



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per le Pari Opportunità



Ministero dell'Interno
Dipartimento per le Libertà
Civili e l'Immigrazione



***Strumenti di prevenzione,
rimozione e monitoraggio
delle discriminazioni
a cura dell'UNAR***

 REGIONE
PIEMONTE



Progetto Rete delle Antenne Territoriali per la prevenzione e il contrasto delle discriminazioni razziali
Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi



Le discriminazioni restano spesso sommerse: non si segnalano perché..

Perché sono implicite, istituzionali, occulte, apparentemente neutre

Perché manca la consapevolezza dei propri diritti

Per paura di ritorsioni o ripercussioni su sé e i propri cari

Per diffidenza verso le istituzioni di tutela

Perché non si sa a chi rivolgersi





E' importante segnalare i casi di discriminazione

Perché?

- Per **rimuovere** le condotte discriminatorie
- Per **monitorare** il fenomeno





Chi può segnalare un caso di discriminazione?

- **Vittima**
- **Testimone**

Come segnalare un caso di discriminazione?

Rivolgendosi al **Contact Center**

attraverso:

portale **www.unar.it**

oppure

Numero Verde **800 90 10 10**





CONTACT CENTER UNAR: Canali di ricezione delle denunce

Il Contact center dell'UNAR si occupa della raccolta delle denunce di discriminazione su tutto il territorio nazionale effettuate attraverso diversi canali

Oltre a:

- **Numero verde 800 90 10 10**
- **Sito www.unar.it**

Anche:

- Fax
- Lettera
- Rassegna stampa
- Osservatorio media e Web
- Reti territoriali (*laddove già attive*)
- Casi istruiti direttamente dall'UNAR



CONTACT CENTER UNAR: Iter di trattazione dei casi di discriminazione

istruttoria

- da parte del I livello (contact center)
- del soggetto locale (antenna)

azione

- da parte del II livello (Direttore, Dirigente, Funzionari UNAR)

risoluzione

- con la chiusura del caso già al I livello
- con il monitoraggio se si tratta di un caso giudiziario
- con la trasmissione al Direttore



CONTACT CENTER UNAR: trattamento delle denunce

Il contact center stabilisce la procedura da seguire caso per caso.

- Apre un'istruttoria del caso
- Se possibile procede ad una risoluzione mediante conciliazione
- Qualora siano coinvolte istituzioni, si provvede a differenti modalità risolutive, che vanno dalla comunicazione scritta all'invio del caso ad un funzionario dell'UNAR, consulenza legale, coinvolgimento di altri soggetti (*consigliera di parità, OSCAD, sindacati, associazioni di categoria, ordine dei giornalisti*).
- Il caso viene chiuso quando viene ristabilito il principio di uguaglianza, o attraverso un risarcimento oppure attraverso l'eliminazione della discriminante dedotta.





CONTACT CENTER UNAR: sistema informatico

Una volta preso in carico il caso, qualsiasi sia il canale di provenienza



gli **operatori del contact center** provvedono all'apertura dell'istruttoria su supporto informatico, inserendo i dati all'interno di una **piattaforma informatica** che ne consenta la lavorazione e la tracciatura, e l'utilizzo ad uso statistico e di monitoraggio.

Gli **operatori delle antenne territoriali** lavorano sulla stessa piattaforma, in maniera da essere sempre in comunicazione con l'UNAR e garantire l'integrità dei dati raccolti.



LA SEGNALAZIONE: gli elementi da raccogliere

- Quando
- Dove
- Chi è il responsabile
(indirizzo, telefono)
- Perché
- Testimoni
- Azioni intraprese: legale, ente,
sindacato, forze dell'ordine etc...
- Se in possesso di documenti relativi al
caso da allegare all'evento
- Quali sono le aspettative dal servizio



COME OCCUPARSI DELLA SEGNALAZIONE

1. Acquisire informazioni

- 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



COME OCCUPARSI DELLA SEGNALAZIONE

2. Intervenire per rimuovere la discriminazione

- 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.



AMBITI E CONTESTI DI DISCRIMINAZIONE

(per ogni ambito è previsto anche un contesto “altro”
da usare solo quando non è individuabile nessun altro contesto)

- **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
- 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
- **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
- **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
- 10.2. televisione
- 10.3. radio
- 10.4. internet
- **11. Vita Pubblica**
- 11.1. politica
- 11.2. scritte xenofobe
- 11.3. spazi pubblici
- **12. Tempo Libero**
- 12.1 associazioni
- 12.2 sport
- 12.3 spettacolo

CONTACT CENTER UNAR: gli ambiti - 1

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.

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.

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

TRASPORTI: Sono qui raggruppate le segnalazioni che denunciano eventi discriminatori, che a volte si spingono fino alla mancata fornitura del servizio, ai danni di utenti stranieri da parte del personale del servizio di pubblico trasporto.

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.

SALUTE: Questa tematica raccoglie i casi che segnalano episodi di discriminazione per la fruizione dei servizi sanitari, pubblici e privati, da parte di pazienti stranieri.



CONTACT CENTER UNAR: gli ambiti - 2



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

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).

MASS MEDIA: La categoria raccoglie le segnalazioni relative a presunte discriminazioni messe in atto su carta stampata, televisione, radio, internet (connotazione dell'etnia 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).

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, 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; ...).



CONTACT CENTER UNAR: qualche caso



CASO 1 - Salute: Donna extracomunitaria che chiede di essere ricoverata per un'interruzione di gravidanza e l'operatore sanitario obietta di non poterlo fare in quanto non in possesso di tessera sanitaria e per la presenza prima di lei di donne con la cittadinanza. Intervento dell'UNAR presso la direzione sanitaria dell'ospedale che rimuove la discriminante e ammette la donna al ricovero basandosi solamente sul criterio di graduatoria nella presentazione.

L'intervento dell'UNAR ha visto una prima fase di acquisizione di informazioni attraverso associazioni o istituzioni (*Consigli Territoriali per l'Immigrazione, Enti locali*) e relativa assunzione di dati per il reperimento ove non sia la stessa vittima a comunicare, e una seconda fase di intervento da parte di un funzionario dell'UNAR presso la Direzione Sanitaria che rimuove la discriminazione.



CONTACT CENTER UNAR: qualche caso

CASO 2 - Lavoro: Il segnalante lamenta che su un sito di un'agenzia interinale c'è un annuncio in cui tra i requisiti per accedere al posto si richiede che la persona sia "bresciana di nascita". L'UNAR predisponde nota all'agenzia al fine di invitarla a non pubblicare inserzioni discriminatorie. L'agenzia risponde e si scusa.

CASO 3 – Erogazione servizi finanziari: Un segnalante rumeno lamenta che una compagnia di assicurazioni applica tariffe maggiori rispetto ai cittadini italiani. L'operatore verifica inserendo nel modulo *online* diverse cittadinanze di potenziali contraenti e accerta che la tariffa viene maggiorata rispetto a quella italiana quando viene indicata la cittadinanza romena. L'UNAR invia una nota alla compagnia di assicurazione. Questa risponde dichiarando che le differenziazioni delle proprie tariffe ed i relativi premi di polizza sono determinati in base a valutazioni di carattere esclusivamente tecnico/statistico senza che possa esistere una tariffa fondata univocamente sullo "stato di cittadinanza" o, tantomeno, sul fatto che sia rivolta a cittadini romeni. L'UNAR avvia una serie di contatti con l'ISVAP e l'ANIA al fine di costituire un comitato tecnico congiunto che, in base ai compiti istituzionalmente affidati all'Ufficio dal D.Lgs 215/2003, proceda alla definizione di un codice di condotta in materia di polizze RCA.



CONTACT CENTER UNAR: qualche caso



CASO 4 – Erogazione servizi da enti pubblici: L'UNAR, intervenendo su un Comune, riesce a far sì che una coppia (marito italiano e moglie moldava) possa rientrare in un bando per l'assegnazione di un bonus per l'acquisto della prima casa facendo eliminare il requisito di cittadinanza italiana.

CASO 5 – Erogazione servizi da enti pubblici: ordinanza di un sindaco che, nel conferimento del bonus bebè, introduce il principio di cittadinanza, contravvenendo sia alle norme della costituzione che alle convenzioni sull'infanzia. Intervento tramite la Prefettura che comunica al sindaco la violazione delle predette norme, provvedendo a far cambiare l'ordinanza.



CONTACT CENTER UNAR: qualche caso



CASO 6 – Mass media: La segnalante fornisce all'UNAR i link di diversi gruppi che inseriscono contenuti a carattere discriminatorio su Facebook, pieni di espressioni offensive verso diversi credi religiosi, in particolare verso gli ebrei e i musulmani. In seguito alla segnalazione l'UNAR effettua un controllo dei gruppi indicati. Avendo rinvenuto un gran numero di commenti a sfondo razzista, antisemita e islamofobo l'UNAR invia una segnalazione alla Polizia Postale. Dopo alcuni mesi l'Ufficio constata l'effettiva rimozione dal social network dei link segnalanti.

CASO 7 – Mass media: viene segnalata all'UNAR la pagina Facebook di una consigliera comunale di una grande città che, dopo il furto di una borsa, scrive frasi discriminatorie contro i rom. L'UNAR segnala la pagina alla Polizia Postale che la rimuove e scrive alla consigliera, che si scusa pubblicamente.



CONTACT CENTER UNAR: Dati 2010

**Segnalazioni raccolte nel 2010:
766 di cui 540 pertinenti**
(nel 2009: 373 di cui 241 pertinenti)

Tipo di richieste:

Parere 53,5%
Sostegno/aiuto 40,1%
Altro 6,4%

Provenienza della segnalazione:

Call Center: 74,8%
WEB: 18,9%
Reti territoriali 6,3 %

Tipo di segnalante:

Vittima 41,1%
Testimone 20%
Associazione/Ente 8%
UNAR 30,9%

Canale di ricezione:

Numero verde: 29,8%
E-mail, fax, lettera: 17,6%
Web: 19,4%
Media: 26,3%
Rete territoriale: 5%
Altro: 1,9%



CONTACT CENTER UNAR: Dati 2010

| Ambito della discriminazione: | % |
|---|--------|
| Mass media | 19.9 % |
| Vita pubblica | 17.8 % |
| Erogazione servizi da enti pubblici | 16.9 % |
| Lavoro | 11.3 % |
| Casa | 8.9 % |
| Tempo libero | 8.0 % |
| Erogazione servizi da pubblici esercizi | 5.4 % |
| Scuola e Istruzione | 3.3 % |
| Erogazione servizi finanziari | 3.3 % |
| Forze dell'ordine | 2.4 % |
| Salute | 2.4 % |
| Trasporto pubblico | 1.1 % |

*Crescono i casi relativi ai **mass-media** in virtù della forte azione dell'UNAR nel monitoraggio dei mezzi di comunicazione*

*Aumentano anche le segnalazioni relative alla **vita pubblica** e **all'erogazione di servizi da enti pubblici***



CONTACT CENTER UNAR: Dati 2010

| Esito dei casi: | % |
|--|-------|
| Conciliazione | 75% |
| Istruttorie | 13,1% |
| Procedimenti giudiziari | 7,4% |
| Osservatorio per la Sicurezza Contro gli Atti Discriminatori (OSCAD) | 1,9% |
| Polizia Postale | 2% |
| Consigliera nazionale di parità | 0,6% |

A fine 2010...

3 casi di discriminazione su 4 sono stati chiusi attraverso una conciliazione dell'UNAR; per il 13,1% l'istruttoria è tuttora in corso, mentre per il 7,4% è in corso di svolgimento un procedimento giudiziario monitorato dall'Ufficio.

Alcuni casi sono stati invece inviati all'OSCAD e alla Polizia postale o alla Consigliera nazionale di parità, organismi con i quali sono stati sottoscritti appositi accordi operativi per la sistematizzazione e una maggiore efficacia dell'intervento.



CONTACT CENTER UNAR: Dati 2010

Profilo demografico dei segnalanti

| Sesso | vittima | testimone |
|---------|---------|-----------|
| maschio | 56.4 % | 58.4 % |
| femmina | 46.3 % | 41.6 % |

| Età in classi | vittima | testimone |
|------------------|---------|-----------|
| Meno di 35 anni | 40% | 36.6 % |
| Tra 35 e 64 anni | 58.5 % | 61.3 % |
| 65 anni e oltre | 1.5 % | 2.2 % |

Nel 2010 tra gli individui che hanno contattato l'UNAR c'è stata una prevalenza di uomini, nella maggior parte dei casi adulti (con una età compresa tra i 35 e i 64 anni).



CONTACT CENTER UNAR: Dati 2010

| Area geografica di provenienza | vittima | testimone |
|--------------------------------|---------|-----------|
| Africa | 12.6 % | 2.0 % |
| Africa del Nord | 20.9 % | 4.0 % |
| America Latina | 9.8 % | 5.9 % |
| America settentrionale | 5.1 % | 1.0 % |
| Europa | 1.4 % | 1.0 % |
| Europa orientale e Balcani | 23.3 % | 4.0 % |
| Italia | 27.0 % | 82.2 % |

Quasi 1 segnalazione su 4 (23,3% delle vittime) riguarda persone straniere che provengono dall'Europa orientale e dai Balcani; le segnalazioni di persone dell'Africa del Nord sono il 20,9%. Nel complesso le vittime straniere sono il 63,4%, mentre il 9,7% è composto da persone di origine straniera con cittadinanza italiana. Infine, l'82,2% dei testimoni di discriminazione è di cittadinanza italiana.

CONTACT CENTER UNAR: Dati 2010



| Condizione occupazionale | vittima | testimone |
|--------------------------|---------|-----------|
| Operaio | 25.7 % | 9.6 % |
| Impiegato | 23.6 % | 42.2 % |
| Imprenditore | 1.6 % | 0.0 % |
| Libero professionista | 6.3 % | 13.3 % |
| Artigiano | 1.6 % | 1.2 % |
| Commerciante | 3.7 % | 3.6 % |
| Lavori occasionali | 5.2 % | 2.4 % |
| Lavoro interinale | 0.5 % | 0.0 % |
| Collaborazione domestica | 6.8 % | 3.6 % |
| Non lavoro | 24.1 % | 24.1 % |
| Non ha mai lavorato | 1.0 % | 0.0 % |

La maggior parte delle vittime è impiegata come operaio (25,7%), mentre gli impiegati sono il 23,6%.

Tra i testimoni sale la quota di soggetti impiegati in mansioni non manuali (42,2%).

Numerose sono anche le persone che non lavorano (24,1%), in prevalenza si tratta di donne.



**UGUAGLIANZA
IN AZIONE**



**LA DISCRIMINAZIONE È UN FENOMENO CHE
SPESSO RIMANE SOMMERSO, PER PAURA,
IGNORANZA, SFIDUCIA.**

**ATTRAVERSO LA RETE DELLE ANTENNE
TERRITORIALI ANTIDISCRIMINAZIONI SI PUÒ
ARRIVARE AD UNA EMERSIONE PIÙ NETTA DEL
FENOMENO**

**PER MONITORARLO, SENSIBILIZZARE LA
POPOLAZIONE, APPORTARE AZIONI MIRATE
ALLA SUA DIMINUZIONE.**





Contatti

**UNAR – Ufficio Nazionale
Antidiscriminazioni Razziali**

Direttore: Massimiliano Monnanni

Largo Chigi, 19

00187 ROMA

www.unar.it

Numero verde antidiscriminazioni

800 901010

