



Sesto Rapporto sul servizio
civile in Italia.

Una valutazione di impatto

Rapporto finale

Settembre 2004

RINGRAZIAMENTI

Questo rapporto di ricerca è stato realizzato da Stefano Cima e Paolo Canino dell'Istituto per la ricerca sociale per la Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile.

Si ringraziano tutte le organizzazioni per la collaborazione offerta alla ricerca, sia in fase di redazione della scheda di rilevazione, sia attraverso le risposte fornite.

Indice

1. INTRODUZIONE	3
2. IL QUADRO GENERALE	7
2.1 I NUMERI DEL SERVIZIO CIVILE E IL SUO IMPATTO ECONOMICO E SOCIALE.....	7
3. IL QUADRO ANALITICO	11
3.1 I PROGETTI	11
3.2 I VOLONTARI IMPIEGATI NEI DIVERSI SETTORI	15
3.3 L'UTENZA RAGGIUNTA	20
3.4 L'INVESTIMENTO IN RISORSE E STRUTTURE	22
3.5 I SISTEMI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI RISULTATI	25
4. GLI ENTI DELLA CNESC	29
5. APPENDICE: LA SCHEDA DI RILEVAZIONE.....	67

1. INTRODUZIONE

Quest'anno la CNESC tenta di dare un respiro diverso al rapporto annuale, innovando ed estendendo l'area della ricerca, da quella dei percorsi legislativi e di attività dell'UNSC, ad un approccio che mira alla valutazione del rendimento dell'investimento pubblico e della CNESC nelle attività del SCN.

A questo scopo si è quindi avviata una collaborazione con l'Istituto per la ricerca Sociale (IRS) di Milano – attento lettore della realtà del Terzo Settore - con l'intenzione di iniziare un percorso di quantificazione e valutazione più "scientifica" delle attività del servizio civile svolto presso le nostre strutture.

Molte sono state le occasioni in questo primo semestre del 2004 per *"dare i numeri del servizio civile"*, e troverete un piccolo capitolo di questo rapporto con i numeri che gentilmente ci ha fornito l'Ufficio Nazionale Servizio Civile, ma per la prima volta a questo panorama statistico generale si affianca un approfondimento basato su un monitoraggio all'interno dei nostri enti per quantificare l'impatto economico complessivo del servizio civile sul territorio e sugli enti presso i quali si svolge.

Dire che il 2003 è stato un anno travagliato e di passaggio non è certo una novità, la vera notizia sarà quando riusciremo a pubblicare un rapporto nel quale potremo scrivere che quello passato è stato un anno di stabilità e consolidamento. Forse prima o poi ciò accadrà, ma ciò non è sicuramente avvenuto nel il 2003.

Abbiamo continuato a lavorare per costruire un servizio civile nazionale che possa svilupparsi, crescere e consolidarsi non solo nei numeri ma soprattutto nelle coscienze dei giovani, che possa divenire una scelta operata con consapevolezza e che accresca la cultura della solidarietà ma anche della partecipazione civica.

Lo abbiamo detto quando si è trattato di servizio civile obbligatorio, lo ripetiamo per il servizio civile nazionale, l'obiettivo è quello di far crescere cittadini attivi e partecipi, alla vigilia del 1 Gennaio 2005 quando l'accesso al "servizio alla Patria" diventerà solo volontario.

L'idea di politica intesa come partecipazione alla vita pubblica, in tutte le forme che la democrazia permette è una predisposizione di quando si è giovani che non dovrebbe andare dispersa ma anzi dovrebbe riuscire ad arricchirsi conseguendo strumenti che aiutino a mantenere questa attitudine per il resto della loro vita.

E' una responsabilità del mondo degli adulti, non solo di coloro che della politica hanno fatto la loro professione, ma di tutti coloro che hanno scelto a vario titolo di

incidere socialmente e culturalmente sulla nostra società. Diceva Don Milani che la scuola deve dare agli studenti il senso della legalità ma al tempo stesso formarli alla volontà di avere leggi migliori, il senso politico quindi; riteniamo senza presunzione che anche il servizio civile possa rispondere a questo mandato: il senso di appartenenza al proprio Paese cos'è se non il senso della legalità che di sicuro non è così forte e permeato nella nostra attuale società?

E cos'è avere cittadini attivi se non la loro voglia, attraverso gli strumenti che la democrazia mette a loro disposizione, di poter migliorare le condizioni della società nella quale si trovano a vivere?

Quello che noi speriamo di riuscire a consolidare è anche un servizio civile che aiuti a crescere cittadini che siano portatori di pace, costruttori di dialogo e comprensione reciproca.

Le immagini che riempiono i nostri occhi in questi mesi sono di orrore, dolore e violenza senza fine, sono molte ed è forse un bene che alcune di queste non ci abbandonino.

Fra queste quelle terribili delle torture di Abu Graib.

Di tutta la ridda di immagini e dichiarazioni di quella vicenda una frase fra tutte risultava la più sconvolgente: quella pronunciata dalla donna soldato England che affermando di rispondere ad ordini aveva trovato "strano" che i suoi superiori le richiedessero di posare per quel tipo di foto. *Strano*, non orrendo, riprovevole, disgustoso, solo *strano*. Ti domandi per questa donna cosa sia la normalità e cosa sia l'orrore, se ciò che lei ha fatto le risulta *strano*.

A molti sono affiorate alla mente le parole di Hannah Arendt. La banalità del male è presente in tutti gli aguzzini che la storia dell'uomo ha visto passare: non basta essere dalla parte della democrazia, quando il male ti prende con sé inconsapevolmente ne spoli le ragioni e divieni un insignificante burocrate della logica della violenza che spesso chiama a sé altra violenza, ed uccidere, mortificare, indurre sofferenza negli uomini può risultare al massimo strano.

Dice la Arendt ne *La vita della mente* che "la manifestazione del vento del pensiero non è la conoscenza; è l'attitudine a discernere il bene dal male, il bello dal brutto"

Nella giustificazione dell'obbedienza agli ordini superiori la coscienza non è più baluardo alla propria umanità.

Ma l'obbedienza non è più una virtù, non lo è da tempo, almeno per noi, riprendendo don Milani bisogna "avere il coraggio di dire ai giovani che essi sono

tutti sovrani, per cui l'obbedienza non è ormai più una virtù, ma la più subdola delle tentazioni, che non credano di potersene fare scudo né davanti agli uomini né davanti a Dio, che bisogna che si sentano ognuno l'unico responsabile di tutto" (lettera ai giudici, Barbiana, 18 ottobre 1965).

Vedete? Non sparisce, rimane nella storia, dovrebbe essere la coscienza il nostro primo motore di decisione e discernimento, non l'ultimo baluardo a difesa dell'umanità, bensì il primo; è la coscienza il filtro delle decisioni.

Non vorremmo che queste nostre affermazioni suonassero come una sorta di reiterato antimilitarismo: nelle recenti guerre, dal Rwanda al Kosovo, molti sono i militari che hanno difeso popolazioni inermi infischandosene della loro religione e del colore della pelle, mentre uomini di fede erano parte attiva nei genocidi.

Non è semplice avere certezze, ma siamo certi che non è possibile che le uniche risposte di questi nostri giorni alle ingiustizie, al terrorismo, ai nazionalismi siano risposte armate.

Finire nelle spire del male è uno dei rischi dell'uomo, uno di quelli dai quali bisognerebbe essere educati a difendersi con la conoscenza, la cultura, la fiducia nell'uomo, la capacità di discernere il bene dal male.

La nostra responsabilità la fondiamo su questi valori, una responsabilità che speriamo di trovare anche in tutte le istituzioni e le forze politiche, chiamate dalla nostra Costituzione a definire le leggi che indirizzano il futuro del nostro Paese e dei giovani italiani.

Come testimoni del formidabile valore educativo che viene dal contatto con il bisogno ci sentiamo moralmente obbligati a divulgare il valore di una esperienza per aiutare il nostro Stato a scegliere la preparazione alla pace e non l'addestramento alla guerra.

I dati che seguono servono a dare un quadro più leggibile della dimensione e della crescita del servizio civile ma, se il lettore riuscirà a lasciare da parte la pura contabilità e se riuscirà a liberare il pensiero nell'immaginazione delle azioni che ci sono dietro ai numeri, noi crediamo che l'obiettivo del momento sia dare la speranza che una società migliore sia possibile e che tutti coloro che ci credono non sono soli in questa battaglia e si possono aspettare dai giovani importanti stimoli ed entusiasmi a una condizione: ascoltare, pensare e agire insieme a loro.

2. IL QUADRO GENERALE

2.1 I numeri del servizio civile e il suo impatto economico e sociale

Sono stati 12.319¹ i volontari che nel corso del 2003 hanno prestato servizio fra le fila degli enti della CNESC². Essi hanno ricoperto, in media, una percentuale pari circa all'80% dei 15.491 posti complessivamente resi disponibili con i bandi dell'Ufficio nazionale del servizio civile. Le domande di servizio civile volontario presentate agli enti della Conferenza sono state invece 18.380 (valore superiore di circa 19 punti percentuali rispetto al totale dei posti da coprire). Il monte orario complessivamente fornito dall'insieme dei volontari è stato superiore ai 12 milioni di ore annue con un ammontare medio per singolo volontario pari a 985 ore. A tale impegno corrisponde un importante impatto economico, quantificabile, attraverso stime prudenziali³, in un intervallo di valori compreso fra 135 e 164 milioni di euro.

Il lavoro dei volontari ha permesso di servire quasi 100.000 persone. Fra queste, circa la metà nel settore dell'assistenza che risulta, ampiamente e con riferimento tanto al numero di progetti quanto al numero di volontari, l'area di intervento principale dell'attività di servizio civile delle organizzazioni appartenenti alla Conferenza.

Per garantire la mole di servizio erogata dai volontari, la CNESC ha messo a disposizione circa 2.200 persone, con un monte orario di quasi 2 milioni di ore, impiegate nelle attività di gestione, supporto e coordinamento dei volontari in servizio civile. A tale impegno corrispondono costi del personale stimabili in circa 7 milioni e settecentomila euro e costi di struttura pari a circa un 3 milioni di euro all'anno. L'impegno economico complessivo degli enti della Conferenza viene quindi

¹ In questo computo, e nei successivi, il numero di volontari è riportato nella sua totalità, per quanto riguarda i progetti cominciati e conclusi nel 2003; ed in funzione dei mesi di effettivo servizio, per i progetti che si sono svolti a cavallo fra il 2002 ed il 2003 e fra il 2003 ed il 2004.

² I risultati presentati in questo rapporto si riferiscono solamente a 12 dei 14 enti della Conferenza: quelli cioè che hanno partecipato alla nostra rilevazione. Due delle organizzazioni aderenti (CESC e Italia Nostra) non sono infatti state in grado di fornire i dati loro richiesti a causa del tipo di struttura estremamente semplificato, in un caso, e per via del fatto che l'attività di servizio civile è stata avviata solo nel 2004 nell'altro.

³ Le metodologie alla base di questa e delle successive stime qui richiamate saranno espone nel prossimo capitolo.

a superare i 10 milioni di euro annui, ovvero 880 euro per volontario, mediamente 840.000 euro per ciascun ente.

L'impatto economico dell'attività di servizio civile svolta presso gli enti della Conferenza nazionale enti per il servizio civile risulta particolarmente rilevante: sono infatti stati erogati nel 2003 servizi prudenzialmente valutabili in circa 150 milioni di euro. Sul versante dei costi, l'investimento annuo dell'Ufficio nazionale per il servizio civile per i volontari in servizio presso gli enti della CNESC è stimabile in un valore compreso tra 130 e 135 milioni di euro, mentre i costi di gestione e coordinamento sostenuti dagli enti della Conferenza assommano a circa 10 milioni di euro. Il saldo sarebbe dunque positivo di un valore compreso tra i 5 e i 10 milioni di euro anche utilizzando ipotesi di tutta prudenza nella quantificazione del valore aggiunto prodotto da un volontario. Nella nostra ipotesi esso infatti è posto uguale al costo del lavoro, mentre la sua produttività sarebbe comparabile con quella di una persona retribuita. Rapportando il saldo all'ammontare complessivo dei costi è possibile stimare un tasso di ritorno sull'investimento compreso tra il 3,5 e il 7,0%.

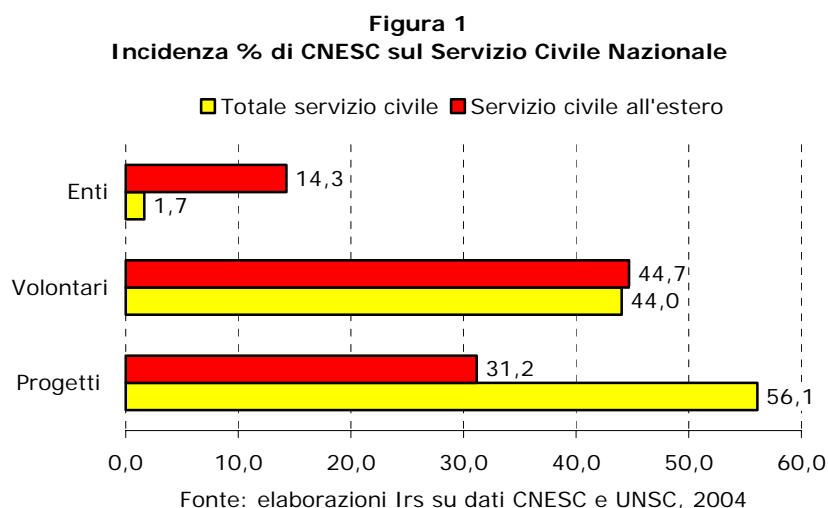
La tabella 1 e la figura 1 sintetizzano il ruolo svolto dalla Conferenza Nazionale degli Enti per il Servizio Civile mostrando la quota di enti, progetti e volontari che ad essa fa riferimento sia in generale, sia nell'ambito del servizio civile all'estero. Notiamo che i 12 enti della Conferenza (meno del 2% del totale) hanno presentato più della metà dei progetti (1.223 su 2.180 ovvero una percentuale pari al 56,1%) richiedendo una quota pari al 44% dei volontari complessivi (12.393 su 28.135) per una media di 10,1 volontario per progetto. Tali cifre indicano l'importanza della CNESC, soprattutto all'interno dell'insieme degli enti privati nonprofit. Si consideri, infatti, che a questi ultimi si riferisce il 61,9% dei progetti ed il 69,1% dei volontari, e, di conseguenza, le quote CNESC calcolate su tale universo salgono ulteriormente raggiungendo il 90,6% di progetti ed il 63,7% di volontari.

Tabella 1
Ruolo di CNESC nell'ambito del Servizio Civile Nazionale (dati 2003)

	Enti		Progetti		Volontari richiesti		Volontari per progetto (media)
	v.a	%	v.a	%	v.a	%	
<i>Servizio civile</i>							
CNESC	12	1,7	1.223	56,1	12.393	44,0	10,1
Enti privati non profit	333	46,1	1.350	61,9	19.451	69,1	14,4
Enti pubblici	389	53,9	830	38,1	8.684	30,9	10,5
Totale	722	100,0	2.180	100,0	28.135	100,0	12,9
<i>Servizio civile all'estero</i>							
CNESC	7	14,3	38	44,7	184	31,2	4,8
Totale servizio civile	49	6,8	85	3,9	589	2,1	6,9

Fonte: Elaborazioni Irs su dati UNSC e CNESC, 2004

Con riferimento al servizio civile all'estero, che rappresenta il 3,9% dei progetti ed il 2,1% dei volontari, il ruolo degli enti della Conferenza risulta leggermente più limitato, ma pur sempre notevole. Infatti i 7 enti che gestiscono tale tipologia di attività (e che rappresentano il 14,3% degli enti complessivamente operativi nel settore) hanno presentato, nel 2003, una quota pari al 44,7% dei progetti totali richiedendo un numero di volontari (184) pari al 31,2% del totale dei posti messi a bando.



Nella tabella 2 sono riportati i valori assoluti relativi ai volontari richiesti, alle domande pervenute ed ai volontari effettivamente avviati al servizio ed i conseguenti indici di attrattività (rapporto fra domande pervenute e volontari richiesti) e di inserimento⁴ (rapporto fra volontari avviati al servizio e volontari richiesti). Confrontando il valore degli indici nel caso della CNESC e degli altri enti possiamo notare che, da un lato, l'attrattività risulta più bassa con riferimento agli enti della Conferenza (ma pur sempre attestandosi su un valore superiore all'unità)⁵, e, dall'altro, il valore dell'indice di inserimento risulta invece uguale nei due casi.

⁴ Il significato di tali indicatori sarà ampiamente discusso nel prossimo capitolo.

⁵ Lo scarso valore dell'indice di attrattività potrebbe in realtà risultare l'esito del lavoro di indirizzo dei volontari da parte degli enti della conferenza che contribuisce a migliorare il collegamento tra domanda e offerta.

Tabella 2
CNESC e gli altri enti del Servizio Civile Nazionale

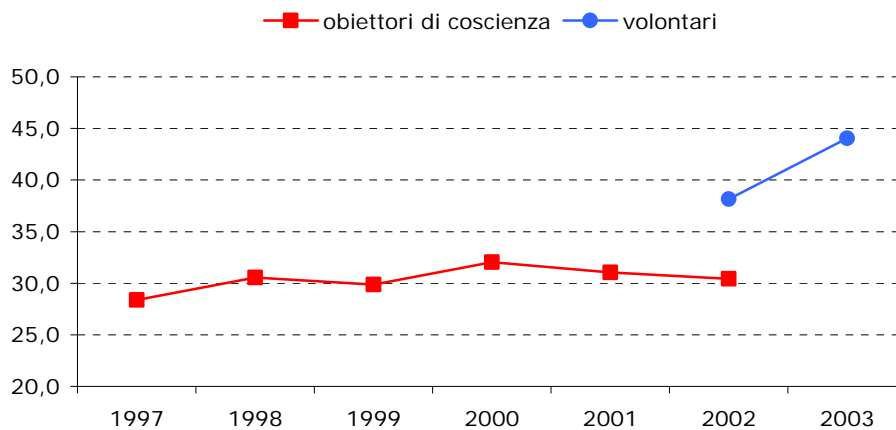
	Volontari richiesti	Domande pervenute	Volontari avviati al servizio	Indice di attrattività*	Indice di inserimento**
CNESC	12.393	13.809	9.855	1,11	0,80
Altri Enti	15.742	30.962	12.535	1,97	0,80
Totale Servizio Civile	28.135	44.771	22.390	1,59	0,80

Note: * è dato dal rapporto fra il numero di domande presentate ed il numero di posti messi a bando
 ** è dato dal rapporto fra il numero di volontari entrati in servizio ed il numero di posti messi a bando

Fonte: Elaborazioni Irs su dati UNSC e CNESC, 2004

L'evoluzione recente del ruolo della conferenza nell'ambito del servizio civile (con esclusivo riferimento al numero di giovani richiesti) è sintetizzata graficamente nella figura 2 in cui sono analizzati congiuntamente i periodi 1997-2002 (per i quali i dati sono relativi all'obiezione di coscienza) e 2002-2003 (in cui i dati sono quelli riguardanti i volontari di servizio civile). Si può notare un sentiero di crescita pressoché continua ed una forte accelerazione corrispondente all'avvio del servizio civile volontario. L'importanza del ruolo svolto da CNESC nell'ambito del servizio civile nazionale negli ultimi anni appare quindi crescente e, soprattutto analizzando gli ultimissimi dati, si può ragionevolmente supporre che tale tendenza non sia destinata a mutare nell'immediato futuro.

Figura 2
Evoluzione del ruolo di CNESC (1997-2003)





Numero Progressivo |_|_|_|

SCHEDA PER LA RILEVAZIONE DELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO CIVILE (volontari effettivamente in servizio nell'anno solare 2003)

Nome del compilatore del questionario

Carica ricoperta nell'organizzazione.....

Denominazione dell'Ente.....

Telefono

Comune Provincia

Data

SEZIONE 1: PROGETTI (anno 2003)

Nel caso di progetti relativi a più settori attribuire i dati al settore prevalente (identificato in base alle ore di servizio prestate).

1. Per ciascuno dei settori seguenti indicare il numero di progetti:

Settore	Presentati	Attuati (o in fase di attuazione)	Inattuati
Assistenza	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Cura e riabilitazione	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Reinserimento sociale	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Prevenzione	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Totale Assistenza	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Difesa ecologica	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Protezione civile	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Tutela e incremento del patr. forestale	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Salvaguardia e fruizione del patri. amb.	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Totale Ambiente e Protezione Civile	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Promozione culturale	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Educazione	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Salvaguardia e fruizione del patr. art.	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Totale Cultura ed Educazione	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Servizio civile all'estero	_ _ _	_ _ _	_ _ _

2. Fra i progetti attuati o in fase di attuazione, per ciascuno dei settori seguenti, indicare il numero di progetti:

Settore	Avviati nel 2002 e realizzati nel 2003	Avviati e realizzati nel 2003	Avviati nel 2003 e realizzati (o in fase di attuazione) nel 2004	Attuati in forma di rete	Attuati all'estero
Assistenza	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Cura e riabilitazione	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Reinserimento sociale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Prevenzione	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Totale Assistenza	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Difesa ecologica	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _

Protezione civile	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Tutela e incremento del patr. forestale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Salvaguardia e fruizione del patri. amb.	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Totale Ambiente e Protezione Civile	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Promozione culturale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Educazione	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Salvaguardia e fruizione del patr. art.	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Totale Cultura ed Educazione	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Servizio civile all'estero	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _

SEZIONE 2: VOLONTARI (anno 2003)

Nel caso di progetti relativi a più settori attribuire i dati a ciascuno dei settori.

3. Per ciascuno dei settori seguenti indicare il numero di:

Settore	Posti messi a bando	Domande Presentate	Volontari in servizio	Ore totali di servizio civile prestate (in migliaia)
Assistenza	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Cura e riabilitazione	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Reinserimento sociale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Prevenzione	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Totale Assistenza	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Difesa ecologica	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Protezione civile	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Tutela e incremento del patr. forestale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Salvaguardia e fruizione del patri. amb.	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Totale Ambiente e Protezione Civile	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Promozione culturale	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Educazione	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Salvaguardia e fruizione del patr. art.	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Totale Cultura ed Educazione	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _
Servizio civile all'estero	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _ _ _

4. Per ciascuno dei settori seguenti indicare il numero di ore di servizio erogate per ciascuna delle seguenti mansioni:

Settore	Back office ¹	Front office ²	Contatto e collegamento ³	Promozione e organizzazione ⁴
Assistenza	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Cura e riabilitazione	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Reinserimento sociale	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _

¹ Con tale termine si intende l'insieme di attività che avvengono senza il contatto diretto con gli utenti.

² Con tale termine si intende l'insieme di attività "di sportello" che prevedono un contatto diretto con gli utenti.

³ Con tali termini si intendono le attività di contatto e collegamento con altre organizzazioni, enti, istituzioni, sedi centrali.

⁴ Con tali termini si intendono le attività di studio, ricerca e progettazione.

Prevenzione	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Totale Assistenza	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Difesa ecologica	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Protezione civile	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Tutela e incremento del patr. forestale	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Salvaguardia e fruizione del patri. amb.	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Totale Ambiente e Protezione Civile	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Promozione culturale	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Educazione	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Salvaguardia e fruizione del patr. art.	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Totale Cultura ed Educazione	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
Servizio civile all'estero	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _

5. Per ciascuno dei seguenti settori indicare una stima del numero di utenti serviti:

Settore	Tipologie di utenza				Utenza complessiva ⁵
	Soci	Non soci	Specifico gruppo sociale ⁶	Utenza generalizzata	
Assistenza	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Cura e riabilitazione	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Reinserimento sociale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Prevenzione	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale Assistenza	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Difesa ecologica	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Protezione civile	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Tutela e incremento del patr. forestale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Salvaguardia e fruizione del patri. amb.	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale Ambiente e Protezione Civile	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Promozione culturale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Educazione	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Salvaguardia e fruizione del patr. art.	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale Cultura ed Educazione	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Servizio civile all'estero	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

6. Per ciascuno dei seguenti settori indicare una stima del numero di ore (esprese in migliaia) erogate per tipologia di utenti serviti:

Settore	Tipologie di utenza				Utenza complessiva ⁷
	Soci	Non soci	Specifico gruppo sociale ⁸	Utenza generalizzata	
Assistenza	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Cura e riabilitazione	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Reinserimento sociale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Prevenzione	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale Assistenza	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Difesa ecologica	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Protezione civile	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Tutela e incremento del patr. forestale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

⁵ Si intende la somma di "soci" e "non soci" e di "specifico gruppo sociale" e "utenza generalizzata".

⁶ Ci si riferisce al caso in cui l'organizzazione si rivolge ad uno specifico gruppo di utenti (ad esempio: anziani, disabili, tossicodipendenti).

⁷ Si intende la somma di "soci" e "non soci" e di "specifico gruppo sociale" e "utenza generalizzata".

⁸ Ci si riferisce al caso in cui l'organizzazione si rivolge ad uno specifico gruppo di utenti (ad esempio: anziani, disabili, tossicodipendenti).

Salvaguardia e fruizione del patri. amb.	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale Ambiente e Protezione Civile	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Promozione culturale	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Educazione	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Salvaguardia e fruizione del patri. art.	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Totale Cultura ed Educazione	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
Servizio civile all'estero	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

SEZIONE 3: RISORSE DEDICATE AL SERVIZIO CIVILE (anno 2003)

Indicare nel relativo allegato i criteri utilizzati per il le stime aggregate (da sedi a Ente).

7. Per ciascuna delle seguenti tipologie contrattuali, e con riferimento alla gestione dell'attività di servizio civile, indicare:

Tipologia	Numero di persone impiegate	Ore di lavoro complessive ⁹	Costo diretto ¹⁰	Costi indiretti ¹¹
a. Dipendenti full-time	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
b. Dipendenti part-time	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
c. Collaboratori full-time (co-co-co / a progetto)	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
d. Collaboratori part-time (co-co-co / a progetto)	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
e. Collaboratori con partita IVA	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
f. Volontari sistematici ¹²	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
g. Volontari saltuari	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

8. Per ciascuna delle seguenti funzioni, riferite alla gestione dell'attività di servizio civile, indicare l'ammontare complessivo (espresso in migliaia) di ore lavorate dalle persone impiegate con le seguenti tipologie contrattuali:

Tipologia	Funzioni svolte					
	Proget-tazione	Sele-zione	Gestione / Org.zione	Forma-zione	Tutorag-gio	Altre funzioni
a. Dipendenti full-time	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
b. Dipendenti part-time	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
c. Collaboratori full-time (co-co-co / a progetto)	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
d. Collaboratori part-time (co-co-co / a progetto)	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
e. Collaboratori con partita IVA	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
f. Volontari sistematici	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
g. Volontari saltuari	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

9. Esistono altre risorse (stanze, automezzi, utenze) specificamente destinate all'attività dei volontari di servizio civile?

Si.....1 œ
 No2 œ

In caso di risposta positiva alla domanda 9:

10. Indicare il costo annuo sostenuto per tali risorse.

Migliaia di €.....|_|_|_|_|

⁹ Espresse in migliaia.

¹⁰ Con tale terminologia si fa riferimento al costo del lavoro (espresso in migliaia di euro).

¹¹ Con tale terminologia si intende la quota di costi generali (ed altre spese) imputabile alla gestione del servizio civile (espresso in migliaia di euro).

¹² Coloro che prestano mediamente almeno mezza giornata di servizio alla settimana.

11. Indicare in quale percentuale tali costi incidono sul totale delle uscite.

.....|_|_|%

SEZIONE 4: MONITORAGGIO E VALUTAZIONE (anno 2004)

Descrivere sinteticamente, nel relativo allegato, gli strumenti del sistema di monitoraggio e valutazione predisposti dalla Vostra organizzazione per l'accreditamento a partire dall'anno 2004.

12. Esiste un sistema di monitoraggio e valutazione dell'attività di servizio civile svolta dalla Vostra organizzazione?

Si.....1 œ
No2 œ

13. Quali sono gli strumenti per il monitoraggio e la valutazione utilizzati dalla Vostra organizzazione? (possibili più risposte)

Questionario per i volontari all'atto della selezione1 œ
Questionario per i volontari durante il servizio2 œ
Questionario per i volontari alla fine del servizio.....3 œ
Questionario per i volontari dopo la fine del servizio4 œ
Questionario per i responsabili locali di Ente accreditato.....5 œ
Questionario per gli operatori locali di progetto6 œ
Questionario per i tutor7 œ
Misurazione quantitativa dell'utenza raggiunta.....8 œ
Rilevazione della *customer satisfaction*9 œ

14. Per ciascuno degli strumenti utilizzati indicare la cadenza della rilevazione?

Strumento	Cadenza della rilevazione						
	Giornaliera	Settimanale	Mensile	Trimestrale	Semestrale	Annuale	Altra frequenza
Questionario per i volontari durante il servizio	1 œ	2 œ	3 œ	4 œ	5 œ	6 œ	7 œ
Questionario per i responsabili locali di Ente accreditato	1 œ	2 œ	3 œ	4 œ	5 œ	6 œ	7 œ
Questionario per gli operatori locali di progetto	1 œ	2 œ	3 œ	4 œ	5 œ	6 œ	7 œ
Questionario per i tutor	1 œ	2 œ	3 œ	4 œ	5 œ	6 œ	7 œ
Misurazione quantitativa dell'utenza raggiunta	1 œ	2 œ	3 œ	4 œ	5 œ	6 œ	7 œ
Rilevazione della <i>customer satisfaction</i>	1 œ	2 œ	3 œ	4 œ	5 œ	6 œ	7 œ