

1.3 I principali eventi del Giubileo e i luoghi di visita

Nel sistema informativo dell'Agenzia, l'Agenda 2000, sono state acquisite, a giugno 2000, le informazioni su 2.073 eventi che si sono svolti e/o si svolgeranno nel periodo dal 24 dicembre 1999 al 6 gennaio 2001 (vedi grafico).

Delle celebrazioni del Giubileo (143) riportate, a novembre 1999, dal calendario ufficiale della Santa Sede se ne sono svolte, dall'inizio dell'Anno Santo, 83 (58%).

Nell'Agenda 2000 sono riportate inoltre le informazioni su altre 955 celebrazioni cattoliche che si sono svolte e/o si svolgeranno nel periodo da dicembre 1999 a gennaio 2001, sia legate all'Anno Santo (852 celebrazioni) sia all'anno liturgico ordinario (103).

Il primo semestre del Giubileo è stato infatti caratterizzato anche dalla presenza di numerosissimi pellegrinaggi ed eventi organizzati dalle diocesi italiane e straniere e da organismi religiosi.

Dall'inizio del Giubileo al 30 giugno 2000 di queste celebrazioni se ne sono svolte 783 (di cui 705 legate all'Anno Santo e 78 al calendario liturgico ordinario).

A causa della dinamica con cui alcuni di questi eventi sono comunicati (a volte pochi giorni prima del loro svolgersi) è molto probabile che il numero di celebrazioni cattoliche (non incluse nel calendario ufficiale di cui sopra) previsto ad oggi per il secondo semestre del 2000 (172) sia destinato ad aumentare. Se si mantenesse lo stesso andamento del primo semestre, si potrebbero prevedere altre 400 – 500 celebrazioni.

Tra gli eventi di maggior richiamo del primo semestre del 2000 sono da citare:

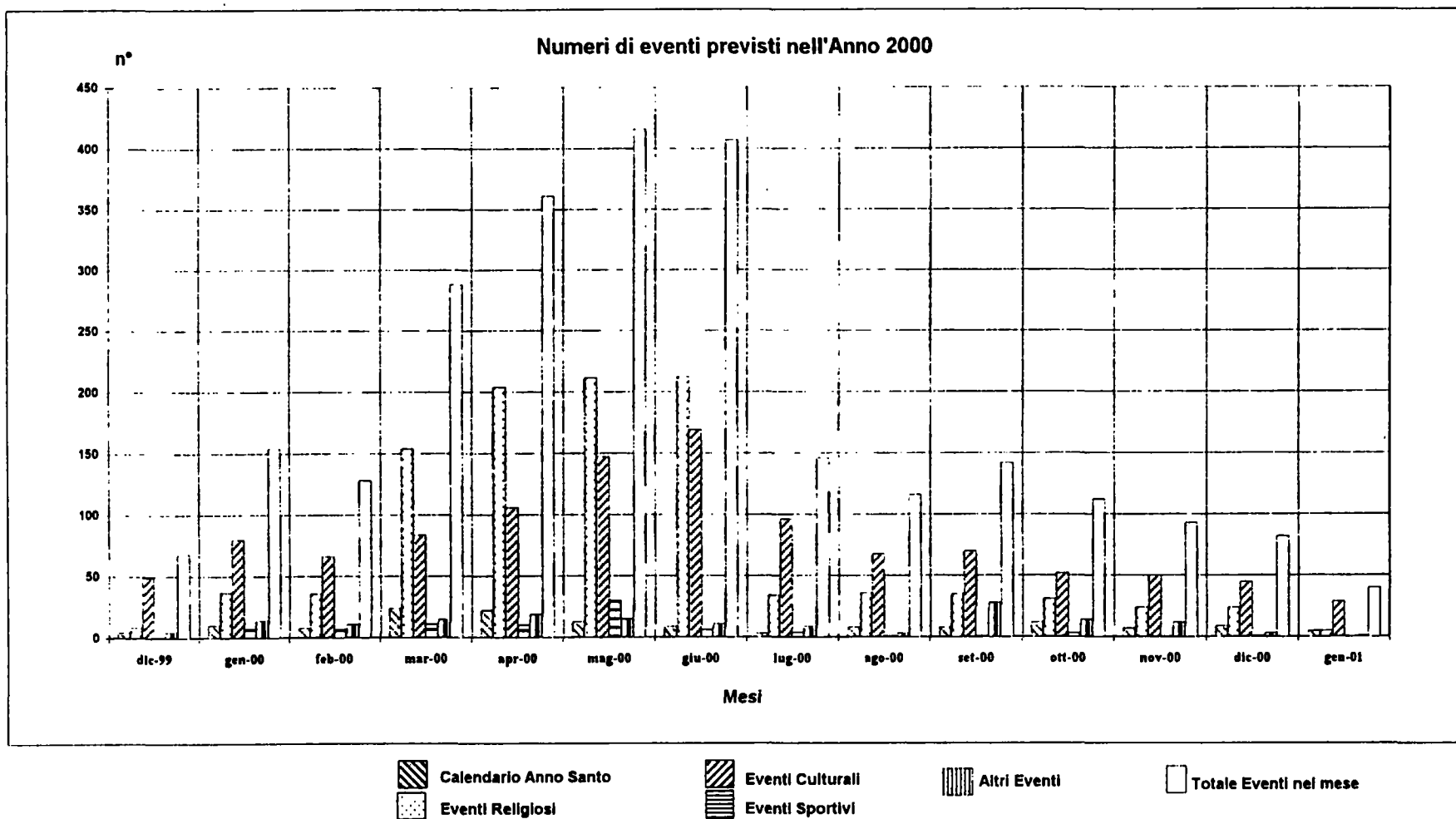
- le 4 aperture delle Porte Sante delle basiliche di San Pietro (24 dicembre 1999), San Giovanni in Laterano (25 dicembre 1999), Santa Maria Maggiore (1 gennaio 2000) e San Paolo fuori le Mura (18 gennaio 2000);
- la veglia per il passaggio del Millennio (31 dicembre 1999) in piazza San Pietro;
- la maratona del Millennio (1° gennaio 2000);

- Giubileo dei bambini (2 gennaio);
- Giubileo degli ammalati e degli operatori sanitari (10-13 febbraio);
- Giubileo degli artisti (18 febbraio);
- Giubileo dei Diaconi permanenti (20 febbraio);
- Giubileo della Curia romana (22 febbraio);
- Giubileo dei Cavalieri del Santo Sepolcro (4 marzo);
- Giubileo del Rotary International (11 marzo);
- Giornata del Perdono (12 marzo);
- Giubileo degli artigiani (19 marzo);
- celebrazioni della Settimana Santa (dal 16 al 23 aprile);
- canonizzazione della beata Faustina Kowalska (30 aprile);
- Giubileo dei lavoratori (1° maggio);
- commemorazione dei Testimoni della Fede del XX secolo (7 maggio);
- Giubileo del Clero (18 maggio);
- Giubileo degli scienziati (25 maggio);
- Giubileo della Diocesi di Roma (28 maggio);
- Giubileo dei Migranti e degli Itineranti (2 giugno);
- Giubileo dei giornalisti (4 giugno);
- Giubileo delle Confraternite (18 giugno);
- XLVII Congresso Eucaristico Internazionale (dal 18 al 25 giugno).

Tra le principali mete di visita l'area di San Pietro/Musei Vaticani si conferma come quella desiderata dal maggior numero di visitatori.

Le altre basiliche maggiori - San Giovanni, San Paolo, Santa Maria Maggiore, Santa Croce - seguono a notevole distanza assieme all'area Colosseo/Fori.

I rinnovati Musei Capitolini appaiono tra le dieci mete che raccolgono il maggiore interesse.



CAPITOLO 2

DESCRIZIONE SOMMARIA DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA NELL'ANNO 2000

Con l'inizio dell'Anno Santo l'organizzazione dell'accoglienza è entrata nella fase operativa.

Le strutture realizzate dall'Agenzia hanno funzionato a pieno regime, avvalendosi degli strumenti informatici e telematici messi a punto nella fase di preparazione (Banca Dati, cartografia informatizzata, Agenda 2000, sistema di previsione dei flussi, rete telematica di comunicazione interistituzionale, modelli matematici di supporto alla pianificazione e all'organizzazione dei servizi).

La *Sala Situazione* ha coordinato l'accoglienza dei principali eventi giubilari, attivandosi in assetto straordinario e convocando tutti i soggetti interessati (Ufficio del Commissario Straordinario del Governo, Dipartimento della Protezione Civile presso la Presidenza del Consiglio, Regione Lazio, Direzione Sanitaria del Giubileo, 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 e altri) in occasione di numerose cerimonie religiose e pellegrinaggi per un totale di circa 60 giorni.

Il *Centro Stampa* ha ospitato 93 eventi cui hanno partecipato 2.630 giornalisti e 3.252 ospiti per un totale di 5.882 presenze. Più di 1.000 giornalisti di 43 diversi Paesi si sono accreditati con permesso temporaneo o permanente.

I *Centri e punti informativi* sono stati visitati da 290.000 tra pellegrini e turisti: 140.000 nei punti informativi localizzati presso le aree delle basiliche di San Pietro, San Paolo fuori le Mura, Santa Croce in Gerusalemme, la stazione di

San Pietro, la stazione Termini (Ala Mazzoniana), l'aeroporto Leonardo da Vinci (terminal arrivi nazionali, terminal arrivi da paesi Schengen); 130.000 nel Centro informativo di via della Conciliazione; 18.000 nel Centro informativo presso il Museo del Risorgimento.

Al *Centro del volontariato* hanno dato l'adesione circa 60.000 persone. Nei primi sei mesi del Giubileo hanno preso servizio circa 20.000 volontari provenienti da diocesi italiane ed estere, da associazioni, movimenti e comunità (sia cattolici che laici), da istituti scolastici.

Le *Scuderie Papali al Quirinale* hanno inaugurato la stagione espositiva e numerosissime sono state le iniziative promosse da Istituzioni pubbliche e soggetti privati nel settore della cultura.

Nel *comprensorio di Tor Vergata* si è svolto, il 1° maggio, il Giubileo dei lavoratori, il primo grande evento del Giubileo, a cui seguirà, in agosto, la XV Giornata Mondiale della Gioventù.

Il *Servizio di Accoglienza Centrale* istituito dal Comitato Centrale della Santa Sede, ha operato, oltre che attraverso i propri uffici di Roma, anche attraverso numerose strutture periferiche attive in molte regioni d'Italia (Abruzzo-Molise, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Umbria, Sicilia, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Valle d'Aosta, Puglia, Basilicata, Sardegna, Toscana, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige).

Per favorire la partecipazione agli eventi giubilari dei pellegrini meno abbienti, il medesimo *Comitato Centrale* ha istituito un Fondo di Solidarietà, alimentato dai proventi derivanti dalla concessione in licenza del Logo Ufficiale del Grande Giubileo alle aziende autorizzate a riprodurlo sui propri prodotti. Tra le iniziative proposte c'è anche un attestato di partecipazione al Giubileo in vendita presso le quattro Basiliche Maggiori.

Il *Comitato Italiano per la Giornata Mondiale della Gioventù* ha attivato un sito (www.gmg2000.it) che fornisce tutte le informazioni sull'evento: calendario delle celebrazioni, programma pastorale, iniziative legate allo spazio "incontra giovani", comunicati stampa, modalità per l'iscrizione e la confessione. Attraverso il sito si può accedere al progetto "Ospitalità nelle

famiglie". In rete si trovano anche la preghiera e l'inno ufficiale della Giornata della Gioventù.

Nonostante il grande numero degli eventi sino ad ora svoltisi, l'organizzazione dei servizi della città ha risposto adeguatamente alle esigenze grazie ad una preparazione lunga e dettagliata avviata già nel '98 e nel '99 e ad una pianificazione degli eventi svolta in maniera concertata da tutte le molteplici Amministrazioni e Aziende pubbliche.

Tutte le *istituzioni e le aziende erogatrici di pubblici servizi* hanno messo in atto i piani organizzativi predisposti, anche con il supporto tecnico dell'Agenzia, per garantire l'accoglienza sia durante il Giubileo "ordinario" che in occasione del Giubileo "straordinario".

I piani hanno riguardato in particolare:

- la regolamentazione della circolazione della sosta degli autobus turistici. A marzo del 2000 il VII Dipartimento del Comune di Roma ha attivato il piano per la gestione e il controllo degli autobus turistici predisposto con il supporto dell'Agenzia (il piano è stato oggetto di successivi adattamenti d'intesa con i principali interlocutori). Il Comune ha affidato, tramite gara pubblica, il servizio di prenotazione e la gestione dei check point alla società Romotur e alla Sita S.p.A. (capogruppo dell'Associazione Temporanea di Imprese con APM S.p.A. e CIPAR) la gestione delle linee integrative di trasporto pubblico J che collegano le aree di sosta degli autobus turistici con le principali mete giubilari e di visita;
 - la sanità. La Regione Lazio garantisce l'assistenza sanitaria a pellegrini e visitatori attraverso il modello organizzativo messo a punto con la collaborazione dell'Agenzia. Il modello comprende un Sistema di Emergenza Sanitaria costituito dal Servizio 118, dai Servizi Sanitari Vaticani e dallo SMOM e coordinato dalla Direzione Sanitaria per il Giubileo ed un servizio per l'assistenza di base e infermieristica presso i luoghi di domicilio temporaneo dei pellegrini (alberghi, case religiose, case di accoglienza) attivo 24 ore su 24.
- La protezione degli eventi giubilari è assicurata dai Posti di Soccorso Medico presenti nelle arce delle basiliche maggiori, da squadre di allarme e soccorso distribuite adeguatamente nell'area delle celebrazioni, da Posti Medici Avanzati (tende o presidi fissi con un medico anestesista

rianimatore e, in alcuni casi, un cardiologo e due infermieri professionali), da mezzi di soccorso (ambulanze e moto mediche). Nel mese di maggio è stato attivato un servizio di interpretariato sanitario promosso dall'Assessorato alla Scuola, Formazione e Politiche del lavoro della Regione Lazio. Materiale informativo specifico in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco è stato predisposto dalla Direzione Sanitaria del Giubileo con la collaborazione dell'Agenzia ed è stato distribuito nei luoghi di accoglienza, presso le residenze, i check point degli autobus turistici, i Centri e i punti informativi;

- la ricettività alberghiera ed extralberghiera. La Regione Lazio, con l'emanazione della legge del 3 Giugno 1997, n. 20 "Interventi per la qualificazione e la crescita delle strutture ricettive in occasione della celebrazione del Grande Giubileo del 2000" ha promosso la riqualificazione delle strutture alberghiere ed extralberghiere attraverso l'erogazione di contributi in conto interesse e in conto capitale a favore di alberghi fino a tre stelle, campeggi turistici, agriturismo, case per ferie e ostelli per la gioventù. Al 31 dicembre 1999 risultavano finanziati 324 interventi per un importo totale di lire 98.341.863⁵. Gli interventi finanziati hanno riguardato 195 alberghi, 7 campeggi e villaggi turistici, 23 alloggi turistici, 96 case per ferie, 3 ostelli per la gioventù. Il bilancio a consuntivo sull'intero territorio regionale degli interventi di ristrutturazione alberghiera effettivamente finanziati registra invece 281⁶ interventi per 462 miliardi di spesa complessiva, con un aumento dell'occupazione pari a 2.203 unità e un aumento dei posti letto pari a 32.821⁷;
- l'ospitalità in famiglia. Il cosiddetto "bed and breakfast" si è sviluppato grazie alla legge 18/97 della Regione Lazio. Attraverso l'attività dello sportello informativo gestito dall'azienda speciale della Camera di

⁵ Gli interventi risultavano così ripartiti:

- 217 interventi completati con un contributo in conto interessi pari a Lit. 68.213.970 e un contributo in conto capitale pari a Lit. 10.964.219;
- 64 interventi con lavori completati per oltre il 50% con un contributo in conto interessi pari a Lit. 17.453.900 e un contributo in conto capitale pari a Lit. 1.709.774;
- 43 interventi con lavori completati per meno del 50% con un contributo in conto interessi pari a Lit. 85.667.870 e un contributo in conto capitale pari a Lit. 12.673.993.

⁶ Dei 324 progetti inizialmente ammessi a contributo, 43 non hanno ricevuto finanziamenti in quanto completati per meno del 50% alla data del 31 dicembre 1999.

⁷ - Frosinone: 35 interventi finanziati per un totale di 3.519 posti letto;
- Latina: 30 interventi per un totale di 5.085 posti letto;
- Rieti: 4 interventi per un totale di 260 posti letto;
- Roma: 219 interventi per un totale di 21.933 posti letto;
- Viterbo: 36 interventi per un totale di 2.051 posti letto.

Commercio Promoroma sono stati realizzati 5.619 contatti con famiglie potenzialmente interessate a tale attività. Ad oggi le famiglie nel Lazio che hanno ottenuto l'idoneità dalle Aziende di Promozione Turistica sono circa 1667 di cui 1042 nella città di Roma, 300 nella provincia di Roma, 40 in provincia di Frosinone, 100 nella provincia di Latina, 65 nella provincia di Rieti e 120 nella provincia di Viterbo.

La Camera di Commercio di Roma, in collaborazione con l'APT, ha inoltre elaborato un progetto denominato "Rome First Class Bed and Breakfast" rivolto a tutti i bed & breakfast in possesso dell'idoneità, che tende a riqualificare tale offerta ricettiva attraverso un riconoscimento ufficiale e definitivo di ricettività complementare a quella tradizionale.

Nell'ambito dell'iniziativa sperimentale "Bed & Breakfast Reservation" lanciata dalla Camera di Commercio di Roma in collaborazione con Promoroma e con il Consorzio Hotel Reservation sono state stipulate 134 convenzioni con le famiglie e sono stati prenotati 5.770 pernottamenti;

- l'igiene urbana. L'Ama, anche in base a quanto previsto dal "Piano dell'igiene urbana e della protezione ambientale per l'anno 2000" predisposto con il supporto dell'Agenzia, ha potenziato i servizi di pulizia, di raccolta dei rifiuti e di disinfestazione nelle aree interessate dagli eventi giubilari e nei luoghi di visita. Sono stati inoltre incrementate le dotazioni di servizi igienici nelle aree di San Pietro, San Giovanni in Laterano, Santa Maria Maggiore, Santa Croce in Gerusalemme, San Paolo fuori le Mura.

A marzo l'Ama ha presentato il piano per la raccolta differenziata dei cartoni prodotti da utenze commerciali, iniziativa già prevista nel citato "Piano dell'igiene urbana". Il nuovo servizio, frutto di un accordo sottoscritto dal Vice Commissario delegato per l'emergenza rifiuti Loredana De Petris con Ama e con il Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo degli Imballaggi a base cellulosica è importante sia sotto l'aspetto ecologico, perché minimizza i rifiuti da smaltire in discarica, sia per l'immagine della città. La raccolta a pieno regime interesserà 53.000 negozi, 11.000 tra bar e ristoranti, 12.000 ambulanti. Le prime zone interessate sono state il centro storico (I circoscrizione) e la zona Prati-Delle Vittorie (XVII circoscrizione). L'iniziativa conta sul sostegno di Confesercenti e Confcommercio;

- la segnaletica. La STA ha realizzato e/o ha in corso di realizzazione numerosi interventi di manutenzione straordinaria della segnaletica orizzontale e pedonale sul territorio del comune di Roma. Gli interventi

riguardano anche strade e piazze poste all'interno della Zona a Traffico Limitato, per le quali l'Agenzia ha realizzato il progetto esecutivo;

- i sistemi di sicurezza e controllo. Sono stati installati, a cura del Ministero dell'Interno, i metal detector in piazza San Pietro e nelle aree delle basiliche maggiori;
- la formazione. L'Assessorato Scuola, Formazione e Politiche per il Lavoro della Regione Lazio ha quasi completato il piano di valorizzazione delle risorse umane che comprende diversi interventi formativi destinati ai dipendenti della Pubblica Amministrazione (circa 6.000 funzionari della Polizia di Stato, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Comune di Roma, Poste Italiane, Ferrovie dello Stato, Atac, Cotral); agli operatori socio-sanitari (2.000 operatori sociosanitari appartenenti alle Aziende Sanitarie e ospedaliere del Lazio⁸); ai dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni per l'uso dei principali strumenti di telecomunicazione e la gestione delle banche dati della rete informativa del Giubileo (2.500 persone); ai volontari dell'accoglienza; alla riqualificazione delle figure professionali nelle strutture di offerta turistica (circa 500 dipendenti di piccole e medie imprese turistico-alberghiere e addetti ai trasporti).

Per la promozione di nuove attività imprenditoriali connesse al Giubileo sono stati presentati 235 progetti di cui 140 ammessi. Alla data del 30 aprile 2000 risultavano attivi 130 progetti.

Tra gli altri interventi del piano la realizzazione di un software di supporto per l'autoapprendimento linguistico, destinato a circa 1000 impiegati della Pubblica Amministrazione (il software è anche disponibile sul sito web della Regione Lazio); la riqualificazione di 29 Centri Regionali di Formazione Professionale (CRFP) mediante l'acquisizione di hardware e attrezzature informatiche per la creazione di sportelli di orientamento informatizzati e aule didattiche autogestite; l'assistenza tecnica alla Regione Lazio per il pilotaggio del Piano.

⁸ ASL: Roma A; Roma B; Roma C; Roma D; Roma E; Roma F; Roma G; Roma H; Policlinico A. Gemelli; Policlinico Umberto I; Ospedale San Filippo; Ospedale San Giovanni; Ospedale San Camillo; Ospedali di Latina, Viterbo, Frosinone, ASL Roma C per Rieti.

CAPITOLO 3

SINTESI DELLE ATTIVITÀ AFFIDATE ALL'AGENZIA E LORO PROGRAMMAZIONE

3.1 Il Master Plan

Il “Master Plan” è un documento di lavoro ad uso interno dell’Agenzia, il cui contenuto riveste un valore assolutamente indicativo, ma che costituisce un utile quadro delle attività in corso e da svolgere.

Nel “Master Plan” sono riportate anche le attività realizzate da altri soggetti che operano in settori legati all’accoglienza in senso lato. Per queste ultime attività la responsabilità della programmazione e dell’attuazione degli interventi è di competenza dei soggetti stessi.

MASTER PLAN
aggiornamenti al 30 giugno 2000

ATTIVITA'		SOGGETTI RESPONSABILI			TEMPI E FASI					
		Progetto quale programma	Progetto quale iniziativa/Attività	Contesto o/o sottoprogetto	1997 1° semestre	1998 1° semestre 2° semestre	1999 1° semestre 2° semestre	2000 1° semestre 2° semestre	2001 1° semestre	
GESTIONE	Controllo e gestione	Sala Situazione Schedari 2000 Agenda 2000 Norme ed accordi speciali Contratti di qualità dei servizi Scorte di mezzi e materiali	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
	Informazioni e relazioni	Provincia dei Rieti GOE Gestione delle decisioni strategiche BICOOP Sistema coordinato di protezione Sistema di controllo e gestione degli autobus turistici SIC Sistema di informazione e di comunicazione	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
	Base dati	Sistema informativo territoriale	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
	Volontariato	Centro del volontariato per l'accoglienza guidatori Organizzazione e gestione dei volontari	Santa Sede/SAI 1.1.1 Santa Sede/SAI 1.1.2	Santa Sede/SAI 1.1.1 Santa Sede/SAI 1.1.2	Santa Sede/SAI 1.1.1 Santa Sede/SAI 1.1.2	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2	
	Assistenza ai disabili	Accoglienza dei disabili	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
	Servizi del turismo	Coordinamento relazioni Informazioni ai cittadini	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
	Servizi per l'informazione e la comunicazione	Centro informativo Musei del Risorgimento Centro informativo Via della Cavallazione Centro informativo Ala Mazzarini (Basil. Termini) Punti informativi a Roma e nel Lazio Centro stampa	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
	Segreteria	Segreteria di orientamento e informazione (bus turistici e pedoni)	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
	Comunicazione	Operazioni del turismo Turisti e visitatori Partecipazione dei ristoranti Roma e Lazio	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
	INFORMAZIONE	Area di regia	Area della basilica maggiore Itinerari guidati romani Itinerari guidati regionali Caltanissetta	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6
Servizi di tipo		Segreteria - Protezione civile Rete Igiene urbana Mobilità e trasporto pubblico Sommazione - Rete elettrica Manutenzione straordinaria	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
Opportunità		Ricevibilità Accoglienza dei pellegrini disagei Opportunità in famiglia	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
Programmi tematici		Protezione ambientale Cultura di Sviluppo Pubblico Formazione	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
Grandi eventi		Organizzazione per l'area di Tor Vergata Opportunità temporanee	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
Poli studi		Valorizzazione esperienze/Conversione strutture a servizi	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
			SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
			SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
			SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	
			SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	SAI 1.1.1 SAI 1.1.2 SAI 1.1.3 SAI 1.1.4 SAI 1.1.5 SAI 1.1.6	

Legenda
Progettazione
Attuazione
Gestione

3.2 Le attività svolte con le risorse del “contributo”

Di seguito vengono descritte le attività realizzate da gennaio a giugno 2000 con le risorse assegnate a titolo di “contributo” sotto la voce F04-01 del “Piano degli interventi” *ex lege* 651/96, seguendo l’articolazione indicata nelle deliberazioni con cui Comune, Provincia e Regione hanno approvato l’integrazione del “contributo”⁹.

Tale articolazione tiene conto dell’avanzamento del piano di accoglienza, delle principali funzioni di supporto che l’Agenzia svolge nei confronti dei principali soggetti responsabili della gestione del Giubileo e delle decisioni in merito intervenute nelle sedi istituzionalmente preposte:

- A) Volontariato: allestimento e gestione del Centro del volontariato per l’accoglienza giubilare e realizzazione delle attività di reclutamento, formazione e gestione dei volontari.
- B) “Sala Situazione”: realizzazione, allestimento e gestione.
- C) Banca Dati e Sistema Informativo Territoriale: realizzazione e gestione.
- D) Agenda 2000: realizzazione e gestione.
- E) Potenziamento dei servizi pubblici in relazione alle esigenze dell’accoglienza: attività di progettazione e di supporto tecnico, organizzativo, istituzionale e di informazione ai soggetti pubblici e privati preposti all’accoglienza.
- F) Rete informativa territoriale e campagne di informazione di servizio destinate a residenti, pellegrini e visitatori.
- G) Scuderie del Quirinale: progettazione definitiva ed esecutiva degli interventi di restauro; progettazione e preparazione delle attività espositive¹⁰.

3.2.1 Il volontariato

Il Centro del volontariato svolge la propria attività nella sede di largo Santa Lucia Filippini n. 20 e nella sede di via delle Fornaci n. 161, che funge da

⁹ Deliberazione n. 4842 del 28 settembre 1998 della Giunta Regionale del Lazio, n. 3682 del 16 ottobre 1998 della Giunta Comunale di Roma e n. 656/57 del 2 novembre 1998 della Giunta Provinciale di Roma.

¹⁰ Le attività espositive e la gestione delle Scuderie Papali al Quirinale, svolte dall’Agenzia per incarico del Comune di Roma, sono finanziate con le risorse di cui alla voce B20-01/4 del Piano degli interventi *ex lege* 651/96 (vedi paragrafo 3.3.3.3).

principale check point di accoglienza, accredito, orientamento, assistenza sanitaria per i volontari e magazzino per i materiali e le attrezzature.

Nel corso del primo semestre del 2000 il Centro ha realizzato le attività previste nei settori del reclutamento, della formazione, dell'organizzazione e della gestione dei volontari, della informazione e della comunicazione.

Reclutamento, accreditamento e organizzazione dei volontari

- Il reclutamento e il centro accrediti. Il settore reclutamento promuove tutte le attività volte alla attivazione di volontari in Italia e nel mondo allo scopo di garantire una presenza costante, per gli eventi del Giubileo ordinario, di circa 1.000 volontari organizzati su due turni. Una volta raccolte le adesioni dei volontari il settore opera come un vero e proprio "centro accrediti" assegnando a ogni volontario un codice di identificazione che gli rimarrà per tutta la durata del Giubileo.

A oggi hanno dato la adesione al volontariato giubilare circa 60.000 persone, di cui il 60% è rappresentato da donne. Dall'inizio del Giubileo, hanno preso servizio circa 20.000 volontari provenienti da diocesi italiane ed estere, da associazioni, movimenti e comunità, sia cattolici che laici, da istituti scolastici. Molte persone hanno risposto come singoli alla campagna di comunicazione e di sensibilizzazione realizzata dal Centro del volontariato. I volontari sono stati tutti selezionati e accreditati sia dal Centro tramite colloqui diretti, sia, soprattutto, dai referenti dei vari "bacini di reclutamento" (diocesi, associazioni, gruppi, ecc.) che hanno collaborato alla mobilitazione dei volontari. Ai volontari accreditati viene inviata la lettera di conferma con i periodi di presenza confermati e con il modulo per usufruire delle facilitazioni per i trasporti ferroviari.

Il principale bacino di reclutamento è costituito da oltre 200 diocesi italiane. Le associazioni e i movimenti coinvolti sono oltre 100, di cui il 70% ecclesiali e il 30% laici. I volontari stranieri, circa il 5% dei volontari mediamente in servizio, sono reclutati attraverso i 120 Comitati nazionali per il Giubileo dei rispettivi paesi. A oggi partecipano all'accoglienza volontari da 18 paesi: Argentina, Belgio, Benin, Brasile, Canada, Francia, Germania, Gran Bretagna, Guatemala, India, Irlanda, Libano, Lituania, Polonia, Portogallo, Romania, Scozia, Spagna, Stati Uniti.

I volontari non appartenenti ad alcuna aggregazione, in maggioranza della città di Roma, sostengono un colloquio al Centro del volontariato

nel quale ricevono informazioni ed esprimono le loro personali motivazioni. Finora sono state inviate informazioni a più di 4.000 persone e ogni giorno si svolgono colloqui informativi con più di 20 persone.

- La banca dati. È uno degli strumenti principali del settore reclutamento, in cui vengono archiviati i dati relativi ai volontari contenuti nei moduli provenienti dalle diocesi, dalle associazioni, dagli enti e dalle scuole (per un totale di circa 435 enti). I dati vengono inseriti in un data base realizzato ad hoc. Ad oggi sono presenti circa 60.000 nominativi per un totale di oltre 300.000 dati trattati. Quotidianamente arrivano alla banca dati circa 100 moduli.

Le fasi successive riguardano la scansione delle foto dei volontari per i badge di riconoscimento (ad oggi sono state scansate circa 49.000 foto), la verifica, il controllo dei dati e l'inserimento delle eventuali correzioni. Tali operazioni sono funzionali alla stampa e all'invio della lettera di conferma/allerta ad ognuno dei volontari.

Le schede vengono archiviate e organizzate in relazione alla provenienza (diocesi, associazioni, comitati nazionali, istituti scolastici) e al periodo di riferimento.

La banca dati dispone di 9 postazioni operative dotate di scanner.

- Il "call center". Un altro degli strumenti del settore reclutamento è il call center, un centralino con operatori multilingue dedicato interamente al contatto e alla assistenza dei volontari in tutto il mondo. Il call center ha il compito fondamentale di registrare la conferma della partecipazione di ogni singolo volontario e di fornirgli tutte le informazioni di carattere logistico necessarie alla preparazione del suo viaggio a Roma.

Il centralino è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00 e, in occasione di eventi del Giubileo straordinario, anche il sabato dalle 9.00 alle 15.00. Ogni settimana, in relazione alle "lettere di conferma" inviate dal Centro ai volontari, si ricevono in media 1.500 chiamate con punte di 500 telefonate al giorno. A oggi il call center ha gestito circa 20.000 contatti.

La struttura del call center è costituita da tre postazioni operative con telefoni dotati di display e un servizio voice con disco con messaggi di attesa e chiusura servizio.

- L'organizzazione dei volontari. Sulla base della attività di reclutamento viene predisposto un piano d'impiego giornaliero di due turni di volontari che prestano servizio in circa 10 siti di interesse giubilare. Le attività dei volontari vengono pianificate, oltre che nelle aree delle

basiliche, delle catacombe, del centro storico, delle stazioni e degli aeroporti, anche per servizi specifici come l'assistenza nei punti informativi e nei musei, il primo soccorso sanitario, le comunicazioni radio, il monitoraggio ambientale della città, l'orientamento dei bus turistici circa la mobilità e viabilità in città.

L'organizzazione e la localizzazione sul territorio dei volontari tengono conto delle seguenti variabili:

- la composizione delle équipes dei volontari in base ai "bacini di reclutamento";
- la localizzazione degli alloggi;
- la disponibilità di mezzi di trasporto;
- la rotazione dei luoghi di servizio;
- le aspettative dei volontari;
- i tempi della "formazione" pre-campo;
- il giorno della partenza.

Un software informatico consente di pianificare i volontari in servizio anche per periodi settimanali.

- La sala operativa. Il coordinamento delle attività dei volontari ha tra i suoi principali strumenti la sala operativa del volontariato. Tale struttura ha il compito di supportare i coordinatori di area sul piano logistico e della comunicazione ed esercita un controllo quotidiano sui volontari in servizio. Per i contatti con i volontari sul campo, il Centro ha a disposizione circa 5.000 telefoni cellulari forniti dalla TIM. La sala operativa è inoltre il punto di riferimento della Sala Situazione del Giubileo e dell'Unità Decoro Urbano del Gabinetto del Sindaco di Roma, in quanto, nell'ambito delle sue attività, cura anche il monitoraggio ambientale e dei servizi di accoglienza svolto dai volontari sul campo.

A stretto contatto con la sala operativa lavora la Sala Radio gestita dai volontari del Servizio Emergenza Radio (SER) che garantisce le comunicazioni via radio tra tutte le aree interessate dagli eventi del Giubileo. Il Centro dispone di circa 200 radio ricetrasmittenti.

Check point di accoglienza

Il check point di accoglienza di via delle Fornaci, aperto dalle 8.30 alle 21.00 tutti i giorni della settimana, ha il compito di accogliere, accreditare e orientare i volontari che giungono a Roma dall'Italia e dal mondo.

- Accoglienza, accredito e orientamento dei volontari. I volontari vengono registrati, assegnati a un alloggio e ricevono il badge, la divisa e altre dotazioni necessarie allo svolgimento delle loro attività e alla loro permanenza a Roma. Gli viene inoltre assegnato un programma per il giorno dopo e consegnati sussidi informativi per orientarsi circa i compiti di accoglienza e i vari servizi della città. Dal check point, i volontari raggiungono i "villaggi" con le navette di trasporto messe a disposizione dal Centro del volontariato. Il primo giorno di servizio, prima di scendere sul campo, ogni volontario partecipa a un "briefing" di 2-3 ore con i responsabili delle attività operative per illustrare loro le modalità di svolgimento dei servizi di accoglienza.
Nelle giornate ordinarie, il check point accoglie in media 100 persone al giorno con punte di circa 350 volontari, mentre in occasione di eventi straordinari (apertura dell'Anno Santo, passaggio del Millennio, Giubileo dei malati, Giubileo dei lavoratori), i volontari possono essere anche 700 al giorno. Ogni mese arrivano al check point circa 3.000 volontari.
- Assistenza sanitaria. Una medicheria con personale della Croce Rossa Italiana e un obiettore di coscienza medico garantiscono un servizio di 12 ore, dalle 8.00 alle 20.00, per qualsiasi necessità di carattere sanitario e una reperibilità negli altri orari.
- Materiali e attrezzature. La gestione del materiale e delle attrezzature in dotazione al Centro del volontariato si svolge all'interno dei locali del check point: dalle divise dei volontari ai sussidi informativi, dalle sedie a rotelle per assistere i disabili, alla segnaletica per orientare pellegrini e turisti. Oltre allo stoccaggio del materiale, viene effettuata la manutenzione delle apparecchiature e il riciclo tramite lavaggio delle divise dei volontari.

Formazione

La formazione dei volontari ha lo scopo di dare a tutti i volontari le informazioni necessarie per orientarsi nel servizio e nella città di Roma.

La formazione ha preso avvio nel mese di maggio del 1999 ed è tuttora in corso. Si è svolta attraverso corsi locali, corsi nazionali e sessioni quotidiane di informazione dei volontari in arrivo. I corsi nazionali hanno riguardato la formazione dei formatori e la formazione dei tutor. I corsi locali hanno invece riguardato la formazione dei capi équipe dei volontari e la formazione dei volontari romani. Le sessioni di formazione quotidiana hanno invece coinvolto tutti i volontari in arrivo a Roma. I corsi nazionali e i corsi per capi équipe sono stati finanziati dalla Regione Lazio nell'ambito