



VENETO LAVORO

**LINEE GUIDA
PER LA COSTITUZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELL'OSSERVATORIO
REGIONALE ANTIDISCRIMINAZIONE, DELLE ANTENNE TERRITORIALI,
DEI PUNTI INFORMATIVI E DEI RADAR**

Venezia, marzo 2015



**Osservatorio
Regionale
Antidiscriminazione
Razziale**

PARTE 1: LA RETE REGIONALE ANTIDISCRIMINAZIONE	3
Riferimenti normativi.....	3
Struttura organizzativa dell'Osservatorio Regionale Antidiscriminazione, delle Antenne Territoriali e dei Punti Informativi e rispettivi compiti.....	3
L'Osservatorio Regionale	3
Le Antenne Territoriali	4
I Punti Informativi.....	6
I Radar.....	6
 PARTE 2: LINEE GUIDA PER IL FUNZIONAMENTO DELLE ANTENNE TERRITORIALI ANTIDISCRIMINAZIONE E PER LA GESTIONE DEI CASI.....	8
Formazione	8
Prevenzione, sensibilizzazione e contrasto della discriminazione.....	8
PROCEDURE DI GESTIONE CASI	9
1. Ricezione e rilevazione.....	9
2. Accoglimento	10
3. Lavorazione	12
4. Tempistica di trattamento dei casi	13

PARTE 1: LA RETE REGIONALE ANTIDISCRIMINAZIONE

Riferimenti normativi

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, in riferimento al Protocollo d'intesa tra UNAR e Regione Veneto in materia di prevenzione e contrasto alle discriminazioni razziali, sottoscritto in data 21 marzo 2013, e in attuazione del Piano triennale 2013-2015 di iniziative ed interventi nel settore dell'immigrazione, approvato dal Consiglio Regionale con delibera n. 86 del 29.10.2013, e della Deliberazione della Giunta Regionale n. 2190 del 27 novembre 2014, la Regione istituisce l'Osservatorio regionale di prevenzione e contrasto delle discriminazioni basate sulla razza e l'origine etnica, di seguito denominato Osservatorio Regionale Antidiscriminazione, quale organismo di garanzia con compiti di indirizzo, coordinamento e supporto delle attività della Rete Regionale Antidiscriminazione costituita dalle Antenne Territoriali e dai Punti Informativi.

L'Osservatorio ha la funzione di organismo di sintesi e monitoraggio delle azioni presenti sul territorio, oltreché di sensibilizzazione e contrasto delle discriminazioni.

Struttura organizzativa dell'Osservatorio Regionale Antidiscriminazione, delle Antenne Territoriali e dei Punti Informativi e rispettivi compiti

L'Osservatorio Regionale

Istituito presso Veneto Lavoro, ha l'obiettivo di promuovere azioni finalizzate a prevenire e contrastare le discriminazioni fondate sulla razza e l'origine etnica. Per far ciò si avvale della Rete Regionale Antidiscriminazione, costituita da una serie di Antenne Territoriali, Punti Informativi e Radar distribuiti su tutto il territorio regionale. L'Osservatorio si occupa della promozione e del coordinamento delle attività della Rete, della formazione costante degli operatori, della stesura di protocolli d'intesa con realtà che possano supportare le Antenne Territoriali nella gestione dei casi. L'Osservatorio si coordina regolarmente con l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR) e si occupa inoltre di monitorare e analizzare i dati concernenti le discriminazioni, acquisendo la casistica dalla Rete Regionale Antidiscriminazione.

L'Osservatorio Regionale è tenuto a:

- promuovere azioni finalizzate a prevenire e contrastare le discriminazioni razziali anche attraverso la diffusione di buone pratiche;

- monitorare e analizzare il fenomeno delle discriminazioni a sfondo etnico-razziale;
- esaminare eventuali segnalazioni di fenomeni discriminatori che possano pervenire anche da parte di singoli cittadini o da realtà associative;
- progettare e realizzare, in collaborazione con le Antenne Territoriali, i Punti Informativi e i Radar, iniziative di sensibilizzazione e di informazione sul tema delle discriminazioni;
- elaborare strumenti per il monitoraggio, l'analisi ed il contrasto legale di fenomeni discriminatori;
- ampliare la Rete regionale di Antenne Territoriali, Punti Informativi e Radar;
- formare gli operatori e le operatrici delle Antenne Territoriali, dei Punti Informativi e dei Radar rispetto a: utilizzo del Contact Center UNAR per la raccolta e la gestione dei casi; conoscenza del fenomeno; analisi e valutazione dei casi; conoscenza della legislazione antidiscriminazione ecc., nella prospettiva di creare la figura dell'operatore esperto in antidiscriminazione;
- sottoscrivere protocolli con associazioni e realtà che possano supportare le Antenne nella gestione dei casi;
- coordinare le attività della Rete Regionale Antidiscriminazione;
- istituire un tavolo di condivisione delle esperienze in ambito di prevenzione e contrasto delle discriminazioni.

L'Osservatorio Regionale provvede inoltre a:

- predisporre un kit identificativo per le Antenne Territoriali e i Punti Informativi;
- predisporre la scheda di rilevazione dei casi di discriminazione;
- predisporre la modulistica ufficiale;
- predisporre una sezione all'interno del portale Venetoimmigrazione dedicata alla Rete Regionale Antidiscriminazione;
- valutare e ammettere le Antenne Territoriali, i Punti Informativi e i Radar;
- aggiornare la mappa delle Antenne Territoriali, dei Punti Informativi e dei Radar.

Le Antenne Territoriali

Le Antenne Territoriali svolgono la funzione di punti di accesso per l'utenza. Prima funzione dell'Antenna sarà valutare le segnalazioni e procedere all'eventuale accompagnamento del caso. Sarà dunque compito dell'Antenna definire con l'utente la strategia di azione, offrendo ad esso il supporto psicologico e materiale necessario e attivando, anche per mezzo dell'Osservatorio, i servizi e gli strumenti messi a disposizione dalle istituzioni, dalle organizzazioni e dalle associazioni che hanno sottoscritto con la Rete Regionale Antidiscriminazione protocolli d'intesa e cooperazione. Le attività delle Antenne Territoriali, date le loro specificità e complessità, richiedono

personale qualificato e con conoscenze e competenze trasversali in materia di contrasto alla discriminazione razziale.

Le Antenne Territoriali si costituiscono attraverso la firma di un Protocollo messo a punto dall'Osservatorio Regionale Antidiscriminazione.

L'Antenna Territoriale è tenuta a:

- svolgere attività informative, promozionali e di sensibilizzazione;
- fungere da concreto punto di accesso per l'utenza (ricevimento, orientamento, consulenza, ecc.);
- accogliere e trattare le segnalazioni, utilizzando il software direttamente connesso al Contact Center UNAR e la modulistica per il monitoraggio predisposta dall'Osservatorio Regionale;
- effettuare colloqui in orari dedicati o previo appuntamento;
- concordare con il segnalante le strategie di intervento;
- svolgere attività di back office (istruttoria di casi, raccolta informazioni, tenuta relazioni, dotazione e aggiornamento della mappa dei soggetti che operano nel campo dell'immigrazione o a cui gli immigrati, che si presentano allo sportello, possono essere orientati, dei loro riferimenti, orari, competenze ecc);
- partecipare agli incontri di coordinamento organizzati dall'Osservatorio Regionale;
- promuovere, in sede locale, i servizi forniti, l'articolazione delle Antenne Territoriali e dei Punti Informativi, le modalità e gli orari di accesso.

L'Antenna Territoriale è soggetta ai seguenti requisiti operativi

Le Antenne Territoriali dovranno:

- avere sede nella Regione del Veneto;
- svolgere attività nell'ambito dell'immigrazione, del lavoro e del sociale;
- avere esperienza almeno biennale maturata nell'ambito dell'immigrazione;
- non appartenere ad organizzazioni politiche-partitiche.

L'Antenna Territoriale è soggetta ai seguenti requisiti funzionali

- account per accesso al software del Contact center UNAR;
- linea telefonica e indirizzo e-mail dedicati;
- postazione informatica;
- apertura settimanale stabile;
- presenza di operatori assegnati in modo stabile e continuativo;
- individuazione di un referente tecnico (con funzioni di interfaccia sia con l'Osservatorio Regionale 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.

I Punti Informativi

I Punti Informativi si occupano di portare a conoscenza dei potenziali utenti i servizi offerti dalla Rete regionale contro le discriminazioni fondate sulla razza e l'origine etnica e di sensibilizzare l'opinione pubblica. È di loro competenza l'indirizzo del caso alle Antenne Territoriali e la distribuzione di materiali informativi. Possono raccogliere le prime informazioni necessarie alla gestione del caso.

I Punti Informativi si costituiscono attraverso la firma di un Protocollo messo a punto dall'Osservatorio Regionale Antidiscriminazione.

Il Punto Informativo è tenuto a:

- distribuire materiali informativi;
- svolgere attività di sensibilizzazione sui temi del contrasto alla discriminazione;
- orientare le persone che vogliono segnalare un caso ad una Antenna Territoriale;
- raccogliere le prime informazioni sull'accaduto, se concordato con l'Osservatorio Regionale, e inserire il caso nel Contact Center UNAR;
- partecipare agli incontri di coordinamento organizzati dall'Osservatorio Regionale.

Il punto informativo è soggetto ai seguenti requisiti operativi

- avere sede nella Regione del Veneto;
- non appartenere ad organizzazioni politiche-partitiche;
- avere una sede con punti di accesso al pubblico.

Il punto informativo è soggetto ai seguenti requisiti funzionali

- collaborare con le Antenne Territoriali;
- individuare un referente tecnico.

I Radar

I Radar si occupano di realizzare attività specifiche che riguardano l'informazione, la promozione e la sensibilizzazione in materia di prevenzione e contrasto della discriminazione, negli ambiti nei quali abitualmente operano (scolastico, sociale, lavorativo,...).

Si occupano altresì di indirizzare eventuali vittime o testimoni di discriminazione alle Antenne Territoriali e/o ai Punti Informativi.

Il Radar è tenuto a:

- svolgere attività informative, promozionali e di sensibilizzazione;
- realizzare attività e progetti specifici su tematiche inerenti la prevenzione e il contrasto delle discriminazioni;
- partecipare agli incontri di coordinamento organizzati dall'Osservatorio Regionale;
- indirizzare eventuali vittime o testimoni di discriminazione alle Antenne Territoriali e/o ai Punti Informativi;
- promuovere i servizi forniti dalla Rete regionale, l'articolazione delle Antenne Territoriali e dei Punti Informativi, le modalità e gli orari di accesso.

Il Radar è soggetto ai seguenti requisiti operativi

Il Radar dovrà:

- avere sede nella Regione del Veneto;
- svolgere attività nell'ambito dell'immigrazione, del lavoro e del sociale;
- avere esperienza almeno biennale maturata nell'ambito dell'immigrazione;
- non appartenere ad organizzazioni politiche-partitiche.

Il Radar è soggetto ai seguenti requisiti funzionali

- individuazione di un referente (con funzioni di interfaccia con l'Osservatorio Regionale);
- rientrare in una delle seguenti categorie: cooperativa, associazione, organismo, altro soggetto no profit;
- collaborare con le Antenne Territoriali e i Punti Informativi.

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

Formazione

L'Osservatorio Regionale programma iniziative di formazione volte a fornire agli operatori delle Antenne Territoriali e dei Punti Informativi gli strumenti necessari a poter operare nel campo della prevenzione e della rimozione delle discriminazioni razziali. Gli incontri, organizzati in collaborazione con UNAR, verteranno su diversi aspetti inerenti le discriminazioni sul lavoro, con un taglio sia teorico che operativo, ed illustreranno l'utilizzo del Contact Center UNAR.

Prevenzione, sensibilizzazione e contrasto della discriminazione

L'Osservatorio Regionale Antidiscriminazione opera nella prospettiva di prevenire, sensibilizzare e contrastare la discriminazione. In questa prospettiva opera attraverso:

- segnalazioni di discriminazioni attraverso l'inserimento dei casi nel Contact Center UNAR;
- trasmissione all'UNAR 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, Antenne Territoriali, Punti Informativi, Radar e UNAR per la programmazione delle attività di formazione e aggiornamento, partendo da una analisi dei bisogni sul territorio;
- partecipazione a bandi e programmi europei sui temi dell'antidiscriminazione;
- 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;
- partecipazione a tavoli tematici territoriali.

PROCEDURE DI GESTIONE CASI

1. Ricezione e rilevazione

Si intende l'individuazione di un episodio di discriminazione segnalato alle Antenne Territoriali o ai Punti Informativi attraverso diversi canali di provenienza. L'episodio di discriminazione può connotarsi come reale o percepito, ma in ogni caso la segnalazione va accolta.

In questa fase risulta particolarmente importante creare un ambiente in cui il segnalante – vittima o testimone – si senta accolto e ascoltato.

Il caso può giungere all'Antenna Territoriale (e in alcuni casi ai Punti Informativi) direttamente 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. La segnalazione può avvenire anche ad opera di un testimone.

- **Posta elettronica e/o numero telefonico dedicato**

Le Antenne Territoriali possono ricevere segnalazioni anche via mail o telefonicamente.

Il caso può giungere all'Antenna Territoriale (e in alcuni casi ai Punti Informativi) indirettamente da:

- **Invio dall'Osservatorio Regionale**

Qualora l'Osservatorio Regionale riceva segnalazioni o venga a conoscenza di casi di presunta discriminazione, provvede a indirizzarli alle Antenne Territoriali.

- **Rassegna stampa e Monitoraggio siti web**

Tra i casi reperiti sulla stampa locale e nel monitoraggio web, laddove effettuato, l'Antenna inserisce nella piattaforma UNAR 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 le Antenne Territoriali al fine di raccogliere elementi reperibili solo territorialmente e che permettano, in maniera più celere ed efficace, l'azione di contrasto della discriminazione da parte dell'UNAR. In questo caso sarà l'UNAR a chiedere – tramite il responsabile regionale della rete – l'intervento dell'Antenna Territoriale 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 Territoriale 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.

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 abbia istituito l'Antenna/Osservatorio.

2. Accoglimento

Quando le Antenne Territoriali e, laddove concordato, i Punti Informativi ricevono una segnalazione, inseriscono il caso nel Contact Center dell'UNAR. Nel dettaglio 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. L'operatore deve 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 accadere infatti che le persone che abbiano assistito al fatto o ai fatti non siano disposte a testimoniare (per es.: compagni di lavoro che temono ritorsioni);

- Azioni intraprese: l'operatore deve indagare se il segnalante abbia già avviato un procedimento giudiziario (con una denuncia alle Forze dell'Ordine per esempio), se si sia rivolto a un ente o a un sindacato, o se abbia preso altre iniziative;
- Bisogna poi chiedere se il segnalante sia in possesso di altri documenti che possano essere utili.

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 ed affinché 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 caso 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).

3. Lavorazione

Il primo livello di gestione di un caso di denuncia di discriminazione è affidato all'Antenna Territoriale locale.

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

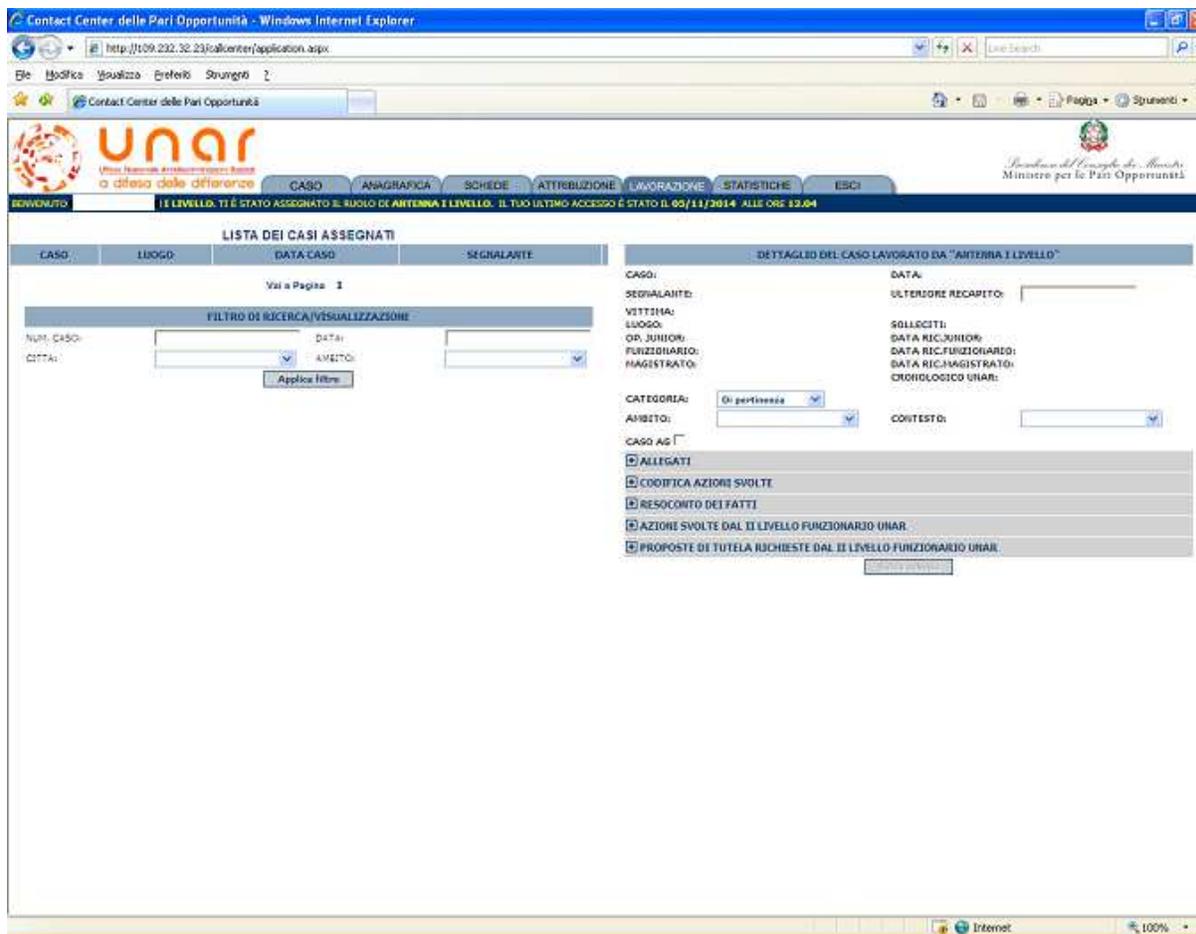
- fornendo informazioni, orientamento e, se necessario, supporto psicologico;
- accompagnando le vittime delle discriminazioni nel percorso di conciliazione attraverso attività di mediazione tra le controparti;
- accompagnando le vittime delle discriminazioni nel percorso giurisdizionale, qualora esse decidano di agire in giudizio per l'accertamento e la repressione del comportamento lesivo.

L'operatore dell'Antenna deve concordare con il segnalante la strategia di azione e raccogliere la documentazione necessaria:

- 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.

Nel corso della trattazione del caso, vanno inseriti nel Contact Center UNAR le azioni intraprese e 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.

Nel caso di dubbi o necessità di ulteriori approfondimenti, l'Antenna potrà rivolgersi al proprio referente regionale, il quale, se necessario, si confronterà con il Contact Center dell'UNAR.



4. 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 la seguente tempistica standard per la trattazione delle segnalazioni:

- accoglimento e inserimento nel Contact Center UNAR: **max 3 giorni lavorativi**;
- trasmissione al *I livello* del Contact Center: **max 5 giorni lavorativi**;
- lavorazione e chiusura, salvo casi particolari: **14 giorni lavorativi**, alla fine dei quali si dovrà o chiudere il caso o trasmetterlo al II livello UNAR.