



**REGIONE CALABRIA**

**CENTRO REGIONALE ANTIDISCRIMINAZIONI.**

**Rafforzamento Rete regionale in Calabria.  
Linee guida per la presa in carico dei casi di discriminazioni.**

## 1. PREMESSO CHE:

Tra i compiti e le attività in capo all'*Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali* vi sono: raccogliere segnalazioni e fornire assistenza concreta alle vittime di discriminazione attraverso il proprio Contact Center; svolgere inchieste sull'esistenza di fenomeni discriminatori nel rispetto delle prerogative dell'autorità giudiziaria; formulare raccomandazioni e pareri sui casi di discriminazione raccolti, da rendersi anche in eventuale giudizio; svolgere studi, ricerche e attività di formazione su cause, forme e possibili soluzioni del fenomeno discriminatorio; informare Parlamento e Governo attraverso due relazioni annuali sui progressi e gli ostacoli dell'azione anti-discriminazione in Italia; promuovere una cultura del rispetto dei diritti umani e delle pari opportunità attraverso campagne di sensibilizzazione e comunicazione e progetti di azioni positive; elaborare proposte di strategie di intervento su specifici ambiti di discriminazione, volte a garantire un'effettiva integrazione sociale delle categorie interessate<sup>1</sup>.

- La **discriminazione** consiste in una diversità di comportamento o di riconoscimento di diritti nei riguardi di determinati gruppi politici, razziali, etnici, religiosi e di diverso orientamento sessuale e identità di genere. Due caratteristiche sono necessarie per definire discriminatorio un atteggiamento nei confronti di qualcuno: la presenza di un trattamento particolare, diverso rispetto a quello riservato ad altri individui o gruppi e/o l'assenza di una esplicita intenzione e manifestazione per questo differente trattamento. Secondo il Decreto Legislativo 9 luglio 2003, possiamo distinguere tra due macro-tipi di discriminazione: diretta o indiretta. La **discriminazione diretta** è quel trattamento meno favorevole cui viene sottoposta una persona a causa di uno dei fattori di cui sopra. Si ha invece **discriminazione indiretta** quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri possono mettere alcune persone in una posizione di particolare svantaggio rispetto ad altre.
- In ottemperanza alle disposizioni comunitarie e nazionali, la Giunta regionale della Calabria con deliberazione n. 376 del 25.10.2013, previa presa d'atto della sottoscrizione di apposito protocollo di intesa con l'UNAR in materia di prevenzione e contrasto delle discriminazioni, ha proceduto ad istituire la Rete Regionale Antidiscriminazioni, ovvero ad approvare le Linee guida per la costituzione della Rete territoriale contro le discriminazioni, lo schema di protocollo d'intesa per la collaborazione con le cinque Province nonché lo schema di manifestazione di interesse per l'individuazione delle "Antenne territoriali e dei "Punti informativi". Per l'effetto, con successivo provvedimento (D.D.S. n. 6957 del 09.06.2014 – Settore Politiche Sociali – Dipartimento Lavoro) si è proceduto ad approvare l'elenco dei soggetti ritenuti idonei alla costituzione della Rete medesima. Le linee guida convalidate con la deliberazione in esame hanno stabilito, tra l'altro, i compiti in seno all'Osservatorio regionale, da costruire e costituire secondo le modalità e i termini previsti dalle "Linee guida per la costituzione e il funzionamento di centri/Osservatori territoriali e antenne Antidiscriminazioni", oltre che i presupposti per il coordinamento delle reti territoriali di sportelli, enti e di associazione di settore operanti sul territorio al fine di valorizzarne la capillare diffusione e la condizione di prossimità alle potenziali vittime di discriminazioni. Nel rispetto delle indicazioni impartite dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri –

---

<sup>1</sup> Sito istituzionale Unar - Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità - <http://www.unar.it/>;

## **Allegato A**

L'Amministrazione regionale ha pertanto ritenuto necessario avviare in prima istanza la costituzione della Rete degli enti e delle associazioni da coinvolgere e, sulla base del loro funzionamento, demandare ad altro provvedimento la costituzione l'Osservatorio di cui al Protocollo sottoscritto nel dicembre 2011. L'intesa tra UNAR e Regione Calabria, siglata nel dicembre 2011, ha avuto come precipuo obiettivo quello di creare la Rete locale antidiscriminazioni, assumendo come reciproco impegno quello di condividere obiettivi, prassi, informazioni, strumenti e conoscenze utili all'azione di prevenzione, contrasto, assistenza alle vittime di discriminazione, di procedere al monitoraggio del fenomeno e di attivare forme di sinergica collaborazione per la partecipazione congiunta ad iniziative da finanziare. Nel Protocollo vengono altresì stabiliti: gli ambiti di competenza, le modalità di scambio informativo nella trattazione dei casi di discriminazione, l'individuazione delle strutture di riferimento, gli eventuali progetti realizzabili, le potenziali iniziative di informazione e sensibilizzazione da attuare.

In linea con quanto siglato nella predetta Intesa, la Regione Calabria attraverso la sottoscrizione di altro Protocollo con le proprie Province ha proceduto altresì alla ulteriore definizione delle funzioni e delle competenze da attribuire alla Rete territoriale, declinando la struttura di coordinamento regionale, i centri di raccordo provinciali, le attività assegnate alle antenne territoriali, i punti informative oltre che i ruoli e le mansioni previste per gli enti e le associazioni di settore operanti sul territorio. La definizione dei criteri di diffusione sul territorio nazionale di Centri/Osservatori regionali dedicati alla prevenzione e alla rilevazione dei fenomeni di discriminazione rientra tra le azioni sperimentali avviate e rafforzate dall'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali con le Regioni e il sistema delle autonomie locali, mediante la precostituzione di una rete di strutture a tal fine delegate.

Con provvedimento del dirigente generale del Dipartimento Lavoro è stato ratificato l'Accordo con l'Università della Calabria, già partner della Regione Calabria, decretato l'avvio delle predette attività e stabilito il termine ultimo della conclusione delle stesse. I risultati dei percorsi di ricerca, di formazione e di informazione condotti dal Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università della Calabria nel quadro del Progetto "Promozione e sviluppo della Rete regionale antidiscriminazioni in Calabria", iniziativa promossa dalla Regione Calabria col supporto dell'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR) e il contributo del Fondo Sociale Europeo PON GAS 2017-2013, sono stati sintetizzati in un volume dal titolo "Discriminazioni e antidiscriminazione in Calabria". I contributi raccolti sono stati incentrati su prospettive e metodi di analisi diversificati al fine di offrire uno sguardo d'insieme sul fenomeno della discriminazione in Calabria. "Il volume, infatti, affronta e analizza la percezione della discriminazione, le forme che essa assume, gli ambiti in cui opera, i soggetti e i gruppi maggiormente esposti, cogliendo l'intersezionalità dei fattori discriminanti e delineando pratiche virtuose e sfide aperte della lotta antidiscriminatoria a livello regionale. L'attenzione viene rivolta alle riflessioni emerse dalle iniziative di formazione di operatori e operatrici e dai laboratori nelle scuole; alla disamina dei risultati delle indagini conoscitive condotte: la rilevazione campionaria sulla percezione della popolazione calabrese, le interviste a testimoni privilegiati e i focus group. Tra gli approfondimenti sviluppati emergono l'analisi delle paure e dei pregiudizi diffusi su scala regionale e i focus su scuola, religione, lavoro, salute e comunicazione. L'antidiscriminazione in Calabria richiede di affinare i metodi di rilevazione dei casi, valorizzare le pratiche e gli strumenti di tutela e, più in generale, promuovere profondi cambiamenti culturali e sociali che mirino al riconoscimento e al rispetto delle diversità e contribuiscano a decostruire le disuguaglianze sistemiche".

## Allegato A

L'iter normativo comunitario, nazionale e regionale per la costituzione della rete ha determinato l'attribuzione di ulteriori competenze regionali in materia di sensibilizzazione sul tema delle pari opportunità, sul principio di non discriminazione, prevenzione e contrasto delle disparate forme di discriminazioni (diretta, indiretta) fondate su: origine nazionale, etnica o sociale, orientamento sessuale e di genere, convinzioni basate su caratteristiche genetiche, personali, opinioni politiche, disabilità, età, religione, colore della pelle ed ogni altra condizione personale o sociale. La Rete territoriale regionale, istituita per l'effetto di cui alla D.G.R. n. 376 del 25.10.2013, è stata strutturata sulla scorta delle apposite linee guida nazionali condivise con le Regioni, contenenti i requisiti funzionali per l'attivazione omogenea sul territorio dei centri e degli osservatori antidiscriminazione, di cui al decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri varato il 24 ottobre 2011. La struttura organizzativa della Rete è stata declinata in:

- “*Nucleo centrale*” di coordinamento individuato presso la Regione Calabria - precedentemente al Dipartimento Lavoro, Formazione e Politiche Sociali – Settore Pari Opportunità, Politiche di Genere, Servizio Civile, Immigrazione, Centro regionale Antidiscriminazioni, ed oggi incardinato, a seguito dell'intervenuta modifica organizzativa di cui alla D.G.R. n. 91 della seduta del 15.05.2020, al Dipartimento Tutela della Salute e Servizi Sociali e Socio – Sanitari – Settore Immigrazione, Nuove Marginalità e Inclusione Sociale Centro Antidiscriminazione e Servizio Civile;
  - “*Nodi di raccordo*” hanno il compito di costituire la rete territoriale su base provinciale, comunale, distrettuale e il compito di far emergere le discriminazioni segnalando all'Osservatorio/Nucleo centrale o direttamente o attraverso le antenne territoriali per ogni ambito provinciale quale punto di riferimento per il territorio di competenza;
  - “*Antenne territoriali*” quali punti di accesso per l'utenza e individuabili nelle Associazioni regionali iscritte nel Registro Nazionale dell'UNAR, di cui all'art. 6 del D.lgs. 9 luglio 2003 n. 215.
  - “*Punti informativi*” che rappresentano il livello più semplice della Rete ed operano per fornire all'utenza informazioni di carattere generale, ovvero segnalare eventuali criticità, soggetti individuabili in Comuni e/o CPI.
- 
- La composizione formale e sistemica della rete territoriale (sportelli, enti, associazioni di settore) ha rappresentato il presupposto formale di recepimento normativo ma soprattutto il passaggio sostanziale per la costituzione preliminare dell'Osservatorio regionale sulle discriminazioni. Gli obiettivi prefissati e declinati dall'atto di indirizzo politico e per i quali la rete Antidiscriminazioni regionale ha previsto di svolgere i compiti insiti alla sua stessa istituzione, ovvero quelli di collaborazione, cooperazione o osservazione all'interno del perimetro regionale, sono risultati coincidenti con il modello di governance sussidiaria e integrata dettata dall'Agenda europea in materia oltre che rispondenti alle criticità e ai fabbisogni mappati sul piano regionale. La rete ha avuto in via preliminare la funzione di assicurare il necessario coordinamento tra gli ambiti territoriali di intervento al fine di valorizzare la capillare diffusione e la condizione di prossimità alle potenziali vittime di discriminazioni, sostenendo l'attività disposta dal nucleo centrale, punto cardine della rete. Il sistema di rete territoriale è stato ramificato altresì in punti di riferimento, i c.d. nodi territoriali che si distinguono in nodi di raccordo, antenne territoriali e punti informativi, differenziazioni che sono determinate da ruoli, funzioni e competenze rispettivamente svolte. Il *Nucleo centrale* ha la prerogativa di promuovere un sistema di rete territoriale capace di permeare diversi settori di intervento in ambito discriminatorio, e presuppone un'azione incisiva che può trovare applicazione anche nel settore dell'immigrazione e più in generale nella lotta contro tutte le discriminazioni, giungendo così ad individuare in ciascun ambito territoriale almeno un punto

di riferimento sulle suddette tematiche. I *Nodi di raccordo* hanno il compito di costituire la rete territoriale su base provinciale, comunale, ambito territoriale nonché il compito di far emergere le discriminazioni segnalandole al nucleo centrale o direttamente o attraverso le antenne territoriali. I nodi di raccordo, su indicazione del nucleo centrale, costituiscono i principali punti di riferimento 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 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 al Nucleo centrale. 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. I *Punti informativi* 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.

- Le Linee guida per la creazione della rete regionale territoriale di prevenzione e contrasto delle discriminazioni, di cui al Protocollo d'Intesa in materia di discriminazioni razziali, tra UNAR e Regione Calabria hanno stabilito gli obiettivi in capo alla stessa, demandando le modalità operative di individuazione e di attuazione del sistema regionale agli atti amministrativi conseguenti, ed in particolare allo schema di manifestazione di interesse, in cui sono stati dettagliati ruoli e funzioni, requisiti di partecipazione, requisiti strutturali minimi previsti, attività da sviluppare. Con la scadenza del Protocollo di Intesa, tacitamente rinnovato per la durata precedentemente stabilita in anni tre, oltre che in ragione dell'esigua assegnazione di risorse economiche e strumentali, il modello sperimentale di costituzione della Rete regionale Antidiscriminazione ha subito un rallentamento nell'implementazione della struttura territoriale, determinando di fatto la mancata definizione di ulteriori protocolli di intesa con il sistema delle autonomie locali e sottoscrizione di accordi operativi con le istituzioni competenti e gli organismi nazionali direttamente coinvolti. La difficoltà inoltre di collegamenti normativi tra le funzioni attribuite alle Regioni, agli Enti locali e al privato sociale ed i compiti istituzionali assegnati dall'articolo 7 del D. Lgs. 215/2003 all'*Ufficio per la promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni fondate sulla razza o sull'origine etnica* (UNAR), hanno sostanzialmente rinviato lo sviluppo di una rete regionale contro le discriminazioni razziali. Al fine di ottemperare alle disposizioni normative in materia di discriminazione dettate dal Legislatore, l'Amministrazione regionale intende rinnovare gli impegni precedentemente assunti attraverso le predette Intese e procedere alla ridefinizione strutturale della Rete territoriale sulla scorta delle Linee guida adottate dal livello centrale. La Regione Calabria intende pertanto mantenere rapporti di collaborazione permanente con l'UNAR al fine di rilevare, combattere e prevenire ogni forma di discriminazione, anche attraverso la promozione di azioni finalizzate ad ostacolare il generarsi o il perdurare di comportamenti e atteggiamenti discriminatori che incidano sul patrimonio culturale e valoriale di ogni cittadino. Assume, altresì, per la progressiva costituzione di una rete di antenne

territoriali per la rilevazione e la presa in carico dei fenomeni di discriminazione, come parametro di riferimento, il coinvolgimento dell'associazionismo regionale calabrese, ovvero le associazioni di settore operanti sul territorio e iscritte al *Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni*, previsto dall'art. 6 del D. Lgs. 215/2003.<sup>2</sup> L'attività in qualità di *Antenna Territoriale* e di *Punti Informativi* potrà essere svolta a titolo gratuito e volontario da parte degli enti/associazioni che risultano iscritti al predetto Registro, previo accordo con l'Amministrazione regionale. Nelle more della definizione delle procedure e delle risorse economiche presupposte alla costituzione della Rete regionale Antidiscriminazioni, le presenti Linee guida recepiscono quelle adottate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento Pari Opportunità.

### **LINEE GUIDA PER LA COSTITUZIONE E IL FUNZIONAMENTO DI CENTRI/OSSERVATORI TERRITORIALI E ANTENNE ANTI-DISCRIMINAZIONE – UNAR**

#### **1. Riconoscere le discriminazioni**

È fondamentale riconoscere tutte quelle discriminazioni multiple dove una singola persona, gruppo etnico o altro è discriminato per più di una motivazione. Bisogna a questo fine monitorare con attenzione quelle che possono diventare di fatto discriminazioni di tipo trasversale. La discriminazione può essere posta in essere in ambito privato, o da un qualsiasi ente pubblico, ovvero da chi esercita una funzione pubblica. In quest'ultimo caso si definisce discriminazione istituzionale o amministrativa e può essere di tipo individuale o collettivo. Le discriminazioni possono essere classificate, altresì, in discriminazioni di genere, in danno a soggetti affetti da disturbi psicologici e/o a misure restrittive di libertà personale. Discriminazioni di tipo comunicativo.

La presa in carico della denuncia di potenziale discriminazione dev'essere lavorata dal Nodo nel cui territorio si verifica e non dal Nodo coincidente con la residenza della vittima di discriminazione, ovvero da chi attua il potenziale comportamento discriminatorio. A questo livello è opportuno evidenziare che al fine di avere una puntuale conoscenza dei potenziali casi di discriminazione, ogni segnalazione sottoposta al Nodo, o rilevata d'ufficio, deve essere inserita nella piattaforma UNAR.

Azione prioritaria nella gestione di ogni caso segnalato, o rilevato d'ufficio, è quella di avviare ogni forma stragiudiziale che possa ricondurre alla rimozione della discriminazione e dei suoi effetti attraverso un'azione di mediazione e persuasione tra le parti (persona/gruppo discriminato e persona a cui è imputata la discriminazione). Il Nodo, inoltre, in determinate situazioni può decidere di intervenire preventivamente rispetto alla produzione di atti discriminatori – attraverso opportune azioni su potenziali conflitti di cui è a conoscenza e che vanno inseriti/censiti in piattaforma. In alcuni casi la gestione puntuale di un singolo caso potrà essere affidata ad altri organismi di parità e garanzia competenti per materia e che risultano come soggetti coinvolti ad operare nella *Rete regionale Antidiscriminazioni*. In questi casi, il Nodo deve indirizzare la persona interessata verso l'organismo competente. In presenza di segnalazioni non pertinenti il Nodo può, ove possibile, indicare i soggetti ritenuti più idonei ad affrontare il bisogno espresso.

Per una puntuale organizzazione della Rete Regionale Antidiscriminazioni risulta necessario creare intorno alla stessa una serie di collaborazioni, anche di tipo informale, con tutti i soggetti pubblici e

---

<sup>2</sup> Presso l'Ufficio è istituito per decreto (articolo 6 del D.lgs. 215/2003) un Registro delle associazioni che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni e l'elenco degli enti legittimati ad agire in giudizio a tutela delle vittime di discriminazioni razziali. In data 6 settembre 2018, è stato approvato il Regolamento che disciplina le modalità di iscrizione al Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività nel campo della lotta alle discriminazioni e della promozione della parità di trattamento, istituito con l'art. 6 del D.lgs. 9 luglio 2003 n. 215.

privati coinvolti nelle azioni di prevenzione e contrasto ad ogni forma di discriminazione, nonché favorire lo scambio delle informazioni e dei dati tra gli stakeholders coinvolti nella Rete.

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 dagli eventuali nodi istituiti per referenza tematica in ogni ambito discriminatorio.

### 2. Possibili Azioni di Sistema

A titolo esemplificativo si riportano le modalità di sinergia e cooperazione avviate tra Enti Locali, Osservatori, UNAR e Contact Center disciplinate dalle predette Linee guida. Le azioni di sistema di seguito elencate potrebbero trovare eventuale copertura finanziaria attraverso somme destinate al fondo denominato FAMI (Fondo Asilo Migrazione e Integrazione) del Ministero dell'Interno e/o ai progetti approvati a valere sulla Violenza di genere, la cui competenza risulta in capo al medesimo Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, oltre che dalle somme all'uopo stanziare dal Ministero per le Pari Opportunità e la Famiglia.

**Prevenzione e sensibilizzazione** – Le iniziative di prevenzione e sensibilizzazione rientrano nella programmazione che l'ente locale, anche in possibile collaborazione con l'Unar, attiva sul territorio. Tra le forme sperimentate vi sono 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 possono partecipare anche i 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. Tra le attività di prevenzione, ricoprono un ruolo estremamente significativo le campagne nazionali come la settimana contro il razzismo e la settimana contro la violenza. 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.

**Formazione – obiettivi, frequenza, strumenti** – Potranno essere programmate iniziative formative che approfondiscono aspetti inerenti le discriminazioni, al fine di fornire strumenti e metodologie a funzionari pubblici, referenti per l'ente locale degli Osservatori/Nucleo centrale e delle Antenne territoriali, e ai rappresentanti delle associazioni che operano direttamente nella gestione e nello sviluppo delle stesse e della rete territoriale. 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 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. Negli eventuali 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.

**Rimozione delle condizioni delle discriminazione - ricerca, dati, assistenza, orientamento legale, mediazione** – In linea generale, come previsto nei protocolli di intesa, la Regione, 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;

- 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.

### 3. Procedure di gestione

#### **Rilevazione, inserimento, lavorazione e chiusura di un caso di discriminazione**

La Regione attraverso il proprio Nucleo centrale avrà il compito di coordinare la costruzione della Rete Antidiscriminazioni, determinando ed individuando i punti cosiddetti referenti, ovvero nodi di raccordo, antenne territoriali e punti informativi. Sulla scorta delle modalità attuate dal Contact center dell'UNAR e in raccordo con lo stesso, anche il Nucleo centrale regionale dovrà/potrà individuare e gestire i casi di discriminazione, esemplificate nelle fasi di seguito elencate:

**Rilevazione:** si intende l'individuazione di un episodio di discriminazione segnalato alle varie tipologie di operatori (UNAR, Osservatori, Nucleo centrale, Nodi di raccordo, Antenne, Punti informativi) 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 e del Nucleo centrale regionale, qualora predisposta.

**Inserimento:** ogni caso dovrà essere inserito nella piattaforma informatica dell'UNAR e della Rete regionale. Nel dettaglio in questa fase gestionale si raccolgono i dati dei segnalanti, le modalità dell'episodio di discriminazione e in generale qualsiasi dato o informazione che possa consentire una migliore gestione e risoluzione del caso da parte dell'UNAR. Dovranno, altresì essere inseriti in apposito Sistema informativo, nel corso della trattazione del caso, i materiali dell'istruttoria: documenti richiesti e ottenuti, pareri, varie soluzioni adottate e in generale qualsiasi notizia utile alla completezza dell'informazione sul caso.

**Lavorazione:** nella lavorazione di un caso, gli operatori e i funzionari dei vari livelli potranno utilizzare gli strumenti che l'UNAR e la Rete regionale hanno a disposizione per il contrasto alle discriminazioni e al ripristino della parità.

**Chiusura:** in linea generale con periodica cadenza temporale attraverso le risorse messe eventualmente a disposizione della Rete regionale o attraverso l'intervento esclusivo del Contact center nazionale si dovrà procedere alla chiusura della presa in carico del caso. La chiusura del caso può avvenire in presenza di rimozione della discriminazione o di orientamento verso altri organi competenti per materia. Si può nello stesso tempo chiudere un caso anche con esito negativo.

#### **Canali per la ricezione e segnalazioni**

Il caso può giungere all'UNAR dai seguenti canali:



**Numero verde - 800 90 10 10**

Il segnalante chiama il numero verde gratuito attivo dalle ore 8 alle ore 17 di ogni giorno feriale a cui risponde un operatore “mediatore culturale”; fuori dall’orario previsto sarà attiva una segreteria telefonica attraverso cui il segnalante può lasciare un messaggio; il servizio non appena riattivo procederà a ricontattare il segnalante.

**Sito Web - [www.unar.it](http://www.unar.it)**

Il segnalante può accedere in qualsiasi momento al sito dell’UNAR. La compilazione di questa pagina in tutti i suoi dati consentirà a chi si ritiene vittima di discriminazione razziale o a chi ha assistito a fatti del genere o ha ravvisato episodi di discriminazioni sul web di informare l’UNAR che utilizzerà queste informazioni per cercare di rimuovere la discriminazione segnalata.

**Posta elettronica dell’UNAR - [unar@unar.it](mailto:unar@unar.it)**

Il segnalante può infine scrivere una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [unar@unar.it](mailto: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**

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 dai punti di riferimento regionali**

Gli osservatori punti di riferimento segnalano all’UNAR casi relativi ad atti amministrativi degli Enti locali del proprio territorio e fatti di cronaca con rilevanza nazionale, dopo aver effettuato apposite 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.

**Il Nucleo centrale regionale potrebbe utilizzare come canali per la ricezione delle segnalazioni di eventuali casi di discriminazioni:**

- Numeri di telefono e specifici indirizzi e-mail (propri numeri fissi o cellulari, o attraverso l’utilizzo di un numero dedicato di WhatsApp);
- Numero Verde nazionale e portale UNAR. In questo caso sarà cura del Contact Center nazionale trasmettere i dati della segnalazione ricevuta al Nodo competente territorialmente;
- Segnalazioni dirette nei punti di riferimento della Rete regionale e/o Servizi Sociali degli Enti competenti;
- Mezzi di informazione e di comunicazione locali, regionali e nazionali;
- Monitoraggio siti web e Social Media;

In ogni caso le segnalazioni possono arrivare direttamente ai Nodi di raccordo, ovvero essere trasmesse dal Centro regionale ai punti cosiddetti referenti.

N.B. I casi di segnalazione rinvenuti attraverso i mezzi di informazione spesso rivelano talune difficoltà nella loro gestione, atteso che non è la vittima della presunta discriminazione a contattare il Centro o il Nodo, ed in questo caso bisogna cercare un contatto con la vittima, o in assenza con il presunto

discriminante. In assenza di riferimenti si può rendere necessario contattare il giornalista o l'editore della testate pubblicante, prassi tuttavia da ritenere residuale.

#### 4. 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 i luoghi deputati alla mediazione dei conflitti culturali e si occupano di:

- Accogliere le segnalazioni attraverso l'accoglienza e l'ascolto del segnalante –vittima o testimone – in un ambiente all'uopo individuato nonchè il supporto e l'aiuto necessario – per quello che a lui compete – nel superamento della discriminazione denunciate;
- Occuparsi delle segnalazioni ovvero individuare le modalità e le attività più appropriate per superare la discriminazione segnalata.

Al fine di accertare e trattare gli atti presupposti e conseguenti alla segnalazione e/o rilevazione di un potenziale caso di discriminazione l'operatore del Contact Center e/o e dei punti di riferimento regionali dovranno 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 (motivazione);
- 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 si sia verificata sotto gli occhi di molte persone (per esempio sull'autobus) ma che queste persone non siano più 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 la perdita del posto di lavoro);
- Azioni intraprese: l'operatore è tenuto ad 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 gli organi deputati, ciascuno per le proprie funzioni e competenze, possono fare e cosa invece va al di là delle loro competenze<sup>3</sup>.

Il caso può giungere all'Antenna locale o può essere segnalato a quest'ultima dal Nucleo centrale regionale attraverso:

- 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.

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

---

<sup>3</sup> 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. 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).

- Invio dall'UNAR: qualora l'UNAR dovesse ritenere che i casi inseriti attraverso i canali automatici (numero verde, web, e-mail) possano essere meglio trattati a livello locale, contatta il centro 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 renderà 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.

### 5. Procedimento per i casi direttamente pervenuti e gestiti dai Nodi

Il segnalante chiama, scrive o si reca al Nodo. L'operatore verificata la pertinenza della segnalazione ricevuta, la inserisce in piattaforma entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa. Indipendentemente dal canale di ricezione, in presenza di una segnalazione – l'operatore richiede ogni informazione necessaria ed utile a valutare – in questa fase, se trattasi di una segnalazione dubbia o pertinente, non pertinente.

**Dubbia o Pertinente:** l'operatore quando rileva una segnalazione come dubbia o pertinente chiede al segnalante ogni elemento utile per il completamento della scheda da inserire in piattaforma. Se al susseguirsi delle ulteriori notizie chieste al segnalante, lo stesso fornisce solo dati anagrafici e non ogni altra notizia di contesto, la segnalazione sarà inserita come dubbia. Tale stato può permanere fino al ricevimento delle altre informazioni necessarie, ribadendo che la chiusura del caso – atteso che la piattaforma impedisce la definizione della segnalazione come dubbia - sarà chiuso come pertinente o non pertinente.

**Non Pertinente:** è quella segnalazione che risulta essere non sufficientemente probatoria ad individuare un caso di discriminazione, ovvero in quei casi in cui l'operatore/operatrice orienta il segnalante verso altri soggetti competenti. Questo tipo di segnalazione va comunque sempre caricata in piattaforma e classificata come non pertinente.

**N.B.** se il caso riguarda atti di discriminazione con riferimento all'origine etnica, razza o nazionalità nei confronti di cittadini di Paesi Terzi in possesso di permesso di soggiorno, nella sezione “resoconto dei fatti” dovrà essere inserita la parola – chiave “Caso Fami”.

### Procedura per i casi che i Nodi ricevono dal Centro Regionale

Il Centro regionale può decidere di inviare ai Nodi territoriali i casi rilevati direttamente o ricevuti dal Contact Center nazionale, dopo avere informato gli operatori. Il caso inviato al Nodo sarà inserito in maniera diretta nella sezione “in lavorazione” della piattaforma e sarà gestito come procedura ordinaria.

#### Come evitare segnalazione doppie.

Gli operatori che ricevono una qualsivoglia segnalazione devono ricordare di chiedere a chi segnala il caso se questi abbia già provveduto a fare medesima comunicazione dello stesso episodio al Contact Center. Rimane opportuno comunque procedere ad un controllo sulla piattaforma ove possibile per escludere che lo stesso caso risulti più volte segnalato.

### Cosa ricordare in fase di ricezione e inserimento di un caso in piattaforma.

**Anagrafiche:** le anagrafiche possono riferirsi a una persona (anagrafe fisica) o a un ente (anagrafica giuridica);

**Doppie anagrafiche:** quando ci si accorge che esistono doppioni di anagrafiche si predilige quella che risulta più dettagliata, si allineano i dati delle stesse e si individua quella maggiormente utile da conservare e si chiede al Contact Center di cancellare quella più imprecise;

**Anonimi:** di norma le segnalazioni anonime di presunti atti discriminatori non possono essere accolte ed evase. Nel contempo, in presenza di situazioni particolari nelle quali il segnalante chiede di rimanere anonimo per difficoltà oggettive e di sicurezza, si può valutare la possibilità di presa in carico della segnalazione a nome del Nodo, che risulterà soggetto segnalante ed effettuerà la presa in carico.

**Minori:** in caso di segnalazioni effettuate da minori bisognerà distinguere:

- la segnalazione di discriminazione del minore come “testimone” che viene ritenuta accolta (es. Segnalazione che avviene a seguito di azioni di sensibilizzazione fatte nelle scuole);
- nel caso di minore che segnala una discriminazione subita, ovvero risulti egli stesso vittima e indica il responsabile della discriminazione, va coinvolto il genitore o il tutore, ovvero chi ha la responsabilità genitoriale, poichè l'accusa potrebbe concludersi con azioni penali ed economiche. Nel caso in cui la vittima di potenziale atto discriminatorio è perpetrata in danno di un minore è necessario coinvolgere anche il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, per come illustrato nel paragrafo dedicato. L'ufficio del Garante regionale opera sul territorio regionale per la piena attuazione dei diritti in capo ai minori ed adolescenti. Nel caso in cui il Nodo rileva o raccoglie una segnalazione mantiene la gestione del caso, avvalendosi del supporto dell'ufficio del Garante.

### **Persone con disagi psicologici**

Nei casi in cui il segnalante è una persona con comprovata difficoltà di tipo psicologico, l'operatore potrà eventualmente richiedere al Nucleo centrale regionale il supporto di specifiche figure specializzate (es. psichiatra, psicologa) per la gestione del caso.

## **6. Collaborazioni e concorrenza delle competenze**

Il Contact Center nazionale nonché il Nucleo centrale regionale avranno a disposizione la possibilità di predisporre specifici accordi con Enti e Istituzioni nazionali, per collaborazioni a supporto della risoluzione dei casi discriminatori segnalati o accertati.

Taluni casi, seppur inseriti dai Nodi, potranno essere in seguito presi in carico da altri soggetti istituzionali che collaborano con il Centro regionale e la Rete contro le discriminazioni. In ognuno di questi casi, il Nodo che riceve la segnalazione, dopo averla caricata in piattaforma, procede ad inoltrare la predetta segnalazione al soggetto istituzionale competente, informando contestualmente al segnalante le ragioni del trasferimento del caso. Il Nodo ricevente, concorre comunque alla risoluzione del caso discriminatorio e fornisce la propria disponibilità per eventuali altre informazioni.

## **7. Discriminazioni istituzionali**

Si parla di discriminazione istituzionale quando un ente pubblico o qualsiasi altra istituzione non fornisce un servizio appropriato o professionale o prevede una norma o un regolamento che pregiudicano una particolare categoria di persone. La caratteristica principale di questa forma di discriminazione è che si esplica in modo impersonale attraverso regolamenti, procedure e prassi. Nei casi di discriminazione istituzionale per i quali la responsabilità è riconducibile a un atto discriminatorio commesso da enti pubblici o soggetti che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico, ovvero da pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio, è necessario coinvolgere il Difensore Civico regionale, se esistente. Nel caso in cui il Difensore civico non sia

## Allegato A

nominato, le competenze afferiscono al Centro regionale, ovvero al Nucleo centrale. Al Difensore civico sono comunque sottratte in ossequio alla legge nazionale le competenze sulle amministrazioni pubbliche che operano in materia di sicurezza pubblica, difesa e giustizia. In questi casi, la gestione sarà affidata al Nodo attraverso il supporto del Centro regionale.

I casi di discriminazione istituzionale segnalati e presi in carico dai Nodi territoriali saranno gestiti con una diversa procedura a seguito dell'implicazione collettiva e/o individuale della stessa.

- **Discriminazione istituzionale collettiva:** scaturisce da atti amministrativi, comportamenti o prassi istituzionali ritenuti discriminatori. Nel caso di specie, Il Nodo territoriale è tenuto ad avviare l'istruttoria e trasmettere (ove rilevata e censita) la segnalazione corredata dalla relativa documentazione all'Ufficio del Difensore civico regionale. L'inserimento del presunto caso discriminatorio dovrà essere inserito sul sistema informativo con esito positivo poichè opportunamente segnalato all'organismo competente.

- **Discriminazione istituzionale individuale:** poste in essere da singoli pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio. In questi casi è necessario che la presunta vittima abbia già inoltrato per "le vie ordinarie" un reclamo all'amministrazione cui afferisce il responsabile della della discriminazione, e aspettato un riscontro nei 30 giorni successivi. Solo successivamente a questa fase il comportamento discriminatorio del singolo potrà essere contestato all'amministrazione di riferimento.

Nei casi invece di discriminazioni istituzionali nei confronti di minori, oltre alle modalità sopra riportate di interlocuzione con il Difensore civico regionale, lo stesso coordinerà le proprie attività con il Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, con riferimento agli accordi tra i due uffici ove esistenti.

. in tutti quei casi di eventuali casi di discriminazioni a rilievo regionale, medesima procedura seguita dai Nodi sarà posta in essere anche dal Centro regionale.

### **Discriminazioni di genere in ambito lavorativo**

nel caso in cui una vittima di discriminazione di genere in ambito lavorativo (pubblico o privato) si rivolga al Nodo, di prassi la competenza risulta essere della Consigliera di parità alla quale sarà inoltrata la segnalazione ricevuta da parte degli operatori del Nodo interessato, previa comunicazione al Centro regionale. Anche in questo caso insiste un lavoro di orientamento degli operatori sul segnalante verso l'organismo competente. Dopo avere concluso l'istruttoria di base e avere conferma della presa in carico della Consigliera di parità del caso in questione, il Nodo procede alla chiusura della procedura con esito positivo, poichè positivamente orientato.

### **Discriminazioni in inserzioni pubblicitarie.**

In presenza di pubblicità a chiaro contenuto discriminatorio gli operatori dei Nodi possono intervenire con modalità differenti rispetto alla forma di discriminazione rinvenuta. Nel caso di discriminazione di genere è prevista specifica procedura per come di seguito descritta.

**Discriminazioni di genere:** in questo caso è utile il riferimento sottoscritto tra il Dipartimento per le Pari Opportunità e l'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria denominato "Protocollo d'intesa per la tutela dell'immagine della donna in pubblicità" la cui attuazione è in capo ad apposito comitato paritetico. In virtù di questo accordo il Dipartimento delle Pari Opportunità può chiedere il ritiro di una pubblicità anche su segnalazione dei cittadini, nella misura in cui svilisce l'immagine della donna o contenga immagini o rappresentazioni di violenza contro le donne o che incitano ad atti di violenza sulle donne o che contengano violenze incentrate sull'orientamento sessuale e sull'identità di genere.

## Allegato A

Si segnala inoltre sulla scia dell'intesa succitata l'esistenza di analogo Protocollo di intesa firmato tra Anci e Istituto Autodisciplina Pubblicitaria atto a promuovere idonee azioni di prevenzione in collaborazione con i Comuni.

In presenza di una pubblicità in cui si rintracciano potenziali atti di discriminazione, la procedura da seguire è:

- **invio della segnalazione al DPO** (all'indirizzo [serep@pariopportunita.gov.it](mailto:serep@pariopportunita.gov.it)) da parte del Nodo, previo confronto con il referente del Centro Regionale, e nel caso di pubblica affissione l'invio per conoscenza della segnalazione al Sindaco del Comune interessato. La suddetta procedura dopo opportuna trasmissione al DPO risulterà chiusa con esito positivo.

In caso di pubblicità a diffusione radiofonica o televisiva emesse dalle emittenti regionali, la segnalazione va inoltrata al CORECOM Calabria (Comitato Regionale per le Comunicazioni) che si farà parte attiva nella segnalazione di comportamenti ritenuti lesivi e non conformi ai codici di autodisciplina della comunicazione commerciale da parte dei soggetti aderenti.

Per tutti gli altri fattori discriminatori e in mancanza di Protocolli specifici, si può fare riferimento al Codice di autodisciplina della comunicazione commerciale emanato dallo IAP che, agli articoli 9 e 10, sanziona le pubblicità discriminatorie e moleste.

Innanzitutto a tali forme pubblicitarie, la procedura da seguire è:

- il Nodo inserisce il caso nella piattaforma e lo segnala al Centro regionale;
- il Centro regionale avvia un confronto con il Contact Center nazionale al fine di valutare se lo stesso deve essere gestito a livello nazionale o regionale o se risulta già in procedura. Nel caso si decida per una gestione a livello nazionale, la competenza ricadrà sul Contact center nazionale che provvederà ad aggiornare e comunicare esiti e risultanze alla rete regionale. In caso contrario, ovvero qualora la competenza restasse in capo alla rete regionale, il Nodo invierà apposita segnalazione allo IAP all'indirizzo di posta elettronica dello stesso, email - [iap@iap.it](mailto:iap@iap.it).

Il caso in questione verrà dunque chiuso con esito positivo poiché correttamente segnalato e gestito.

### **Discriminazioni online o via web.**

È necessario sapere distinguere tra discorsi e crimini d'odio.

Espressioni pubbliche d'odio, spesso denominate "**discorsi d'odio**" (hate speech), rappresentano una grave preoccupazione, poiché possono creare un ambiente favorevole al verificarsi di crimini ispirati dall'odio e, per tale via, alimentare conflitti sociali su più larga scala. La reazione dell'ordinamento giuridico ai discorsi d'odio richiede di essere attentamente bilanciata con il diritto fondamentale alla libertà di espressione e di pensiero. Molti Stati disciplinano in maniera più o meno ampia i discorsi d'odio, ma non vi è consensus tra gli Stati della regione OSCE in ordine a quali, tra le modalità espressive che pur non istigano direttamente alla violenza, meritino di diventare oggetto di apposite incriminazioni.

I crimini generati dall'odio o più semplicemente i **crimini dell'odio** ricomprendono tutte quelle violenze perpetrate nei confronti di persone discriminate in base ad appartenenza vera o presunta ad un gruppo sociale, identificato sulla base, dell'etnia, della religione, dell'orientamento sessuale, dell'identità di genere o di particolari condizioni fisiche o psichiche. Sul piano giuridico, un crimine dell'odio si presenta come una norma penale che pone in rilievo l'aspetto discriminatorio del gesto violento e vi ricollega un aggravio di pena.

Le discriminazioni perpetrate dai mezzi di comunicazione riguardano vecchi e nuovi mezzi di comunicazione: tradizionali, social media, siti web, blog e forum. Esempi frequenti sono quelli rinvenienti da servizi o articoli che utilizzano un linguaggio discriminatorio [discriminazione a mezzo stampa] un programma, un servizio, un articolo possono essere discriminatori non tanto perché

## Allegato A

riportano un episodio di discriminazione, ma in quanto utilizzano essi stessi un linguaggio offensivo e discriminatorio, configurando così una situazione di cosiddetta molestia discriminatoria.

### **Esempi comuni.**

Servizio o articolo che nel titolo usa espressioni ritenute offensive e non consigliate dalla Carta di Roma [protocollo deontologico concernente richiedenti asilo, rifugiati, vittime di tratta] come zingaro, vu cumprà, ecc;

Servizio o articolo che soprattutto nel titolo enfatizza informazioni quali l'origine etnica, la religione, lo status giuridico, l'orientamento sessuale, ecc;

Servizio o articolo che nel titolo e nel corpo del testo su fondamentalismo religioso, terrorismo e migrazioni utilizza un accento e un registro sensazionalistici, tali da indurre – come evidenziato dal Consiglio d'Europa – sentimenti di terrore, paura, caos nell'opinione pubblica.

Servizio o articolo nel quale una persona che ha in corso o completato un percorso di transizione per diventare donna viene chiamata ala maschile o che rappresenta la transessualità come sinonimo di prostituzione e le trans come prostitute.

Servizio o articolo che nel rappresentare casi di violenza contro le donne, ne mette in dubbio la parola della vittima, del giudice e della sentenza e che al punto di vista del colpevole offer maggiore spazio che alla vittima, o che tenta in maniera indiretta a giustificare il comportamento del colpevole, finendo con colpevolizzare di contro la vittima.

In tutti quei casi di discriminazione via web o posti in essere dai media, il Nodo che rileva il caso procede ad inserirlo in piattaforma assieme a tutta la documentazione disponibile. Dopo avere informato il Centro Regionale del caso, lo trasferisce a quest'ultimo via email che provvederà tramite piattaforma ad inviarlo all'UNAR [all'attenzione in questi casi dell'Osservatorio Nazionale contro le discriminazioni nei media e internet] che prenderà in carico il caso in via esclusiva. Quanto prima in conseguenza di quanto concordato tra UNAR, Polizia Postale e Ordine dei giornalisti per una gestione omogenea del caso. Per qualsiasi chiarimento anche prima di caricare il caso in piattaforma può essere contattato l'Osservatorio Nazionale contro le discriminazioni nei media e internet dell'UNAR scrivendo a [osservatoriomediaweb@unar.it](mailto:osservatoriomediaweb@unar.it)

N.B. nel caso in cui il contenuto discriminatorio sia diffuso da un'emittente radio o televisiva regionale dev'essere inviata una segnalazione anche al CORECOM.

### **Reati motivati dall'odio e dalla discriminazione.**

L'OSCAD – Osservatorio per la Sicurezza Contro gli Atti Discriminatori – incardinato nel Dipartimento di pubblica sicurezza – direzione centrale della polizia criminale - ha una composizione di interforze.

In questa veste riceve segnalazioni [[oscad@dcpc.interno.it](mailto:oscad@dcpc.interno.it)] di atti discriminatori con riferimento alla sicurezza per monitorare casi di discriminazioni rinvenienti da razza o etnia, età, orientamento sessuale, disabilità fisica o mentale, credo religioso e identità di genere.

Procede a seguito delle segnalazioni ricevute, interventi mirati sul territorio, da parte delle forze dell'ordine [carabinieri e polizia di stato];

Segue l'evolversi dei casi discriminatori denunciati;

Intrattiene rapporti con le organizzazioni e le istituzioni pubbliche e private, che si occupano del contrasto di casi discriminatori;

Procede alla predisposizione di moduli formativi – informativi per aggiornare e qualificare in materia di Antidiscriminazioni gli operatori delle forze dell'ordine e partecipa a programmi di formazione – informazione con istituzioni della pubblica amministrazione e private;

Elabora misure di prevenzione e contrasto.

## Allegato A

La segnalazione all'OSCAD non sostituisce in alcun modo la denuncia di reato alle forze di polizia, né sostituisce in emergenza l'attivazione di un pronto intervento alternativo al numero 112.

I rapporti tra la Regione Calabria e l'OSCAD saranno regolati da apposito protocollo d'intesa che avrà durata triennale e rinnovabile con accordo scritto. Il Nodo che riceve o rileva la segnalazione di un reato [cioè punibile ai sensi del Codice penale] di motivazioni dettate da odio o discriminazione dev'essere segnalato all'OSCAD per il suo diretto coinvolgimento. In questo caso, la procedura presuppone di segnalare contestualmente il caso al Centro regionale e di inserire il caso in piattaforma, segnalandolo al referente OSCAD. Previa regolare trasmissione, il caso viene chiuso con esito positivo, poichè correttamente orientato al servizio competente.

### **Discriminazioni in danno delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale**

Per misure restrittive si intendono le persone:

- Ristrette negli istituti penitenziari e negli istituti per minori;
- Ammesse a misure alternative al carcere;
- Ricoverate in strutture mediche poichè sottoposte a Trattamento Sanitario Obbligatorio;
- All'interno delle REMS [residenze per l'esecuzione delle misure di sicurezza, in passato ospedali psichiatrici giudiziari];
- Stranieri in strutture di prima accoglienza;

Dove presente, il Garante regionale delle persone sottoposte a misure restrittive ha competenza per monitorare e rimuovere ogni discriminazione fondata su uno o più motivi in danno delle persone per come sopra individuate. Interviene allo stesso modo in tutti quei casi di discriminazione collettiva rinvenienti da comportamenti, norme o prassi in uso all'amministrazione penitenziaria o da suoi dipendenti, ovvero dall'amministrazione sanitaria, degli interni e dal loro personale.

Interviene inoltre a tutela di tutte quelle persone che pur avendo scontato la pena sono fatte oggetto di discriminazione per conseguenza della loro passata condizione in tutte quelle azioni di reintegrazione sociale o nel mondo del lavoro.

In tutti questi casi il Nodo che riceve la segnalazione o autonomamente la rileva inserisce il caso in piattaforma con successive inoltri al Garante previo notiziare il Centro Regionale. Preso in carico dal Garante, il caso viene definito chiuso in piattaforma con esito positivo poichè anche in questo caso orientate al servizio competente.

La Rete regionale contro le discriminazioni interviene anche su segnalazione dell'ufficio del Garante a sostegno e tutela delle eventuali persone discriminate in base alla condizione di restrizione della libertà personale di un familiare. Non avendo in questa fattispecie alcuna competenza, il Garante invia la segnalazione al Centro Regionale contro le discriminazioni che provvederà a prendere in carico il caso ed assegnarlo al Nodo competente.

### **Comunicazione**

In assenza di poteri sanzionatori l'UNAR e la Rete regionale fanno ricorso alla persuasione per la rimozione del motivo posto a base di discriminazione o molestia. A questo fine uno degli strumenti utilizzati è la comunicazione.

**A chi indirizzarla.** In questo caso è utile avere chiaro il potenziale responsabile della discriminazione. Individuato il destinatario è necessario capire chi al suo interno è la persona più adeguata ad affrontare il caso per ruolo e responsabilità ricoperte.

**Numero del caso.** È necessario indicare sempre in oggetto il numero del caso a cui riferisce la comunicazione.

**La forma.** Non deve mai essere accusatorio o sanzionatorio.



## Allegato A

**Descrizione UNAR e Rete regionale.** Inserire sempre una breve descrizione del Nodo, della Rete regionale e dell'UNAR avendo cura di sottolinearne gli obiettivi.

**Ricostruzione della segnalazione pervenuta.** Deve essere chiaro cosa si chiede, che può essere unicamente in prima battuta verificare se la segnalazione giunta trovi riscontro anche per il destinatario. In caso positivo si può chiedere al destinatario cosa intenda fare affinché contestualmente alla rimozione della causa non si ripeta. Le lettere sono firmate dal responsabile del Centro o del Nodo.

### La chiusura del caso

Tutti i casi non possono avere una durata indefinita. Si può dunque ritenere chiuso un caso quando la discriminazione viene rimossa, ovvero persistendo sono state azionate tutte le risorse disponibili.

In presenza di chiusura di un caso bisogna prestare attenzione ai seguenti aspetti.

**Motivazione della chiusura.** Si deve sempre specificare nella scheda la motivazione per cui un caso si chiude anche se in forma sintetica avendo cura che le motivazioni siano ben chiare.

**Comunicazione al segnalante.** È nei compiti dell'operatore in tutti i casi di chiusura di un caso informare il segnalante dell'esito dell'istruttoria e della motivazione. Nei casi in cui il segnalante non sia concorde e in presenza di una decisione di chiusura ponderata si procede comunque alla chiusura dello stesso. Si avrà cura di ribadire che in presenza di fatti nuovi il Nodo riaprirà se necessario nuovamente il caso in piattaforma. Ove richiesta, la motivazione di chiusura del caso può essere inviata al segnalante.

**Annotazione sulla scheda.** In fase di chiusura l'operatore del caso annota l'esito della procedura e la motivazione della chiusura. L'esito come già indicato può essere positivo, negativo, o non definito. Quest'ultima possibilità [non definito] deve essere utilizzata in forma residuale.

Possono essere chiusi solo i casi ritenuti pertinenti o non pertinenti.