

quartieri nell'ambito delle iniziative del Giubileo, sensibilizzando la popolazione al valore degli avvenimenti e al significato dell'accoglienza, fornendo al tempo stesso le indicazioni logistiche che si rendessero necessarie. Ciò avverrà utilizzando una rete stabile di volontari, distribuita sul territorio e per la maggior parte formata da anziani.

Sistema informativo e di comunicazione

Dopo l'allestimento definitivo della sede del Centro, è stato installato il Centro Operativo Gestione (COG) che utilizza un software appositamente realizzato con la collaborazione della Microsoft Consulting Service, completato il 3 dicembre '99, quale supporto per il reclutamento, la composizione delle équipe dei volontari e la gestione dei volontari sul territorio.

Con il supporto del sistema informatico, il Centro Operativo di Gestione è in grado di coordinare le attività di:

- pianificazione e reclutamento dei volontari, vale a dire verifica del fabbisogno di volontari nei diversi periodi dell'anno, reclutamento e formazione delle équipe nei diversi periodi, comunicazioni di conferma e di all'erta per i volontari;
- gestione quotidiana delle équipe dislocate sul territorio, degli spostamenti, delle emergenze di servizio, degli orari e dei turn over;
- call center per i volontari, aperto 24 ore al giorno – 11 ore di presenza, dalle 9.00 alle 20.00 e 13 di segreteria telefonica – che si occupa di raccogliere ogni tipo di richiesta di informazioni da parte dei volontari italiani e stranieri e di evaderla direttamente o di inoltrarla alle persone o agli uffici competenti;
- centro accrediti e badge, che si occupa di verificare le schede di adesione dei volontari, di inserirle nel data base e di modificarle, di predisporre e stampare i badge dei volontari (il badge è in formato 9x13 cm, realizzato in cartoncino plastificato, recante, oltre a fotografia e dati del possessore, un ologramma che ne garantisce l'autenticità);
- logistica e organizzazione sul territorio, vale a dire tutte le attività connesse al vitto, all'alloggio, ai trasporti di materiale e persone, alla gestione di magazzini e autoparchi, alla manutenzione delle strutture e delle attrezzature, alla fornitura di equipaggiamenti individuali e di équipe.

Logistica

Il Centro ha svolto un lavoro preliminare per l'individuazione e l'allestimento degli alloggi per i volontari, prestando attenzione a trovare soluzioni che non sottraessero posti letti ai pellegrini.

Ad oggi sono stati reperite 12 strutture, in grado di ospitare complessivamente circa 1400 persone:

- “Villaggio” Lante della Rovere, presso la caserma Lante della Rovere in piazza Randaccio;
- “Villaggio” Ruffo, presso la caserma Ruffo in via Tiburtina, 780;
- “Villaggio” Manara, presso la caserma Manara, in via Carlo Alberto Dalla Chiesa, 2;
- “Villaggio” Cecchignola, presso la scuola del genio “Ettore Rosso”, alla città militare della Cecchignola in via Laurentina;
- “Villaggio” Montebello, presso la caserma Lancieri di Montebello, in via Flaminia Vecchia, 826;
- “Villaggio” Santa Maria della Pietà, piazza Santa Maria della Pietà, 1;
- “Villaggio” Adriana, in via Crescenzo, 17/a-c;
- “Villaggio” Torre Maura, presso il Residence Colombi, via dei Colombi, 190;
- “Villaggio” Fornaci, presso l'Istituto “Maestre Pie Filippine”, via delle Fornaci, 161;
- “Villaggio” Sacro Cuore, presso l'Istituto Sacro Cuore, via San Francesco di Sales, 18;
- “Villaggio” Villa Glori, viale Pilsudsky, presso la struttura della Caritas a Villa Glori;
- “Villaggio” Ardeatino, presso l'Istituto agrario Giuseppe Garibaldi della Provincia di Roma, via Ardeatina, 524.

Per i periodi di maggiore afflusso dei volontari nel primo trimestre del Giubileo (periodo natalizio, Giubileo dei bambini, Giubileo degli ammalati, ecc.) i posti letto “ordinari” verranno integrati da sistemazioni temporanee (palestre e simili) che consentiranno di raggiungere una cifra orientativa di 2000 posti letto.

Per quanto riguarda il vitto, i volontari sono dotati di un buono pasto utilizzabile in alcune aziende di ristorazione della capitale per il pasto

consumato fuori dall'orario di servizio. Durante il servizio ogni équipe verrà rifornita con cestini-pasto. La prima colazione verrà consumata presso le strutture di alloggio secondo modalità differenziate (distributori automatici, mensa, convenzioni con i bar vicini).

Per la mobilità dei volontari è stato raggiunto un accordo con l'Atac-Cotral e FS, che prevede l'impiego del badge dei volontari come titolo di viaggio.

Per quanto riguarda i viaggi che i volontari dovranno compiere per raggiungere Roma sono stati siglati accordi con le Ferrovie dello Stato e con l'Alitalia.

Grazie ad accordi con ditte del settore, il Centro del Volontariato ha acquisito in uso gratuito moto e ciclomotori, auto, furgoni.

Magazzini per lo stoccaggio dei materiali sono stati allestiti nei locali di largo Santa Lucia Filippini e in via delle Fornaci.

3.2.2 Sala Situazione

La Sala Situazione, operativa da settembre 1999 nei locali dell'edificio di proprietà dell'Agenzia, situato in viale Guido Baccelli 10/14, ha iniziato a funzionare a pieno regime, sotto la direzione operativa di Marcello Fiori e con il coordinamento del Prefetto, il 24 dicembre, all'apertura del Giubileo.

La Sala Situazione ha precedentemente effettuato una sperimentazione il 21 novembre 1999, in occasione di una cerimonia di canonizzazione alla presenza del Santo Padre.

Le istituzioni che hanno designato ad oggi i propri rappresentanti, secondo quanto previsto dal decreto del Prefetto, sono: Comitato Centrale del Grande Giubileo, Ufficio del Commissario Straordinario del Governo per il Grande Giubileo dell'anno 2000, Dipartimento della Protezione Civile presso la Presidenza del Consiglio, Regione Lazio (per la Direzione Sanitaria), Provincia e Comune di Roma, Ministero della Difesa, Anas, Acea, Atac, Centro del volontariato, Cotral, Croce Rossa Italiana, Enel, Ferrovie dello Stato, Italgas, Società Autostrade, Telecom Italia, Anas.

La Sala è attualmente dotata della strumentazione informatica e telematica prevista (Banca Dati, Sistema Informativo Territoriale, Agenda 2000, modelli

di simulazione, rete Extranet che via via si vanno implementando), dei sistemi di proiezione (uno schermo di proiezione fisso, cinque proiettori per la riproduzione di immagini a tecnologia Liquid crystal display, quattro monitor al plasma con schermo piatto per riproduzione video /RGB e con telecomando a distanza, un mixer audio a 16 ingressi con amplificatore stereo e 8 riproduttori) e di postazioni di lavoro con personal computer assegnate ai rappresentanti delle istituzioni accreditate.

La Sala Situazione dispone anche:

- di un “centralino interistituzionale”, non dedicato al pubblico ma agli operatori istituzionali, che garantisce il collegamento immediato e privilegiato tra Amministrazioni, Forze dell’Ordine, Aziende, la Direzione della Sala e i loro rappresentanti per le comunicazioni di servizio;
- di linee telematiche dedicate (CDN e ISDN) per la trasmissione dati.

Si stanno inoltre definendo le modalità per i collegamenti con la rete di videocamere della Questura di Roma e della Sta e l’installazione degli impianti di teleconferenza che consentiranno il collegamento con i soggetti istituzionali e operativi preposti all’accoglienza.

In una prima fase verranno collegati il Prefetto di Roma, il Sindaco di Roma, il Questore, il Comandante provinciale dei Carabinieri. In una seconda fase verrà realizzato il collegamento con il Presidente dell’Agenzia, il Presidente della Provincia di Roma, il Presidente della Regione, il Comandante dei Vigili del Fuoco, il Centro Stampa, la Sala Stampa Vaticana.

Nel corso del 2000 la Sala Situazione svolgerà le proprie funzioni così come definite nel decreto del Prefetto, configurandosi con assetti diversi a seconda degli impegni organizzativi richiesti dagli eventi, così come già verificatosi nel periodo dal 24 al 31 dicembre 1999.

Nel periodo dal 31 dicembre 1999 al 3 gennaio del 2000 nella Sala verrà inoltre allestita l’unità di crisi coordinata dalla Prefettura per far fronte agli eventuali disagi derivanti dal “Millennium Bug”.

Sotto il profilo organizzativo e logistico la Sala è gestita dall’Agenzia la quale provvede ai vari fabbisogni assicurando l’assistenza tecnica, sotto i vari profili, con il proprio personale.

Per quanto concerne invece il già citato “centralino interistituzionale” l’Agenzia si avvale della collaborazione del personale di leva messo a disposizione, sulla base di apposita intesa, dall’Amministrazione della Difesa, anch’essa, come detto, rappresentata in Sala Situazione.

3.2.3 Banca Dati Centrale e Sistema Informativo Territoriale

3.2.3.1 Banca Dati Centrale

La “Banca dati” dell’Agenzia ha una duplice funzione:

- strumento di servizio e archivio informatizzato delle informazioni utili alle istituzioni pubbliche e ai soggetti privati che hanno responsabilità sulla gestione dell’accoglienza nell’anno 2000;
- strumento informativo per orientare la visita e facilitare il soggiorno di pellegrini, visitatori e residenti.

L’acquisizione delle informazioni avviene attraverso la raccolta “diretta” (indagini, acquisizione di documentazione statistica e bibliografica), ma, prevalentemente, attraverso i rapporti di collaborazione operativa che l’Agenzia ha stretto con i numerosissimi soggetti che partecipano, a vario titolo, al Giubileo.

La Banca dati viene utilizzata nella Sala Situazione e nel Centro del volontariato e può essere consultata sia attraverso la rete telematica dedicata che collega gli utenti istituzionali, sia attraverso i Centri informativi dell’Agenzia, la rete informativa territoriale, il Centro Stampa.

Le informazioni contenute nella Banca dati riguardano tutte le aree tematiche di maggior rilievo per il piano di accoglienza: eventi religiosi e laici, luoghi di culto, di visita e della cultura, flussi previsti (arrivi), ricettività, mobilità e trasporti, sicurezza pubblica, sanità, igiene urbana, volontariato, altri servizi utili per la gestione dell’accoglienza (nell’Allegato 2 vengono descritti in dettaglio i contenuti informativi). Le informazioni sono georeferenziate in modo da consentirne la visualizzazione alle diverse scale di riferimento.

A seguito della formalizzazione del contratto (10 maggio 1999) tra l’Agenzia e il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, rappresentato dalla IBM Italia

e selezionato attraverso le prescritte procedure ad evidenza pubblica, è stato costituito un gruppo di lavoro formato da personale del R.T.I. e dell'Agenzia. Il lavoro realizzato da agosto a dicembre 1999 ha riguardato:

- il completamento e la verifica delle informazioni contenute nelle banche dati settoriali, anche alla luce degli accordi stabiliti con i soggetti esterni;
- la realizzazione dell'applicativo di interfaccia per la pubblicazione su Internet/Extranet delle informazioni disponibili nella Banca dati;
- la realizzazione degli applicativi per la visualizzazione dei dati sul Sistema Informativo Territoriale, in uso presso la Sala Situazione;
- l'integrazione con gli altri sistemi informativi dell'Agenzia (Agenda 2000, Scoop, sito Internet, sistema telematico di informazione e comunicazione, modelli di simulazione).

Durante l'anno 2000 continuerà il lavoro di aggiornamento e integrazione delle informazioni anche sulla base dei protocolli di intesa formalizzati e/o in corso di formalizzazione con i soggetti istituzionali e operativi che rappresentano le fonti informative principali della Banca Dati.

Ad oggi sono stati formalizzati i protocolli con: Comando Provinciale dei Carabinieri, Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, Polizia Municipale di Roma, Direzione Sanitaria del Giubileo, Ama, Promoroma, Atac, Cotral, Ferrovie dello Stato, Acea, Gabinetto del Sindaco di Roma, Ufficio Tempi e Orari della Città (Comune di Roma), Ordini dei Farmacisti della Provincia di Roma, Rieti, Viterbo, Autostrade S.p.A.

Sono in via di formalizzazione gli accordi con: Provincia di Roma, Società Aeroporti di Roma, Anas, Dipartimento Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Sta, Ministero della Sanità, Assessorato alla Sanità della Regione Lazio, Assessorato alle Politiche della Salute del Comune di Roma, Questura di Roma, Guardia di Finanza, Federfarma della Provincia di Frosinone, Ordine dei Farmacisti della Provincia di Latina, Telecom Italia, Tim, Enel, Italgas.

Per l'anno 2000 sono previste inoltre attività di manutenzione correttiva ed evolutiva per tutte le applicazioni informatiche realizzate.

3.2.3.2 Sistema Informativo Territoriale

La georeferenziazione è l'unica modalità tecnica in grado di fornire una visione d'insieme di tutte le risorse presenti sul territorio e una loro specifica localizzazione.

Le informazioni della Banca Dati vengono rappresentate, attraverso un processo di georeferenziazione, sul Sistema Informativo Territoriale predisposto dall'Agenzia basato sulla cartografia in scala 1:10.000 del comune di Roma (fonte Sara-Nistri) e sulla cartografia 1:100.000 della regione Lazio (fonte IGM).

Le attività già svolte per la realizzazione del SIT hanno riguardato principalmente:

- il completamento e la realizzazione dell'infrastruttura tecnologica del server geografico che supporta il SIT;
- il completamento dell'applicativo denominato MAP, basato sulla tecnologia Internet, che può facilitare il lavoro di pianificazione sul territorio, da parte dei soggetti istituzionali interessati, delle risorse dell'accoglienza, con particolare riferimento all'organizzazione degli eventi straordinari (il MAP è stato utilizzato in via sperimentale in occasione della preparazione della Maratona del Millennio che si terrà il 1° gennaio 2000);
- il completamento del censimento delle necessità informative ed applicative degli utenti del sistema informativo nonché del censimento e della ricognizione del patrimonio informativo disponibile, sia interno all'Agenzia che proveniente da Enti esterni;
- il completamento dei programmi applicativi per la visualizzazione del sistema.

Per l'anno 2000 è previsto il collaudo del sistema e la manutenzione correttiva ed evolutiva dello stesso.

3.2.4 L'Agenda 2000

Il sistema informativo "Agenda 2000" è attualmente in funzione presso gli uffici dell'Agenzia e quelli del Gabinetto del Sindaco di Roma ed è visibile attraverso la rete Extranet alla quale hanno accesso i soggetti operativi collegati all'Agenzia.

Le informazioni rivolte ai pellegrini, turisti e visitatori sono invece consultabili attraverso il sito dell'Agenzia all'indirizzo www.romagiubileo.it.

Ad oggi l'Agenda contiene 1070 eventi che si svolgono nella città di Roma, dal mese di dicembre 1999 al mese di gennaio del 2001.

Le attività in corso riguardano:

- aggiornamento dei contenuti informativi dell'Agenda, attraverso gli accordi che l'Agenzia ha formalizzato con i soggetti promotori e/o organizzatori degli eventi;
- predisposizione dei report informativi dell'Agenda (giornalieri, settimanali, mensili, annuali, per tipologia di eventi, per luogo di svolgimento, per soggetto organizzatore, ecc.) utili ai soggetti coinvolti nella predisposizione dei servizi per l'accoglienza;
- completamento degli applicativi per la visualizzazione degli eventi nell'ambito del sistema informatico dell'Agenzia (sito Internet, Banca dati, Sistema Informativo Territoriale).

Nel mese di dicembre l'Agenzia ha richiamato l'attenzione del Commissario Straordinario del Governo per il Grande Giubileo dell'anno 2000 e del Prefetto sulla necessità di acquisire attraverso i soggetti promotori e/o organizzatori, maggiori informazioni sui programmi degli eventi, al fine di rendere l'Agenda 2000 un sistema informativo completo ed esaustivo.

Nel periodo dicembre 1999 – gennaio 2001 continuerà l'attività di aggiornamento delle informazioni e di manutenzione correttiva ed evolutiva del sistema informatico.

3.2.5 Potenziamento dei servizi di accoglienza

Le attività che l'Agenzia svolge all'interno della voce "potenziamento dei servizi di accoglienza" sono volte a soddisfare una domanda generale (es. supporto all'Ufficio del Commissario Straordinario del Governo per il Grande Giubileo dell'anno 2000) e specifica (entrambe di volta in volta segnalate) di supporto tecnico alle istituzioni pubbliche e a soggetti privati che partecipano al sistema di accoglienza, attività non rientranti nelle altre voci oggetto di una specifica assegnazione di risorse finanziarie attribuite come "contributo".

Le attività di progettazione, supporto tecnico, organizzativo, istituzionale e di informazione che l'Agenzia fornisce per il potenziamento dei servizi di accoglienza sono però dipendenti, oltre che dalle indicazioni fornite dalle istituzioni competenti e dalle necessità del processo di preparazione del Giubileo, anche dalle disponibilità e dalla tempestiva erogazione delle relative risorse finanziarie.

In merito a quest'ultimo aspetto è da segnalare che, a seguito della riattribuzione delle risorse finanziarie assegnate come "contributo", che l'Agenzia aveva temporaneamente destinato ad iniziative per le quali la mancanza di finanziamenti *ad hoc* avrebbe potuto pregiudicare il risultato finale¹⁹, è stato possibile riprendere e sviluppare le attività che, per insufficienza di finanziamenti, erano state ridimensionate e/o rallentate. Sono quindi state realizzate le attività di coordinamento dei piani di assistenza sanitaria con gli altri servizi di base, il sistema di promozione della "qualità dei servizi privati di accoglienza", la predisposizione del piano per l'accoglienza dei disabili, la definizione di mezzi e materiali di "scorta" per l'accoglienza e degli scenari del 2000, il coordinamento dei programmi e delle iniziative culturali dell'anno 2000.

Con l'avvertenza che l'ambito del "potenziamento dei servizi di accoglienza" può ancora - per la sua stessa natura - evolversi, modificarsi o ampliarsi, al momento dell'elaborazione del presente documento le attività sinora svolte o in corso di realizzazione all'interno di tale generale e aperto settore dell'"accoglienza", sono le seguenti.

¹⁹ Con la deliberazione n. 2/99 adottata dalla Commissione Roma Capitale nella seduta del 29 luglio 1999 sono stati riattribuiti 11 miliardi di lire (G.U. n. 247 del 20 ottobre 1999). Con la rimodulazione del "Piano degli interventi" del 9 dicembre 1999 sono stati riattribuiti 6,684 miliardi di lire (non ancora pubblicati sulla G.U.).

3.2.5.1 Ricettività

Il settore della ricettività è costituito dal sistema della ricettività alberghiera ed extralberghiera (in cui è compreso il nuovo segmento dell'ospitalità in famiglia, il cosiddetto bed and breakfast) e dalle strutture destinate all'accoglienza dei pellegrini disagiati. L'ospitalità "straordinaria", a seguito delle verifiche effettuate dal Vice Commissario Stefano Landi, riguarderà unicamente il personale volontario che verrà impiegato in occasione della Giornata Mondiale della Gioventù.

a) Ricettività alberghiera ed extralberghiera

Per aggiornare il quadro dell'offerta ricettiva a livello regionale, l'Agenzia ha svolto, in stretta collaborazione con il Dipartimento promozione e cultura della Regione Lazio (la cui responsabilità è affidata al dottor Alberto Pronti), un intenso lavoro con le Aziende di Promozione Turistica provinciali.

Il Dipartimento ha convocato una serie di incontri (20, 28 luglio, 12 ottobre, 2 novembre 1999) con le Aziende di Promozione Turistica per definire le modalità con cui effettuare tale attività.

A tal fine, il 22 luglio, l'Agenzia ha trasmesso alle APT di Latina, Rieti, Frosinone, Viterbo e il 12 ottobre all'APT della provincia di Roma, i dati del censimento sulla ricettività di luglio 1998.

Nel periodo ottobre-dicembre 1999 l'Agenzia ha provveduto alla verifica e all'inserimento delle informazioni aggiornate pervenute dalle APT nella propria banca dati.

Nel corso del 2000 verranno effettuate le verifiche sugli effetti che la legge regionale 20/97 ha avuto sulla crescita e la qualificazione delle strutture alberghiere e extralberghiere (campeggi, alloggi agro-turistici, case per ferie, ostelli per la gioventù) a cui sono state destinate le risorse finanziarie *ex lege* 651/96.

b) Bed and breakfast

Come previsto nel protocollo d'intesa stipulato in data 22 luglio 1999 con Promoroma, l'azienda speciale della C.C.I.A.A. che gestisce lo sportello informativo sul bed and breakfast, l'Agenzia ha realizzato il sistema informatico per l'archiviazione dei dati forniti dalle Aziende di Promozione Turistica, relativi ai soggetti autorizzati all'esercizio saltuario di alloggio e prima colazione.

Entro la prima metà del mese di gennaio 2000 è prevista la consegna a Promoroma del sistema informatico definitivo, che recepisce anche alcune modifiche che si sono rese necessarie a seguito dei test eseguiti sulle versioni di prova.

In data 2 dicembre 1999 l'Agenzia ha partecipato ad un incontro con le APT, convocato da Promoroma, finalizzato a rendere uniformi le procedure legate all'esercizio del bed and breakfast.

Nel corso dell'incontro sono stati anche esaminati alcuni dubbi interpretativi, sorti dall'applicazione della disciplina dettata dalla legge 18/97, quali:

- principio generale del silenzio assenso sancito dalla Legge n. 241 del 07/08/90 e successivo D.P.R. 9/05/94 n. 407. Si è convenuto sulla validità e sull'applicabilità di tale principio generale quando le APT non riescano, nei 30 giorni previsti dalla delibera della Giunta regionale n. 160 del 3 febbraio 1998, ad effettuare il sopralluogo previsto presso le abitazioni delle famiglie che intendono avviare l'attività, fermo restando che laddove (in seguito al sopralluogo che in ogni caso dovrà essere effettuato), non si dovessero ravvisare i requisiti previsti, l'idoneità potrà essere ritirata;
- classificazione. Si è convenuto che tale aspetto non è richiesto per il bed and breakfast;
- modalità di presentazione di alcuni documenti da allegare alla domanda. In particolare si è convenuto che:
 - la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà richiesta dalla legge per certificare la conformità degli impianti e della struttura alle norme vigenti può essere redatta direttamente di fronte al funzionario dell'Azienda di promozione turistica;
 - la proprietà dell'immobile non può essere certificata con una dichiarazione sostitutiva di atto notorio, ma occorre una fotocopia autenticata da un notaio;

- la planimetria dei locali può essere presentata in fotocopia ma vanno evidenziati i locali adibiti all'attività di bed and breakfast;
- obbligo (anche se non specificatamente previsto dalla normativa) da parte delle APT, di comunicare per iscritto al richiedente trovato privo dei requisiti di legge al momento del sopralluogo, gli adeguamenti da effettuare nella struttura. In caso di esito negativo del sopralluogo e conseguente chiusura della pratica, il gestore potrà far ricorso alla Regione;
- obbligo, da parte delle APT, di effettuare un'indagine presso il Casellario Giudiziale. Si è convenuto che tale adempimento non è necessario in quanto non previsto dalla normativa. Il possesso dei requisiti di cui all'art.11 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza del 18/06/1931 è attestato con autocertificazione del richiedente in sede di domanda.

Tra le iniziative finalizzate allo sviluppo del bed and breakfast è da segnalare quella che la Camera di Commercio di Roma ha lanciato, in collaborazione con Promoroma e il Consorzio Hotel Reservation. Il servizio "Bed & Breakfast Reservation", gratuito per il primo anno (il secondo anno costerà 120.000 lire), offrirà nuovi vantaggi alle famiglie che decidono di esercitare l'attività di alloggio saltuario di camera e prima colazione. In particolare:

- la promozione gratuita in Italia e all'estero;
- il servizio di prenotazione attraverso i centri di prenotazione situati presso i principali punti di accesso alla capitale (aeroporto di Fiumicino, aeroporto di Ciampino, stazione Termini e autostrada del Sole);
- il servizio di prenotazione telefonica, dall'Italia e dall'estero, tramite un call center info-telematico gestito da personale multilingue.

Al momento Promoroma sta raccogliendo le adesioni al sistema da parte delle famiglie. Una volta operativo l'accordo, sarà possibile prenotare i bed and breakfast anche attraverso il sito dell'Agenzia, dal momento che è stata prevista una estensione dell'intesa già operante tra Agenzia e Consorzio Hotel Reservation nell'ambito del progetto SCOOP.

In analogia con quanto previsto dalla Regione Lazio con la legge 18/97, anche la Regione Veneto ha emanato una legge che introduce i "bed and

breakfast” e le “country houses” nel settore ricettivo extralberghiero²⁰. La legge distingue l'offerta di camere ammobiliate in tre categorie:

- affittacamere a gestione professionale;
- “bed and breakfast”, che prevede la gestione non imprenditoriale di meno di tre camere, con prima colazione;
- “country houses”, ossia ville padronali o fabbricati rurali dotati di camere con annessi servizi, eventuale angolo cottura, attrezzature sportive e ricreative.

c) Accoglienza per i pellegrini disagiati

Per definire le modalità di gestione dei servizi e la cosiddetta “tariffa sociale” delle strutture destinate all'accoglienza dei pellegrini disagiati, la Regione ha convocato diverse riunioni con i soggetti destinatari dei finanziamenti e con i rappresentanti del SAC. È stato deciso che, sulla base di uno schema che sta approntando la Regione, sarà stipulata una apposita convenzione direttamente con il SAC. Per quanto riguarda la tariffa sociale si è pensato di differenziare le tariffe stesse in base alle tipologie ricettive e quindi ai servizi che i soggetti beneficiari dei finanziamenti metteranno a disposizione dei pellegrini. Nel “Piano degli interventi” *ex lege* 651/96 sono previste infatti due diverse tipologie di finanziamento: la voce A6002 riguarda gli incentivi da destinare agli Istituti per l'accoglienza (IPAB) e agli Istituti Case Popolari (IACP), la voce A0601 gli incentivi a favore di privati (Associazioni Onlus, Fondazioni, Cooperative di lavoro).

È terminato inoltre l'intervento relativo alla ristrutturazione ed al cambio di destinazione del Santa Maria della Pietà che, finanziato nel “Piano degli interventi” alla Regione Lazio, rientra nella competenza della Asl RME. La struttura è dotata di 372 posti letto con totale assenza di barriere architettoniche ed è destinata all'accoglienza temporanea di pellegrini con disagio mentale, fisico e con problemi economici.

²⁰ N. 49 del 22 ottobre 1999 pubblicata nel bollettino della Regione n. 93 del 26 ottobre 1999

3.2.5.2 *Qualità dei servizi*

Il progetto per “una migliore qualità dei servizi privati di accoglienza nell’anno 2000” è stato completato e consegnato il 20 ottobre 1999 al Sindaco di Roma, al Presidente della Regione Lazio, al Presidente della Provincia di Roma, all’Assessore per il Giubileo del Comune di Roma, all’Assessore per le politiche del commercio e dell’artigianato del Comune di Roma, all’Assessore alle politiche per la promozione della cultura, dello spettacolo e del turismo della Regione Lazio e all’Assessore allo sviluppo economico e delle attività produttive della Provincia di Roma.

Il progetto, presentato nel corso di una conferenza stampa tenutasi il 19 novembre 1999 presso la Camera di Commercio, è entrato nella fase operativa.

È stata infatti istituita la Commissione di indirizzo con delibera n. 1829 dell’8 ottobre 1999 del Comune di Roma (“Istituzione della Commissione di indirizzo per il miglioramento della qualità dei servizi privati per il Giubileo del 2000”). La Commissione è composta da Ciro dell’Acqua per l’Agenzia, da Daniela Motti dell’Assessorato al Turismo del Comune di Roma, da Vincenzo Alfonsi nominato dalla Camera di Commercio, da Dario Rocchi nominato dall’Assessorato al Turismo della Regione, da Aldo De Pace nominato dall’Assessorato allo Sviluppo ed Attività Produttive della Provincia di Roma e da Caterina di Viggiano nominata dalle Associazioni dei Consumatori.

Alla Commissione sono attribuite competenze riguardanti:

- l’emanazione di indirizzi e raccomandazioni volti ad assicurare il raggiungimento, nei tempi e nei modi previsti, delle finalità e degli obiettivi stabiliti;
- la verifica della realizzazione dei programmi e la valutazione dei risultati attraverso un’attività di analisi delle diverse fasi di attuazione;
- la creazione e il mantenimento delle necessarie relazioni tra le istituzioni pubbliche interessate al buon andamento del programma;
- la promozione della conoscenza delle finalità e dei risultati dei programmi nei confronti delle categorie professionali interessate e dell’opinione pubblica.

La Commissione si riunirà fino alla fine di dicembre 1999 quattro volte a settimana per esaminare il progetto nei suoi aspetti operativi e individuare le

prospettive future, soprattutto per quel che riguarda la possibilità di promozione anche a livello internazionale dell'iniziativa.

È stato istituito, in via Capitan Bavastro 116 nella sede della Camera di Commercio, l'“Ufficio Qualità” (delibera n. 178 del 31 maggio 1999 della Camera di Commercio) con il compito di:

- distribuzione, in collaborazione con le associazioni di categoria, delle schede di adesione agli imprenditori che ne fanno richiesta;
- accettazione e registrazione delle domande ;
- distribuzione del marchio e della carta di accoglienza agli esercizi che aderiscono all'iniziativa;
- gestione del numero verde appositamente istituito;
- coordinamento delle attività di formazione specifica nel campo della qualità del servizio;
- creazione e gestione di un sito web;
- istituzione e gestione di un sistema informatico in grado di gestire le informazioni fondamentali del progetto (monitoraggio sistematico delle attività mediante gli output del sistema informativo, valutazione periodica dell'andamento del programma e dei suoi risultati);
- controllo dell'andamento dell'iniziativa. L'attività è attuata dal Comitato Tecnico di controllo che riferirà periodicamente sull'andamento e sui risultati delle attività svolte; l'“Ufficio Qualità” provvederà alla raccolta e alla registrazione delle segnalazioni formulate dall'utenza.

Dal 1° dicembre 1999 l'“Ufficio Qualità” è aperto agli operatori dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:30. Le adesioni ad oggi ricevute sono 156.

È stato istituito infine, con delibera n. 33 del 13 dicembre 1999 della Giunta della Camera di Commercio, il Comitato Tecnico di controllo formato da Antonio Lanna per l'Agenzia, da Maurizio Centili e da Roberto Saracino in rappresentanza delle Associazioni dei consumatori, da Amalia Consoli e da Antonella Fortezza per la Confcommercio, da Fortunato Grazioli e da Nello Paradisi per la Confesercenti, da Stefano Gabuti per l'Autorità per i Servizi Pubblici. I compiti specifici del Comitato sono:

- attuare le attività di controllo;
- formulare indirizzi e raccomandazioni per il miglioramento delle attività di controllo;

- disporre eventuali controlli suppletivi quando se ne ravvisi la necessità;
- proporre all'“Ufficio Qualità” il ritiro dell'autorizzazione a esporre il marchio nei confronti di quegli imprenditori che, in seguito ai controlli, si siano mostrati gravemente o ripetutamente inadempienti;
- riferire periodicamente all'“Ufficio Qualità” sull'andamento e sui risultati delle attività di controllo;
- formulare indicazioni e raccomandazioni per l'eliminazione di inadempienze emendabili rilevate nel corso dei controlli.

La prima riunione del Comitato si è tenuta il 21 dicembre 1999 presso la Camera di Commercio, per definire il regolamento interno di funzionamento e le modalità di effettuazione dei controlli.

L'Agenzia in collaborazione con la Camera di Commercio ha predisposto tutto il materiale necessario per la gestione dell'“Ufficio Qualità”: moduli di adesione, elenco dei requisiti previsti per ogni categoria, prototipi del marchio e della carta di accoglienza da esporre da parte degli esercizi.

In collaborazione con la Banca di Roma, l'Agenzia ha anche realizzato un depliant informativo per portare a conoscenza dell'iniziativa quanti verranno a Roma nel 2000 e sta mettendo a punto le modalità di conferimento del premio che la Banca istituirà per il riconoscimento del migliore esercizio per l'anno 2000. Il premio è riservato alle due categorie di attività ritenute più rappresentative in termini di numerosità e frequenza di contatti con i turisti, gli alberghi e gli esercizi di ristorazione e sarà assegnato in base alle segnalazioni che perverranno all'“Ufficio Qualità” (per incentivare gli utenti ad esprimere il loro parere, la Banca di Roma mette in palio due viaggi in Europa, che saranno assegnati a sorte tra tutti coloro che partecipano alle segnalazioni).

Avvalendosi anche del contributo della Commissione di indirizzo, sono in corso verifiche circa le disponibilità finanziarie esistenti sia presso le istituzioni che presso eventuali sponsor privati, per la realizzazione di una adeguata campagna di pubblicità e promozione dell'iniziativa.