richiesto; si è quindi proceduto a pianificare volontari alloggiati presso villaggi vicini all'area di servizio o, in caso di alloggi distanti, all'utilizzo di pullman militari o privati. Sono state formate maxi équipe con più responsabili, che successivamente, suddivise dai capi-area in sottogruppi, hanno potuto espletare al meglio i vari servizi.

In media ogni giorno sono stati pianificati circa 700 volontari in 12 differenti luoghi di servizio. Inoltre sono da considerare gli eventi straordinari del Giubileo, i concerti del Giubileo, le collaborazioni con enti e associazioni per interventi e progetti mirati, le mostre, i musei in cui i volontari hanno prestato servizio.

7.3.6 L'assistenza e la tutela dei volontari

L'organizzazione dell'assistenza sanitaria

Il Centro del volontariato ha organizzato un'assistenza medica appositamente dedicata ai volontari in servizio a Roma. Nell'ambito di tale servizio, presso la sede del check point dei volontari, in via delle Fornaci, fin dall'apertura della Porta Santa è stata resa operativa una medicheria. Tale presidio sanitario, gestito con il contributo delle infermiere volontarie della Croce Rossa Italiana, è rimasto aperto tutti i giorni dalle ore 9:00 alle 20:30 con la presenza di un medico nei giorni feriali e festivi.

Inoltre, in ogni villaggio dei volontari, è stata attivata una postazione medica avanzata (PMA) anch'essa gestita dalle infermiere volontarie della Croce Rossa Italiana, che hanno avuto la possibilità di avvalersi di personale medico a qualsiasi ora del giorno e della notte, sia per visite mediche domiciliari che per consigli sanitari.

L'organizzazione sanitaria rivolta ai volontari è stata affiancata da un articolato progetto di assistenza sociosanitaria per i pellegrini, che ha previsto, per l'intero anno giubilare, l'impiego di volontari medici, infermieri, soccorritori provenienti da diocesi di tutto il mondo e da organizzazioni ed enti italiani con i quali il Centro aveva stipulato convenzioni. Tra questi: la Confraternita delle Misericordie d'Italia, la Croce Rossa e l'Associazione Cattolica Operatori Sanitari.

Tra i compiti svolti in quest'ambito ci sono stati: l'affiancamento e la collaborazione con il personale del Servizio Sanitario Nazionale, la sorveglianza sanitaria del territorio, il sostegno e l'aiuto alle categorie più deboli, tra i quali bambini, anziani e disabili. Per quanto riguarda il personale sanitario del Sovrano Militare Ordine di Malta, esso ha garantito il pronto soccorso nelle quattro principali basiliche del percorso giubilare.

Le strutture mediche attivate dal Centro sono state le seguenti:

- 1 medicheria;
- 10 postazioni mediche avanzate attivate in tutti i villaggi;
- 3 ospedali da campo.

Il personale sanitario coinvolto è stato nel complesso di circa 4.000 unità, di cui:

- 475 medici;
- 570 infermieri;
- 2.250 soccorritori;
- 245 volontari della Croce Rossa Italiana;
- 110 autisti e personale delle ambulanze (10 unità di rianimazione).

Dal 22 dicembre 1999 al 30 ottobre 2000 sono stati effettuati 7.600 interventi sanitari sui volontari. Di questi, 55 hanno richiesto un ricovero ospedaliero.

Progetto di qualità del servizio di volontariato per l'accoglienza giubilare

Per rispondere alle esigenze dei volontari sorte durante il servizio, sono state intraprese una serie di azioni che avevano lo scopo di:

- raccogliere i suggerimenti e le critiche costruttive espressi dai volontari, per migliorare e perfezionare l'organizzazione del Centro;
- facilitare la comunicazione tra il singolo volontario e il Centro, mediando ed indirizzando ai settori competenti le indicazioni tese a migliorare la qualità del servizio;
- far comprendere, più chiaramente, i meccanismi e il funzionamento del Centro e di tutto il progetto del volontariato nell'ambito del Giubileo.

Sono stati attivati allo scopo tre canali di comunicazione, basati rispettivamente su: contributi a distanza; incontri diretti; centro di ascolto.

I contributi a distanza sono stati raccolti con dei "totem" (sorta di bacheche) sistemati ed allestiti nei luoghi maggiormente frequentati dai volontari (check point Fornaci, Centro del volontariato, villaggi). I messaggi sono stati quotidianamente raccolti e letti dallo staff del punto di ascolto e, di volta in volta, a seconda dei contenuti (ringraziamenti, suggerimenti, critiche, proteste), sono stati indirizzati ai referenti dei settori competenti.

Gli incontri diretti con i volontari si sono svolti in occasione di sopralluoghi nei villaggi e nelle aree di servizio, con lo scopo di scambiare opinioni e raccogliere suggerimenti.

Inoltre è stato creato un primo punto di riferimento per i volontari presso il check point di via delle Fornaci, sfruttando la sua posizione privilegiata di struttura di passaggio per i volontari (arrivo, partenza).

Infine, a partire dal 10 maggio 2000 è stato istituito presso il Centro del volontariato un vero e proprio "centro di ascolto", per favorire un dialogo diretto e puntuale con i volontari (sia italiani che stranieri). Il centro di ascolto, creato sulla base di alcune considerazioni scaturite dal rapporto con i volontari in servizio, ha rappresentato un punto di riferimento per difficoltà di adattamento logistico o relazionale, in particolare nei momenti di maggiore afflusso di volontari.

Il singolo volontario, attraverso un colloquio con una psicologa, a disposizione dei volontari tre volte a settimana, ha avuto uno spazio riservato per risolvere e chiarire eventuali problematiche sorte nel corso del suo servizio. In casi di "emergenza" è stato inoltre costituito un punto mobile che raggiungeva i volontari ovunque si trovassero.

L'attività del centro di ascolto è stata diffusa attraverso la newsletter "Ultim'ora", cartelli informativi, e una presentazione dell'iniziativa all'interno degli incontri formativi, oltre che attraverso il naturale passaparola tra i volontari.

La sintesi delle esigenze e delle problematiche emerse ha portato a perfezionare e correggere, là dove necessario, alcuni aspetti organizzativi, a formare e sensibilizzare maggiormente il personale del Centro del volontariato che ha lavorato a contatto con il pubblico, preparandolo e fornendogli strumenti necessari per facilitare il servizio dei volontari e gestire gli eventuali conflitti.

La consulenza assicurativa

La presenza continuata di numerosi volontari per tutta la durata del Giubileo, con punte particolari, quanto a presenze, in occasione dei molteplici eventi a carattere eccezionale, il più rilevante dei quali la Giornata Mondiale della Gioventù, ha comportato la necessità di porre in essere alcune coperture assicurative, estese secondariamente anche ad alcuni beni mobili ed immobili.

Si è pertanto provveduto a stipulare due polizze: una per la responsabilità civile verso terzi e una per l'assicurazione contro gli infortuni che avessero come conseguenza la morte o una invalidità permanente.

Le polizze sono state stipulate con la compagnia Winterthur Assicurazioni S.p.A. di Milano, vincitrice di un'apposita gara di appalto, alla quale sono state invitate 16 società italiane e straniere di primaria importanza operanti nel settore.

In occasione della Giornata Mondiale della Gioventù, in considerazione dell'elevatissimo numero di volontari presenti, si è provveduto, in via cautelativa, ad ampliare le previsioni di esborso massimo da parte della compagnia assicuratrice in caso di cumulo di indennità, tenuto conto delle coperture e dei massimali garantiti per ogni assicurato.

Alla data del 15 ottobre 2000 erano state inoltrate alla compagnia assicuratrice 27 denunce afferenti la polizza infortuni e 2 denunce afferenti la polizza R.C.T. rischi diversi.

L'onere complessivo delle citate polizze ammonta a 387 milioni di lire sulla base del computo del numero complessivo degli assicurati effettivi come volontari fissi e del numero complessivo delle giornate/presenze totalizzate dai volontari saltuari nel corso del periodo di valenza delle polizze stesse.

7.3.7 La logistica

L'attività logistica del Centro del volontariato ha preso in considerazione tutti i problemi relativi all'individuazione e all'allestimento delle strutture centrali e periferiche del Centro, ai viaggi a Roma dei volontari, all'alloggio dei volontari, alla mobilità cittadina, ai trasporti, alla gestione dell'autoparco, alla ristorazione, alle comunicazioni.

Le sedi del Centro del volontariato

La ricerca di una sede per il Centro del volontariato è iniziata, da parte del Comitato Centrale e dell'Agenzia, nel giugno 1998. In base ad accordi del Comitato Centrale con la Banca di Roma, è stato inizialmente individuato come sede lo stabile della Banca situato in piazza San Marcello. In questo edificio il Comitato Centrale ha allestito il Servizio di Accoglienza Centrale del Giubileo, una struttura creata per la gestione delle prenotazioni e dei flussi di pellegrini da tutto il mondo.

Il primo sportello del volontariato giubilare accessibile al pubblico è stato quindi aperto, nel settembre del 1998, presso gli uffici del Servizio di Accoglienza Centrale in piazza San Marcello dove ha preso avvio una attività di contatto con i cittadini di Roma e di corrispondenza con il mondo del volontariato interessato a collaborare al progetto del Giubileo.

La esiguità degli spazi e la localizzazione della sede della Banca di Roma hanno messo in evidenza una serie di limiti logistici rispetto agli obiettivi e alle necessità del Centro del volontariato. È per tali motivi che, già dal mese di novembre 1998, è stata avviata la ricerca di una nuova sede per il Centro.

Nel mese di dicembre 1998, è stata valutata positivamente l'offerta dell'Istituto di Santa Lucia Filippini di mettere a disposizione del volontariato giubilare una propria struttura situata in largo Santa Lucia Filippini, nei pressi di largo di Torre Argentina. La struttura, precedentemente occupata da una scuola materna ed elementare, disponeva di tre piani con 14 stanze, tre saloni, i servizi, un ingresso autonomo, due magazzini (cantina e palestra), oltre che di un piazzale interno idoneo al parcheggio dei mezzi.

L'accordo con l'Istituto è stato sottoscritto l'1 febbraio del 1999 per la durata di 27 mesi e prevedeva l'utilizzo degli spazi sopra indicati per un totale di circa 1.800 m^2.

La nuova sede del Centro è stata inaugurata ufficialmente il 28 settembre 1999 alla presenza delle autorità religiose e civili, tra cui il Segretario Generale e il Presidente del Comitato Centrale, il Presidente dell'Agenzia, il Sindaco di Roma, il Presidente della Regione Lazio e il Presidente della Provincia di Roma.

Oltre alla sede centrale, il Centro del volontariato ha dovuto individuare una struttura di riferimento dove poter svolgere le procedure di accettazione, accredito e accoglienza a Roma dei volontari (check point di accoglienza) che rispondesse ad alcuni requisiti di carattere logistico.

Il primo è stato quello della accessibilità, ovvero la localizzazione in edifici facilmente raggiungibili con mezzi pubblici e idonei a ospitare sportelli per il pubblico. Il secondo è stato la centralità rispetto allo svolgimento degli eventi giubilari. Il terzo è stato la disponibilità di locali ampi e spaziosi, in modo da poter gestire un flusso elevato di persone ed avere spazi sufficienti per la sosta dei volontari.

La sede scelta è stata quella di via delle Fornaci 147, all'interno dell'Istituto delle Maestre Pie Filippini, per la quale si è provveduto a stilare con l'Istituto l'1 gennaio 2000 due nuovi contratti relativi a un'area da adibire al contatto con il pubblico e un'altra per il magazzino delle dotazioni dei volontari. All'interno della struttura sono state collocate inoltre le attrezzature informatiche per la gestione dei dati riportati dai lettori ottici della "carta del pellegrino" realizzata dal Comitato Centrale, che i volontari hanno utilizzato ai varchi di accesso agli eventi del Giubileo.

Per rendere operativo il check point sono stati necessari lavori di ristrutturazione e di allestimento di interni. La progettazione tecnica è stata affidata al settore "progetti" della Agenzia. La sede è stata inoltre messa in rete con gli uffici centrali del Centro del volontariato per assicurare l'accesso alla banca dati e la gestione in tempo reale dei dati relativi agli arrivi e alle partenze dei volontari.

Tutte le sedi del Centro del volontariato sono state adeguate rispetto alle normative sulla sicurezza stabilite dalla legge 626 del 1994.

Gli alloggi dei volontari

Sulla base del budget disponibile e delle previsioni relative alla presenza dei volontari, il Centro si è orientato a individuare circa 1.000 posti letto per ospitare coloro che provenivano da altre città e località italiane e dall'estero nel periodo 21 dicembre 1999-6 gennaio 2001.

I criteri di fondo che hanno guidato la ricerca di alloggi sono stati: la essenzialità delle strutture; le condizioni di vita collettiva per quanto riguarda le stanze e i servizi; la sicurezza; l'accessibilità delle strutture sia per quanto riguarda i mezzi di trasporto pubblici, sia per l'ospitalità di volontari portatori di handicap come previsto dal progetto.

L'attività di individuazione degli alloggi è iniziata nel mese di febbraio 1999, con sopralluoghi in circa 50 strutture. Nel settembre 1999, è stato anche pubblicato un Avviso Pubblico di acquisizione di alloggi. Sono stati presi in considerazione camping, caserme, ostelli, capannoni industriali, istituti religiosi, terreni per posizionamento di prefabbricati, strutture scolastiche ed altri edifici pubblici.

A partire dai primi di novembre 1999, sono stati sottoscritti i primi 12 contratti e convenzioni per gli alloggi, tra cui 3 legati a periodi specifici, 4 per caserme, 1 per un istituto scolastico, 1 per una residenza comunale. Il numero di alloggi è cambiato nel corso dell'anno giubilare a fronte della variazione del numero di presenze dei volontari connessa alle esigenze di servizio di ogni singolo evento del calendario giubilare.

Tra il 21 dicembre 1999 e l'8 gennaio 2000, il Centro ha utilizzato 12 strutture di alloggio, oltre che, per alcune notti, di due spazi parrocchiali, per un totale di 1.400 posti letto: 4 caserme, 2 residenze comunali, 5 istituti religiosi, 1 struttura scolastica.

Dopo l'8 gennaio, con il previsto calo di presenze, di tali strutture ne sono rimaste in funzione 9 di cui 4 caserme, 2 istituti religiosi, 1 struttura scolastica, 1 residenza comunale, 1 Ipab (in funzione dal 1 marzo 2000), riducendo la capacità di posti letto a circa 650.

Dal 7 febbraio 2000 si è potuto usufruire di una nuova struttura, che ha consentito di ampliare la capacità ricettiva del Centro di altri 200 posti letto giornalieri.

Tutti i villaggi dei volontari sono stati adeguati rispetto alle normative sulla sicurezza stabilite dalla legge n. 626 del 1994.

Ogni struttura di alloggio è stata organizzata come un "villaggio", con uno o più responsabili che hanno provveduto a fare fronte a una molteplicità di servizi ed esigenze dei volontari. I "capi villaggio" hanno avuto la responsabilità dell'accoglienza dei volontari, dell'organizzazione della vita comunitaria, degli approvvigionamenti e del coordinamento dei servizi.

Presso i villaggi sono stati così organizzati spazi di incontro e di socializzazione, punti informativi, servizi di navetta per il trasporto dei volontari in orari notturni o per avvicinarli alle fermate dei mezzi pubblici, centri di assistenza sanitaria, punti di ristoro. In ogni villaggio, è stato applicato un regolamento relativo alle norme di comportamento, con particolare riferimento agli orari (ad esempio il rientro serale entro le ore 23:30), al rispetto degli altri ospiti, alla cura del decoro e del proprio posto letto. Un'apposita segnaletica è stata inoltre allestita per orientare i volontari sulla localizzazione degli uffici, degli spazi, delle uscite di sicurezza e dei servizi all'interno dei villaggi.

In alcuni villaggi è stato attivato anche un servizio di vigilanza curato da ditte specializzate, al fine di garantire la sicurezza dei volontari in strutture situate in aree periferiche della città.

Per la pulizia dei villaggi sono stati stipulati contratti con ditte esterne.

Si riporta qui di seguito l'elenco dei villaggi utilizzati dal Centro per ospitare i volontari.

Strutture del Comune di Roma

- Villaggio Santa Margherita
  Residenza Ipab di via di Santa Balbina 6 (40 posti letto sia per uomini che per donne)
- Villaggio Garibaldi
  Residenza dell'Istituto Agrario G. Garibaldi di via Ardeatina 524 (96 posti letto per sole donne)
- Villaggio Torre Maura
  Residenza del Comune di Roma di via dei Colombi 190 (62 presso la Città Militare della Cecchignola (128 posti letto riservati ai volontari stranieri sia uomini che donne)

Strutture di istituti religiosi

- Villaggio Fornaci
  Alloggi dell'Istituto di Santa Lucia Filippini di via delle Fornaci 161 (52 posti letto sia per uomini che per donne)
- Villaggio Ottavia
  Alloggi dell'Istituto di Santa Lucia Filippini di via Trevignano Romano 12 (80 posti letto sia per uomini che per donne)
- Villaggio Santa Maria della Pietà
  Residenza del Comune di Roma di piazza Santa Maria della Pietà (82 posti letto sia per uomini che per donne)
- Villaggio Sangemini
  Alloggi dell'Istituto di Santa Lucia Filippini di via Sangemini 53 (62 posti letto sia per uomini che per donne)
- Villaggio Sacro Cuore
  Istituto Sacro Cuore di via San Francesco di Sales 18 (39 posti letto sia per uomini che per donne)

Caserme del Ministero della Difesa

- Villaggio Ruffo
  Caserma Ruffo di via Tiburtina 780 (150 posti letto sia per uomini che per donne)
- Villaggio Gandin
  Caserma Gandin di via Forte di Pietralata (114 posti letto sia per uomini che per donne)
- Villaggio Manara
  Caserma Manara di via Carlo Alberto dalla Chiesa 2 (54 posti letto per sole donne)
- Villaggio Arpaia
  Caserma Arpaia presso la Città Militare della Cecchignola (128 posti letto per sole donne)
- Villaggio Lante della Rovere
  Caserma Lante della Rovere di piazza Randaccio (92 posti letto per soli uomini)
- Villaggio Ettore Rosso
  Caserma Ettore Rosso presso la Città Militare della Cecchignola (98 posti letto per soli uomini)

Altre strutture private

- Villaggio Cavicchi
  Struttura privata di via Ciampino 10-Ciampino (200 posti letto sia per uomini che per donne)

I trasporti e la mobilità dei volontari

Il problema dei trasporti e della mobilità dei volontari è stato affrontato sotto differenti aspetti e per ognuno di essi sono state trovate soluzioni che mirassero a facilitare il più possibile i volontari sia nel percorso di avvicinamento a Roma, sia nei loro trasferimenti per servizio e fuori servizio nella città.

Per facilitare il viaggio dei volontari verso Roma, il Centro ha stipulato accordi e convenzioni con le Ferrovie dello Stato e l'Alitalia per l'applicazione di agevolazioni tariffarie ai volontari del Giubileo.

La convenzione con le Ferrovie dello Stato, utilizzata dal 90% dei volontari, è consistita in una riduzione del biglietto pari al 30% del costo.

L'accordo con l'Alitalia ha previsto il trasporto sia di volontari provenienti dall'estero sia di volontari italiani, con l'impegno, per il Centro, di pubblicizzare la Compagnia di Trasporto quale Vettore Ufficiale per il Giubileo, e, per l'Alitalia, di offrire la migliore tariffa applicabile ed un ulteriore sconto del 10%.

Per assicurare la mobilità ai volontari nell'area metropolitana di Roma, il Centro del volontariato ha stipulato un accordo con le Aziende Atac-Cotral e Ferrovie dello Stato Lazio, mediante il quale i volontari si sono potuti muovere nell'ambito del comune di Roma in modo del tutto gratuito.

Tramite i mezzi di trasporto pubblico, i volontari hanno potuto raggiungere autonomamente le aree di attività distribuite nelle diverse zone di Roma, compreso l'aeroporto di Fiumicino, in particolare nei giorni in cui erano programmati eventi ordinari del Giubileo.

Presso il check point di via delle Fornaci, inoltre, sono stati predisposti servizi giornalieri di trasporto dei volontari dal check point al villaggio di destinazione. Per questi servizi sono stati utilizzati i pulmini a disposizione del Centro e, in occasione degli arrivi di un numero elevato di volontari nella stessa giornata, anche i pullman messi a disposizione dal Ministero della Difesa e quelli noleggiati presso ditte private. Queste ultime sono state opportunamente selezionate e inserite nell'albo fornitori del Centro.

Infine, in occasione di eventi caratterizzati da un'ampia partecipazione di pellegrini, da particolari esigenze di servizio (orari di arrivo dei pellegrini, allestimento delle aree, ecc.) o avvenuti durante periodi in cui il trasporto pubblico era interrotto (festività, scioperi), il Centro, al fine di assicurare una presenza puntuale dei volontari, ha fatto ricorso a servizi di trasporto straordinari forniti dal Ministero della Difesa e da ditte private. Gli eventi per cui è stato necessario attivare forme integrative di trasporto dei volontari (per lo più con pullman militari) sono stati oltre 150.

L'autoparco

Il Centro del volontariato ha avuto a disposizione un parco mezzi costituito da 90 autovetture, 19 furgoni per il trasporto di persone e materiali, 88 ciclomotori, 40 scooter, 100 scooter elettrici e 100 biciclette.

Tali mezzi sono stati impiegati da un lato per attività a supporto all'organizzazione interna del Centro, come nel caso di trasferimenti di volontari e distribuzione di materiali logistici, dall'altra per servizi a supporto della organizzazione degli eventi giubilari come nel caso del trasporto di autorità ecclesiali e civili, di portatori di handicap, di ospiti, di materiale informativo.

I mezzi sono stati forniti in comodato gratuito da diverse aziende nell'ambito di accordi con il Comitato Centrale, con l'Agenzia e direttamente con il Centro del volontariato.

La Fiat, nell'ambito di un accordo di sponsorizzazione con il Comitato Centrale, ha fornito i seguenti mezzi:

- n. 50 auto Marea;
- n. 30 auto Panda;
- n. 7 auto Lybra;
- n. 5 furgoni Ducato;
- n. 5 furgoni Scudo.

I mezzi sono stati forniti con la copertura di una polizza assicurativa e provvisti di bollo. La manutenzione è stata a carico della Fiat.

La Mercedes, nell'ambito di un rapporto di sponsorizzazione con l'Agenzia, ha fornito n. 9 furgoni per il trasporto di persone e materiali e un'auto modello Smart.

La Benelli, nell'ambito di un rapporto di sponsorizzazione con l'Agenzia, ha fornito n. 88 ciclomotori modello Pepe.

La Bmw, nell'ambito di un protocollo di intesa tra l'Ufficio Decoro Urbano del Comune di Roma e il Centro del volontariato, ha fornito n. 40 scooter del nuovo modello C1 dotato di copertura del posto di guida.

La Società Sta di Roma, nell'ambito di un accordo con il Centro, ha messo a disposizione n. 100 scooter elettrici.

La gestione dei mezzi affidati ha comportato da parte del Centro il subentro negli obblighi di custodia, conservazione e ricovero originariamente facenti capo agli enti direttamente comodatari.

Il modello di gestione dell'autoparco ha preso in considerazione due aspetti: la parte operativa e la parte amministrativa.

Per quanto riguarda la parte operativa, essa ha riguardato la pianificazione dei servizi in base agli eventi giubilari e alle necessità dello stesso Centro, la gestione dei turni di lavoro degli autisti, la manutenzione e il rifornimento dei mezzi.

Per la guida degli automezzi, il Centro si è avvalso, oltre che di personale dipendente con la qualifica di autista, di obiettori di coscienza e di volontari idonei alla guida. Nel complesso sono stati impiegati quotidianamente una media di 30 autisti, divisi in tre turni giornalieri a partire dalle 5:00 alle 23:00. Altri mezzi sono stati dati in uso ai responsabili dei diversi settori organizzativi del Centro.

Il parco mezzi è stato soggetto alle sollecitazioni continue della gestione operativa, che ha richiesto il governo della enorme mole di spostamenti di volontari sul territorio, dovuti sia alla fase del loro arrivo in servizio, sia a quella successiva del loro impiego per l'accoglienza ai pellegrini. Per tali evenienze si è deciso di decentrare una parte dei mezzi presso le strutture direttamente interessate da tali fenomeni, ossia presso il check point per potere accompagnare presso i villaggi i volon-

tari appena arrivati, e presso i villaggi stessi per consentire la gestione degli spostamenti relativi all'entrata in servizio dei volontari.

Per l'assolvimento degli obblighi di custodia e ricovero, si è optato per la dislocazione del parco mezzi presso due strutture prevalentemente utilizzate come alloggio per i volontari del Giubileo.

La prima dislocazione, presso la Ipab Santa Margherita, in prossimità del Palazzo Fao, ha riguardato la parte di mezzi movimentata più di frequente, a motivo della ubicazione della struttura in prossimità del centro di Roma.

La seconda dislocazione, presso l'Istituto agrario Giuseppe Garibaldi (zona Ardeatina), struttura più decentrata rispetto alla precedente, ha accolto anche i mezzi da avviare alle manutenzioni o riparazioni.

A supporto della attività operativa, la gestione amministrativa dell'autoparco ha elaborato e fornito una serie di strumenti per il controllo e la rendicontazione della movimentazione dei mezzi.

A questo proposito sono stati redatti un regolamento dell'autoparco e la relativa modulistica, per disciplinare compiutamente l'utilizzazione dei mezzi.

Nel regolamento sono stati presi in considerazione aspetti relativi a:

- controllo del parco mezzi;
- modulistica per il ritiro e la riconsegna dei mezzi;
- gestione dei permessi di accesso alla Zona a Traffico Limitato della città di Roma;
- gestione del contenzioso;
- gestione della contabilità;
- spese per carburanti e lubrificanti;
- spese per manutenzioni;
- pedaggi e parcheggi;
- lavaggi periodici;
- acquisti di caschi e materiali vari;
- rendicontazione mensile.

Per quanto riguarda specificatamente i rifornimenti, le procedure dettate dal regolamento, non appena a regime, hanno previsto una gestione accentrata delle relative spese da parte dell'autoparco.

La ristorazione

Il servizio di ristorazione per i volontari ha dovuto tenere conto di esigenze e modalità organizzative connesse ai luoghi e agli orari in cui i volontari hanno svolto servizio e alla localizzazione degli alloggi. Per tali motivi, dopo un periodo di sperimentazione durato circa 2 mesi, il Centro del volontariato ha messo a punto un sistema di ristorazione più adeguato al modello di gestione dei volontari che man mano prendeva forma sulla base della esperienza dei primi eventi giubilari grandi e piccoli.

Il sistema di ristorazione per la fornitura dei pasti della colazione, del pranzo e della cena dei volontari è stato affidato ad aziende del settore a seguito di un bando di gara pubblicato nel mese di febbraio del 2000 e che ha concluso il suo iter nei primi giorni di marzo. Fino a quella data, il Centro, in via del tutto eccezionale, per i motivi sopra accennati, ha fatto ricorso provvisoriamente a una ditta del settore sulla scorta di una indagine di mercato.

Il modello della ristorazione ha previsto per i romani la consegna di un solo buono pasto ridotto per un pranzo da consumare in coincidenza con il servizio di volontariato (pranzo o cena a seconda del turno).

Per quanto riguarda invece i volontari di altre città e paesi, il Centro ha provveduto ad assicurare l'intero ciclo di alimentazione giornaliera (colazione, pranzo e cena). In particolare, per la colazione, fino al mese di febbraio è stata effettuata una consegna mattutina da parte di una ditta specializzata. A partire dal 31 marzo 2000, a seguito di un bando di gara, è stata affidata a una ditta la installazione di macchine distributrici di bevande calde e di merende all'interno dei villaggi, utilizzabili con una speciale chiave che è stata fornita ai volontari dietro una cauzione di 5.000 lire versata presso il check point di accoglienza.

Il servizio di rifornimento delle macchine di distribuzione automatica è avvenuto pressoché quotidianamente e in base alle presenze dei volontari.

Per il pranzo e per la cena, sono stati distribuiti due buoni pasto giornalieri, uno ridotto e uno completo, che, attraverso una convenzione dell'associazione temporanea d'impresa con i ristoratori, ha dato la possibilità di avere due differenti tipi di pasto. I volontari hanno ricevuto i buoni pasto al check point, secondo una procedura ben definita in relazione al numero di giorni di presenza a Roma, firmando un apposito registro per ricevuta.

I buoni pasto hanno consentito la ristorazione presso locali convenzionati e situati in prossimità delle aree di servizio e dei villaggi. La convenzione ha previsto la creazione di una rete iniziale di 70 locali che si è in seguito ampliata fino a 90 punti di ristoro. Tutti i punti di ristoro autorizzati hanno apposto all'ingresso una targa di segnalazione, mentre i volontari sono stati muniti di una mappa di tali punti che veniva aggiornata periodicamente sul bollettino "Ultim'ora".

Il sistema di comunicazione

Per il coordinamento di tutte le attività, il Centro del volontariato si è dotato di un sistema di comunicazione diversificato che ha fatto uso, da una parte, di una rete di telefonia cellulare e, dall'altra, di collegamenti radio. La prima è stata impiegata per le comunicazioni ordinarie del personale del Centro impegnato nei vari settori di lavoro e per la gestione dei volontari negli eventi ordinari del Giubileo. Le radio ricetrasmittenti sono state invece utilizzate nella gestione sul campo dei volontari in occasione dei grandi eventi di piazza, al fine di poter comunicare contemporaneamente con più postazioni di lavoro e, soprattutto, di evitare eventuali rischi dovuti al sovraccarico delle linee di telefonia mobile dovuto alla presenza di decine di migliaia di pellegrini.

Gli apparati di comunicazione cellulare sono stati forniti gratuitamente al Centro dal Comitato Centrale in base a un accordo con la Società Tim. In particolare:

- n. 2.000 apparati modello Nec con relative schede Rif;
- n. 50 apparati modello Siemens;
- n. 1.000 apparati modello Alcatel con scheda telefonica prepagata di 100.000 lire per l'assistenza ai disabili;
- n. 500 apparati modello Alcatel con scheda Rif per i responsabili della Giornata Mondiale della Gioventù.

Il servizio della Tim ha previsto, oltre alla fornitura degli apparati, anche una assistenza relativa alla manutenzione dei telefoni.

La Tim, inoltre, sempre nell'ambito della collaborazione con il Comitato Centrale, ha messo a disposizione del Centro 1.000 telefoni cellulari da far utilizzare ai portatori di handicap partecipanti agli eventi giubilari gestiti dai volontari nell'arco dell'anno 2000.

L'architettura della rete ha previsto l'attivazione di due livelli:

- livello A: aperto totalmente alle comunicazioni esterne con altri cellulari privati o altre rete di telefonia cellulare, è stato riservato alla Direzione del Centro del volontariato;
- livello B: a circuito chiuso (RPV), ha riguardato tutte le categorie di persone (volontari e non) impiegate nella gestione operativa e logistica del volontariato giubilare (staff centrale, coordinatore di area, capi zona, capi équipe, addetti alla logistica, autisti, responsabili sedi decentrate, responsabili autoparco, addetti alle strutture di assistenza sanitaria per i volontari).

Per quanto riguarda la distribuzione ai disabili di telefoni cellulari di tipo speciale, sono stati utilizzati 1.000 apparati. Tali apparati non rientravano in nessuno dei due livelli di rete individuati sopra, in quanto sono stati dotati di Tim card del valore di 100.000 lire.

I cellulari a uso dei disabili sono stati presi in carico dai volontari e distribuiti all'inizio degli eventi giubilari e quindi ritirati alla loro fine.

Per le comunicazioni radio il Centro ha utilizzato tre ponti radio e alcune bande di frequenza per il coordinamento delle attività operative e logistiche connesse all'organizzazione del volontariato. A tal fine si è avvalso della collaborazione di associazioni di radioamatori che hanno messo a disposizione le frequenze radio loro assegnate dal Ministero delle Poste e Telecomunicazioni.

Per l'allestimento della sala radio centrale, il Centro ha acquistato una serie di attrezzature necessarie ai collegamenti radio, tra cui:

- n. 3 ponti radio;
- n. 27 antenne;
- n. 74 radio ricetrasmittenti ad alta frequenza (Motorola GP 340, GP 680, GP 380);
- n. 30 radio ricetrasmittenti a bassa frequenza (Intek UHF);
- n. 8 apparati radio base;
- n. 35 carica batterie di tipo rapido e plurimi;
- n. 84 auricolari;
- n. 200 metri di cavo.

Il Centro si è fatto carico delle spese relative a tutti i permessi necessari e ha abilitato alcuni suoi operatori all'uso di apparecchi radio. Inoltre, alcuni automezzi sono stati assegnati agli operatori delle comunicazioni radio per organizzare unità radiomobili.

Le comunicazioni circa le operazioni legate alla movimentazione dei mezzi di trasporto e ai collegamenti con i villaggi dei volontari, in particolare in occasione della Giornata Mondiale della Gioventù, sono state gestite dai radioamatori di RadioScout, una struttura dell'Agesci.

Le frequenze utilizzate da RadioScout sono:
- frequenza Civile di 165.337.5 Mhz della sezione ANA di Bergamo;
- frequenze radioamatoriali che vanno da 144.000 Mhz a 145.999 Mhz; da 432.000 Mhz a 434.000 Mhz e da 435.000 Mhz a 435.999 Mhz. Escluse chiaramente le frequenze dedicate al Ministero degli Interni.

Le comunicazioni radio relative alla gestione degli eventi del Giubileo, in particolare nell'area di San Pietro e in tutte quei luoghi in cui si sono svolti grandi eventi giubilari, sono state gestite dal Ser CB che ha utilizzato le seguenti frequenze:
- UHF 460.400/450.400;
- UHF 460.7375/450/450.7375;
- UHF 465.025/455.025;
- 43 Mhz.

7.3.8 I progetti speciali

La scuola italiana per il Giubileo

Il progetto ha previsto il reclutamento di studenti maggiorenni, insegnanti e genitori disposti a svolgere un servizio di volontariato per una settimana. Il progetto si è articolato in due fasi operative: alla prima (gennaio-aprile 2000) hanno aderito 2.200 persone, suddivise in 160 équipe, alla seconda (ottobre-dicembre 2000) hanno aderito 1.925 persone.

Obiettori di coscienza

Nella fase preparatoria delle attività del Centro del volontariato, la Commissione mista Italia-Santa Sede aveva indicato l'opportunità di coinvolgere gli obiettori di coscienza. La partecipazione degli obiettori di coscienza al progetto ha favorito il raggiungimento di almeno due principali obiettivi:
- il rafforzamento delle attività di reclutamento per l'accoglienza giubilare di pellegrini e visitatori;
- l'apertura di un dialogo tra mondo del volontariato "tradizionale" e altri protagonisti dell'impegno sociale.

Il progetto ha avuto inizio nel mese di dicembre 1999 per una durata complessiva di 13 mesi e ha coinvolto 250 obiettori. Gli obiettori provenienti da fuori Roma sono stati ospitati, con vitto e alloggio a carico del Centro del volontariato, nelle stesse strutture allestite ed organizzate per i volontari. Gli obiettori hanno ricevuto una formazione e una dotazione del tutto analoghe a quelle dei volontari.

Progetto anziani

Il coinvolgimento degli anziani nelle attività dei volontari, oltre che per iniziativa del Centro, è avvenuto su indicazione del Ministero per la Solidarietà Sociale.

L'obiettivo del progetto è stato quello di valorizzare il ruolo della popolazione anziana, favorire la solidarietà intergenerazionale e il reinserimento sociale degli anziani.

Il progetto si è indirizzato verso una collaborazione con la rete di associazioni

che lavorano con e per la terza età (associazioni cattoliche, culturali, di solidarietà sociale e centri sociali). Gli anziani, in prevalenza donne, hanno rappresentato circa l'11% dei volontari. Il progetto ha costituito un'interessante esperienza pilota per il reintegro degli anziani nella società attiva.

Diversamente abili al servizio dei pellegrini

Il coinvolgimento di persone diversamente abili nei programmi di accoglienza dei pellegrini e dei visitatori per il Giubileo è stata una delle esperienze più qualificanti del Centro. Si è trattato tuttavia di un'attività complessa che ha richiesto la risoluzione di problemi di carattere organizzativo e logistico, quali: la compatibilità tra le diverse tipologie di disabili e le funzioni dei volontari; le modalità di integrazione dei disabili con le altre équipe di volontari; la necessità di operare in aree di lavoro adeguate secondo quanto prescritto dalle norme di legge in materia di barriere architettoniche; l'adeguamento alle medesime norme delle strutture ricettive per volontari; la disponibilità di mezzi adeguati alle necessità di mobilità.

Il progetto si è proposto di mobilitare e accogliere i volontari disabili affiancati da uno o due accompagnatori coinvolgendo le maggiori associazioni di settore.

In totale sono state contattate circa 10 associazioni che operano sul territorio nazionale. Tra quelle che hanno aderito: l'Unione lotta alla distrofia muscolare, il Centro volontari della sofferenza, il Movimento apostolico ciechi, l'Ente Nazionale Sordomuti, l'Associazione Nazionale Mondo Nuovo, l'Unione Italiana Ciechi, la Fondazione Don Gnocchi.

Al progetto hanno partecipato circa 50 volontari disabili, ai quali sono stati assegnati alloggi in una struttura adeguata all'accoglienza di portatori di handicap, in particolare il Villaggio Santa Margherita, situato nei pressi dell'Aventino. Oltre al materiale didattico-informativo ordinario, i volontari disabili hanno avuto in dotazione o a disposizione un telefono cellulare per ogni eventuale esigenza, un pulmino attrezzato con pedana per il trasporto di persone con sedia a rotelle, un'auto per gli spostamenti in città, aste con bandierine per garantire una maggiore visibilità a chi ha operato su sedia a rotelle.

Le funzioni dei volontari sono state definite in base alla caratteristiche di coloro che hanno dato la loro adesione. Tra le funzioni svolte: interpretariato, informazione, controllo titoli di ingresso, accoglienza volontari, supporto ai servizi e settori del Centro del volontariato. Tra le aree in cui i volontari disabili hanno operato: check point di accoglienza, Punti informativi, call center, varchi di ingresso alle basiliche, musei, convegni e mostre, Centro del volontariato.

Orientamento degli autobus turistici, tutela della città e dei beni culturali

Il progetto ha riguardato prevalentemente il monitoraggio del decoro urbano, il controllo degli autobus turistici, l'informazione sulla circolazione dei pullman e la tutela delle aree archeologiche.

Per quanto riguarda il monitoraggio del decoro urbano, i volontari, nell'ambito di un protocollo d'intesa con l'Ufficio di Gabinetto di Sindaco del Comune di Roma, hanno avuto il compito di segnalare situazioni di degrado urbano nelle aree delle basiliche, delle catacombe e del centro storico, con particolare attenzione all'abbandono di rifiuti, al dissesto della pavimentazione stradale e pedonale, allo

stato della segnaletica, alla pulizia dei servizi igienici comunali e all'arredo urbano. Nel periodo gennaio-ottobre 2000 sono state riportate circa 3.000 segnalazioni.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei bus turistici, in collaborazione con il gruppo di lavoro dell'Agenzia dedicato alle previsioni dei flussi dei visitatori, il Centro del volontariato ha realizzato un monitoraggio dei bus turistici in entrata e in uscita da Roma dal 17 al 18 e dal 20 al 22 marzo 2000. Il rilevamento dati è stato condotto lungo 10 direttrici stradali (consolari e autostrade): Ardeatina, Aurelia, Laurentina, Tuscolana, Appia, Flaminia, Salaria, Pontina, Autostrada Roma-Fiumicino, Autostrada A24.

L'attività, suddivisa in tre turni giornalieri di 4,5 ore dalle 6:30 fino alle 20:30, ha richiesto l'impiego di circa 130 persone, tra cui 52 obiettori di coscienza del Centro e 75 volontari.

Il coordinamento delle operazioni di monitoraggio è stato condotto dalla Sala Operativa con il supporto logistico della sala radio per quanto riguarda le comunicazioni e in particolare i trasporti. Al coordinamento hanno lavorato stabilmente, tra le 6:00 e le 22:00, 6 persone.

Per quanto riguarda l'informazione sulla nuova disciplina degli autobus turistici, tra il 4 e il 6 aprile, in supporto all'Assessorato al Turismo, al Giubileo e all'Informazione del Comune di Roma, il Centro ha diffuso nelle aree di arrivo e di sosta dei pullman 4.000 volantini in cinque lingue, consegnandoli, in un operazione "porta a porta", direttamente agli autisti. Le direttrici lungo le quali si è snodata l'attività informativa sono state: Aurelia, Flaminia-Salaria, Laurentina-Ardeatina, Appio-Tuscolano, centro storico, Basilica di San Paolo, Tiburtina.

Dal 6 al 9 aprile, il Centro del volontariato in collaborazione con il Dipartimento VII del Comune di Roma e la Polizia municipale ha condotto una campagna di informazione presso le uscite del Grande Raccordo Anulare in direzione Roma per intercettare i bus turistici e informare gli autisti della obbligatorietà di accedere alla città di Roma tramite i 6 check point attivati con il nuovo piano della mobilità. I Vigili urbani hanno avuto il compito di fermare i bus, mentre i volontari hanno informato gli autisti e consegnato loro i depliant del Comune di Roma.

Le postazioni dei volontari e dei vigili sono state dislocate in 10 "punti di contatto" (Autostrada Roma-Fiumicino, Aurelia, congiunzione Pontina-Colombo, Appia, Tuscolana, Tiburtina, Autostrada A24, Salaria, Flaminia, Cassia, caselli autostradali Roma Nord e Roma Sud) con orario dalle 7:00 alle 18:30.

I volontari sono stati organizzati in gruppi di 2 per ognuno dei "punti di contatto". In totale sono stati coinvolti 40 volontari al giorno, divisi in due turni (7:00-13:00 e 12:30-18:30).

Dal 13 al 16 aprile il Centro, sempre in collaborazione con il Dipartimento VII del Comune di Roma e la Società Romotur, ha organizzato presso 5 check point dei bus turistici (Aurelia, Laurentina, Osteria del Curato, Ponte Mammolo e Saxa Rubra) un servizio di volontariato per potenziare le attività informative dirette a autisti dei bus turistici, pellegrini e visitatori.

Le funzioni principali che i volontari hanno svolto sono state le seguenti:

- informazione sul nuovo piano della mobilità e sul suo funzionamento;
- distribuzione di materiale informativo di tipo turistico;
- orientamento dei bus, in caso di intasamento, verso i check point meno affollati.

Il servizio è stato svolto tutte le mattine dalle 7:30 fino alle 13:30. Il sabato e la domenica il servizio è stato potenziato per far fronte all'aumento dei flussi.

Per svolgere il loro compito, i volontari, oltre a partecipare a brevi *briefing* orientativi presso la sede del Centro, hanno avuto a disposizione la "Guida ai permessi per la nuova mobilità" a Roma in cui erano contenute tutte le informazioni che essi hanno fornito agli utenti dei check point. Per questo servizio sono stati selezionati volontari e obiettori di coscienza multilingue.

Le attività presso i check point sono state coordinate dalla Sala Operativa del Centro.

Tra il 19 e il 23 aprile è stata ripresa un'attività presso alcuni caselli autostradali e strade consolari allo scopo di sensibilizzare maggiormente gli autisti dei pullman. L'attività si è svolta nuovamente in collaborazione con i Vigili urbani presso le seguenti postazioni: check point Aurelio, check point Anagnina, casello autostradale Roma Nord, casello autostradale Roma Sud, Flaminia, congiunzione Pontina-Colombo, Salaria.

Infine, per quanto riguarda la tutela delle aree archeologiche, a partire dal mese di agosto 2000, il Centro del volontariato su richiesta della Soprintendenza Archeologica della città di Roma, ha avviato un servizio quotidiano di orientamento e accoglienza dei visitatori nei seguenti siti archeologici: Colosseo, Fori Romani, Terme di Caracalla, Terme di Diocleziano e Domus Aurea.

Il ruolo dei volontari ha riguardato la tutela e la vigilanza dei beni situati all'interno dei siti, nonché una attività di prevenzione di atti di vandalismo e altre forme di danneggiamento, controllo del decoro urbano e informazione ai turisti e pellegrini.

L'accordo con la Soprintendenza ha previsto 50 volontari distribuiti sui due turni giornalieri.

Il lavoro presso le aree archeologiche è stato gestito da uno staff di 4 persone, composto da un responsabile e da 3 obiettori di coscienza, che hanno avuto il compito di organizzare il lavoro dei volontari sul campo.

Per facilitare il lavoro dei volontari, è stata prodotta una scheda informativa con dati e notizie sui cinque siti archeologici.

Informazione ai residenti

L'attività si è svolta prevalentemente in occasione delle giornate giubilari con un'alta partecipazione di visitatori.

Per il *Giubileo dei lavoratori* (1 maggio 2000), il Centro ha fornito un supporto all'Assessorato al Turismo, al Giubileo e alla Comunicazione per informare sia i residenti, sia i partecipanti agli eventi, circa la mobilità e la viabilità nell'area di Tor Vergata.

A partire dal 27 aprile, il Centro ha svolto un'attività di sensibilizzazione e di informazione rivolta agli abitanti dei quartieri maggiormente interessati dall'evento (Giardinetti, via Casilina, Tor Bellamonaca, Torre Gaia, Torre Angela, Torre Maura). Gruppi di volontari con auto e motociclette hanno distribuito circa 50.000 depliant e alcune centinaia di locandine presso gli esercizi commerciali della zona. Tra il 28 e il 29 aprile, è stata preparata la consegna ai residenti degli stessi quartieri, di circa 15.000 lettere con i contrassegni per poter circolare nell'area dell'evento.

Il giorno 30 aprile, sono stati distribuiti circa 80.000 volantini informativi sulle modalità per raggiungere il comprensorio di Tor Vergata, nelle aree basilicali, nel centro storico e presso il Santuario del Divino Amore. Altri volantini sono stati

distribuiti il 1 maggio a Tor Vergata presso tutti i parcheggi, le stazioni di arrivo, i Punti informativi, l'area della celebrazione e del concerto pomeridiano.

In occasione della *Giornata Mondiale della Gioventù* (15-20 agosto 2000), il Centro, in accordo con il Commissariato Straordinario, ha costituito un gruppo di 700 volontari, divisi in 45 squadre, per compiti civili tra cui l'informazione a pellegrini e residenti.

I volontari hanno operato, nell'arco della settimana in cui si è svolto l'evento, a stretto contatto con il personale dei Centri informativi della Agenzia al fine di orientare i partecipanti e i residenti sul programma degli eventi, sui servizi disponibili, sui trasporti, sui percorsi cittadini di avvicinamento a Tor Vergata, sui varchi di accesso all'area e sulle modalità di deflusso.

Oltre agli eventi del Giubileo dei lavoratori e della Giornata Mondiale della Gioventù, nel corso della loro attività ordinaria i volontari hanno diffuso il materiale informativo prodotto dall'Agenzia e da altri partner istituzionali. Tra i principali prodotti informativi: la cartolina di avviso per le auto parcheggiate impropriamente, il depliant sui servizi a Roma per i disabili, la cartina di Roma con i percorsi giubilari, l'invito alla Preghiera e il Giornale del Pellegrino.

La collaborazione con il Ministero della Difesa

Nel periodo gennaio 2000-gennaio 2001 il Ministero della Difesa ha assegnato al Centro del volontariato 19 militari provenienti da Esercito, Marina e Aeronautica da utilizzare nell'ambito delle proprie attività. Alcuni sono stati assegnati al check point per le operazioni di prima accoglienza dei volontari, altri hanno prestato servizio presso il settore logistico, altri ancora hanno lavorato per la Banca Dati progettata e realizzata dall'Agenzia o al call center.

Il Ministero, come già detto, ha concesso l'utilizzo di caserme per l'alloggio dei volontari. A seconda del numero di volontari richiesto, sono stati messi a disposizione dai 4 agli 8 edifici con una capienza di circa 100 posti letto l'uno.

Il Ministero ha concesso inoltre l'utilizzo di automezzi per il trasporto dei volontari. La movimentazione media è stata di tre autobus con 50 posti l'uno in programmazione congiunta.

Infine il Ministero ha elaborato e attuato un progetto per l'allestimento di tendopoli. Il servizio realizzato dalle Forze Armate ha consentito il montaggio e lo smontaggio di 120 tende ministeriali della Protezione Civile per due tendopoli da 720 posti letto totali nei villaggi Banca di Roma e Fulvio Bernardini in occasione della GMG.

Il Servizio Giovani

L'istituzione del Servizio Giovani è la risposta che il Comitato Centrale ha dato ad alcuni bisogni che si erano evidenziati nella preparazione dell'Anno Santo:

- curare la dimensione internazionale del volontariato, particolarmente importante in considerazione del significato universale del Giubileo;
- curare l'animazione culturale e spirituale del soggiorno dei volontari a Roma;
- seguire con un'attenzione particolare la presenza dei volontari giovani, anche per consentire scambi significativi con gli altri giovani presenti a Roma durante l'anno giubilare;
- proporre delle attività specifiche per i giovani.