

## *Ufficio Servizio civile*

# **Relazione sull'attività svolta nell'anno 2021**

### **Sommario**

1. Le competenze dell'Ufficio .....	1
2. Personale che opera nell'Ufficio Servizio civile .....	2
3. Attività svolta nel corso dell'anno 2021 .....	2
4. Analisi degli obiettivi assegnati, dei risultati conseguiti, degli eventuali scostamenti rilevati .....	7
5. Altre attività significative svolte .....	11
Legenda delle sigle .....	11
Dati statistici sulla partecipazione al servizio civile provinciale nel 2021 .....	12

*(La legenda delle sigle utilizzate è in fondo al testo)*

La presente relazione ha lo scopo di rendicontare l'attività svolta dall'Ufficio Servizio civile durante il 2021. Si articola in tre parti: una prima per illustrare di cosa si occupa questo Ufficio. Una seconda racconta alcune delle attività più rilevanti dell'anno passato. Una terza prende in analisi gli obiettivi che erano stati assegnati all'Ufficio e ne rappresenta i risultati, anche numerici.

Ci si rivolge in particolare agli *stakeholder* dell'Ufficio ma anche agli organi superiori della Provincia autonoma di Trento, all'opinione pubblica e alla cittadinanza in genere.

### **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<sup>1</sup>.

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.

---

<sup>1</sup> Legge provinciale 14 febbraio 2007, n. 5 Sviluppo, coordinamento e promozione delle politiche giovanili, disciplina del servizio civile universale provinciale e modificazioni della legge provinciale 7 agosto 2006, n. 5 (Sistema educativo di istruzione e formazione del Trentino), capo II.

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

Provvede alla formazione generale rivolta ai giovani in servizio civile nonché a quelle di formazione ed aggiornamento degli operatori di servizio civile delle organizzazioni iscritte all'Albo.

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 coesione sociale<sup>2</sup>, struttura di secondo livello della Provincia autonoma di Trento.

## 2. Personale che opera nell'Ufficio Servizio civile

L'Ufficio ha a disposizione le seguenti unità di personale dipendente (tra parentesi la percentuale di tempo dedicata all'USC rispetto al tempo di lavoro complessivo): Anna Dell'Anna (100%), Prisca Penner (80%), Marina Springhetti (100%), Ester Marchetti (100%), Lorenza Gardumi (100%), Habip Mersimoski (100%). Giampiero Girardi è direttore di ruolo.

Nadia Zorzi, dipendente assegnata alla segreteria generale di ACS, collabora per il 50% del suo tempo di lavoro.

Per alcuni mesi è stato componente dell'USC Giovanni Gibellini.

Livelli di inquadramento: un inquadramento al livello A, due inquadramenti al livello B, due inquadramenti al livello C, un inquadramento al livello D.

Var\* collaboratori e collaboratrici estern\* 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/dalle 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.

L'organizzazione dell'Ufficio ha, ovviamente, tenuto conto delle modalità di gestione del personale provinciale, mutate nel corso del tempo in relazione con le condizioni generali legate alla pandemia.

Con una ancora elevata percentuale di lavoro a distanza, si è rivelato utile mantenere l'appuntamento quotidiano della *call* via Zoom, ai fini del mantenimento del giusto livello di concentrazione e concertazione. Si tratta di un momento (della durata variabile da pochi minuti a un'ora) che — attraverso il confronto tra tutti i componenti l'USC — 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.

## 3. Attività svolta nel corso dell'anno 2021

La gestione generale dell'attività dell'Ufficio è sostanzialmente rientrata entro *standard* normali, pur nel rigoroso rispetto delle norme sanitarie. Di seguito se ne offrono alcuni tratti, sottolineando in modo particolare le novità rispetto alla gestione corrente.

---

<sup>2</sup> Già Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, ha cambiato denominazione per effetto della deliberazione della Giunta provinciale n. 2322 di data 23 dicembre 2021, con la quale è stato approvato l'atto organizzativo e definite le nuove funzioni dell'Agenzia.

### *CamminaSCUP*

La maggiore novità dell'anno è stata CamminaSCUP. La proposta di un *trekking* del servizio civile trentino è sorta dalla volontà di rispondere ad una necessità di attivazione dei/delle giovani, decisamente provat\* dalle restrizioni imposte dalla pandemia.

Si è trattato di 6 giorni di cammino a fine agosto per complessivi 115 km, con il coinvolgimento di circa 120 persone, la metà delle quali erano giovani in servizio civile mentre il resto era composto da loro amici e parenti, da genitori, OLP, formatori, *peer leader*, personale dell'Ufficio. Insomma, è stato un bel momento di socializzazione, di relazione e di movimento. L'allestimento dei punti tappa e delle conclusioni è stato vistosamente *brandizzato* con il materiale del SCUP, in modo che risultasse evidente il legame con il servizio civile. Le organizzazioni presenti lungo il percorso hanno collaborato offrendo ospitalità e mobilitandosi con generosità (chi più, chi meno).

È stata molto curata la comunicazione, anche perché uno degli obiettivi dell'impresa era la promozione del servizio civile. I partecipanti ne sono stati entusiasti.

### *I pitch in video*

L'altra nuova attività promossa con l'obiettivo dell'attivazione dei giovani è consistita in un blocco di formazione generale non organizzato nel modo consueto (si veda oltre) ma basato sull'approfondimento di parole chiave, che rimandavano a temi e concetti pregnanti per l'educazione alla cittadinanza. La docenza è stata affidata a esperti\* esterni\*, di riconosciuta competenza e capacità comunicativa. I titoli sono stati: Ambiguità, Cerchio, Consumo, Corpo, Educazione, Gentilezza, Innovazione, Limite, Migrazione, Nazione, Neuroscienze, Obbedienza, Pace, Poesia, Sogno, Sostenibilità.

A seguito degli incontri digitali di approfondimento dei singoli temi i/le giovani hanno preparato delle sintesi di pochi secondi (*pitch*), che sono state riportate in video. Ne sono scaturiti 16 prodotti, visionabili sul canale YouTube dell'Ufficio.

Per i/le giovani è stato un momento di approfondimento su aspetti centrali della cittadinanza e di sperimentazione nella tecnica comunicativa e video.

### *Informazione/formazione preliminare*

Una rilevante innovazione nella proposta ai giovani è stata un'attività che intende offrire un supporto a favore di chi intende scegliere un progetto di servizio civile e candidarsi. Si propone di fornire le informazioni necessarie per scegliere un progetto e per affrontare dignitosamente e con consapevolezza il colloquio di valutazione attitudinale. È rivolto prioritariamente a chi è iscritto a SCUP e intende candidarsi ma può essere seguito da chiunque.

Consiste in un incontro digitale della durata di un'ora e mezza, tenuto da un esperto SCUP e un/a *peer leader*.

Rilascia un certificato che deve essere consegnato al momento della prova o colloquio. Non è obbligatorio prendervi parte ma se ne tiene conto in sede di valutazione attitudinale.

Si è iniziato a maggio 2021 e fino al 31 dicembre si sono tenuti 20 incontri, che hanno interessato 238 giovani.

L'attività è stata inserita su richiesta delle ODSC, che hanno lamentato le difficoltà di selezione a fronte di candidature di giovani all'oscuro di cosa sia il servizio civile e impreparati ad una valutazione che deve verificarne l'adeguatezza per il progetto.

### *Gestione dell'Albo*

Un'ulteriore innovazione portata a compimento nel 2021 è relativa all'Albo delle organizzazioni del servizio civile universale provinciale.

Con la deliberazione n. 288 del 26 febbraio, si è proceduto ad una migliore definizione dei requisiti di iscrizione e si sono costruiti diversi indicatori che consentano una verifica più aderente alla realtà operativa dell'organizzazione richiedente.

Dopo l'impetuosa crescita del numero di ODSC, appare ora necessario assestare la composizione della platea dell'Albo, con una puntuale verifica dei requisiti.

Con il dicembre 2021 è venuta a cadere la prima scadenza quinquennale di durata dell'iscrizione e si è dato avvio alla fase di verifica della persistenza dei requisiti.

### *Il nuovo Regolamento SCUP*

Nel 2021 è cambiato anche il Regolamento di attuazione della legge provinciale n. 5 del 2007 per la parte relativi al servizio civile universale provinciale. Esso è entrato in vigore l'1 gennaio 2021.

Ciò si è reso necessario a seguito dell'approvazione del Decreto legislativo n. 40 del 6 marzo 2017, che ha modificato profondamente l'assetto del servizio civile nazionale, distaccandone la natura dal servizio civile promosso da Regioni e Province autonome.

Nel documento sono stati realizzati interventi volti a semplificare e meglio definire alcuni aspetti di carattere gestionale suggeriti dall'attività svolta dall'entrata in vigore del primo Regolamento (anno 2014) ad oggi.

### *Valutazione e monitoraggio generale*

Particolare cura ed attenzione è stata dedicata al monitoraggio generale dell'attività, in ordine agli obiettivi assegnati e alla *mission* dell'Ufficio. Ciò ha significato anche una minuziosa raccolta di informazione in merito alla *customer satisfaction*.

La valutazione *ex ante* dei progetti è affidata a valutatori e valutatrici professionist\* indipendenti\*.

Al termine di ogni attività formativa (sia rivolta ai giovani sia destinata agli/alle OLP) viene somministrato un questionario di gradimento.

I dati raccolti vengono elaborati e i risultati sono pubblicati sul sito SCUP a cadenza regolare.

### *Gestione dei progetti*

Il registro elettronico delle presenze (REP) è andato a regime ed è utilizzato da tutti i/le giovani inserit\* nei progetti. Esso consente all'interessato/a e al/la suo/a OLP un controllo costante sul monte ore realizzato. Anche l'USC può seguire con maggiore cura l'andamento quantitativo dei progetti.

Le difficoltà riscontrate sono relative alla scarsa costanza di alcun\* giovani e al non sempre presente controllo da parte di OLP. La tecnologia utilizzata (*Fogli di Google*) richiede una onerosa attività di gestione da parte di USC.

Anche la digitalizzazione delle attività di monitoraggio è andata a regime del 2021. I/Le giovani hanno a disposizione 4 questionari da utilizzare: ogni mese (a seconda dello stato di avanzamento del progetto) se ne compila uno.

Gli/Le OLP 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.

Si rileva una certa cura da parte dei/delle giovani, mentre è meno costante la compilazione da parte degli/delle OLP.

### *Formazione generale dei giovani*

L'attività è stata realizzata in modalità digitale per quasi l'intera annata, ad eccezione dei mesi di novembre e dicembre. Anche l'assemblea estiva è stata in presenza, ma si è svolta interamente all'aperto.

La formazione *on line* consta di incontri digitali mensili della durata di 3 ore. Ogni giovane partecipa a due incontri, scegliendoli tra una trentina di proposte. La formazione in presenza propone moduli di 6 ore, uno al mese per ogni partecipante.

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

I formatori e le formatrici hanno dovuto riadattare le loro proposte a seconda delle modalità di realizzazione e hanno partecipato a due momenti di “formazione dei formatori”.

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/delle giovani che presentano difficoltà con l'uso della lingua italiana.

### *Formazione degli/delle OLP*

La formazione degli/delle OLP si realizza nell'ambito della «SCUP\_OLP Academy» e prevede un corso base di 2 giornate, destinato a chi desidera assumere questa funzione, e di una giornata di approfondimento ogni anno successivo al primo.

Si sono tenute 8 edizioni del modulo base, di cui 5 *on line*. Le giornate erogate sono state 16, con 130 OLP formati.

Si sono tenuti i seguenti moduli di approfondimento:

- 5 moduli di secondo livello (5 giornate), di cui 3 *on line*, con 77 partecipanti;
- 6 moduli di terzo livello (6 giornate), di cui 4 *on line*, con 88 partecipanti;
- 4 moduli di quarto livello (4 giornate), di cui 3 *on line*, con 52 partecipanti;
- 2 moduli di quinto livello (2 giornate), di cui 1 *on line*, con 21 partecipanti.

Complessivamente i partecipanti sono stati 368.

Nel corso dell'anno si è conclusa l'elaborazione dei dati della indagine sulla formazione degli/delle OLP con la pubblicazione di un corposo *report* sul sito del servizio civile universale provinciale.

### *Assemblee*

Nel corso dell'anno vengono organizzate due «assemblee» quali momenti di incontro di tutti i giovani in servizio civile. Esse hanno tre scopi: (i) conoscersi e riconoscersi, (ii) condividere l'appartenenza ad una stessa esperienza, (iii) 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 27 luglio 2021) è stata pensata come una «grande gioco» che consisteva nella ricerca del colpevole di un efferato delitto consumato proprio nel parcheggio di fronte a Palazzo Verdi, sede dell'Ufficio Servizio civile. I 10 gruppi — in cui i partecipanti sono stati suddivisi — hanno indagato utilizzando informazioni che hanno ricevuto attraverso alcune scene recitate e attraverso indizi forniti in base ai risultati di alcuni giochi di abilità.

Il pomeriggio si è fatta sintesi con un evento-spettacolo nel cortile del MUSE:

Il rispetto delle norme antiCOVID ha richiesto notevole impegno organizzativo ma la formula ha entusiasmato i giovani partecipanti, che sono stati circa 200.

L'edizione invernale dell'assemblea si è tenuta il 17 dicembre, nonostante le difficoltà derivate dal riacutizzarsi della pandemia. È stata una sfida, portata avanti con tenacia, che alla fine si è rivelata vincente. Sono stati approfonditi 10 aspetti della cittadinanza responsabile nell'attuale contesto sociale, con l'intervento di altrettanti esperti\* qualificati\*: Come informarsi oggi, Fare rete oggi, Essere contro oggi, Essere maggioranza oggi, La sostenibilità oggi, Il linguaggio di genere oggi, La partecipazione come valore di oggi, Essere europei oggi, Tecnologia e democrazia oggi, La Cina nello scacchiere mondiale. Nella plenaria presso l'Auditorium "Santa Chiara" si è fatta la sintesi e si è poi assistito ad una rappresentazione di teatro civile ("La guerra di Tina"), molto apprezzata dai presenti.

### *Campagna promozionale*

La campagna promozionale, costruita nel 2020, è stata ripetuta per due volte.

Una prima dal 15 al 30 aprile, utilizzando la cartellonistica delle pensiline delle fermate degli autobus urbani di Trento.

Una seconda in autunno per 15 giorni attraverso i tre *digiwall* posizionati in altrettanti punti strategici della viabilità cittadina (via Brennero, via Degasperi, via Petrarca).

La campagna si è avvalsa di giovani in servizio civile, che hanno posato per il fotografo Stefano Bottesi. È stata valutata come «fresca» e «giovane».

Per tutto il corso del 2021 (e tutt'ora) le immagini relative alla campagna promozionale vengono utilizzate in fase di promozione dei progetti sia sul sito che sui *social* come elemento distintivo del momento di scelta per i giovani.

### *Stati generali e Consulta*

I due strumenti di partecipazione e condivisione interna hanno continuato a funzionare, anche se a ritmo ridotto.

La Consulta ha tenuto 4 incontri, con il costante supporto di USC.

Gli Stati generali si sono riuniti una sola volta il 21 giugno, con la presenza (in rappresentanza dei diversi attori del sistema) di una decina di giovani, altrettanti\* OLP e diversi componenti le funzioni di supporto (formatori, valutatori, *peer leader* ecc.).

### *Comunicazione*

Anche per il nuovo sito del servizio civile universale provinciale (andato in produzione il 21 ottobre 2020) l'anno appena terminato è stato quello del definitivo assestamento.

L'aggiornamento è stato costante: si sono contati circa 130 interventi. Il sito si è dimostrato molto funzionale per la razionale disposizione delle informazioni e per l'efficiente sistema di presentazione dei progetti, vero e proprio *core business* dell'Ufficio.

L'utilizzo dei Social è stato costante, soprattutto per Instagram e Facebook. Si contano 218 *post* su Instagram (dobbiamo 1486 *follower*) e 533 *post* su Facebook (dove abbiamo 2055 *follower*). Va notato che l'incremento rispetto al 2020<sup>3</sup> è del 55% per Instagram e del 16% per Facebook.

Importante il contributo informativo delle *newsletter*. Sono usciti 57 numeri di quella destinata ai/alle giovani in SCUP; 10 numeri della *newsletter* rivolta ai giovani che hanno concluso il servizio civile; 6 numeri della *newsletter* che viene predisposta per le organizzazioni.

Numerosi sono stati i video prodotti su YouTube, in particolare quelli dei *pitch* predisposti dai giovani, i resoconti delle assemblee e di CamminaSCUP.

---

<sup>3</sup> Si veda Ufficio Servizio civile, *Relazione sull'attività svolta nell'anno 2020*.

È ripresa anche l'attività di promozione nelle scuole, con alcuni interventi *on line* e alcuni in presenza (al Liceo Da Vinci di Trento in aprile e all'Istituto Rosmini di Rovereto in novembre).

### *La partecipazione*

Nel corso dell'anno sono state previste 4 tornate di presentazione di proposte progettuali. In totale le ODSC hanno elaborato 318 proposte. Si tratta di un numero rilevante, superiore a tutti gli anni precedenti.

Le iscrizioni a SCUP (indicanti la «domanda» di servizio civile da parte dei giovani) sono state 1080.

I giovani che si sono candidati ai progetti sono stati 883.

Di questi 418 sono stati selezionati ma 42 di loro hanno rinunciato all'avvio.

I giovani inseriti nei progetti, pertanto, sono stati 376.

I progetti avviati sono stati 244.

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

### *Controllo e ispezioni*

L'attività di controllo è proseguita con regolarità, ponendo particolare attenzione alla correttezza nella gestione da parte delle organizzazioni di servizio civile. Sono state affrontate alcune situazioni delicate.

I valutatori e le valutatrici sono sempre stati\* disponibili a fornire indicazioni ai progettisti in merito alle proposte progettuali non accolte.

Sono state portate a termine 13 ispezioni.

### *Attività amministrativa*

Il personale assegnato all'Ufficio nel corso del 2021 ha elaborato e gestito complessivamente 4445 protocolli di diretta competenza del servizio civile attraverso l'applicativo PiTre (2529 in entrata, 44 interni, 816 uscita), oltre a 1056 documenti non protocollati ma sempre gestiti dal sistema, utili per la gestione amministrativa (es. fatture elettroniche), in aggiunta a oltre 5000 protocolli e documenti trasversali ai vari uffici e settori della pubblica amministrazione (circolari, comunicazioni, normativa e norme contabili, ordinanze, ricognizioni e fallimenti) comunque di interesse dell'ufficio o del personale incardinato).

Le determinazioni dirigenziali proposte ed approvate sono state 42.

Nell'ambito dell'attività di formazione e valutazione dei progetti, sono stati predisposti 156 incarichi per un ammontare complessivo di € 263.872,86. Nell'ambito del relativo programma di spesa sono state effettuate 212 liquidazioni per complessivi € 222.167,20.

Relativamente alla gestione del Capitolo di finanziamento per i compensi dei giovani in servizio civile sono stati effettuati 15 impegni di spesa e liquidati 3011 compensi per un totale di € 1.476.213,33, oltre a € 309.940,00 finanziati da Garanzia Giovani con ulteriori 8 impegni.

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

Si fornisce una sintetica descrizione dell'attività di soddisfacimento dei 15 obiettivi assegnati all'USC, come da determina dirigenziale dell'allora Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili n. 121 del 19 aprile 2021 «Programma di gestione dell'Agenzia pro-

vinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili (APF). Approvazione del Piano degli obiettivi per l'anno 2021 e del Rapporto di gestione per l'anno 2020».

**Qualità dell'esperienza del servizio civile.** Finalizzazione del servizio civile come strumento di cittadinanza, di sostegno economico, di autonomia, di avvicinamento al mondo del lavoro e di sostegno alla transizione all'età adulta. (riferimento al PSP: Politica 1.3.1. Punto 2)

*Obiettivo strategico [113]*

Tutta l'attività dell'USC è stata improntata a questo obiettivo, nei contenuti della promozione, nella predisposizione della proposta formativa, nei contenuti della progettazione, nella gestione delle relazioni interne, nella formazione degli/delle OLP, nella redazione delle normative e degli atti gestionali. A fronte di un *target* di inserire 250 giovani, il dato definitivo parla di 418 giovani selezionati e 376 avviati nel corso dell'anno. L'obiettivo è stato superato del 67%.

**Qualità dell'esperienza del servizio civile.** Promuovere il protagonismo dei giovani, facendo vivere il servizio civile come esperienza aperta e inclusiva e come esempio virtuoso di ponte tra il mondo giovanile e le istituzioni.

*Obiettivo gestionale [105]*

Le proposte di attivazione, che hanno coinvolto tutti i giovani in SCUP, sono state: la preparazione di video con i *pitch* derivati da incontri formativi sulle parole; Cammina-SCUP, il *trekking* del servizio civile. Nell'anno sono stati proposti 271 incontri formativi.

In riferimento ai NEET, è proseguita la collaborazione con il programma europeo “Garanzia Giovani” e sono stati avviati 31 giovani in progetti di servizio civile di SCUP\_GG.

**Rapporto con i giovani interessati.** Individuare modalità innovative di promozione del servizio civile presso i giovani sul territorio proponendo come politica di transizione all'età adulta e attivare la maggior facilitazione possibile delle modalità di accesso.

*Obiettivo gestionale [106]*

Si contano 218 post su Instagram (dobbiamo abbiamo 1486 *follower*); 533 post su Facebook (dove abbiamo 2055 *follower*); 57 numeri della *newsletter* per i giovani in SCUP; 10 numeri della *newsletter* rivolta ai giovani che hanno concluso il servizio civile; 6 numeri della *newsletter* che viene predisposta per le organizzazioni.

Il sito Web è stato costantemente aggiornato (almeno 130 volte) ed arricchito sia nella parte variabile sia in quella statica.

È stata inserita una nuova attività di orientamento nella fase di scelta dei progetti e di candidatura: si sono tenuti allo scopo 20 incontri, che hanno interessato 238 giovani.

**Rapporto con i partecipanti.** Proseguire ed affinare il processo di digitalizzazione del servizio civile provinciale in un'ottica di semplificazione del rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione.

*Obiettivo gestionale [107]*

Si è puntato a sollecitare e favorire l'utilizzo degli strumenti digitali, in particolare il tasso di utilizzo dei 4 *form* di monitoraggio che devono essere compilati mensilmente dagli/dalle OLP e l'utilizzo del registro elettronico delle presenze da parte dei giovani. Il primo è cresciuto al 180%, mentre il secondo è ora del 100%.

**Coinvolgimento degli attori del sistema.** Digitalizzare le procedure di convocazione e di gestione degli Stati generali del servizio civile.



*Obiettivo gestionale [108]*

Il coinvolgimento degli attori del sistema è una pratica quotidiana, messa in atto nelle relazioni personali, nell'assistenza su richiesta, nell'erogazione di informazioni, nei momenti di confronto e scambio. Da un punto di vista istituzionale i due principali strumenti di coinvolgimento sono la Consulta delle organizzazioni e gli Stati generali. Dopo la sessione che si è tenuta il 21 giugno, non è stato possibile prevedere la seconda sessione degli Stati generali (che hanno senso solo in presenza) causa il riaccutizzarsi della pandemia, mentre con la Consulta c'è stato dialogo e ascolto, con la partecipazione a 2 incontri su 4 del direttore USC.

**Organi consultivi di competenza:** Consulta servizio civile.*Obiettivo gestionale [101]*

L'Ufficio ha costantemente supportato la Consulta dal punto di vista gestionale, intervenendo sempre alle riunioni. Se invitato (due volte su quattro), ha partecipato anche il direttore USC. La segreteria ha inviato le convocazioni. I verbali sono stati pubblicati sul sito. La Consulta ha tenuto 4 incontri. È in corso di predisposizione la prescritta relazione annuale.

**Rapporto con gli stakeholder.** Facilitare l'accesso alle informazioni di gestione a tutti coloro che si occupano di servizio civile dentro le organizzazioni iscritte all'Albo.*Obiettivo gestionale [110]*

Oltre a proseguire la pubblicazione di una *newsletter* periodica contenente tutte le informazioni, i dati, le indicazioni per la gestione dei progetti (rivolta unicamente alle persone che operano dentro alle organizzazioni di servizio civile), si è provveduto ad attivare (dal 25 gennaio) uno sportello *on line* per aprire un nuovo canale di comunicazione tra l'Ufficio e le organizzazioni. In particolare era rivolto agli/alle OLP per chiarire dubbi e supportare nella gestione dei progetti. In 35 settimane si sono presentate 15 persone. Preso atto della scarsa considerazione di questo strumento, lo sportello è stato disattivato a fine ottobre.

**Migliorare le condizioni di accesso da parte delle organizzazioni.** Rivedere l'Albo delle organizzazioni del servizio civile universale.*Obiettivo gestionale [109]*

Con deliberazione della Giunta provinciale n. 228 del 26 febbraio 2021 si è proceduto alla modifica delle procedure e delle modalità per l'iscrizione all'«Albo delle organizzazioni del servizio civile universale provinciale», previsto dalla legge provinciale 14 febbraio 2007, n. 5.

A fine anno sono scadute le iscrizioni di 130 organizzazioni e si è proceduto all'attivazione della procedura di verifica della persistenza dei requisiti. Allo scopo è stata predisposta una apposita modulistica.

**Adeguamento della strumentazione amministrativa SCUP.** Modifica del regolamento di attuazione del capo II della LP 5/2007 - art. 24.*Obiettivo gestionale [112]*

Con deliberazione della Giunta provinciale n. n. 47 del 22 gennaio 2021 è stato modificato il regolamento di attuazione della disciplina SCUP di cui alla LP 5/2007. Con decreto del Presidente n. 6-40/Leg dd. 1/3/2021 è stato approvato il testo definitivo del Regolamento di attuazione.

**Accordo di programma con Fondazione Demarchi.** Gestione delle progettualità di competenza.

*Obiettivo gestionale [100]*

In collaborazione con Fondazione Demarchi è stata gestita l'opportunità di certificazione delle competenze acquisite nel corso dei progetti da parte dei giovani partecipanti (il riferimento è alla deliberazione della Giunta provinciale n. 2372 del 16 dicembre 2016). Fondazione Demarchi ha assicurato l'informazione ai giovani con uno sportello quindicinale, ha partecipato a tutti gli incontri di metà progetto per promuovere l'opportunità; ha accompagnato i giovani che hanno mostrato la volontà di certificare; ha rilasciato i documenti finali; ha fornito supporto ai progettisti. I giovani seguiti sono stati 81 e quelli che hanno concluso il processo sono stati 34.

**Condizioni tecniche di gestione.** Migliorare con l'ausilio della struttura competente la strumentazione a disposizione dell'Ufficio allo scopo di assicurare la certezza, l'accessibilità, la condivisione, a riservatezza delle informazioni raccolte.

*Obiettivo gestionale [111]*

L'attività è stata avviata con un incontro e con la trasmissione a Trentino digitale e all'Ufficio informatica del progetto e del preventivo che erano stati richiesti dall'Ufficio alla società che deve realizzarli, essendo proprietaria del *software*. L'incontro è avvenuto il 15 maggio. Il 28 dicembre si è tenuto un incontro con il direttore generale di Trentino digitale. Nonostante varie interlocuzioni telefoniche e via email, nulla è stato fatto dai nostri interlocutori, nonostante i nostri solleciti. Non è servito neppure il tentativo di coinvolgimento del Servizio informatica PAT. Il sistema HeliosPAT non funziona più e ciò impedisce la normale gestione dell'Ufficio.

**Interventi per la pandemia.** Gestione straordinaria delle attività APF raccordandole al mutato contesto sanitario causa emergenza epidemiologica da COVID-19.

*Obiettivo gestionale [102]*

La digitalizzazione dell'intera gestione è a regime, ad eccezione del sistema informativo HeliosPAT. In particolare la formazione generale è stata svolta *on line* fino ad ottobre compreso, ad eccezione dell'assemblea estiva (all'aperto) di luglio. A novembre e dicembre si è passati alla modalità in presenza.

**Management PAT: prevenzione corruzione.** In osservanza del piano nazionale anticorruzione e alla luce dell'analisi del rischio corruttivo effettuata in esito alla mappatura di tutti i processi rieditata nel corso dell'anno 2020, compete alle strutture provinciali il monitoraggio continuo del rischio finalizzato ad un eventuale aggiornamento e adeguamento della sua valutazione. (riferimento al PSP: Politica 7.2.3. Obiettivo 1).

*Obiettivo strategico [98]*

È stato realizzato ed aggiornato il monitoraggio del rischio di corruzione. Non è stato necessario procedere finalizzato all'aggiornamento e adeguamento della sua valutazione.

**Management PAT: trasparenza.** Attuazione e corretto assolvimento degli obblighi di pubblicazione di cui alla tabella programmazione della trasparenza allegata al piano triennale per la prevenzione anticorruzione per le parti di competenza di ciascuna struttura provinciale. (riferimento al PSP: Politica 7.2.3. Obiettivo 2).

*Obiettivo strategico [99]*

Si è proceduto al corretto assolvimento degli obblighi di pubblicazione di cui alla tabella programmazione della trasparenza allegata al piano triennale per la prevenzione anticorruzione per le parti di competenza dell'USC.

**Management PAT: attività trasversali.** Gestione amministrativa (privacy, supporto ai controlli interni, modulistica, monitoraggio, trasparenza...) per gli aspetti di competenza e sulla base delle indicazioni del dirigente.

*Obiettivo 104/gestionale*

Seguendo le indicazioni del Dirigente, si è posta la massima attenzione alla gestione amministrativa: sia per il rispetto delle norme sulla privacy (nella gestione dei dati trattati nei diversi processi di lavoro) sia nella predisposizione della modulistica (sempre approvata con determinazione dirigenziale), sia nel monitoraggio dell'attività, sia nel supporto ai controlli interni, sia nel rispetto della trasparenza.

## 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 5 sessioni di certificazione della figura di «manager territoriale».

Si è partecipato ad alcune attività e ad alcuni incontri proposti dall'Ufficio nazionale per il servizio civile universale.

## Legenda delle sigle

ACS	Agenzia per la coesione sociale
GG	Garanzia Giovani
NEET	<i>Not in Education, Employment or Training</i>
ODSC	Organizzazione/i di servizio civile
OLP	operatore/operatrice locale di progetto
PAT	Provincia autonoma di Trento
PSP	Programma di sviluppo provinciale
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 31/12/2021.

Questa relazione è stata protocollata in PiTre al n. 87365 del 4.2.2022

**Annesso****Dati statistici sulla partecipazione al servizio civile provinciale nel 2021****Giovani selezionati 2021 per esito**

Avviati	377	89,98%
Rinunciatori	42	10,02%
<b>Totale</b>	<b>419</b>	<b>100,00%</b>

**Progetti avviati 2021 per tipo**

SCUP PAT	222	92,12%
SCUP GG	19	7,88%
<b>Totali</b>	<b>241</b>	<b>100,00%</b>

**Progetti avviati 2021 per durata**

3 mesi	3	1,24%
4 mesi	1	0,41%
5 mesi	1	0,41%
6 mesi	19	7,88%
7 mesi	1	0,41%
8 mesi	2	0,83%
9 mesi	8	3,32%
10 mesi	2	0,83%
11 mesi	2	0,83%
12 mesi	202	83,82%
<b>Totali</b>	<b>241</b>	<b>100,00%</b>

**Giovani avviati 2021 per genere**

Femmine	263	69,95%
Maschi	113	30,05%
<b>Totale</b>	<b>376</b>	<b>100,00%</b>

**Giovani avviati 2021 per stato**

In servizio al 31/12	299	79,52%
Ritirati	41	10,90%
Terminati	36	9,57%
<b>Totale</b>	<b>376</b>	<b>100,00%</b>

**Giovani avviati 2021 per mese**

01/02/2021	99	26,33%
01/03/2021	17	4,52%
01/04/2021	1	0,27%
01/06/2021	50	13,30%
01/09/2021	92	24,47%
01/10/2021	38	10,11%
01/11/2021	1	0,27%
01/12/2021	75	19,95%
01/01/2022*	3	0,80%
<b>Totali</b>	<b>376</b>	<b>100,00%</b>

\* i tre giovani sono inseriti in progetti avviati nel 2021.

**Giovani in servizio 2021 per mese**

gennaio	188
febbraio	277
marzo	285
aprile	277
maggio	267
giugno	276
luglio	255
agosto	234
settembre	302
ottobre	278
novembre	248
dicembre	309

Media: 266,34