi, oltre ad assicurare una presenza di supporto e di riferimento per i giovani.

L'impianto digitale della formazione generale è stato mantenuto anche durante i mesi estivi e l'autunno, confermando la sua validità.

Rispetto al precedente modello di formazione risulta ovviamente azzerata la presenza fisica in presenza, con il venire meno delle innumerevoli occasioni di socializzazione e di relazione, e si registra una accentuata diminuzione della partecipazione da parte dei giovani che presentano difficoltà con l'uso della lingua italiana.

Da ricordare che nel corso del mese di gennaio 2020 è stata realizzata un'«operazione ascolto» dei fabbisogni formativi dei giovani partecipanti. Sono stati raccolti 165 questionari ed è stato redatto il relativo *report*.

Formazione degli/delle OLP

Nell'ambito della «SCUP_OLP Academy» l'attività più rilevante dell'anno è stata la realizzazione di una indagine sulla formazione degli/delle OLP, che aveva l'intento di capire:

- a) chi è l'OLP, cosa fa, quale ruolo gioca all'interno della ODSC;
- b) quale giudizio dà dell'impianto della formazione degli SCUP_OLP;
- c) quale giudizio dà dei moduli a cui ha partecipato;
- d) la ricaduta della formazione seguita rispetto alla gestione dei progetti e sul modo di fare l'OLP.

Sono stati raccolti 399 questionari su 800 interessati. I dati sono in corso di elaborazione e indicano un sostanziale gradimento della proposta formativa OLP. La diffusione è prevista nei primi mesi del 2021.

Le attività formative di SCUP_OLP Academy prevedono un modulo base di 16 ore per chi chiede di iniziare a svolgere questo ruolo ed una giornata (8 ore) all'anno come aggiornamento *in itinere*. Nel 2020 i moduli sono stati svolti in parte in presenza e in parte *on line*.

Nella prima modalità si sono tenuti due moduli base (12-19 febbraio e 24-30 settembre), due moduli di approfondimento di primo livello (4 marzo e 6 ottobre), un approfondimento di terzo livello (il 13 ottobre), un approfondimento di quarto livello (il 16 ottobre).

Gli incontri digitali realizzati sono stati: un modulo base il 27-29 maggio; un approfondimento di terzo livello il 3 novembre, un approfondimento di quarto livello (il 6 e il 13 ottobre).

Assemblee

Nel corso dell'anno vengono organizzate due «assemblee» quali momenti di incontro di tutti i giovani in servizio civile con lo scopo di conoscersi e riconoscersi, condividere l'appartenenza ad una stessa esperienza, fare il punto su come sta andando, discutere insieme di temi legati alla dimensione della cittadinanza responsabile. In tempi di pandemia è stato difficile perseguire questi obiettivi, ma si è cercato di farlo comunque.

L'assemblea estiva (il 26 agosto 2020), è stata pensata come una «grande gioco», enfatizzando la dimensione di partecipazione e di appartenenza, senza tralasciare l'aspetto ludico. I giovani, divisi in 10 squadre da 15 componenti ciascuna, hanno dovuto raggiungere 10 posti tappa fissati nelle piazze cittadine. In ognuna hanno svolto una prova collettiva collegata al servizio civile (ad esempio: un cruciverba sul significato del servizio civile, una ricerca di parole legate alla sigla SCUP, un quiz sulla storia del servizio civile, una serie di domande sulla formazione, il parlere della cittadinanza attiva ecc.).

Il ritrovo conclusivo si è svolto anch'esso all'aperto nel prato del MUSE, con alcuni interventi di verifica su quanto era successo al servizio civile durante i precedenti mesi di *lockdown*.

Il rispetto delle norme antiCOVID ha richiesto notevole impegno organizzativo ma la formula ha entusiasmato i giovani partecipanti, che erano poco meno di 200.

L'edizione invernale dell'assemblea si è tenuta in dicembre. Non potendo riunire tutti insieme né potendo svolgere attività all'aperto, quella dell'inverno 2020 è diventata «assemblea diffusa», con una modalità di gestione a distanza del momento assembleare, che prevedeva un forte coinvolgimento dei partecipanti e che si conclude con un momento collettivo con votazione pubblica. Essa ha visto la realizzazione di 27 think tank di 3 ore dedicati ad altrettanti personaggi storici e una diretta video finale di quasi 2 ore con la rendicontazione del lavoro svolto nei 27 incontri. I contatti per la diretta sono stati all'incirca 2000. La partecipazione dei giovani in servizio civile ai think tank (ognuno doveva frequentarne due) è stata del 90%.

Campagna promozionale

Si è provveduto a individuare un'agenzia di comunicazione ed a richiedere e concordare la proposta e il piano di lavoro. Si è discussa e concordata la collaborazione con l'Ufficio Stampa, che ha provveduto ad autorizzare l'effettuazione della campagna. Si è realizzato il *casting* per individuare i *testimonial* tra i giovani in servizio civile.

La campagna è stata portata a realizzazione tra settembre ed ottobre, utilizzando 12 fotografie di altrettanti giovani in servizio civile. Per 15 giorni esse sono state presenti sulle fiancate degli autobus urbani di Trento, su manifesti affissi nelle stazioni dei mezzi di trasporto pubblico, sullo schermo gigante posizionato sulla parte nord dell'autosilo di via Petrarca. Sui *Social* sono circolati alcuni video di pregevole fattura. Gli effetti positivi si sono subito sentiti attraverso un discreto numero di adesione ai progetti SCUP_GG.

La campagna è stata ripetuta in dicembre con alcune uscite di mezza pagina (utilizzando il medesimo *layout*) su tutti i quotidiani locali.

La campagna ha avuto il pregio di valorizzare i giovani in servizio ed è stata valutata come «fresca» e «giovane».

Sito web

Il nuovo sito del servizio civile trentino è *on line* dal 21 ottobre 2020.

Il sito è stato completamente rinnovato, sia nella grafica sia nei contenuti, che sono decisamente completi per fornire una panoramica di ciò che è il servizio civile nel nostro territorio.

Il «vecchio» sito era attivo da 15 anni e necessitava di un radicale *restyling*. Ciò è stato possibile grazie alla positiva sinergia tra USC, Ufficio Informatica della PAT e tecnici di Trentino digitale.

Il sito (che ha lo stesso indirizzo di prima) è suddiviso in 3 sezioni autonome, quasi tre piccoli siti. Sono distinti a seconda dell'interlocutore: i giovani che hanno necessità e desiderio di sapere come accedere al servizio civile, i giovani che stanno partecipando ad un progetto, le organizzazioni che gestiscono i progetti. Ogni sezione ha le informazioni giuste ed utili per chi le cerca.

In *Home page* appaiono subito le notizie in evidenza, con gli aggiornamenti più significativi. La sezione *Utilities* contiene tutte le notizie e gli strumenti utili, come le *newsletter* e i dati statistici relativi al servizio civile provinciale.

Il lavoro di trasformazione del sito è durato 10 mesi.

Comunicazione

La funzione comunicativa è centrale per un'attività come la gestione del servizio civile, oltre ad essere un compito specificamente affidato all'Ufficio.

La comunicazione è intesa sia come strumento di rete interno sia come modalità di promozione del servizio civile verso il mondo giovanile e l'opinione pubblica.

Il primo scopo viene perseguito attraverso il sito e le newsletter del servizio civile. Ne vengono prodotte tre: una destinata ai giovani in servizio civile (62 numeri nel 2020), una rivolta ai gio-

vani che hanno concluso l'esperienza (10 numeri nel corso dell'anno), una destinata alle organizzazioni di servizio civile (8 numeri).

Si è operato molto i Social, in particolare Instagram (profilo *SCUP Trento*) ma anche con Facebook (pagina *WeSCUP*). Su Instagram il profilo conta 983 *follower*, mentre su la pagina FB piace a 1778 persone e viene seguita da 1958 persone. Sono state 15.824 le persone raggiunte dal *post* di lancio dei progetti di dicembre.

Numerosi sono stati i video prodotti su YouTube, in particolare quelli promozionali della campagna di cui sopra, il resoconto dell'assemblea estiva e la speciale Diretta conclusiva dell'assemblea invernale. Molto apprezzati anche i 7 videotutorial su servizio civile.

Causa COVID si è giocoforza interrotta l'attività di promozione nelle scuole.

Ispezioni

L'attività ispettiva si è svolta nei primi due mesi dell'anno e si è interrotta con la pandemia poiché l'ispezione deve necessariamente essere condotta in presenza. È ripresa a settembre. Sono state completate 6 ispezioni sia presso organizzazioni di SCUP sia presso enti di SCU/ SCN.

Analisi di impatto ISPAT

Da alcuni anni si chiedeva all'Istituto di statistica della Provincia autonoma di Trento la realizzazione di una analisi di impatto della politica pubblica «servizio civile». Finalmente ISPAT ha deciso di mettere in atto un'indagine statistica su coloro che hanno concluso il servizio civile.

USC ha collaborato alla definizione del questionario, alla realizzazione del *pretest* ed ha fornito i dati (ed il loro aggiornamento) per raggiungere i destinatari.

L'obiettivo generale era l'acquisizione di informazioni utili a comprendere se e come il servizio civile abbia effetti per i giovani che hanno partecipato a questa esperienza, sia per quanto riguarda il lavoro, sia sotto il profilo delle scelte di vita. Disporre di elementi aggiuntivi sull'esito dell'attività svolta durante il servizio e su eventuali effetti sul periodo successivo, servirà all'Ufficio servizio civile per migliorare la proposta offerta ai giovani e per organizzare in modo più efficace la formazione, il monitoraggio e la stessa promozione del servizio.

L'universo di riferimento è costituito dalle ragazze e dai ragazzi che hanno svolto il servizio civile in Trentino dal 2015 a fine 2018. Le persone interessate dall'indagine erano 1.271: le interviste realizzate sono state 1033.

La rilevazione si è svolta in due fasi: la prima in modalità *cawi* (con compilazione autonoma via *web*) dal 10 gennaio al 18 febbraio 2020, la seconda in modalità *cati* (con intervista telefonica) da parte di personale ISPAT a partire da fine febbraio fino al 10 aprile.

La prima presentazione dei dati è stata fornita da ISPAT nel corso del seminario del 17 dicembre. Non ne è stata data rilevanza sui mezzi di comunicazione.

La partecipazione

La crisi pandemica (con la conseguente riduzione delle risorse a disposizione) ha portato ad una sensibile riduzione del numero dei partecipanti. Gli avviati si sono ridotti di poco meno del 40% rispetto all'anno precedente, essendo stati in tutto 199.

I progetti avviati sono stati 128.

Si rinvia all'**allegato 2** per la presentazione dei dati relativi alla partecipazione nell'anno considerato.

Un anno di SCUP

A conclusione di questa panoramica sull'attività, si invita alla lettura dell'**allegato 1**, riportante la cronologia dei fatti salienti per il SCUP nel 2020.

4. Analisi degli obiettivi assegnati, dei risultati conseguiti, degli eventuali scostamenti rilevati

Si fornisce una sintetica descrizione dell'attività di soddisfacimento degli obiettivi assegnati all'USC, come da determina dirigenziale APF n. 109 del 31 marzo 2020 «Programma di gestione dell'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili (APF). Approvazione del Piano degli obiettivi per l'anno 2020 e del Rapporto di gestione per l'anno 2019».

Obiettivo 67/strategico

Focalizzare l'attività formativa SCUP sui temi della transizione all'età adulta

È stato realizzato il documento « La formazione generale dei giovani in servizio civile. Documento di impianto», che ridisegna la formazione generale del servizio civile nell'ottica della fase di transizione all'età adulta.

L'impianto della formazione generale è stato interamente rimodulato a seguito dell'emergenza sanitaria, transitandolo in formato esclusivamente digitale.

Obiettivo 68/Strategico

Realizzare quanto previsto dai nuovi Criteri di gestione del servizio civile universale provinciale, approvati il 20 dicembre 2019

Sono stati pubblicati un numero della newsletter destinata alle organizzazioni di servizio civile e alcuni numeri della newsletter destinata ai giovani in servizio civile. Sono state fatte presentazioni con illustrazione di slide nei vari moduli di formazione generale dei giovani e di formazione degli OLP. Si è provveduto ad aggiornare il sito web con le novità introdotte. È stato aggiornato e ristampato il libretto di presentazione che viene consegnato ai giovani che iniziano il servizio civile.

L'emergenza sanitaria ha costretto ad una completa riorganizzazione del servizio civile, che ha portato alla completa digitalizzazione di tutte le attività.

Si è provveduto a creare il registro elettronico delle presenze, abbandonando totalmente il cartaceo.

Si è impostata la digitalizzazione anche dell'attività di monitoraggio, redigendo un documento di impianto e predisponendo gli strumenti operativi.

Tutto quanto previsto dai nuovi Criteri di gestione è stato messo a regime.

Obiettivo 69/Strategico

Fornire informazioni ai partecipanti sulle opportunità offerte dal territorio in merito alla transizione all'età adulta.

Informazioni ai partecipanti sulle opportunità offerte dal territorio in merito alla transizione all'età adulta sono state fornite tramite la *newsletter* e nel corso del modulo di formazione generale che si tiene nell'ultimo mese di servizio. L'attività si è interrotta causa l'emergenza sanitaria COVID19.

L'attività di comunicazione, accompagnamento, assistenza svolta nel periodo del lockdown è stata incentrata sull'informazione rispetto alle opportunità offerte dal territorio in merito alla transizione all'età adulta.

Obiettivo 70/Gestionale

Attivare una campagna finalizzata alla rilevazione dei bisogni dei giovani per favorire i loro processi di transizione all'età adulta rilevando il ruolo e l'importanza in questo contesto della proposta del servizio civile

Tramite un'agenzia di comunicazione, si è provveduto a realizzare il materiale, che è stato poi utilizzato per la realizzazione della campagna vera e propria nel mese di ottobre 2020. Lo stesso sarà riutilizzato per le fasi di reiterazione, previste nel corso del 2021.

Obiettivo 71/Gestionale

Comprendere meglio le ricadute della formazione rivolta agli OLP con un'operazione ascolto mirata a rafforzare l'accompagnamento dei giovani per meglio capitalizzare l'esperienza.

È stato predisposto e somministrato un questionario, che è stato proposto agli oltre 800 OLP formati negli ultimi 5 anni. Si sono raggiunte 400 compilazioni. I dati sono stati elaborati e sono in corso di presentazione.

Obiettivo 1/Gestionale

Portare a regime la sperimentazione degli “Stati generali del servizio civile” e attivare una positiva sinergia con la Consulta per il servizio civile al fine di coinvolgere sempre di più i diversi attori del sistema.

Non è stato possibile realizzare l'incontro degli Stati generali a causa dell'emergenza sanitaria, che impedisce gli assembramenti.

Obiettivo 73/Gestionale

Migliorare la strumentazione a disposizione dell'Ufficio allo scopo di assicurare la certezza, l'accessibilità, la condivisione, la riservatezza delle informazioni raccolte.

Si è preso contatto più volte con il Servizio ICT e trasformazione digitale al fine di ottenere l'autorizzazione per procedere alla sostituzione del server che supporta HeliosPAT e ai necessari adeguamenti del software e per la realizzazione di una software utile per la gestione della formazione generale dei giovani in servizio civile. Il sopracitato Servizio non ha risposto alle richieste, pur reiterate.

Persistendo la mancata risposta da parte del Servizio ICT e trasformazione digitale, si è provveduto a prendere contatto con la ditta fornitrice, al fine di addivenire ad una pianificazione tecnica degli interventi necessari. Tale documento sarà trasmesso al sopracitato Servizio nella speranza di una sua attivazione.

La documentazione pervenuta dalla ditta fornitrice (Logica informatica di Roma) è stata inviata al Servizio ICT e trasformazione digitale in data 3 dicembre scorso, senza riceverne riscontro.

Obiettivo 74/Gestionale

Gestione amministrativa (privacy, controllo, monitoraggio, anticorruzione, trasparenza) per gli aspetti di competenza e sulla base delle indicazioni del dirigente.

Sono state svolte le attività di competenza nel rispetto delle scadenze assegnate.

Obiettivo 75/Gestionale

Avviare con il Dip.Org. PAT la procedura per addivenire al riconoscimento in capo ad APF delle deroghe in materia di affidamenti di incarichi per attività di formazione riferite al servizio civile così come stabilito per altri settori di attività che si occupano di formazione e che per la natura della prestazione richiesta necessitano di operare con gli stessi soggetti con regolarità.

Una attenta valutazione ha portato a ritenere di difficile attuazione una modifica alle disposizioni vigenti in materia di disciplina delle attività contrattuali di cui al Capo I Bis della LP 23/1992 contenute nella circolare del Dipartimento Organizzazione Personale e Affari Generali di data 17 marzo 2016 prot. 141240.

Obiettivo 76/Gestionale

Portare al 75% la realizzazione del nuovo layout del sito del servizio civile universale provinciale.

Il nuovo sito del servizio civile è interamente on line dal 21 ottobre. L'obiettivo è stato ampliato superato.

*Obiettivo 77/Gestionale***Rimettere a fuoco i fabbisogni formativi dei giovani in servizio e adattare di conseguenza il modello formativo**

È stata realizzata una operazione ascolto nei confronti dei giovani in servizio civile, sono stati raccolti 165 questionari ed è stato redatto il relativo *report*, disponibile [qui](#).

*Obiettivo 142/Gestionale***Gestione straordinaria delle attività APF raccordandole al mutato contesto sanitario causa emergenza epidemiologica da COVID-20**

Si può dire che l'intera attività dell'Ufficio sia stata «straordinaria»: si rimanda pertanto alle pagine precedenti. Nello specifico delle normative adottate per il contrasto alla pandemia (deliberazione della Giunta provinciale n. 434 del 3 aprile 2020 e determine dirigenziali APF n. 113 del 6 aprile 2020 e n. 286 del 28 ottobre 2020), esse sono state puntualmente applicate, anche con l'obiettivo di sostenere i giovani e non privarli del contributo economico previsto. Si è trattato, indubbiamente, di un indiretto supporto alle famiglie, in perfetta consonanza con gli obiettivi della Giunta provinciale per il sostegno alla popolazione.

5. Altre attività significative svolte

Il direttore dell'Ufficio fa parte del registro dei presidenti di commissione di certificazione delle competenze della Provincia autonoma di Trento. nel corso dell'anno ha preso parte a 7 sessioni di certificazione della figura di «manager territoriale».

Si è partecipato alle attività e agli incontri proposti dall'Ufficio nazionale per il servizio civile universale.

Si è collaborato alla valutazione di un programma e tre progetti di servizio civile universale e si è dato supporto al Comune di Trento per l'iscrizione all'Albo nazionale del servizio civile universale.

USC ha collaborato alla realizzazione del seminario informativo digitale che si è svolto il 17 dicembre 2020.

Legenda delle sigle

APF	Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili
ISPAT	Istituto di statistica della Provincia autonoma di Trento
ODSC	organizzazione/i di servizio civile
PAT	Provincia autonoma di Trento
REP	registro elettronico delle presenze
SCU/SCN	servizio civile universale/nazionale
SCUP	servizio civile universale provinciale
SCUP_GG	servizio civile universale provinciale a finanziamento comunitario
SCUP_PAT	servizio civile universale provinciale a finanziamento provinciale

A cura di Giampiero Girardi e dell'USC

Aggiornamento dati al 31/12/2020

Questa relazione è stata protocollata in PiTre al n. 0000 del 15/1/2021

Allegato 1

Cronologia dei fatti salienti del SCUP nel 2020

mercoledì 1 gennaio 2020

entrano in vigore i nuovi Criteri di gestione (con molte novità) e il compenso mensile passa a 600 euro

mercoledì 15 gennaio 2020

presentazione di proposte progettuali da parte delle ODSC: sono 85 e dovrebbero partire l'1 aprile

lunedì 24 febbraio 2020

prima circolare dell'Ufficio nazionale per il servizio civile universale sull'emergenza COVID > [leggi](#)

lunedì 27 gennaio 2020

ultimo intervento di promozione del servizio civile in una scuola

lunedì 2 marzo 2020

presentazione di proposte progettuali da parte delle ODSC: sono 65 e dovrebbero partire l'1 giugno

giovedì 5 marzo 2020

«Punto e virgola»: l'ultimo modulo di formazione generale in presenza

martedì 10 marzo 2020

alle ore 7:40 parte la mail che sospende tutti i progetti attivi: non era mai successo nella storia del servizio civile > [leggi](#)

venerdì 13 marzo 2020

prima newsletter del servizio civile «Lettera dal coronavirus»: ne usciranno 14 in tre mesi > [leggi](#)

lunedì 16 marzo 2020

prima lettera dell'assessore Bisesti ai giovani in servizio civile > [leggi](#)

lunedì 16 marzo 2020

prima call con i componenti l'USC e prima call con i peer leader: da ora in poi saranno entrambe giornaliere (e continuano tuttora!)

mercoledì 1 aprile 2020

avrebbe dovuto entrare a regime il nuovo impianto della formazione generale > [leggi](#)

mercoledì 1 aprile 2020

rinvio dei progetti in partenza oggi

martedì 7 aprile 2020

seconda lettera dell'assessore Bisesti ai giovani in servizio civile > [leggi](#)

venerdì 10 aprile 2020

prima formazione generale on line di prova: 12 incontri digitali contemporanei

mercoledì 15 aprile 2020

riattivazione di alcuni progetti di servizio civile nazionale, mentre molti altri restano sospesi > [leggi](#)

lunedì 4 maggio 2020

ripartono 94 progetti, il 65% del totale; gli altri seguiranno nelle settimane successive

martedì 26 maggio 2020

per la prima volta si tiene un incontro digitale di formazione per OLP

giovedì 28 maggio 2020

si conclude la somministrazione dei questionari sulla formazione degli OLP: ne vengono raccolti 400

lunedì 1 giugno 2020

primo utilizzo del REP, il registro elettronico delle presenze

lunedì 1 giugno 2020

primo avvio di progetti del 2020 (finalmente!): sono 32 progetti con 42 giovani. Si sperimenta la formazione iniziale on line

venerdì 12 giugno 2020

prima riunione *on line* della Consulta delle organizzazioni di servizio civile

mercoledì 1 luglio 2020

partono 8 progetti che coinvolgono 11 giovani

lunedì 27 luglio 2020

ultimo riavvio di progetti bloccati dal *lockdown*

mercoledì 26 agosto 2020

assemblea estiva: grande gioco in 10 tappe per la città e poi tutti al Muse > [leggi](#)

martedì 1 settembre 2020

va a regime il monitoraggio «Tre puntini», interamente on line > [leggi](#)

martedì 1 settembre 2020

partono 16 progetti che coinvolgono 25 giovani

martedì 15 settembre 2020

presentazione di 30 proposte progettuali SCUP_GG da parte delle ODSC

mercoledì 23 settembre 2020

ripresa delle ispezioni di USC presso i progetti

giovedì 1 ottobre 2020

esce la nuova campagna promozionale del servizio civile, con le foto dei partecipanti su giornali, autobus e sul megadispay dell'autosilo

giovedì 1 ottobre 2020

partono 43 progetti che coinvolgono 79 giovani

mercoledì 21 ottobre 2020

viene messo in linea il nuovo sito del servizio civile trentino

domenica 1 novembre 2020

partono 24 progetti SCUP_GG che coinvolgono 38 giovani

giovedì 12 novembre 2020

incontro *on line* tra progettisti e valutatori

venerdì 27 novembre 2020

presentazione di proposte progettuali da parte delle ODSC: sono 82 e dovrebbero partire l'1 febbraio 2021

martedì 1 dicembre 2020

iniziano i think tank dell'assemblea: dureranno fino al 18 dicembre > [leggi](#)

lunedì 14 dicembre 2020

inizia la «Settimana del servizio civile» al Civico13, lo sportello giovani del comune di Trento, che prevede anche una diretta Instagram di testimonianze

martedì 15 dicembre 2020

incontro di verifica di fine anno dei formatori di formazione generale

giovedì 17 dicembre 2020

vengono presentati per la prima volta i risultati della ricerca ISPAT sugli esiti del servizio civile

giovedì 17 dicembre 2020

la 4° commissione permanente del Consiglio provinciale approva la modifica del Regolamento SCUP

lunedì 21 dicembre 2020

diretta streaming per la conclusione dell'assemblea >[guarda](#) > [leggi](#)

Allegato 2**Dati statistici sulla partecipazione al servizio civile provinciale nel 2020****Progetti avviati 2020 per tipo**

SCUP_PAT	98	76,56%
SCUP_GG	26	20,31%
SCU/SCN	4	3,13%
Totale	128	100,00%

Progetti avviati 2020 per durata

3 mesi	3	2,34%
6 mesi	10	7,81%
8 mesi	3	2,34%
9 mesi	3	2,34%
10 mesi	1	0,78%
12 mesi	108	84,38%
Totale	128	100,00%

Giovani selezionati 2020 per forma

SCUP_PAT	159	74,30%
SCUP_GG	46	21,50%
SCU/SCN	9	4,21%
Totale	214	100,00%

Giovani selezionati 2020 per esito

Avviati	199	92,99%
Rinunciatori	15	7,01%
Totale	214	100,00%

Giovani avviati 2020 per stato

In servizio al 31/12	177	88,94%
Ritirati	10	5,03%
Terminati	12	6,03%
Totale	199	100,00%

Giovani avviati 2020 per forma

SCUP_PAT	151	75,88%
SCUP_GG	41	20,60%
SCU/SCN	7	3,52%
Totale	199	100,00%

Giovani avviati 2020 per mese

gennaio	8
febbraio	1
marzo	0
aprile	0
maggio	0
giugno	42
luglio	11
agosto	0
settembre	20
ottobre	76
novembre	38
dicembre	3
Totale	199

Giovani in servizio 2020 per mese

gennaio	15
febbraio	15
marzo	15
aprile	15
maggio	14
giugno	56
luglio	66
agosto	66
settembre	86
ottobre	160
novembre	199
dicembre	189

Allegato 3**Dati statistici sulla formazione generale nel servizio civile provinciale nel 2020****Formazione generale 2020: Moduli in presenza**

	SCELTA	SISTEMA
gennaio	6	4
febbraio	2	6
marzo	0	1
aprile	0	0
maggio	0	0
giugno	0	0
luglio	0	0
settembre	0	0
ottobre	0	0
novembre	0	0
aprile	0	0
maggio	0	0
	8	11
		19

Formazione generale 2020: Incontri digitali

<i>Mese</i>	<i>ID a scelta</i>	<i>ID diretti*</i>	<i>Totale</i>
aprile	34	1	34
maggio	39	9	48
giugno	32	7	39
luglio	39	7	46
settembre	34	7	41
ottobre	34	4	38
novembre	43	3	46
Totali	255	37	292

Formazione generale 2020: Questionari compilati

<i>Mese</i>	<i>Questionari</i>
gennaio	159
febbraio	140
marzo	36
aprile	*
maggio	*
giugno	218
luglio	266
settembre	229
ottobre	256
novembre	257
Totali	1561

*non somministrati

**Formazione generale 2020: Risposte questionari di customer satisfaction negli ID DIRETTI per mese
(punteggi medi nel range 1-4)**

	<i>giu</i>	<i>lug.</i>	<i>set</i>	<i>ott</i>	<i>nov</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,35	3,41	3,39	3,58	3,44
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,44	3,35	3,50	3,63	3,51
Applicabilità nel servizio civile	3,06	3,18	3,28	3,35	3,43
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,75	3,76	3,73	3,81	3,71
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	3,13	3,33	3,31	3,40	3,22
Valutazione positiva del l'organizzazione degli orari?	3,38	3,35	3,11	3,35	3,28
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,52	3,45	3,62	3,71	3,59
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,48	3,55	3,65	3,75	3,62
Raggiungimento degli obiettivi	3,40	3,44	3,51	3,69	3,53
Chiarezza e completezza del formatore	3,63	3,62	3,75	3,77	3,65
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,56	3,48	3,64	3,73	3,78
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,44	3,47	3,38	3,43	3,45
Difficoltà di connessione	2,15	1,78	1,99	1,66	1,68
Difficoltà a seguire l'intero incontro	1,90	1,77	1,92	1,66	1,74

**Formazione generale 2020: Risposte questionari di customer satisfaction negli ID A SCELTA per mese
(punteggi medi nel range 1-4)**

	<i>giu</i>	<i>lug</i>	<i>set</i>	<i>ott</i>	<i>nov</i>
Soddisfazione delle aspettative	3,58	3,68	3,68	3,65	3,72
Equilibrio tra contenuti teorici e riferimenti operativi	3,60	3,65	3,63	3,66	3,76
Applicabilità nel servizio civile	3,40	3,46	3,51	3,51	3,51
Accoglienza, cortesia, disponibilità, professionalità del personale di supporto	3,84	3,82	3,88	3,85	3,88
Valutazione positiva della modalità on line di fare formazione	3,49	3,47	3,46	3,53	3,46
Valutazione positiva del l'organizzazione degli orari?	3,66	3,63	3,68	3,72	3,74
Chiarezza nella definizione degli obiettivi formativi	3,68	3,78	3,77	3,75	3,82
Adeguatezza del contenuto rispetto agli obiettivi	3,63	3,74	3,82	3,73	3,81
Raggiungimento degli obiettivi	3,63	3,68	3,77	3,69	3,77
Chiarezza e completezza del formatore	3,72	3,81	3,83	3,77	3,88
Capacità del formatore di favorire partecipazione e confronto	3,70	3,79	3,82	3,74	3,83
Funzionalità della piattaforma Zoom	3,61	3,50	3,53	3,55	3,54
Difficoltà di connessione	2,25	1,83	1,82	1,81	1,73
Difficoltà a seguire l'intero incontro	2,20	1,71	1,61	1,66	1,60