



*Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Pari Opportunità*



LINEE GUIDA

PER LA RETE NAZIONALE ANTIDISCRIMINAZIONI COSTITUZIONE E FUNZIONAMENTO DI CENTRI/OSSERVATORI TERRITORIALI E ANTENNE ANTI-DISCRIMINAZIONE

Roma, 21 ottobre 2011

INDICE

Parte 1: PROCEDURE PER LA COSTITUZIONE DEGLI OSSERVATORI / CENTRI / ANTENNE ANTI DISCRIMINAZIONI

1. Definizione: cosa sono gli Osservatori contro le discriminazioni	3
2. Come si costituisce un Osservatorio/Centro antidiscriminazioni?	5
3. Struttura organizzativa dell'osservatorio: nodi di raccordo, antenne territoriali, punti informativi. 6	
3.1. - ATTIVITA' E REQUISITI	8
1) NODI DI RACCORDO	8
2) ANTENNE TERRITORIALI.....	10
A) REQUISITI STRUTTURALI DEI NODI DI RACCORDO E DELLE ANTENNE TERRITORIALI	11
B) REQUISITI FUNZIONALI DEI NODI DI RACCORDO E DELLE ANTENNE TERRITORIALI	11
3.2. - INDIVIDUAZIONE DEI NODI	12
A) Nel caso di Osservatorio/Centro regionale	12
B) Nel caso di Osservatorio/Centro Provinciale.	13
C) Nel caso di Osservatorio/Centro Comunale.	14
3.3. – AZIONI DI SISTEMA.....	14
3.3.a Cronoprogramma attivazione Osservatori / Centri territoriali	15

Parte 2: LINEE GUIDA PER IL FUNZIONAMENTO DELLE ANTENNE TERRITORIALI ANTIDISCRIMINAZIONE E LA GESTIONE DEI CASI.

A. Modalità di sinergia e cooperazione con Enti Locali, Osservatori, UNAR e contact center. ..	16
A1. Prevenzione e sensibilizzazione – in che modo, attraverso quali mezzi e canali.	16
A2. Formazione – obiettivi, frequenza, strumenti.	17
B. Procedure gestione casi con il coordinamento del Contact center.	19
B1. Rilevazione, inserimento e lavorazione di un caso di discriminazione	19
B1.1. Canale di provenienza della segnalazione.....	20
B1.1. Canale di provenienza della segnalazione.....	20
B1.2. Istruttoria.	23
B1.3. Azioni di 2°livello.	26
B1.3. Azioni di 2°livello.	26
B2. Descrizione dei vari ambiti di discriminazione.....	31
B3. Procedure di raccordo tra Contact Center e antenne	36
C. FAQ.....	38

LINEE GUIDA PER LA RETE NAZIONALE ANTIDISCRIMINAZIONI. COSTITUZIONE E FUNZIONAMENTO DI CENTRI/OSSERVATORI TERRITORIALI E ANTENNE ANTI-DISCRIMINAZIONE

Parte 1: PROCEDURE PER LA COSTITUZIONE DEGLI OSSERVATORI / CENTRI / ANTENNE ANTI DISCRIMINAZIONI

1. Definizione: cosa sono gli Osservatori contro le discriminazioni

In riferimento al Decreto Legislativo 9 luglio 2003, n. 215, “Attuazione della Direttiva 2000/43/CE per la parità di trattamento tra le persone indipendentemente dalla razza e dall’origine etnica”, al comma 12 dell’articolo 44 del T.U. sull’Immigrazione e alle rispettive normative regionali, la Regione/Provincia/Comune istituisce l’Osservatorio/Centro di prevenzione e contrasto delle discriminazioni basate sulla razza, l’origine etnica, la religione, le convinzioni personali, le disabilità, l’età, l’orientamento sessuale e l’identità di genere, di seguito denominato Osservatorio/Centro, quale organismo di garanzia con compiti di monitoraggio e di informazione nei confronti dei cittadini vittime di discriminazioni.

La Regione/Provincia/Comune, che sottoscrive il Protocollo con UNAR, attraverso l’Osservatorio/Centro, coordina, d’intesa con l’Ufficio per la promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni fondate sulla razza e sull’origine etnica operante presso il Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio, più brevemente denominato UNAR, le reti territoriali di sportelli legali e di associazioni di settore operanti sul territorio, al fine di valorizzarne la capillare diffusione e la condizione di prossimità alle potenziali vittime di discriminazioni, garantendo risorse adeguate e sostenendo l’attività dei nodi territoriali.

Gli Osservatori devono funzionare come organismi di sintesi e monitoraggio delle tante azioni già presenti sul territorio, oltreché di prevenzione e rimozione delle discriminazioni, con due obiettivi principali:

- mettere in rete le iniziative locali coordinandole e operando per favorire le

sinergie tra di esse attraverso lo scambio di idee e soluzioni;

- **valorizzare al massimo le competenze e le esperienze** di ciascun Ente pubblico, del terzo settore e degli altri soggetti che siano disponibili a partecipare a tale iniziativa.

Gli Osservatori sono:

1. Organismi di **monitoraggio** delle azioni antidiscriminatorie sui territori locali.
2. Luoghi di **condivisione** delle esperienze in ambito di prevenzione e rimozione delle discriminazioni, che forniscono strumenti e formazione alle strutture già presenti sul territorio.
3. Organismi di **informazione e tutela** nei confronti di cittadini vittime di discriminazioni.
4. Organismi di **prevenzione e rimozione** delle discriminazioni.

Con i seguenti compiti:

1. **coordinamento** delle attività delle reti territoriali di sportelli legali e di Associazioni di settore operanti sul territorio al fine di valorizzarne la capillare diffusione e la condizione di prossimità alle potenziali vittime di discriminazioni;
2. **esame di eventuali segnalazioni** di fenomeni discriminatori che possono pervenire anche da parte di singoli cittadini o da realtà associative e denuncia degli stessi qualora ne ricorrano i presupposti di legge;
3. elaborazione di strumenti per il **monitoraggio**, l'analisi ed il contrasto legale di qualsiasi fenomeno discriminatorio;
4. **raccolta di dati**, elaborazione e analisi degli stessi attraverso la messa in rete con il sistema informatico del Contact Center dell'UNAR, tale da consentire la più efficace raccolta, lettura ed elaborazione dei dati concernenti il fenomeno sul territorio locale (regionale/provinciale/comunale);
5. **ricerca e studio** sul fenomeno del razzismo e delle altre forme di discriminazione sia a livello regionale che a livello nazionale;
6. progettazione e realizzazione di iniziative di **sensibilizzazione** e di **informazione** sul tema delle discriminazioni;

7. **monitoraggio** dei media locali e di atti amministrativi;

2. Come si costituisce un Osservatorio/Centro antidiscriminazioni?

Il percorso di costituzione di un Osservatorio/Centro antidiscriminazioni prevede, quale atto propedeutico, la sottoscrizione di protocolli d'intesa tra l'UNAR e l'Ente locale di riferimento, Regione, Provincia o Comune e si articola nel dettaglio come segue:

1. In adempimento del Decreto Legislativo 9 luglio 2003, n. 215 e dell'art. 44 del TU, la Regione/Provincia/Comune procedono, mediante apposita deliberazione di Giunta, ad approvare lo schema di Protocollo concordato attraverso gruppi di lavoro UNAR / Ente locale.

2. La **firma del protocollo** avviene, in data concordata tra Ente locale e UNAR, con una conferenza stampa, o durante una giornata seminariale, nella quale vengono presentati, ad Enti Locali, Istituzioni pubbliche ed associazioni, struttura, funzioni e obiettivi dell'UNAR ed anche terminologie e casi relativi alle discriminazioni.

3. Il protocollo prevede l'istituzione di **tavoli interistituzionali** coordinati dall'UNAR per il coinvolgimento di tutte le strutture di riferimento dell'Ente locale e la possibilità di far intervenire anche associazioni locali su invito degli stessi Enti Locali, con l'obiettivo di definire le azioni per la costituzione e il funzionamento degli osservatori/centri antidiscriminazioni. I gruppi di lavoro interistituzionali rappresentano lo **strumento per la programmazione e il monitoraggio delle discriminazioni in ambito locale**.

4. Nel percorso di attuazione del protocollo, il passo di avvio per la costituzione di Osservatori/Centri che veramente riescano a monitorare la situazione territoriale in sinergia con Enti ed associazioni locali, viene individuato nel **processo di coinvolgimento delle altre istituzioni interessate** (Prefetture, Uffici scolastici regionali, Consigliera di Parità, ecc.) e nelle **audizioni alle associazioni del territorio**. Nel corso di queste audizioni vengono presentate le linee guida del funzionamento della rete territoriale antidiscriminazioni ed effettuata la raccolta dei bisogni formativi individuati dalle associazioni.

5. Nell'ottica di rispondere alle necessità formative emerse in questa sede: viene organizzato un **percorso formativo** che possa soddisfare i bisogni evidenziati e soprattutto adattato alle esigenze locali e ai diversi livelli di esperienza nel campo della

lotta alle discriminazioni. Le iniziative formative hanno luogo e modalità di svolgimento definiti con l'UNAR secondo calendario concordato. Comprendono anche la formazione relativa all'utilizzo della piattaforma web del contact center, per l'inserimento dei casi ed il loro monitoraggio.

3. Struttura organizzativa dell'osservatorio: nodi di raccordo, antenne territoriali, punti informativi

L'Osservatorio/Centro assicura il necessario coordinamento delle reti territoriali di sportelli legali e di associazioni di settore presenti sul territorio, al fine di valorizzarne la capillare diffusione e la condizione di prossimità alle potenziali vittime di discriminazioni, sostenendo l'attività dei nodi territoriali.

L'Osservatorio/Centro promuove un sistema di rete territoriale che, sul modello utilizzato nell'ambito della pianificazione e della gestione degli interventi socio-assistenziali, trovi applicazione anche nel settore dell'immigrazione e più in generale nella lotta contro tutte le discriminazioni, giungendo così ad individuare in ciascun distretto almeno un punto di riferimento sulle tematiche della discriminazione (preferibilmente con sede nel comune capofila).

Il sistema di rete territoriale si basa essenzialmente su punti di riferimento, i c.d. nodi territoriali che si distinguono in nodi di raccordo e antenna territoriale e punto informativo, tali differenziazioni sono determinate dalle funzioni rispettivamente svolte. I **nodi di raccordo** hanno il compito di costituire la rete territoriale con valenza provinciale, comunale, distrettuale e il compito di far emergere le discriminazioni segnalandole all'Osservatorio/Centro o direttamente o attraverso le antenne territoriali. Al termine del processo di costruzione della struttura di rete dovranno essere:

- in caso di Osservatorio/Centro regionale: almeno uno per provincia
- in caso di Osservatorio/Centro provinciale/ cittadino: almeno uno per distretto socio-sanitario.
- In caso di Osservatorio / Centro Comunale: almeno uno per distretto socio-sanitario

E' altresì da prevedere, in alcuni territori, la possibilità - anche solo in fase iniziale di sperimentazione - di una organizzazione mono-centrica, ove esista un Ente locale, un

comune ad esempio, che sia nodo e antenna al tempo stesso.

Rappresentano il punto di riferimento principale per ciascun territorio e svolgono le seguenti funzioni: informative, promozionali, di sensibilizzazione, di raccordo con i nodi antenna e implementazione delle risorse informative a disposizione della rete locale e ovviamente di ricevimento, orientamento e consulenza nei confronti dell'utenza, raccolta segnalazioni attraverso la messa in rete con il Contact center UNAR, stesura e invio di report periodici all'Osservatorio/Centro, presentano le caratteristiche strutturali e funzionali indicate di seguito ai punti A) e B).

Le antenne territoriali, che possono far capo a comuni, organizzazioni del terzo settore, sindacati, associazioni di categoria, ecc, oltre alle consuete attività informative, promozionali e di sensibilizzazione, svolgono la funzione di concreti punti di accesso per l'utenza (ricevimento, orientamento, consulenza, ecc), sono in grado di raccogliere le segnalazioni, utilizzano il software direttamente connesso al contact center UNAR e tutta la modulistica uniformata alla rete delle antenne. Sono soggetti ai requisiti di carattere strutturale e funzionale indicati di seguito ai punti A) e B).

I punti informativi possono far capo a comuni, organizzazioni del terzo settore, sindacati, associazioni di categoria, ecc. Sono il livello più semplice della rete ed operano al fine di fornire all'utenza indicazioni generali, segnalare criticità e problemi su specifici aspetti, proporre soluzioni ed interventi, potranno inoltre distribuire materiali informativi e svolgere attività di sensibilizzazione sui temi della lotta alla discriminazione. Non svolgendo funzioni di sportello non sono soggetti a particolari requisiti: dovranno ovviamente orientare le persone che vogliono segnalare un caso ad una antenna territoriale o al nodo di raccordo della rete locale.

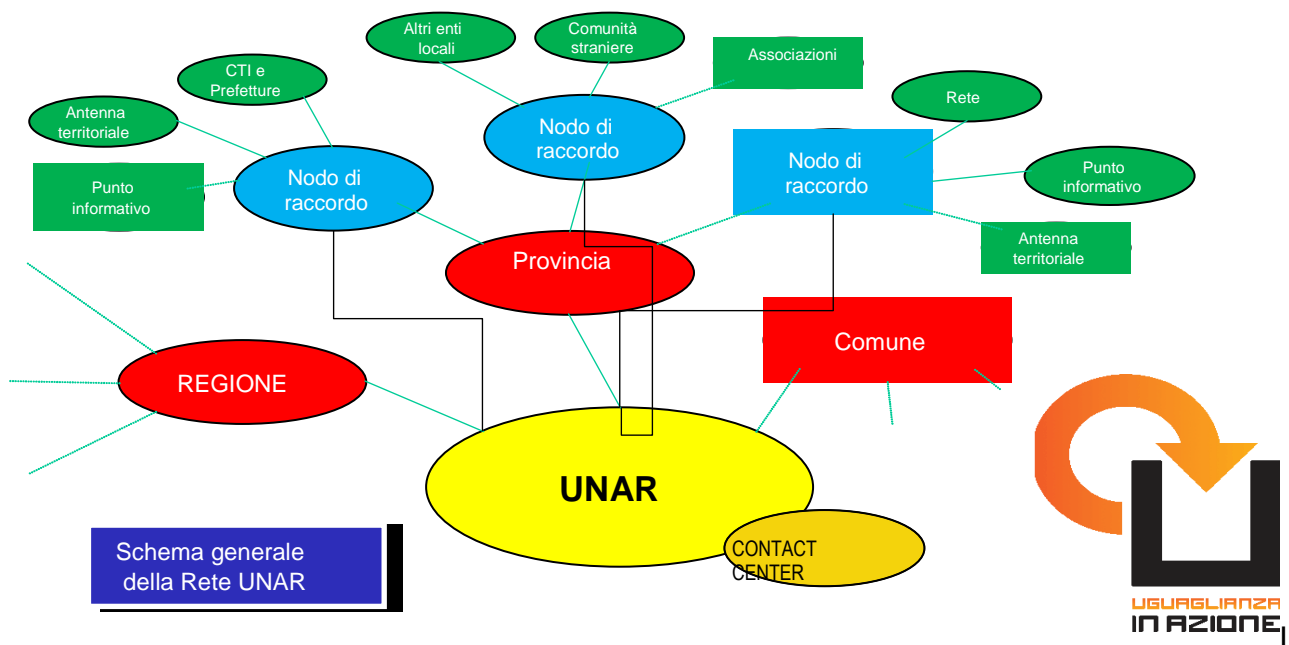
Sia i nodi di raccordo che le antenne territoriali, debbono coincidere con significative risorse ed esperienze già esistenti quali, a titolo d'esempio, gli sportelli informativi per stranieri o quelli sui diritti di patronati e organizzazioni sindacali, le numerose associazioni, le consigliere di parità, ecc.) al fine di valorizzarne il ruolo e le funzioni anche nell'ottica dell'antidiscriminazione e fornendo a queste strutture, laddove necessario, un supporto strumentale e formativo. Considerata l'eterogeneità delle materie di riferimento e la carenza di realtà associative in grado di assicurare una presa globale in carico di tutti i fattori discriminatori ove necessario possono essere individuati nodi di referenza tematica per ambito discriminatorio.

L'Ente pubblico sottoscrittore del protocollo con UNAR (Regione/Provincia/Comune) in armonia con le linee guida formulate dall'UNAR, stabilisce in particolare i requisiti minimi di uniformità, gli standard organizzativi e professionali necessari, la modulistica atta ad assicurare una raccolta dei dati omogenea e compatibile ai fini statistici, nonché i criteri per la concessione di eventuali contributi finalizzati ad interventi ed azioni volte ad accrescere l'attività nell'ambito degli specifici compiti dell'Osservatorio/Centro stesso.

3.1. - ATTIVITA' E REQUISITI

Le modalità di selezione o creazione degli osservatori con i relativi nodi e antenne sono individuate dall'Ente locale secondo le specificità, le risorse e le esperienze già attive sul territorio.

Struttura della Rete UNAR



1) NODI DI RACCORDO

Sono istituiti presso le Province (in caso di Osservatori/Centri regionali) o presso i comuni (nel caso di Osservatori/Centri provinciali).

Requisiti operativi

I nodi di raccordo devono garantire la capacità di attivare, anche attraverso accordi e protocolli con organizzazioni specializzate, le seguenti attività:

- a) mediazione linguistica;
- b) consulenza legale;
- c) mediazione dei conflitti;
- d) percorsi di conciliazione.

Devono inoltre avere i seguenti requisiti minimi:

- attività settimanale minima di 6 ore con apertura minima per colloqui di 2 ore settimanali;
- postazione informatica dedicata con connessione a banda larga (almeno negli orari di apertura);
- monitoraggio dei media a livello locale in stretta collaborazione con l'Osservatorio;
- stipula di protocolli di collaborazione locale;
- istituzione di tavoli di coordinamento locale e convocazione di incontri periodici;
- attivazione e coordinamento della rete locale;
- organizzazione di incontri periodici con le antenne territoriali;
- partecipazione ad incontri periodici con nodi raccordo e osservatorio.

Ai fini di una migliore efficacia dell'azione antidiscriminatoria, è auspicabile che i nodi territoriali siano iscritti al **Registro Nazionale UNAR**, il Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni, istituito ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs.215/03, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità. Tale Registro consente di realizzare un continuo raccordo operativo con le associazioni e gli enti iscritti per avere sempre chiaro il quadro di chi opera concretamente sul campo, al fine di meglio espletare quelle attività di prevenzione, promozione e rimozione caratterizzanti le funzioni dell'UNAR, presso il

quale, in virtù di delega posta in essere a cura del Dipartimento per le Pari Opportunità, il predetto Registro è stato costituito. Le associazioni iscritte al Registro UNAR successivamente possono essere inserite nell'apposito elenco delle associazioni e degli Enti legittimati ad agire ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs.215/03.

2) ANTENNE TERRITORIALI

Le Antenne territoriali sono punti di accesso presso associazioni, comitati o coordinamenti di comitati che sono in grado di svolgere almeno alcune delle seguenti attività di accoglienza, consulenza ed assistenza.

Requisiti operativi

- Rinnovo del Permesso di soggiorno
- Ricongiungimento familiare
- Decreto flussi
- Asilo politico e richiedenti asilo
- Iscrizione anagrafica
- Accesso ai servizi di assistenza sociale
- Accesso al Servizio Sanitario Nazionale
- Accesso al Servizio per l'impiego
- Discriminazione sul posto di lavoro ed accesso al lavoro;
- Altre forme di discriminazione basate sulla razza, l'origine etnica, la religione, le convinzioni personali, le disabilità, l'età, l'orientamento sessuale e l'identità di genere;

Le antenne territoriali dovranno possedere:

- accreditamento presso la Questura Ufficio Immigrazione, Sportello Unico (per le sole associazioni ed organismi operanti nello specifico ambito delle discriminazioni razziali);

- accreditamento presso il Consiglio Territoriale (per le sole associazioni ed organismi operanti nello specifico ambito delle discriminazioni razziali);
- dichiarazione di collaborazione di uno studio legale. Nella tutela è indispensabile il servizio legale interno o con convenzioni con tariffe agevolate ed il ricorso ove possibile al gratuito patrocinio. La tutela è intesa come servizio basato sull'esercizio solidale o del volontariato e comunque non lucrativo;
- iscrizione ad albi regionali o nazionali per l'ambito e/o settore di competenza;
- esperienza pluriennale maturata nei servizi svolti.

A) REQUISITI STRUTTURALI DEI NODI DI RACCORDO E DELLE ANTENNE TERRITORIALI

I nodi di raccordo e le antenne territoriali, in quanto luoghi fisici aperti all'accesso dell'utenza, dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

In merito ad accessibilità e rispetto della privacy:

- conformità alla normativa in materia di sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro;
- facile raggiungibilità (presenza di mezzi pubblici, parcheggi auto con posti riservati alle persone a ridotta capacità motoria);
- visibilità e riconoscibilità attraverso l'affissione della targa che riporti la seguente dicitura *“Antenna territoriale/nodo di raccordo dell'UNAR Ufficio Nazionale antidiscriminazioni razziali”* e il logo che certifica l'essere nodo territoriale dell'Osservatorio e di UNAR);
- capacità di veicolare comunicazioni scritte nelle principali lingue straniere;
- assenza di barriere architettoniche;
- spazi riservati per i colloqui;
- spazi per l'attesa.

B) REQUISITI FUNZIONALI DEI NODI DI RACCORDO E DELLE ANTENNE TERRITORIALI

- account per accesso al software del Contact center UNAR;
- linea telefonica e indirizzo e-mail dedicati;
- postazione informatica dedicata;

- apertura settimanale stabile con la previsione di un numero di ore dedicate esclusivamente alle attività di front office: almeno 6 ore settimana per i nodi di raccordo e almeno 12 ore settimana per le antenne territoriali.
- effettuazione colloqui in orari dedicati o previo appuntamento;
- presenza di un orario stabile settimanale per le attività di back office (istruttoria di casi, raccolta informazioni, tenuta relazioni, dotazione e aggiornamento della mappa dei nodi antenna attivi sul territorio, degli altri eventuali soggetti in rete, dei loro riferimenti, orari, competenze ecc);
- promozione in sede locale dei servizi forniti, dell'articolazione delle antenne territoriali e dei Punti informativi, delle modalità e degli orari di accesso;
- presenza di operatori assegnati in modo stabile e continuativo;
- individuazione di un referente tecnico (con funzioni di interfaccia sia con l'Osservatorio/Centro che con UNAR);
- capacità di attivare le risorse informative presenti sul territorio per fornire risposte adeguate;
- capacità di orientare l'utente verso altri punti antenna territoriali o soggetti competenti qualora la richiesta non risulti pertinente;
- costruzione e aggiornamento di una mappatura territoriale.

3.2. - INDIVIDUAZIONE DEI NODI

A) Nel caso di Osservatorio/Centro regionale

Le Regioni coordinano la costruzione delle reti antidiscriminazione sul territorio regionale preferibilmente in ogni provincia del loro territorio, collaborando con le Province per l'individuazione dei nodi di raccordo e di antenne territoriali; i nodi di raccordo e le antenne territoriali dovranno rispondere ai requisiti sopra indicati.

Al fine di facilitare la verifica dei requisiti la Regione predispone apposita modulistica; quest'ultima deve essere compilata dai soggetti che intendono candidarsi a svolgere funzioni di antenna territoriale e inviata alle Province.

Le Province verificano e attestano la rispondenza ai requisiti strutturali (punto A); tale attestazione viene allegata alla modulistica e trasmessa alla Regione.

Ogni variazione nei requisiti minimi previsti deve essere comunicata dal soggetto alla provincia che a sua volta la comunicherà alla Regione. La Provincia svolge una costante funzione di monitoraggio sulla permanenza dei requisiti.

Le Province comunicano alla Regione con cadenza annuale:

- le candidature dei nodi di raccordo e antenna territoriale;
- le variazioni nei requisiti di quanti sono già stati riconosciuti in precedenza;
- l'elenco dei punti informativi.

Le Province possono altresì esprimere un parere complessivo sulle candidature trasmesse alla Regione.

La Regione, previa verifica della sussistenza dei requisiti e della regolarità della procedura sopra indicata, procede quindi con proprio atto al riconoscimento formale dei nodi di raccordo e delle antenne territoriali.

B) Nel caso di Osservatorio/Centro Provinciale.

Le Province coordinano la costruzione delle reti antidiscriminazione di ciascuna zona distrettuale collaborando con i Comuni capo-distretto per l'individuazione dei nodi di raccordo e di antenne territoriali; i nodi di raccordo e le antenne territoriali dovranno rispondere ai requisiti sopra indicati. E' altresì da prevedere, in alcuni territori, la possibilità - anche solo in fase iniziale di sperimentazione - di una organizzazione mono-centrica, ove esista un Ente locale, un comune ad esempio, che sia nodo e antenna al tempo stesso.

Al fine di facilitare la verifica dei requisiti la Provincia predispone apposita modulistica; quest'ultima deve essere compilata dai soggetti che si intendono candidare a svolgere funzioni di antenna territoriale e inviata ai Comuni capo-distretto.

I Comuni capo-distretto verificano e attestano la rispondenza ai requisiti strutturali (punto A); tale attestazione viene allegata alla modulistica e trasmessa alle Province. I Comuni capo-distretto possono altresì esprimere un parere complessivo sulla singola candidatura anche a partire dall'esperienza nel territorio del soggetto.

Ogni variazione nei requisiti minimi previsti deve essere comunicata dal soggetto al Comune capo-distretto e alla Provincia; il Comune capo-distretto svolge una costante funzione di monitoraggio sulla permanenza dei requisiti.

I comuni Capo-distretto comunicano alla Provincia con cadenza annuale:

- le candidature dei nodi di raccordo e delle antenne territoriale;
- le variazioni nei requisiti di quanti sono già stati riconosciuti in precedenza;
- l'elenco dei punti informativi.

I comuni capo-distretto possono altresì esprimere un parere complessivo sulle candidature trasmesse alla Provincia.

La Provincia, previa verifica della sussistenza dei requisiti e della regolarità della procedura sopra indicata, procede quindi con proprio atto al riconoscimento formale dei nodi di raccordo e delle antenne territoriali.

C) Nel caso di Osservatorio/Centro Comunale.

E possibile l'attivazione di un osservatorio/centro antidiscriminazioni anche presso comuni capoluoghi di provincia, in questi casi è altresì da prevedere la possibilità - anche solo in fase iniziale di sperimentazione - di una organizzazione mono-centrica, ove il comune sia nodo e antenna al tempo stesso.

3.3. - AZIONI DI SISTEMA

L'ente promotore dell'Osservatorio/Centro e sottoscrittore del protocollo, d'intesa con UNAR, provvede a:

- predisposizione della scheda di rilevazione dei casi di discriminazione e del programma per la sua gestione informatica;
- costruzione pagine web dell'Osservatorio; in particolare UNAR realizza uno spazio ad hoc nel proprio sito www.unar.it;
- aggiornamento della mappa dei nodi di raccordo, delle antenne territoriali e dei punti informativi;
- formazione degli operatori e delle operatrici dei nodi territoriali (utilizzo del sistema informatizzato UNAR per la raccolta e la gestione dei casi; conoscenza del fenomeno; analisi e valutazione dei casi; conoscenza della legislazione antidiscriminazione; ecc).
- attivazione e mantenimento di gruppi di lavoro interistituzionali sul tema delle

discriminazioni.

3.3.a Cronoprogramma attivazione Osservatori / Centri territoriali

	1 bimestre	2 bimestre	3 bimestre	4 bimestre	5 bimestre	6 bimestre
Rapporti interistituzionali, stesura del protocollo, approvazione formale (delibera) da parte dell'ente e firma Protocollo						
Attivazione e funzionamento del Tavolo tecnico di coordinamento, programmazione azioni						
Mappatura delle risorse territoriali / audizioni con associazioni						
Identificazione dei nodi / antenne territoriali						
Analisi dei bisogni formativi						
Formazione del personale delle antenne						
avvio Osservatorio / rete territoriale						
avvio operatività dei nodi / antenne territoriali						
Attivazione della piattaforma informatica UNAR – (Condivisione casi UNAR / Centro regionale /Antenne territoriali)						
Pianificazione azioni di informazione / sensibilizzazione						
Monitoraggio dei casi e delle attività / tavoli tecnici periodici						

Parte 2: LINEE GUIDA PER IL FUNZIONAMENTO DELLE ANTENNE TERRITORIALI ANTIDISCRIMINAZIONE E LA GESTIONE DEI CASI.

A. Modalità di sinergia e cooperazione con Enti Locali, Osservatori, UNAR e contact center.

A1. Prevenzione e sensibilizzazione - in che modo, attraverso quali mezzi e canali.

Le iniziative di prevenzione e sensibilizzazione rientrano nella programmazione che l'ente locale, in collaborazione con l'Unar, attiva sul territorio.

Tra le forme sperimentate segnaliamo i seminari territoriali che coinvolgono *decision makers*, dirigenti e rappresentanti politici regionali e provinciali delle politiche sociali e delle pari opportunità, funzionari impegnati nella gestione di servizi informativi e sportelli territoriali, responsabili degli uffici giuridici, responsabili dei rapporti con il pubblico e del sindacato, realtà associative ed enti impegnati contro le discriminazioni. Ai Seminari sono anche invitati i più rilevanti rappresentanti delle comunità straniere e delle associazioni impegnate nella tutela contro tutte le discriminazioni, con un coinvolgimento diretto delle associazioni già iscritte al Registro Nazionale delle Associazioni presente presso l'UNAR di cui all'art. 6 del D.Lgs. 215/2003.

I seminari sono focalizzati su diversi aspetti e approfondiscono:

- dati statistici sul fenomeno delle discriminazioni in ambito regionale e sui rischi e criticità territoriali;
- strategie e strumenti di monitoraggio, nonché ultimi sviluppi legislativi ed amministrativi per la rimozione delle discriminazioni;
- il ruolo che le istituzioni e l'associazionismo hanno per una prevenzione e rimozione delle diverse forme di discriminazione e le buone prassi da adattare ai diversi contesti di lavoro dei corsisti;
- modelli di governance contro le discriminazioni;
- linee guida per l'istituzione e per la gestione di strutture e servizi di prevenzione e contrasto delle discriminazioni;

- strategie di rafforzamento della rappresentatività e della partecipazione alla vita sociale delle associazioni e dei gruppi delle vittime di discriminazioni;
- sensibilizzazione di associazioni di stranieri di prima e seconda generazione alla partecipazione attiva alle tematiche e alla programmazione delle attività.

Tra le attività di prevenzione, ricoprono un ruolo estremamente significativo, per l'ampiezza e il coinvolgimento della popolazione in diversi contesti, le campagne nazionali come la settimana contro il razzismo e la settimana contro la violenza, espressamente citate anche nei protocolli. Con tali eventi si avvia, sulla base degli accordi del Protocollo, una sinergia operativa anche in riferimento a progettualità comuni e alla condivisione di attività e azioni di sistema a livello di informazione e comunicazione.

A2. Formazione - obiettivi, frequenza, strumenti.

Come previsto dal protocollo tra Unar e Ente locale a seguito dell'analisi dei bisogni formativi del territorio vengono programmate iniziative formative che approfondiscono aspetti inerenti le discriminazioni con un taglio operativo, al fine di fornire strumenti e metodologie a funzionari pubblici, referenti per l'ente locale degli Osservatori e delle antenne territoriali, e ai rappresentanti delle associazioni che operano direttamente nella gestione e nello sviluppo delle stesse e della rete territoriale.

L'attività di formazione è articolata indicativamente in 2 giornate per 4 moduli formativi ed è focalizzata su una esposizione dei maggiori ambiti di criticità per l'accesso ai servizi pubblici, per fornire agli operatori coinvolti una mappatura delle prassi e dei comportamenti che mettono a repentaglio la parità di trattamento tra utenti a maggior rischio di discriminazione.

Intento della formazione è quello di promuovere una maggior conoscenza degli strumenti normativi contro le discriminazioni, a partire dalla Direttiva 43/2000/CE e 78/2000/CE e dei percorsi attuativi in ambito legislativo italiano. La discriminazione su base etnico-razziale sarà affrontata dal punto di vista delle criticità, delle variabili economiche, politiche, storiche, sociali e culturali che entrano in gioco nell'azione discriminante, per arrivare agli strumenti di prevenzione e rimozione delle condotte

discriminanti, fino a segnalare azioni positive e buone prassi per eliminare o compensare le situazioni che determinano disparità di trattamento nell'accesso e nella fruizione dei servizi.

In fase di formazione, l'analisi delle politiche e degli strumenti mostrerà come l'approccio di base di ogni azione amministrativa debba essere orientato da un'ottica di mainstreaming, finalizzata ad assicurare che tutte le politiche e gli strumenti locali tengano conto dell'impatto in termini di pari opportunità e non discriminazione nella fase di pianificazione, attuazione e valutazione di ogni intervento, per un reale innalzamento dei diritti per tutti i cittadini.

Nei percorsi formativi si identificheranno inoltre criticità e potenzialità territoriali, per un reale innalzamento del riconoscimento del diritto alla parità e alla non discriminazione; per un rafforzamento della rappresentatività e della partecipazione alla vita sociale delle associazioni e dei gruppi delle vittime di discriminazioni; per un maggiore riconoscimento, rispetto e valorizzazione di ogni forma di diversità.

Nel corso saranno evidenziati:

- dati statistici ed azioni di monitoraggio delle denunce;
- ultimi sviluppi legislativi ed amministrativi per la rimozione delle discriminazioni;
- il ruolo che le istituzioni e l'associazionismo hanno per una prevenzione e rimozione delle diverse forme di discriminazione;
- le buone prassi già sviluppate da altre amministrazioni che hanno attivi centri antidiscriminazione;
- strategie e tecniche di gestione di strutture e servizi di prevenzione e contrasto delle discriminazioni;

Una parte fondamentale della formazione è dedicata all'utilizzo della piattaforma informatica UNAR, che sarà utilizzata da tutte le antenne territoriali per l'inserimento, la segnalazione e la gestione dei casi di discriminazione.

A3. Rimozione delle condizioni delle discriminazione - assistenza, orientamento legale, mediazione, ecc.

In linea generale, come previsto nei protocolli di intesa, l'ente locale e l'UNAR,

utilizzando criticità e risorse emerse nei tavoli interistituzionali e nelle audizioni con le associazioni sul territorio operano in sinergia per la rimozione delle condizioni di discriminazione e per le attività di assistenza, orientamento legale e mediazione attraverso :

- segnalazioni di discriminazioni attraverso l'inserimento dei casi nella piattaforma UNAR, a partire da un comune sistema di monitoraggio e gestione dei casi
- trasmissione dei dati relativi ai casi emersi sul territorio per facilitare una comparazione su scala nazionale
- promozione annuale di iniziative congiunte di informazione e sensibilizzazione per prevenire i fenomeni di discriminazione
- confronto costante tra osservatori e antenne territoriali e UNAR per programmazione delle attività di formazione e aggiornamento, partendo da una analisi dei bisogni sul territorio
- partecipazione a bandi e programmi europei
- definizione ed utilizzo di linee guida condivise per la prevenzione e la presa in carico delle situazioni di discriminazione
- programmazione e realizzazione di attività di ricerca sul tema

B. Procedure gestione casi con il coordinamento del Contact center.

B1. Rilevazione, inserimento e lavorazione di un caso di discriminazione

Le modalità con cui il Contact Center individua e gestisce i casi di discriminazione possono essere esemplificate in tre fasi:

Rilevazione: si intende l'individuazione di un episodio di discriminazione segnalato alle varie tipologie di operatori (UNAR, Osservatori, Antenne) attraverso diversi canali di provenienza. L'episodio di discriminazione può connotarsi come reale o percepito, ma in ogni caso i dati raccolti devono essere inseriti all'interno della piattaforma informatica del Contact Center.

Inserimento: ogni caso viene inserito nella piattaforma informatica dell'UNAR. Nel dettaglio si raccolgono i dati dei segnalanti, le modalità dell'episodio di discriminazione e in generale qualsiasi dato o informazione possa consentire una migliore gestione e

risoluzione del caso da parte dell'UNAR. Vengono altresì inseriti nel software, nel corso della trattazione del caso, i materiali dell'istruttoria: i documenti richiesti e ottenuti, i pareri, le varie soluzioni adottate e in generale qualsiasi notizia utile alla completezza dell'informazione sul caso.

Lavorazione: nella lavorazione di un caso, gli operatori del 1° livello e i funzionari del 2° livello utilizzano gli strumenti che l'UNAR mette a disposizione per il contrasto alle discriminazioni e il ripristino della parità.

B1.1. Canale di provenienza della segnalazione

a. Il caso può giungere al I livello dell'UNAR dai seguenti canali:

- **Numero Verde 800 90 10 10:**

il segnalante chiama il numero verde; dalle ore 8 alle ore 20 di ogni giorno feriale risponde un operatore mediatore culturale; fuori di questo orario scatta una segreteria telefonica dove il segnalante può lasciare un messaggio; appena riattivato il servizio verrà richiamato.

- **Sito Web www.unar.it:**

il segnalante può accedere al sito dell'UNAR. Qui trova una prima pagina predisposta per tre tipi di segnalazione:

- ✓ modulo di inserimento di segnalazione nel caso colui che segnala sia stato **vittima di discriminazione**
- ✓ modulo di inserimento di segnalazione nel caso il segnalante sia stato **testimone** di un episodio di discriminazione
- ✓ modulo di **inserimento di link di siti internet o social network o blog** in cui siano state notate dal segnalante pagine con espressioni razziste.

- **Posta elettronica dell'UNAR:**

il segnalante può scrivere una e-mail a unar@unar.it

- **Rassegna stampa**

Gli operatori dell'UNAR redigono quotidianamente una rassegna stampa e spesso vengono a conoscenza dalla stampa di episodi di discriminazione che saranno quindi inseriti come casi per i successivi approfondimenti e verifiche.

- **Monitoraggio Siti Web**

tre volte al giorno, in orari predeterminati, gli operatori dell'UNAR navigano in internet, mediante l'inserimento nei principali motori di ricerca di apposite parole chiave, per verificare se vi siano siti o pagine web che riportano espressioni razziste o notizie di episodi di discriminazione, i quali - se individuati -, vengono inseriti nella piattaforma del Contact Center dell'UNAR.

- **Segnalazioni dagli Osservatori**

L'Osservatorio, facente capo all'Ente che sottoscrive il protocollo, segnala all'UNAR casi relativi ad atti amministrativi degli Enti locali del proprio territorio e fatti di cronaca con rilevanza nazionale, dopo aver effettuato attività di monitoraggio.

L'inserimento dei casi nella piattaforma, da parte del contact center nazionale, oltre ai casi inseriti automaticamente (numero verde e sito web), viene effettuato per quei casi che risultano da un primo esame pertinenti e che, previa consultazione con la rete territoriale interessata all'evento, non verranno da questa inseriti.

Cosa inserisce l'UNAR nella piattaforma del Contact Center?

- I casi che arrivano sul web o via e-mail
- Le chiamate al numero verde
- I casi reperiti da rassegna stampa e monitoraggio web relativi a realtà locali che però verranno trattati a livello nazionale.
- Tutti gli eventi inerenti territori in cui non ci sono ancora Osservatori.

b. Il caso può giungere all'Antenna locale da:

- **Segnalazione diretta allo sportello**

L'operatore dello sportello locale può venire a conoscenza della discriminazione sia perché il segnalante la denuncia direttamente oppure perché riesce ad individuarla nel racconto che il segnalante fa circa la sua situazione.

- ***Rassegna stampa e Monitoraggio siti web***

Laddove l'Osservatorio redige una rassegna stampa inerente agli organi di stampa locali, ne trasmette in tempo reale copia al Contact Center.

Tra i casi reperiti nella rassegna stampa e nel monitoraggio web, l'Osservatorio inserisce quelli che risultano da un primo esame pertinenti e che, previa consultazione con l'UNAR, non verranno da questo inseriti.

- ***Invio dall'UNAR***

Qualora l'UNAR ritenga che i casi inseriti attraverso i canali automatici (numero verde, web, e-mail) possano essere meglio trattati a livello locale, contatta l'Osservatorio regionale, al fine di raccogliere elementi reperibili solo territorialmente e che permettano, in maniera più celere ed efficace, l'azione di rimozione della discriminazione da parte dell'UNAR (per esempio: documenti o regolamenti delle istituzioni locali, scritte razziste e manifesti, rassegna stampa locale). In questo caso sarà l'UNAR a chiedere - tramite il responsabile regionale della rete - l'intervento dell'antenna locale per l'istruttoria del caso e - ove possibile - la sua risoluzione. In altri casi si rende invece solo necessario effettuare alcuni approfondimenti (acquisizione di documentazione e atti amministrativi), sopralluoghi o verifiche in loco che possano essere svolti, per ovvi motivi, in maniera più tempestiva ed efficace dall'antenna locale piuttosto che dal Contact Center. In questo caso l'antenna viene coinvolta nella lavorazione del caso, che rimane però in carico all'UNAR. Dell'attività svolta a livello locale, l'UNAR medesimo inserirà menzione nella scheda del caso.

Cosa inseriscono l'Osservatorio e la rete di antenne nel software dell'UNAR:

- **I casi segnalati direttamente agli sportelli, previa verifica che la medesima segnalazione non sia già stata fatta all'UNAR.**
- **Tra i casi reperiti nella rassegna stampa e nel monitoraggio web e comunque pervenuti a loro conoscenza, quelli che risultano da un primo esame pertinenti e che, previa consultazione con l'UNAR, non verranno da questo inseriti.**

B1.2. Istruttoria.

Il primo livello di risoluzione di un caso di denuncia di discriminazione è affidato al contact center e/o all'antenna territoriale locale. Il contact center dell'UNAR e le antenne sono un luogo di mediazione di conflitti culturali con due compiti fondamentali:

ACCOGLIERE LE SEGNALAZIONI nel senso di creare un ambiente per cui il segnalante - vittima o testimone - si senta accolto e ascoltato, e poi aiutato a darsi da fare - per quello che a lui compete - nel superamento della discriminazione.

OCCUPARSI DELLE SEGNALAZIONI nel senso di individuare cosa si può fare per superare la discriminazione segnalata

L'operatore del Contact Center e dell'antenna dovrà individuare con precisione **una serie di informazioni** dalla storia che gli viene raccontata:

- Quando è avvenuto il fatto
- Dove si è verificato
- Chi è il presunto responsabile (indirizzo, telefono)
- Perché il segnalante ritiene che si sia verificato il fatto (motivo scatenante e antiche ruggini)
- Testimoni: molto importante è sapere se all'episodio ha assistito qualcuno e se questo qualcuno ha intenzione di testimoniare. Può succedere infatti che la vicenda sia capitata sotto gli occhi di molte persone (per esempio sull'autobus) ma queste persone non siano rintracciabili. Può accadere anche che le persone che hanno assistito al fatto o ai fatti non siano disposte a testimoniare (per es.: compagni di lavoro che temono ritorsioni o di perdere il posto).
- Azioni intraprese: l'operatore deve indagare se il segnalante ha già avviato un procedimento giudiziario (con una denuncia alle Forze dell'Ordine per esempio), se si è rivolto a un ente o a un sindacato o se ha preso altre iniziative.
- Bisogna poi chiedere se il segnalante è in possesso di altri documenti che possono essere utili: contratto di affitto della casa, biglietto del treno o dell'autobus, diniego scritto ecc.
- Chiarire al segnalante cosa l'antenna può fare e cosa invece va al di là delle sue competenze.

INSERIMENTO SEGNALAZIONI SULLA PIATTAFORMA INFORMATICA DELL'UNAR

Ogni segnalazione di discriminazione accolta, sia essa reale o percepita, implica l'apertura di una scheda informatica sulla piattaforma del Contact Center.

Tutte le informazioni raccolte devono **obbligatoriamente essere inserite nel sistema informatico**, al fine di poter essere ricercate e perché i casi possano essere efficacemente analizzati e monitorati.

Ogni operatore, di contact center e di antenna, è dotato di **password e accesso** per l'utilizzo della piattaforma e può accedere al livello a lui consentito.

IMPORTANTE!!!!

Prima di inserire il casi nel software dell'UNAR, l'operatore dell'antenna deve verificare che il segnalante non abbia già effettuato la medesima segnalazione al Contact Center nazionale (via e-mail, via web, via numero verde).

Dopo il colloquio, L'OPERATORE PROSEGUE L'ISTRUTTORIA

- raccogliendo documentazione dalle persone interessate
- contattando altri soggetti coinvolti (avvocati, colleghi, testimoni,...)
- contattando, previa autorizzazione del segnalante, il presunto autore della discriminazione per chiedere la disponibilità a fornire la sua versione dell'accaduto.
- facendo una ricerca delle notizie collegate alla segnalazione eventualmente già pubbliche (stampa, internet ...)
- facendo una ricerca di eventuali sentenze, leggi, delibere, regolamenti inerenti al caso.

La **trattazione di istruttorie relative ad articoli di stampa e a servizi radiotelevisivi** è relativa a violazioni della deontologia professionale dell'Ordine dei Giornalisti e a violazioni della Carta di Roma, il Protocollo deontologico promosso da Ordine dei Giornalisti e Federazione Nazionale della Stampa Italiana concernente richiedenti asilo, rifugiati, vittime della tratta e migranti.

L'antenna territoriale: seguire un caso.

L'antenna - entro i limiti della sua competenza - deve intervenire immediatamente (la tempestività è molto importante) per rimuovere la discriminazione così individuata e definita:

- Fornendo informazioni, orientamento e, se necessario, supporto psicologico.
- Accompagnando le vittime delle discriminazioni nel percorso di conciliazione attraverso attività di mediazione tra le controparti.
- Accompagnando le vittime delle discriminazioni nel percorso giurisdizionale, qualora esse decidano di agire in giudizio per l'accertamento e la repressione del comportamento lesivo.
- Nel caso di dubbi o necessità di ulteriori approfondimenti, l'antenna potrà rivolgersi al proprio referente regionale, il quale eventualmente potrà confrontarsi con il Contact Center dell'UNAR.

Tempistica di trattamento dei casi - Al fine di conseguire una sempre maggiore efficacia ed efficienza del servizio reso alla cittadinanza, considerato anche che la tempistica nella trattazione delle segnalazioni inerenti presunti casi di discriminazione è un elemento imprescindibile per assicurare un'effettiva parità di trattamento, si fissa, per le antenne territoriali, la seguente tempistica standard per la trattazione delle segnalazioni:

- “accolte”: max 3 giorni lavorativi
- “Trasmesse al I livello”: max 5 giorni

Nel caso in cui l'antenna non riesca a garantire il rispetto di questa tempistica, si accorderà con il proprio referente regionale.

Cosa fa l'antenna nel caso di impossibilità di risoluzione di un caso?

L'operatore dell'antenna, attraverso la figura di raccordo del referente dell'Osservatorio/del nodo, trasmette il caso **direttamente** al 2° livello UNAR, nella persona del Direttore UNAR, il quale, nell'ambito delle proprie competenze, verifica se è possibile un'eventuale riassegnazione al 1° livello per un ulteriore tentativo di conciliazione o se inoltrarlo direttamente al 2° livello.

B1.3. Azioni di 2° livello.

Nel caso in cui il 1° livello verifichi l'impossibilità di addivenire ad una definizione e alla chiusura della segnalazione attraverso percorsi di conciliazione o di mediazione dei conflitti, gli operatori del Contact Center o delle antenne - attraverso le modalità individuate sopra - trasmettono il caso al Dirigente UNAR, che provvede ad assegnare il caso al 2° livello, ad un funzionario o ad un esperto UNAR.

Nel 2° livello rientrano anche le attività di supporto che i Back Office tematici sugli altri fattori di discriminazione (età e opinioni personali, disabilità, orientamento sessuale e identità di genere) forniscono al Contact Center e agli Osservatori.

Qualora il responsabile del Contact Center o il referente dell'Osservatorio lo ritenga necessario, può inviare una mail al coordinatore del Back Office specialistico tematico, formulando un quesito preciso. Il coordinatore del Back Office, con l'ausilio di due operatori, curerà di inviare una risposta entro 48 ore.

Le attività dell'UNAR nell'ambito della risoluzione delle controversie legate alle discriminazioni si declinano sulle seguenti azioni:

- Conciliazione informale: l'Unar, attraverso il suo ufficio, cerca sempre in primo luogo di esercitare un'azione di conciliazione informale per comporre i conflitti.
- Moral suasion: sono i casi in cui l'Ufficio, lungi dal poter attivare forme di assistenza legale o adottare atti o provvedimenti in qualche modo imperativi, agisce utilizzando la forza di persuasione dovuta al proprio ruolo istituzionale, al prestigio, all'autorevolezza e all'expertise riconosciutagli in materia di parità di trattamento, anche attraverso note specifiche. L'azione svolta dall'Ufficio sarà quindi di moral suasion, cioè interviene utilizzando nei confronti del presunto autore della discriminazione una modalità di persuasione volta a influenzare o fare pressione al fine di ottenere un effettivo comportamento socialmente responsabile, senza usare la forza cogente delle leggi e dei regolamenti. In linea generale l'Ufficio promuove incontri e colloqui con le parti in causa volti ad ottenere una conciliazione informale della questione.
- Tutela Legale e Consulenza giuridica: Le modalità operative dell'attività di assistenza legale alle vittime delle discriminazioni prestata dall'UNAR sono molteplici e variano a seconda della tipologia del comportamento denunciato, del contesto ed ambito in cui si verifica la discriminazione o, anche, in base a colui che ha materialmente compiuto l'atto. Si concretano spesso in consulenze riguardo le azioni

legali da intraprendere. Inoltre, l'azione dell'UNAR può esplicarsi anche in un'attività di consulenza rivolta ad altre amministrazioni pubbliche, che si trovano ad affrontare problematiche riguardanti l'applicazione del principio della parità di trattamento, attraverso anche l'espressione di pareri giuridici. È stato istituito un fondo di solidarietà per l'anticipazione delle spese processuali a carico delle vittime di discriminazione e/o delle associazioni legittimate ad agire a loro tutela ai sensi degli art. 4 e 5 del D.Lgs. n° 215/2003; è inoltre in fase di costituzione una rete di mediatori civili.

- Consulenza tematica specialistica sugli altri fattori di discriminazione: i casi relativi ai fattori di discriminazione per età e opinioni personali, disabilità, orientamento sessuale e identità di genere avranno l'apporto di tre back office specialistici, che potranno essere interpellati da operatori e funzionari UNAR per opportuna risoluzione di casi specifici.
- Comunicazione all'Autorità Giudiziaria di eventuali violazioni della legge penale (interessata tutte le volte in cui viene segnalato o vengono rilevati dai mass media dei reati specifici in materia di razzismo).
- Collaborazione e cooperazione con Istituzioni (Prefetture, Consigli Territoriali per l'Immigrazione, OSCAD, Consigliera di Parità, Polizia Postale) e Organizzazioni rappresentative di settore (sindacati, ordine dei giornalisti, organizzazioni datoriali), che grazie ai protocolli con esse promossi rendono possibile un proficuo intervento per una più rapida risoluzione del caso e per rimuovere le discriminazioni in determinati settori.

Cosa fa il 2° livello?

Il trasferimento della gestione del caso al 2° livello implica la presa in carico da parte di un funzionario/esperto qualificato in ambiti specifici, che, su incarico del Direttore, esamina l'istruttoria e procede all'eventuale acquisizione di ulteriori elementi di fatto e circostanze utili, all'esame delle fattispecie giuridiche al fine di predisporre un quadro quanto più esauriente della vicenda rappresentata e all'individuazione dei relativi profili giuridici necessari alla formulazione di un parere complessivo. Il compito del 2° livello di gestione dei casi di discriminazione trattati dall'UNAR è quindi strettamente relativo a tre fasi specifiche: un approfondimento dei fatti, un approfondimento giuridico specialistico ed un'interlocuzione con le istituzioni.

I funzionari di 2° livello possono altresì definire la necessità di avvalersi dei protocolli e degli accordi sottoscritti dall'UNAR a livello nazionale con diverse Istituzioni, laddove in

casi particolarmente complessi e specifici sia necessario un parere specialistico o effettuare comunicazioni di reato o avere notizie di dati relativi a procedimenti penali in corso.

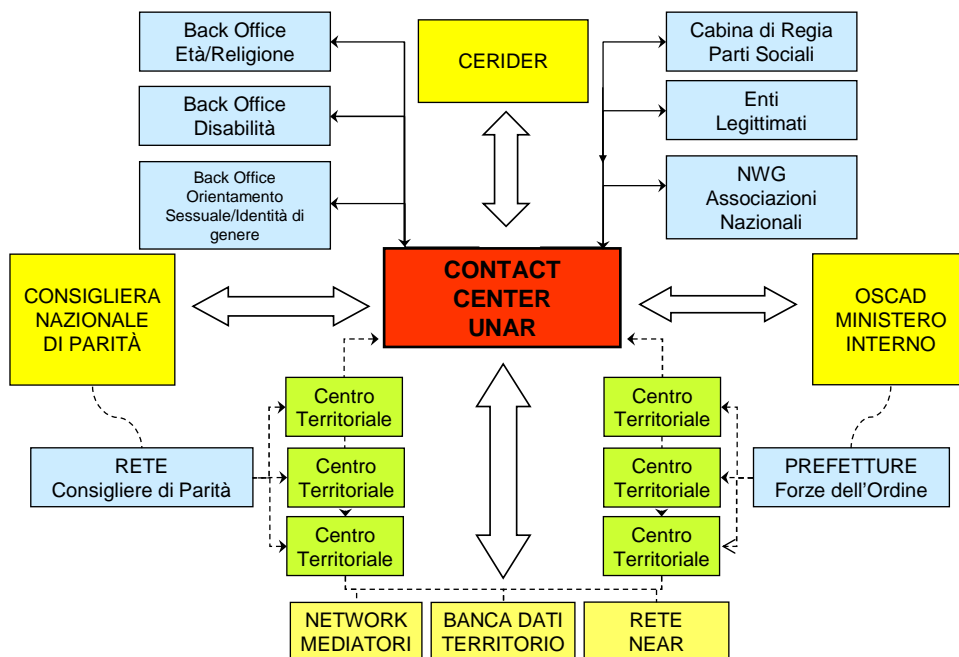
Altre collaborazioni a supporto della risoluzione dei casi

Il Contact Center nazionale ha a disposizione la possibilità di avvalersi di accordi con Enti e Istituzioni nazionali, per collaborazioni a supporto della risoluzione dei casi. Nel caso in cui per la rete degli Osservatori si rendesse necessaria questa collaborazione, sarà necessario inviare il caso al Direttore, il quale provvederà ad assegnarlo al profilo di 2° livello interessato per competenza.

<p>CONSIGLIERA DI PARITA'</p>	<p>Accordo di collaborazione che prevede l'invio agli uffici nazionali della Consigliera di Parità di tutti i casi di discriminazione di genere in ambito lavorativo che pervengano al contact center dell'UNAR, per la presa in carico e la conseguente trattazione. Eseguita la relativa istruttoria, gli uffici nazionali della Consigliera di Parità provvederanno a dare notizia all'UNAR degli esiti degli accertamenti svolti allo scopo di addivenire alla chiusura del provvedimento e alla conseguente archiviazione del caso.</p>
<p>OSCAD</p>	<p>L'UNAR segnalerà all'OSCAD i casi di cui abbia diretta notizia o che pervengano all'attenzione del Contact Center, aventi rilevanza penale, per i quali l'UNAR abbia necessità di acquisire elementi informativi, ai fini di un tempestivo intervento di competenza</p>

<p>POLIZIA POSTALE</p>	<p>La Polizia Postale viene interessata dal 2° livello ogni qualvolta venga identificata sul web una discriminazione o una disparità di trattamento.</p>
<p>MONITORAGGIO PROCEDIMENTI GIUDIZIARI</p>	<p>Nel caso in cui i casi gestiti dall'UNAR siano relativi a procedimenti giudiziari, il 2° livello provvede ad un monitoraggio dei suddetti, in maniera da tenere aggiornato il data base e di provvedere alla chiusura del caso, una volta ottenuti tutti i riscontri necessari.</p>

Tutti i casi inviati dall'UNAR verso altre Istituzioni vengono in ogni caso monitorati, al fine di garantire un feed-back positivo e necessario alla chiusura dei casi stessi con l'obiettivo di ripristinare la condizione di uguaglianza e non discriminazione. Di seguito una visualizzazione della macrostruttura attivata dall'UNAR e delle collaborazioni in atto.



B1. 4. Inserimento informatico

L'UNAR, per consentire la messa in rete delle segnalazioni attraverso il proprio sistema, organizza la formazione rivolta ad antenne ed osservatori per l'utilizzo della piattaforma di inserimento delle segnalazioni di discriminazione.

Le iniziative di formazione tecnica sul sistema vengono effettuate in modo da fornire agli operatori tutte le informazioni utili per la gestione della piattaforma. A questa formazione segue l'assegnazione, ad ogni operatore dell'antenna, del suo account nominativo per consentirgli l'accesso operativo alla piattaforma.

Agli operatori delle antenne viene consegnato un manuale d'uso.

Se necessario potranno essere previste ulteriori giornate di aggiornamento.

B2. Descrizione dei vari ambiti di discriminazione

AMBITI E CONTESTI DI DISCRIMINAZIONE

(per ogni ambito è previsto anche un contesto "altro")

da usare solo quando non è individuabile nessun altro contesto)

<ul style="list-style-type: none">• 1. Casa• 1.1. affitto• 1.2. acquisto• 1.3. agenzie immobiliari• 1.4. case popolari• 1.5. condomini e vicini• 2. Lavoro• 2.2. accesso all'occupazione• 2.3. condizioni lavorative• 2.4. condizioni di licenziamento• 2.5. retribuzione• 2.6. mobbing con aggravante• 2.7. accesso alla formazione• 2.8. colleghi• 3. Scuola e istruzione• 3.1. personale scolastico• 3.2. studenti• 3.3. genitori• 4. Salute• 4.1. ospedale	<ul style="list-style-type: none">• 6. Forze dell'Ordine• 6.1. Polizia di Stato• 6.2. Carabinieri• 6.3. Polizia Municipale• 7. Erogazione servizi da enti pubblici• 7.1. servizi anagrafici• 7.2. servizi socio-assistenziali• 7.3. altro• 8. Erogazione servizi da pubblici esercizi• 8.1. bar• 8.2. discoteca• 8.3. ristorante• 8.4. altro• 9. Erogazione servizi finanziari• 9.1. mutui• 9.2. prestiti• 9.3. finanziamenti• 9.4. polizze assicurative• 10. Mass Media• 10.1. stampa
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • 4.2. pronto soccorso • 4.3. Asl • 4.4. specialisti • 5. Trasporto pubblico • 5.1. personale di servizio • 5.2. azienda di trasporto • 5.3. altri utenti 	<ul style="list-style-type: none"> • 10.2. televisione • 10.3. radio • 10.4. internet • 11. Vita Pubblica • 11.1. politica • 11.2. scritte xenofobe • 11.3 spazi pubblici • 11.4 aggressioni • 12. Tempo Libero • 12.1 associazioni • 12.2 sport • 12.3 spettacolo
--	--

Casa

In questa tematica sono inserite tutte le segnalazioni correlate al tema dell'affitto o dell'acquisto dell'abitazione (compresi i rapporti con intermediari come le agenzie immobiliari), alla partecipazione a bandi pubblici per l'assegnazione di case popolari, nonché problematiche sorte nella relazione con condomini e vicini di casa

- affitto
- acquisto
- agenzie immobiliari
- case popolari
- condomini e vicini
- altro

Lavoro

Si manifestano principalmente con riferimento alle ipotesi di mobbing (violenze verbali, fisiche, psicologiche); difficoltà di accesso al lavoro (richiesta della cittadinanza italiana o conoscenza della lingua italiana come madrelingua o annunci di ricerca di personale che escludono alcune categorie, ...); condizioni lavorative particolarmente gravose; condizioni di licenziamento in contrasto con le norme di tutela dei lavoratori; difficoltà di relazione con i colleghi.

- accesso all'occupazione

- condizioni lavorative
- condizioni di licenziamento
- retribuzione
- mobbing con aggravante
- accesso alla formazione
- colleghi
- altro

Scuola e istruzione

A questa categoria sono riconducibili i casi che segnalano atti discriminatori nei confronti di utenti stranieri (studenti e genitori) da parte del personale della scuola; sono inoltre inseriti i casi relativi a particolari impedimenti riconducibili a specifica discriminazione per l'accesso alle pratiche di riconoscimento del titolo di studio o di accesso ai locali e ai servizi per studenti disabili o comunque riconducibili ai diversi fattori di discriminazione.

- personale scolastico
- studenti
- genitori
- altro

Salute

Questa tematica raccoglie i casi che segnalano episodi di discriminazione per la fruizione dei servizi sanitari, pubblici e privati.

- ospedale
- pronto soccorso
- Asl
- specialisti
- altro

Trasporto pubblico

Sono qui raggruppate le segnalazioni che denunciano eventi discriminatori, che a volte si spingono fino alla mancata fornitura del servizio, da parte del personale del servizio di pubblico trasporto

- personale di servizio
- azienda di trasporto
- altri utenti
- altro

Forze dell'Ordine

Vengono qui inserite le segnalazioni di episodi discriminatori compiuti dalle forze dell'ordine a danno di cittadini stranieri e non (controllo eccessivo nei confronti di determinate persone, spesso legato a stereotipi e luoghi comuni; difficoltà di dialogo e comprensione).

- Polizia di Stato
- Carabinieri
- Polizia Municipale
- altro

Erogazione servizi da enti pubblici

Vengono qui inserite le segnalazioni di episodi discriminatori compiuti da personale degli Enti Pubblici (Comuni, Regioni, ecc.) nell'erogazione dei propri servizi (servizi anagrafici, concessione della residenza, difficoltà di iscrizione dei minori nelle scuole di infanzia, ecc.)

- servizi anagrafici
- servizi socio-assistenziali
- altro

Erogazione servizi da pubblici esercizi

Questa macro area comprende tutti i casi che denunciano la mancata erogazione del normale servizio da parte di un esercizio commerciale (bar, locali, ristoranti).

- bar
- discoteca
- ristorante
- altro

Erogazione servizi finanziari

La categoria raccoglie le segnalazioni relative ad atti discriminatori nella concessione di prestiti, mutui, finanziamenti, polizze assicurative.

- mutui
- prestiti
- finanziamenti
- polizze assicurative
- altro

Mass Media

La categoria raccoglie le segnalazioni relative a presunte discriminazioni messe in atto su carta stampata, televisione, radio, internet (connotazione dell'etnia o dell'orientamento sessuale nella relazione dell'evento; risonanza mediatica data all'evento; pubblicazione di notizie che si basano su stereotipi e non presentano i fatti in modo obiettivo; uso non corretto della terminologia; accostamento nella medesima pagina di articoli sul terrorismo e sull'immigrazione, sulla criminalità e fenomeno migratorio, ecc...)

- stampa
- televisione
- radio
- internet
- altro

Vita Pubblica

Segnalazioni che presuppongono un rapporto di estraneità tra soggetti occasionalmente presenti sullo stesso luogo pubblico. Inserite anche le segnalazioni riguardanti manifesti elettorali, dichiarazioni di esponenti politici, scritte vandaliche a sfondo razziale e xenofobo e, infine aggressioni

- politica
- scritte xenofobe
- spazi pubblici
- aggressioni

Tempo Libero

La tematica comprende le segnalazioni riguardanti contesti di vita comunitaria quali la partecipazione ad associazioni, attività sportive, di intrattenimento (difficoltà di accesso in luoghi di ritrovo; esclusione di persone straniere da una competizione sportiva; ...)

- associazioni
- sport
- spettacolo

B3. Procedure di raccordo tra Contact Center e antenne

Nell'ottica della diffusione sempre più capillare della Rete di antenne antidiscriminazione su tutto il territorio nazionale, sono state stabilite delle procedure standardizzate e monitorabili di trattamento dei casi per quanto riguarda specificatamente l'interazione tra le competenze specifiche delle antenne territoriali e l'azione del Contact Center. Nel paragrafo B1 di queste Linee guida sono state evidenziate alcune procedure relative all'inserimento dei casi nella piattaforma del Contact Center da parte degli operatori dell'UNAR e delle antenne. Qui di seguito si riportano i principali casi di rinvio dei casi dalla struttura nazionale a quelle locali e viceversa.

QUANDO L'UNAR INVIA LA SEGNALAZIONE ALLA RETE LOCALE?

- Per raccogliere elementi reperibili solo territorialmente e che permettano, in maniera più celere ed efficace, l'azione di rimozione della discriminazione da parte dell'UNAR (per esempio: documenti o regolamenti delle istituzioni locali, scritte razziste e manifesti, rassegna stampa locale)
- Per fornire al segnalante la possibilità di parlare di persona con un operatore
- Per favorire attività di mediazione direttamente sul territorio contattando e incontrando direttamente la controparte.
- In presenza di discriminazioni istituzionali poste in essere da amministrazioni pubbliche vigilate, partecipate o controllate dall'Amministrazione che ha istituito il Centro/Osservatorio, ad esempio una ASP comunale, una ASL nel caso degli osservatori regionali, ecc.

QUANDO LA RETE LOCALE INVIA ALL'UNAR LA SEGNALAZIONE?

- Quando il “rango” o la “fisionomia” o la “competenza” del soggetto responsabile della discriminazione induca a ritenere preferibile che l'interlocutore non sia un soggetto locale, ad esempio discriminazioni istituzionali poste in essere da Enti previdenziali o altri Enti nazionali, ecc.
- Quando il caso di cui ha avuto notizia non è di propria competenza territoriale. Gli eventi apparsi su mass media nazionali sono già monitorati dall'UNAR.

C. FAQ

Lista di FAQ raccolte attraverso antenne, gruppi di lavoro interistituzionali, seminari..

1) Come si tutelano le persone che non hanno regolarità di permanenza sul territorio italiano?

L'Unar non limita la propria attività alla tutela delle persone in possesso di regolare permesso di soggiorno, anche se naturalmente la condizione di irregolare presenza sul territorio comporta delle conseguenze, come la possibilità di essere destinatari di un decreto di espulsione, che la vittima dovrà prendere in considerazione, nell'ipotesi che si addivenga ad una denuncia penale o all'esperimento di un'azione civile antidiscriminazione.

2) Come si tutelano le persone che non hanno documenti di riconoscimento?

Essere privi di documenti di identificazione implica gravi conseguenze nel riconoscimento di importanti diritti civili e sociali: in primis impedisce la richiesta di Pds e l'ottenimento della residenza e dell'iscrizione anagrafica, e dunque a cascata priva i soggetti di tutte le altre garanzie. L'ottenimento di documenti di riconoscimento è quindi, come intuibile, essenziale e va perseguito preliminarmente ad ogni altro passo relativo al percorso di integrazione.

Ciò può realizzarsi attraverso la ricostruzione dei documenti da richiedersi presso il Consolato del Paese di provenienza, nel caso in cui i documenti siano andati distrutti, o con varie altre procedure, a seconda degli specifici casi.

3) Cosa può fare Unar nei casi di utilizzo di linguaggio discriminatorio diffuso da parte dei media (esempio sull'utilizzo del termine clandestino in questi giorni sugli eventi di Lampedusa, ecc...).

Può aprire un caso e affidare agli operatori di primo o secondo livello l'istruttoria, al fine di segnalare i comportamenti discriminatori che fossero rilevati nell'uso del

linguaggio da parte dei media. Ma l'utilizzo del termine clandestino, di per sé non integra, *prima facie*, gli estremi di un comportamento discriminatorio. Bisognerà quindi in concreto verificare se ci siano altri elementi che siano riconducibili a fattispecie discriminatorie.

4) Qual è il protocollo dei tempi di gestione delle segnalazioni?

In armonia con i tempi stabiliti per il I livello UNAR e compatibilmente con le possibilità organizzative, l'antenna non potrà lasciar passare più di tre giorni dall'arrivo della segnalazione alla trasmissione al I livello territoriale. Salvo casi particolari, **l'antenna non potrà trattenere il caso in lavorazione per più di 7 giorni lavorativi alla fine dei quali dovrà o chiudere il caso o trasmetterlo al II livello UNAR.**

5) Antenna e Unar possono gestire un caso insieme?

Può darsi collaborazione operativa tra antenna e I livello UNAR mediante l'apposito referente presso il Contact Center, ma deve sempre essere salvaguardata la responsabilità di chi pro tempore è incaricato del fascicolo. Questo operatore, oltre a inserire nella scheda informatica le informazioni relative al lavoro da lui svolto dovrà altresì annotare i contributi chiesti e ricevuti rispettivamente da una antenna o dal I livello UNAR. L'operatore pro tempore resta anche responsabile del rispetto dei tempi di lavorazione. Se le circostanze lo consigliano può essere preferibile trasmettere il caso a chi effettivamente se ne sta occupando.

6) Le password sono personali e nominative?

Le password sono personali e nominative perché deve essere rintracciabile la persona fisica responsabile dell'inserimento. È cura dell'ente gestore dell'antenna e del referente istituzionale comunicare eventuali modifiche ed integrazioni di personale referente che opera nelle antenne e negli osservatori

7) L'unar può fare una lettera di supporto per la gestione di casi all'antenna nel caso ci sia necessità?

Sì, l'UNAR se l'antenna lo ritiene utile può supportare attraverso comunicazioni scritte ed ufficiali (ad esempio ad enti locali, associazioni nazionali, sindacati...)

In questo caso, sarà compito dell'antenna stessa redigere il testo e inviarlo per la firma al II livello UNAR

8) i casi inseriti devono necessariamente essere nominativi?

Siccome l'obiettivo dell'UNAR è quello di corresponsabilizzare la vittima nella propria tutela, in genere non si accettano segnalazioni anonime.

9) Quali tipi di sostegno garantisce l'Unar alle reti?

L'Unar garantisce alle Reti sostegno di tre tipi:

- immateriale: mediante formazione, assistenza tecnica, ecc.
- strumentale: attraverso la messa a disposizione gratuita del software per l'inserimento dei casi.
- finanziario: mediante l'erogazione di contributi a Regioni ed Enti Locali sottoscrittori di protocolli; mediante il supporto alla costruzione di reti di partenariato per progetti regionali, nazionali, europei.

10) Quando la rete locale invia all'UNAR la segnalazione?

- Quando il "rango" o la "fisionomia" o la "competenza" del soggetto responsabile della discriminazione induca a ritenere preferibile che l'interlocutore non sia un soggetto locale, ad esempio discriminazioni istituzionali poste in essere da Enti previdenziali o altri Enti nazionali, ecc.
- Quando il caso di cui ha avuto notizia non è di propria competenza territoriale. Gli eventi apparsi su mass media nazionali sono già monitorati dall'UNAR.

11) Quando l'UNAR invia la segnalazione alla rete locale.

- Per raccogliere elementi reperibili solo territorialmente e che permettano, in maniera più celere ed efficace, l'azione di rimozione della discriminazione da parte dell'UNAR (per esempio: documenti o regolamenti delle istituzioni locali, scritte razziste e manifesti, rassegna stampa locale)
- Per fornire al segnalante la possibilità di parlare di persona con un operatore
- Per favorire attività di mediazione direttamente sul territorio contattando e incontrando direttamente la controparte.
- In presenza di discriminazioni istituzionali poste in essere da amministrazioni pubbliche vigilate, partecipate o controllate dall'Amministrazione che ha istituito il Centro/Osservatorio, ad esempio una ASP comunale, una ASL nel caso degli osservatori regionali, ecc.

