

Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi  
Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009

## ATTIVITA' B2

### 2. Corso di formazione a distanza multimediale di livello base

## MODULO 3 - LA RETE NAZIONALE ANTIDISCRIMINAZIONI

### A. LA RETE NAZIONALE ANTIDISCRIMINAZIONI: I SOGGETTI CENTRI REGIONALI, NODI, ANTENNE E PUNTI INFORMATIVI

*a cura del*

*Centro regionale contro le discriminazioni in Piemonte  
Regione Piemonte – IRES Piemonte*

1

Così come previsto dalle Linee guida UNAR elaborate nel 2011, le Reti territoriali sono articolate in 4 livelli con funzioni differenti:

- Centro regionale contro le discriminazioni
- Nodo di raccordo
- Antenna
- Punto informativo

## CENTRO REGIONALE CONTRO LE DISCRIMINAZIONI

L'osservazione delle effettive modalità di funzionamento delle 3 Reti regionali già attive in Emilia-Romagna, Liguria e Piemonte ci permette, a partire da quanto previsto nelle Linee guida UNAR, di precisare e mettere in luce alcuni elementi comuni che risultano particolarmente importanti per il buon funzionamento dei Centri regionali e, conseguentemente, delle Reti regionali da essi coordinate.

### Elementi relativi alla collocazione

- il Centro regionale è **istituito presso la Regione** (la collocazione specifica all'interno della struttura può essere differente da Regione a Regione: Assessorato Politiche Sociali, Assessorato Pari Opportunità, Assessorato Politiche dell'immigrazione e dell'emigrazione, ecc..).
- Il Centro regionale può **fornire alla propria Regione indicazioni utili per la programmazione** delle sue attività nel settore dell'antidiscriminazione: a tal proposito si cita l'esperienza della Regione Piemonte che ha istituito un **Gruppo interdirezionale** coordinato dal Centro regionale, composto da 1 rappresentante per ciascuna Direzione e 1 rappresentante del CUG, che ha come obiettivo quello di promuovere il principio di non discriminazione nella programmazione e nelle attività regionali, far dialogare e coordinare le attività delle Direzioni in materia di prevenzione, contrasto e assistenza alle vittime di discriminazione, predisporre un Piano regionale contro le discriminazioni.

**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
*Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009*

**Elementi relativi ai compiti o funzioni**

Il Centro regionale svolge **azioni di sistema** nell'ambito della **prevenzione, rimozione e monitoraggio** delle discriminazioni.

In particolare ciascun Centro regionale **deve**:

- **coordinare e supportare la Rete regionale antidiscriminazioni:** fornisce agli operatori e operatrici dei Nodi/Antenne orientamento e supporto nella gestione dei singoli casi; formazione, aggiornamento e supervisione periodica sulla trattazione dei casi; supporto nella trattazione delle segnalazioni di discriminazioni istituzionali o di ambito regionale, anche ai fini di una valutazione circa l'invio ad UNAR per una trattazione a livello nazionale; (in alcuni casi, laddove il Centro è dotato di un esperto giuridico, fornisce anche consulenza giuridica, un aspetto molto importante che andrebbe sempre previsto in quanto essenziale per una gestione efficiente dei casi da parte degli operatori della Rete);
- **monitorare il fenomeno delle discriminazioni a livello regionale:** a tal fine il Centro è connesso alla piattaforma informatica del Contact Center nazionale dell'UNAR con un profilo di "supervisione regionale" che consente di visionare tutti i casi inseriti e/o assegnati ai Nodi/Antenne/Punti informativi attivi sul proprio territorio;
- **promuovere iniziative di sensibilizzazione e formazione** rivolte alla cittadinanza così come a specifici target di popolazione in funzione delle necessità di intervento che emergono dal monitoraggio del fenomeno (ad esempio studenti, rappresentanti delle organizzazioni sindacali e datoriali, associazioni, policy makers, ecc...);

Ciascun Centro regionale **può** inoltre:

- elaborare e diffondere **materiali tematici** sul tema delle discriminazioni;
- gestire direttamente alcuni **casi** avvenuti sul proprio territorio laddove non fosse possibile o opportuno assegnarli al Nodo/Antenna territorialmente competente;
- **monitorare i media locali** integrando così il lavoro di monitoraggio dei media nazionali realizzato dal Contact Center Nazionale;
- **monitorare gli atti amministrativi** approvati dai principali enti presenti sul proprio territorio;
- realizzare **ricerche e studi** sui fenomeni di discriminazione sul territorio regionale.

**Elementi relativi alle collaborazioni:**

In linea generale il Centro regionale mette in rete le iniziative locali coordinandole e operando per favorire le sinergie tra di esse attraverso lo scambio di idee e soluzioni; inoltre valorizza al massimo le competenze e le esperienze di ciascun ente pubblico, del terzo settore e degli altri soggetti che siano disponibili a collaborare.

In particolare:

- il Centro regionale svolge la propria azione raccordandosi con gli altri istituti di garanzia di livello regionale ed in particolare con il **Difensore Civico** e la **Consigliere di parità regionale** (le modalità in cui si esplica questa collaborazione possono essere differenti: definizione di prassi operative per la gestione dei casi, organizzazione di momenti di scambio e di formazione congiunta, sottoscrizione di veri e propri protocolli di intesa o accordi operativi di collaborazione);
- Il Centro regionale cura inoltre i **rapporti con le altre Regioni italiane** ed altre Istituzioni nazionali, europee ed internazionali attive nell'ambito della prevenzione, contrasto e assistenza alle vittime di discriminazione;
- il Centro regionale collabora con l'**UNAR** fungendo da interfaccia e da raccordo tra questo e i soggetti della Rete regionale.



**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
*Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009*

## **NODO DI RACCORDO, ANTENNA E PUNTO INFORMATIVO**

Le modalità di selezione di Nodi, Antenne e Punti informativi sono individuate da ciascun Centro regionale tenendo conto delle specificità, delle risorse e delle esperienze già attive sul territorio che saranno valorizzate evitando duplicazioni e la creazione di nuovi servizi.

Nodi, Antenne e Punti informativi 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.

Di seguito si fa riferimento a quanto previsto dalle Linee guida UNAR del 2011 tenendo presente che l'articolazione delle reti locali sta andando incontro ad una profonda trasformazione in relazione alla riforma delle Province e delle Città metropolitane e delle loro relative funzioni e competenze in materia di pari opportunità e antidiscriminazione.

### **Nodo di raccordo**

I nodi di raccordo sono istituiti preferibilmente presso le Province o presso i Comuni capoluogo e hanno il compito fondamentale di costituire e animare la rete territoriale di antenne e punti informativi.

Al termine del processo di costruzione della struttura di rete i nodi dovrebbero essere almeno uno per territorio provinciale.

E' possibile prevedere che - anche solo in fase iniziale di sperimentazione - in alcuni territori si parta con una organizzazione mono-centrica, ove esista un Ente locale, ad esempio una Provincia o un Comune, che svolga le funzioni di nodo e antenna al tempo stesso.

I nodi rappresentano il punto di riferimento principale per ciascun territorio e svolgono le seguenti funzioni:

- informazione, promozione e sensibilizzazione
- costituzione e coordinamento della rete locale di antenne e punti informativi
- 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 al Centro.

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

- mediazione linguistica
- consulenza legale
- mediazione dei conflitti
- percorsi di conciliazione.

Devono inoltre avere i seguenti requisiti operativi 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 il Centro regionale;
- stipula di protocolli di collaborazione locale;
- istituzione di tavoli di coordinamento locale e convocazione di incontri periodici;
- attivazione e coordinamento della rete locale;

**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009

- organizzazione di incontri periodici con le antenne territoriali;
- partecipazione ad incontri periodici con nodi raccordo e Centro regionale.

Ai fini di una migliore efficacia dell'azione antidiscriminatoria, è auspicabile che i nodi territoriali (soprattutto laddove si tratti di soggetti privati) 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.

In quanto luoghi fisici aperti all'accesso dell'utenza, i Nodi dovranno rispettare i seguenti requisiti strutturali 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 della rete regionale e nazionale);
- capacità di veicolare comunicazioni scritte nelle principali lingue straniere;
- assenza di barriere architettoniche;
- spazi riservati per i colloqui;
- spazi per l'attesa.

I Nodi dovranno inoltre rispettare i seguenti requisiti funzionali minimi:

- 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 il Centro che con UNAR);

**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
*Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009*

- 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.

## Antenna

Le antenne territoriali, che possono far capo a Comuni, organizzazioni del terzo settore, sindacati, associazioni di categoria, ecc, svolgono le seguenti funzioni:

- informazione, promozione e sensibilizzazione
- accoglienza delle vittime di discriminazione (ricevimento, orientamento, consulenza, ecc)
- presa in carico e gestione dei casi (utilizzano il software direttamente connesso al contact center UNAR).

Sono i soggetti che garantiscono la prossimità territoriale alle vittime di discriminazione, essendo dislocati in modo capillare su tutto il territorio.

Le Antenne territoriali sono punti di accesso presso associazioni, comitati o coordinamenti di comitati che svolgono abitualmente attività di accoglienza e sportello rivolte a persone appartenenti alle categorie a rischio di discriminazione di cui si occupa la Rete.

A titolo esemplificativo potrà trattarsi di associazioni o enti che forniscono informazioni e assistenza a persone straniere sul rinnovo del permesso di soggiorno, sul ricongiungimento familiare, sull'accesso all'assistenza sanitaria, oppure associazioni o enti che forniscono assistenza alle persone con disabilità, oppure ancora sportelli dedicati alle donne.

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);
- iscrizione ad albi regionali o nazionali per l'ambito e/o settore di competenza;
- esperienza pluriennale maturata nei servizi svolti;
- 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.

In quanto luoghi fisici aperti all'accesso dell'utenza, anche le antenne dovranno rispettare i seguenti requisiti strutturali 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 della rete regionale e nazionale);
- capacità di veicolare comunicazioni scritte nelle principali lingue straniere;
- assenza di barriere architettoniche;



**Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi**  
*Progetto "Strumenti di rete contro le discriminazioni razziali" - FEI 2013 Prog 106009*

- spazi riservati per i colloqui;
- spazi per l'attesa.

Le Antenne, così come i Nodi, dovranno inoltre rispettare i seguenti requisiti funzionali minimi:

- 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 il 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.

6

### **Punto informativo**

I punti informativi possono far capo a Comuni, organizzazioni del terzo settore, sindacati, associazioni di categoria, ecc. Si tratta di soggetti che svolgono abitualmente attività di sportello a contatto con le persone appartenenti alle categorie a rischio di discriminazione di cui si occupa la Rete.

Sono il livello più semplice della rete e la loro funzione fondamentale è quella di rilevare possibili episodi di discriminazione e orientare le persone al Nodo o all'Antenna più vicina affinché il caso possa essere preso in carico e gestito.

Avendo un contatto stretto e quotidiano con l'utenza, i Punti informativi hanno anche una funzione fondamentale nel rilevare criticità e problemi su specifici aspetti da condividere con gli altri soggetti della Rete.

Possono 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.

Per ulteriori informazioni sulla Rete Nazionale antidiscriminazioni è possibile consultare l'apposita sezione sul portale [www.unar.it](http://www.unar.it)