

Codice A1509A

D.D. 10 aprile 2018, n. 290

**LR n. 5/16, art. 12 “Rete regionale contro le discriminazioni in Piemonte”: Approvazione Linee Guida Operative per la gestione dei casi di discriminazione.**

Visti:

- l'articolo 12 della Legge regionale 23 marzo 2016, n. 5, “Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale” che recita:

1. *La Regione promuove l'istituzione di una Rete regionale contro le discriminazioni in Piemonte, con compiti di prevenzione e contrasto delle discriminazioni e assistenza alle vittime nel territorio regionale, previo accordo con l'Ufficio per la promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni fondate sulla razza o sull'origine etnica del Dipartimento per le Pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri (UNAR), gli enti locali piemontesi, l'associazionismo e le parti sociali.*

- l'articolo 2, comma 2 del Decreto del Presidente della Giunta regionale 27 febbraio 2017, n. 6/R Regolamento regionale recante: “Attuazione della legge regionale 23 marzo 2016, n. 5 (Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale)” che recita:

2. *La Rete è costituita dal Centro regionale contro le discriminazioni in Piemonte, dai Nodi territoriali e dai Punti informativi come disciplinati dagli articoli 3, 4 e 5.*

- la Determinazione Dirigenziale n. 1028 del 2017 con la quale sono stati definiti i requisiti per i soggetti che si candidano a divenire Punti informativi della Rete regionale contro le discriminazioni in Piemonte, LR5/16, art. 12 e Regolamento regionale n.6/R del 27 febbraio 2017, articolo 5;

dato atto che:

- a seguito della firma dei Protocolli di Intesa con le Province (Alessandria, Cuneo, Novara, Vercelli e Verbania), la Città metropolitana e il Comune di Asti, sono stati costituiti i Nodi territoriali della Rete regionale contro le discriminazioni, ed il personale assegnato è stato protagonista di un ciclo di formazione ad hoc, coordinato dal Centro regionale. La Regione ha rilasciato uno specifico Attestato di Frequenza e Profitto secondo la normativa regionale vigente in materia di formazione e riconoscimento dei profili di competenza per operatore/operatrice Antidiscriminazione (corso di 60 ore);

- i Nodi territoriali a loro volta hanno pubblicato appositi Bandi per la raccolta delle Manifestazioni di interesse per costituire Punti informativi e si è concluso il primo ciclo di formazione per i / le referenti dei Punti stessi, con relativo finale Attestato di Frequenza e Profitto (corso di 32 ore). A seguito dello svolgimento dei Corsi di Formazione e degli Accordi tra Nodo e Punto informativo verranno costituite le Reti territoriali locali;

considerato che

- per il funzionamento della Rete regionale contro le Discriminazioni è necessario disporre di apposite Linee Guida che definiscano nel dettaglio le attività in carico a ciascuno dei soggetti della Rete;

- per la redazione delle Linee Guida di cui sopra si è tenuto conto dei materiali prodotti all'interno del Progetto interregionale "Rafforzamento della Rete per la Prevenzione e il contrasto contro le discriminazioni" (DGR n. 20-6327 del 17 settembre 2013) e del Progetto "Strumenti di Rete contro le Discriminazioni razziali", finanziato dal Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri su Fondi FEI 2013 (DGR 5 dicembre 2014, n. 13-724). Su entrambi i Progetti è stato coinvolto IRES Piemonte;

- le presenti Linee Guida sono frutto di una condivisione con i Nodi della Rete (il testo è stato approvato nella riunione della Rete regionale del 27 marzo 2018), e tutta l'attività di coordinamento della scrittura della stessa è stata seguita da IRES Piemonte all'interno del Progetto FAMI 2014 "Piemonte contro le discriminazioni";

dato atto che il presente provvedimento non comporta alcuna spesa a carico della Regione;

attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della DGR n. 1-4046 del 17.10.16;

Tutto ciò premesso

#### LA DIRIGENTE

visto il Dlgs 165/2001 e smi, "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";

vista la LR 23/2008 e smi, "Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale";

vista la LR 5/2016 e smi, "Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale";

visto il Regolamento regionale n. 6/R recante : "Attuazione della Legge regionale 23 marzo 2016, n. 5 (Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale",

vista la Determinazione Dirigenziale n. 1028 del 2017 : Definizione requisiti per i soggetti che si candidano a divenire Punti informativi della Rete regionale contro le discriminazioni in Piemonte, LR5/16, art. 12 e Regolamento regionale n. 6/R del 27 febbraio 2017, articolo 5;

#### DETERMINA

- di approvare le Linee Guida Operative per la gestione dei casi di discriminazione, di cui all'Allegato A), parte integrante e sostanziale del presente atto.

Avverso la presente determinazione è ammesso il ricorso al T.A.R. entro 60 giorni, ovvero il ricorso straordinario al Capo dello Stato entro 120 giorni, dalla notificazione o dall'avvenuta piena conoscenza.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. 22/2010, nonché ai sensi dell'art. 23, comma 1 lettera d) del Dlgs n. 33/2013 nel sito istituzionale dell'Ente, nella sezione "Amministrazione trasparente".

La Dirigente del Settore  
Dott.ssa Antonella Caprioglio

Allegato

Progetto cofinanziato da



UNIONE  
EUROPEA



MINISTERO  
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE ED INTEGRAZIONE 2014 - 2020

*Obiettivo Specifico 2. Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo nazionale 3. Capacity building - lett. l) Contrasto alle discriminazioni*

PROGETTO - Piemonte Contro le Discriminazioni

## RETE REGIONALE CONTRO LE DISCRIMINAZIONI IN PIEMONTE LINEE GUIDA OPERATIVE PER LA GESTIONE DEI CASI DI DISCRIMINAZIONE

*Con la collaborazione di IRES Piemonte: Antonio Soggia e Silvia Venturelli*



*Testo condiviso con i Nodi territoriali e approvato nella riunione della Rete regionale del 27 marzo 2018*

### 1. L'OGGETTO DEL LAVORO DELLA RETE REGIONALE

La Rete regionale contro le discriminazioni si occupa della prevenzione e del contrasto di **tutte le forme di discriminazione (diretta, indiretta, molestia discriminatoria, ordine di discriminazione) previste dalla Legge Regionale n. 5/2016**, cioè fondate su: nazionalità, sesso, colore della pelle, ascendenza od origine nazionale, etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o convinzioni personali, opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, appartenenza ad una minoranza nazionale, patrimonio, nascita, disabilità, età, orientamento sessuale e identità di genere, ed ogni altra condizione personale o sociale.

È importante saper riconoscere anche le **discriminazioni multiple**: le situazioni, cioè, nelle quali una persona è discriminata **sulla base di più di un motivo**. La stessa legge n. 5/2016 sancisce che devono essere valutati "gli effetti e l'impatto della compresenza e interazione di motivi diversi di discriminazione, con particolare riferimento alla trasversalità della discriminazione fondata sul sesso".

L'attività può riguardare discriminazioni che si manifestano negli **ambiti** più diversi: casa, lavoro, salute, istruzione, trasporto pubblico, rapporto con le forze dell'ordine, servizi erogati da soggetti pubblici, servizi erogati da soggetti privati, erogazione di servizi finanziari, vita pubblica e tempo libero (sono gli **ambiti presenti nella piattaforma UNAR**).

La discriminazione può essere perpetrata da un **privato** (una persona fisica che non è pubblico ufficiale, un'impresa, un'associazione, ecc.) o da un qualsiasi **ente pubblico o soggetto che esercita una funzione pubblica o di interesse pubblico**; nel secondo caso si parla di discriminazione istituzionale o amministrativa.

È importante ricordare che il **Nodo competente** per la presa in carico/trattazione del caso è **quello nel cui territorio si è verificata la presunta discriminazione**. Non è rilevante il luogo di residenza della persona segnalante e del presunto autore della discriminazione.

**Al fine di svolgere la funzione di monitoraggio del fenomeno, tutte le segnalazioni pervenute al Nodo e tutti i casi che il Nodo rileva autonomamente devono essere inseriti nella piattaforma UNAR:**

- da qualsiasi canale di ricezione provengano
- che si tratti di segnalazioni dubbie, non pertinenti o pertinenti
- che si tratti di presunte discriminazioni perpetrate da privati o da soggetti pubblici.

Ciononostante, come vedremo, **non tutte le segnalazioni devono essere trattate allo stesso modo e il Nodo non deve prendere in carico tutti i casi ricevuti.**

## 2. L'OBIETTIVO

L'obiettivo fondamentale della gestione del caso è la messa in campo di **tutte le azioni stragiudiziali** a disposizione per la **rimozione della discriminazione e dei suoi effetti**: si tratta di operare attraverso tentativi di **moral suasion** e di **negoziazione tra le parti** – la persona discriminata e il soggetto cui è attribuita la discriminazione – **prima che queste ricorrano ad un giudice** per comporre la loro controversia (nei casi in cui la legge lo prevede).

In particolari situazioni, su segnalazione di parte o in base ad una rilevazione automa, il Nodo interviene prima che la situazione di discriminazione si produca effettivamente, attraverso una **“procedura informale preventiva”** (ad es. tramite la mediazione dei conflitti tra privati che possono sfociare in atti discriminatori, il contatto con strutture/uffici pubblici per evitare l'adozione di atti amministrativi discriminatori, ecc.). Anche questa è una forma di gestione dei casi, che deve essere inserita nella piattaforma informatica.

In alcune circostanze, che vedremo in seguito, la gestione del caso è **affidata ad altri organismi di parità e garanzia competenti per materia**, che collaborano con la Rete regionale: il Nodo dovrà accompagnare la persona segnalante verso il soggetto competente.

Lo stesso avviene quando la segnalazione si rivela non pertinente, ad esempio se la persona esprime un bisogno o un disagio che non hanno a che fare con le discriminazioni, ma che possono essere affrontati da soggetti diversi dal Nodo, come i Centri per l'impiego, i Centri antiviolenza, ecc.

In altre situazioni, quando la procedura di negoziazione stragiudiziale non ha prodotto i risultati sperati, la vittima può essere **orientata verso l'assistenza legale**. A tal proposito, devono essere illustrate le possibilità offerte dal **Fondo di solidarietà per la tutela giurisdizionale delle vittime di discriminazione** (istituito dalla LR n. 5/2016) e la persona o l'associazione rappresentativa del diritto leso devono essere messe in contatto con i legali iscritti negli appositi elenchi degli avvocati e delle avvocate esperti in materia antidiscriminatoria stilati dagli Ordini provinciali.

## 3. ALCUNI PRINCIPI GUIDA DEL LAVORO DELLA RETE

La presunta vittima di discriminazione è al centro dell'intervento. La rimozione della discriminazione e il conseguente ripristino di una situazione di uguaglianza sostanziale è l'obiettivo da perseguire.

E' tuttavia importante ricordare che **la Rete non si occupa di ogni “ingiusto trattamento”** subito o percepito. Per essere di competenza della Rete una segnalazione deve riguardare una **discriminazione reale o, almeno, percepita come tale** dalla persona che la segnala.

### ***Alcuni principi di contesto***

**Non siamo isole:** ciascun operatore/ciascuna operatrice nel proprio lavoro quotidiano non è solo/sola, ma opera come parte di una Rete regionale a sua volta inserita in una Rete nazionale.

**Collaborazione:** sui territori è importante tessere collaborazioni con tutti i soggetti pubblici e privati più o meno direttamente coinvolti nelle azioni di prevenzione e contrasto delle discriminazioni, favorire la massima circolazione delle informazioni, evitare di duplicare e sovrapporsi, rispettare le competenze altrui, fare sinergia con i servizi già esistenti.

### ***Alcuni principi rispetto all'utenza***

**Accoglienza:** la materia prima con la quale ha inizio il lavoro è la segnalazione dell'utente; si tratta di uno spezzone di storia di vita che il Nodo deve accogliere con delicatezza e professionalità.

**Corresponsabilità:** il lavoro della Rete non è un servizio assistenziale. Il Nodo collabora con la persona segnalante nella rimozione della causa della discriminazione: ciò significa che le chiede la tutta la collaborazione che è in grado di assicurare e che nulla è fatto senza il suo consenso.

**Prossimità alla vittima:** per quanto possibile va assicurata prossimità alla vittima che spesso chiede di avere a che fare con una persona in carne ed ossa. Laddove possibile si cerca di fissare un incontro presso il Nodo, superando la distanza imposta da telefono e e-mail. In questo sta la forza della collaborazione che le Reti regionali possono offrire al Contact Center nazionale dell'UNAR.

**Orientamento:** anche e soprattutto nei casi in cui le Reti non hanno competenza per intervenire sul caso, si cerca di garantire ad ogni segnalante un'indicazione di soggetti pubblici o privati ai quali possa rivolgersi per risolvere il problema che solleva. E' importante fare in modo di agevolare il più possibile la persona in questo.

**Terzietà:** nel gestire un caso di discriminazione reale o presunta l'operatore/trice deve sempre mantenersi in una posizione di terzietà rispetto alla vittima o presunta vittima e al soggetto discriminante o presunto tale. Questo è fondamentale per poter svolgere un'azione di mediazione tra le parti, che spesso si rivela essere il metodo più efficace di intervento a disposizione della Rete.

#### 4. LE FASI DI GESTIONE DI UN CASO

Il lavoro di individuazione e gestione dei casi di discriminazione può essere suddiviso in 4 fasi:

1. **RICEZIONE:** si intende l'individuazione di un episodio di discriminazione da parte del Contact Center nazionale e/o della Rete regionale attraverso diversi canali di provenienza; un caso può essere segnalato dalla vittima o da un testimone, oppure può essere rilevato dall'operatore ad esempio attraverso l'attività di rassegna stampa o di monitoraggio degli atti amministrativi. Laddove viene segnalato, l'episodio può connotarsi come reale o percepito, ma in ogni caso i dati raccolti devono essere inseriti all'interno della piattaforma informatica.
2. **INSERIMENTO:** ogni caso viene inserito nella piattaforma informatica. Nel dettaglio si raccolgono i dati dei segnalanti, le caratteristiche dell'episodio di discriminazione e in generale qualsiasi dato o informazione possa consentire una migliore gestione e risoluzione del caso. Vengono altresì inseriti nel corso della trattazione del caso i vari materiali: documenti, pareri, articoli di giornali e in generale qualsiasi notizia utile alla completezza dell'informazione.
3. **LAVORAZIONE:** una volta inserito, il caso viene seguito dall'operatore fino alla chiusura; laddove l'operatore non sia in grado di completare la lavorazione, può chiedere l'intervento del Centro regionale. Il Nodo ha anche la possibilità, nella piattaforma, di trasmettere il caso al Centro (non all'UNAR, come avveniva precedentemente), qualora si ritenesse opportuno gestire il caso a livello regionale. *Per trasmettere il caso al Centro nella piattaforma, nella sezione "lavorazione" il Nodo seleziona l'icona "rilascia il caso al Nodo di inserimento" (freccia orientata verso sinistra).*
4. **CHIUSURA:** una volta messe in campo tutte le risorse a disposizione della Rete e, laddove queste non fossero sufficienti, chiesto anche l'aiuto del Centro regionale, un caso deve essere chiuso; questo accade sempre laddove la discriminazione sia stata rimossa o la persona sia stata orientata verso l'organo competente. Tuttavia, come si vedrà nel paragrafo dedicato alla chiusura, può accadere che si decida di chiudere un caso con esito negativo.

#### 4.1. RICEZIONE, INSERIMENTO IN PIATTAFORMA E LAVORAZIONE

##### Canali di ricezione delle segnalazioni

Prima di entrare nel dettaglio delle procedure, proponiamo alcune considerazioni specifiche sui canali di ricezione delle segnalazioni.

Il **Numero Verde 800 901010** e il **portale web [www.unar.it](http://www.unar.it)**, entrambi gestiti dal Contact Center dell'UNAR, sono importanti canali di ricezione delle segnalazioni. Anche le Reti regionali fanno riferimento a questi due canali, pubblicizzandoli adeguatamente nei propri materiali di comunicazione.

In particolare per quanto riguarda il **telefono**, si sottolinea che il **Numero Verde Nazionale gratuito 800 901010** gestito dal Contact Center dell'UNAR è **attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 17**, e vi rispondono operatori appositamente formati e in grado di comunicare nelle principali lingue straniere parlate sul territorio nazionale. Negli orari in cui il Contact Center non è attivo, è operativa una segreteria telefonica, alla quale la persona segnalante può lasciare un messaggio. Sarà richiamata nel più breve tempo possibile.

I Nodi territoriali hanno **3 possibilità** rispetto alla **ricezione delle segnalazioni via telefono/e-mail**:

- **Numeri di telefono e indirizzi e-mail locali:** possono scegliere di attivare e pubblicizzare propri numeri telefonici fissi e/o cellulari (con possibilità di utilizzo di WhatsApp) e indirizzi e-mail.
- **Numero Verde Nazionale e portale UNAR:** possono scegliere di non pubblicizzare numeri di telefono e indirizzi e-mail locali, ma di appoggiarsi al Numero Verde Nazionale e al sito [www.unar.it](http://www.unar.it). In tal caso, in tutte le azioni di comunicazione realizzate a livello locale sono pubblicizzati il numero 800 901010 e il portale dell'UNAR. Sarà cura degli operatori del Contact Center, una volta ricevute le segnalazioni, inserire i dati nella piattaforma informatica e trasmettere i casi al Centro regionale. Il Centro assegnerà il caso al Nodo territoriale competente affinché sia trattato a livello locale e sia garantita la massima prossimità possibile alle vittime.
- **Pubblicizzare sia i contatti locali sia il Numero Verde e il portale UNAR.**

Ciò premesso, **le segnalazioni possono pervenire ai Nodi direttamente** (quando il segnalante scrive, oppure telefona o si reca di persona al Nodo), oppure possono essere **trasmesse dal Centro regionale**. Inoltre, i casi possono essere **rilevati autonomamente dai Nodi** attraverso il **monitoraggio dei media e degli atti amministrativi**.

### **Procedura da seguire per i casi pervenuti direttamente e inseriti dai Nodi**

#### **1. Il segnalante chiama, scrive o si reca al Nodo:**

- **E-mail:** soprattutto laddove si realizzi una campagna di comunicazione contenente contatti locali, le segnalazioni possono pervenire direttamente agli indirizzi e-mail dei Nodi;
- **Telefono:** laddove vengano attivati e pubblicizzati propri numeri telefonici locali, le segnalazioni possono pervenire direttamente via telefono.
- **Sportello (segnalazioni ricevute di persona):** laddove il Nodo preveda un'apertura senza appuntamento, può accadere che la persona si rechi direttamente allo sportello per effettuare una segnalazione.

#### **2. L'operatore/operatrice verifica la pertinenza della segnalazione e la inserisce in piattaforma entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione.** A prescindere dal canale di ricezione, quando un operatore/operatrice riceve direttamente una segnalazione acquisisce tutte le informazioni che il/la segnalante è in grado di dare e che possono essere utili a valutare, a questo livello, se si tratta di una segnalazione non pertinente, dubbia o pertinente:

- **NON PERTINENTE:** se la segnalazione risulta essere, con sufficiente evidenza, "non pertinente" (cioè, per quanto il segnalante parli di "discriminazione" questa non sussiste o non rientra in quelle di competenza della Rete regionale), l'operatore/operatrice fornisce un orientamento al segnalante affinché possa rivolgersi al servizio competente. Se non si è in grado sul momento di fornire queste indicazioni, si può richiamare o scrivere al segnalante in un secondo momento, dopo aver svolto le opportune ricerche. Questo tipo di segnalazione **va sempre inserita in piattaforma e salvata come non pertinente**.
- **DUBBIA O PERTINENTE:** se la segnalazione appare dubbia o pertinente, l'operatore/operatrice richiede al segnalante tutti gli elementi utili per completare i campi della scheda e **la inserisce in piattaforma**; se la segnalazione è pervenuta via e-mail e appare pertinente ma non contiene tutti gli elementi necessari all'inserimento, l'operatore/operatrice invia una e-mail al segnalante in cui, oltre ai dati anagrafici, chiede maggiori informazioni in merito al fatto. Se il segnalante risponde con i soli dati anagrafici, l'operatore provvede ad inserire la segnalazione come dubbia. Lo stato del caso può restare dubbia fino a quando la pertinenza non sia stata accertata con la raccolta delle informazioni necessarie, ma è importante ricordare che **la piattaforma impedisce la chiusura di un caso dubbia**. Prima della chiusura l'operatore/operatrice dovrà **necessariamente classificare il caso come pertinente o non pertinente**.

**NB: se la segnalazione riguarda un caso di discriminazione fondata sull'origine etnica, la razza o la nazionalità nei confronti di cittadini di Paesi terzi (cioè non comunitari) dotati di permesso di soggiorno per qualsiasi motivazione, nella sezione "resoconto dei fatti" l'operatore/operatrice dovrà inserire le parole-chiave "CASO FAMI".**

#### **3. Una volta inserito e salvato il caso, l'operatore/operatrice avvia la lavorazione entro 5 giorni lavorativi dalla data dell'inserimento accedendo alla apposita sezione "in lavorazione".**

### **Procedura da seguire per i casi che il Nodo riceve dal Centro regionale**

Il Centro regionale può inviare ai Nodi casi rilevati direttamente o ricevuti dal Contact Center nazionale, dopo aver informato l'operatrice/operatore via e-mail.

Il caso trasmesso al Nodo appare direttamente nella sezione "in lavorazione" e può essere gestito secondo la procedura ordinaria descritta sopra.

### **Procedura da seguire per i casi acquisiti tramite monitoraggio dei media locali (cartacei, online e radiotelevisivi)**

L'attività di monitoraggio dei media locali può essere effettuata dal Centro regionale o dai singoli Nodi, e rappresenta una fonte preziosa di informazioni riguardanti le discriminazioni. Ci riferiamo qui al caso di un **articolo o servizio radiotelevisivo che riporta un caso di discriminazione reale o presunta avvenuta sul territorio**. In questi casi, la procedura da seguire è questa:

1. **Rilevazione e inserimento:** l'articolo viene scannerizzato (o scaricato, se il media è online) e inserito in procedura dal Nodo competente per territorio, che lavorerà il caso. Se si tratta di un articolo online, il testo può essere copiato e inserito nello spazio "resoconto dei fatti", con l'indicazione, al fondo, del link alla pagina web.
2. **Lavorazione:** la procedura è identica a quella descritta per le segnalazioni ricevute direttamente dal Nodo, che in questo caso **indicherà se stesso come segnalante**, scegliendo l'opzione "**associazione/ente**" alla voce "tipo di segnalante". Laddove l'attività di monitoraggio dei media locali sia effettuata dal Centro regionale, l'articolo viene inserito dal Centro regionale e inviato al Nodo secondo la procedura descritta sopra.

*NB: Criticità rispetto alla lavorazione: questi casi si rivelano spesso di difficile gestione poiché non è la vittima di discriminazione ad avanzare una richiesta di aiuto; in genere si cerca un contatto con la vittima e, se non si riesce, si parte dal presunto discriminante; talvolta la mancanza di informazioni precise rende necessario contattare il giornalista, anche se questo può presentare delle controindicazioni. **E' comunque importante inserire questi casi in piattaforma al fine di monitorare il fenomeno, anche laddove non sia possibile lavorare il caso.***

#### Alcuni esempi frequenti:

- Articolo o servizio che:
  - a) denuncia problemi di **barriere architettoniche** che impediscono l'accesso ad un immobile di proprietà o gestito da un ente pubblico, oppure ad uno spazio pubblico (marciapiede, giardino, ecc.), configurandosi come discriminazioni nei confronti delle persone con disabilità;
  - b) segnala la **mancata o ritardata erogazione di un servizio pubblico** che le persone con disabilità hanno diritto a ricevere (ad es. sedia a rotelle, visita per riconoscimento invalidità, insegnanti di sostegno, assistenza disabili a scuola, trasporto, ecc.);
  - c) descrive un **atto/comportamento discriminatorio** adottato da un qualsiasi **soggetto pubblico** (un Comune, una Città metropolitana, una sede INPS o INAIL, un'ATC, ecc.);
  - d) riporta **affermazioni discriminatorie** (razziste, misogine, omofobe, antisemite, ecc.) da parte di amministratori pubblici. In tutti questi casi il Nodo lo inserisce come caso di discriminazione e lo trasmette al Difensore civico regionale, informando preventivamente il Centro regionale via e-mail (*cf. paragrafo dedicato alla collaborazione con il Difensore civico*).
- Articolo o servizio che descrive un **atto/comportamento discriminatorio** adottato da un **individuo o da un soggetto locale privato** (un'azienda, un'associazione, un comitato di cittadini, ecc.): il Nodo lo inserisce e lo lavora localmente attivando le collaborazioni e gli strumenti necessari, salvo casi particolari per i quali si decida di chiedere l'intervento del Centro regionale (ad esempio, casi di rilievo regionale o di particolare complessità).
- Articolo o servizio che descrive:
  - a) un'**aggressione o comunque un reato**, cioè un atto sanzionato dal Codice penale (ad es. minacce, diffamazione, danni al patrimonio, lesioni personali, violenza o molestie sessuali, sequestro di persona, omicidio, ecc.), che sono o potrebbero essere **motivati da odio o discriminazione**;
  - b) un discorso d'odio, cioè affermazioni che rientrano nella categoria dell'istigazione all'odio, alla violenza o alla discriminazione. Questi casi sono inseriti dal Nodo, che li **segnala sempre al referente locale OSCAD**, informando preventivamente il Centro regionale via e-mail (per maggiori dettagli sui "casi OSCAD", si veda il paragrafo dedicato).

### **COME EVITARE I DOPPIONI?**

L'operatore/operatrice che riceve una qualsiasi segnalazione deve ricordarsi di chiedere al segnalante se questi abbia già segnalato lo stesso episodio al Contact Center.

Oltre a questa verifica, il cui esito dipende dalla correttezza di quanto riferito dal segnalante, è opportuno effettuare un controllo sulla piattaforma.

Tuttavia la piattaforma consente agli operatori dei Nodi di vedere solo i casi loro assegnati e agli operatori del Centro regionale di vedere i soli casi gestiti direttamente dalla Rete piemontese (e non ad esempio i casi riferiti al Piemonte, ma gestiti dal Contact Center). L'unico soggetto che può effettuare il controllo sui doppioni e, nel caso, eliminarli, è il **Contact Center**, che ha **la visione globale su tutti i casi**.

Per evitare i doppioni, ogni volta che il Contact Center riceve la segnalazione di un caso riferito al territorio piemontese, manda una e-mail informativa al Centro regionale.

*NB: qualora il Nodo inserisse erroneamente un caso già presente in piattaforma, può chiedere l'eliminazione del doppione scrivendo una e-mail a Riccardo Barcaroli (r.barcaroli@unar.it).*

### **ALCUNE COSE DA RICORDARE IN FASE DI RICEZIONE E INSERIMENTO DI UN CASO IN PIATTAFORMA**

#### **Anagrafiche**

Le anagrafiche sono di due tipi: possono riferirsi a un individuo (anagrafica fisica) o a un ente (anagrafica giuridica).

#### *Anagrafiche fisiche*

Per l'anagrafica fisica si chiede di completare alcune voci che servono per identificare la persona fisica. Tutti i campi vanno riempiti con precisione. E' importante per esempio fare attenzione al numero di telefono e/o alla e-mail perché servono per contattare il segnalante.

Attraverso l'anagrafica è possibile effettuare una ricerca per risalire a tutti i casi segnalati da quella determinata persona.

#### *Anagrafiche giuridiche*

La segnalazione viene sempre fatta da una persona fisica, ma se questa lo fa non a nome proprio ma in quanto esponente di un ente o di un'associazione, l'anagrafica che si utilizza è quella "giuridica".

Qui i campi da riempire sono meno, ma molto importanti. Si richiede la ragione sociale: a questo proposito è necessario fare attenzione che il nome dell'ente sia riportato per intero ed esattamente come depositato, non in sigla ma per esteso.

**NB: i casi rilevati dai Nodi, ad esempio tramite il monitoraggio della stampa, devono essere inseriti con anagrafica giuridica (ad es. Nodo territoriale contro le discriminazioni di Vercelli) e non con l'anagrafica fisica del singolo operatore.**

#### *Doppie anagrafiche*

Quando, in qualsiasi momento, ci si accorge che vi sono "doppioni" di anagrafiche, si identifica quale di esse è la più completa, si copiano i dati mancanti su quella che si ritiene utile conservare e si chiede al Contact Center di cancellare quella più imprecisa, scrivendo una e-mail a: r.barcaroli@unar.it

#### **Anonimi**

Di regola le segnalazioni anonime non possono essere accolte. Tuttavia, in presenza di situazioni molto delicate, in cui il segnalante chiede di mantenere l'anonimato non per un'indisponibilità ad assumersi la responsabilità della segnalazione ma per oggettive difficoltà, si può valutare la possibilità di inserire la segnalazione a nome del Nodo, che risulterà segnalante dell'episodio (alla voce "tipo di segnalante", scegliere l'opzione "associazione/ente"). In questo modo il caso può essere preso in carico.

### **Minori**

Se una segnalazione viene fatta da una persona di minore età dobbiamo distinguere:

- Se la persona di minore età segnala una discriminazione come “testimone” – data anche l’azione di sensibilizzazione fatta nelle scuole – la dobbiamo accogliere.
- Se invece la persona di minore età segnala una discriminazione che ha subito, cioè è vittima e soprattutto indica una determinata persona come responsabile della discriminazione, dobbiamo coinvolgere un genitore o chi ha la responsabilità genitoriale, perché l’accusa potrebbe avere conseguenze penali ed economiche che devono essere conosciute da chi poi dovrà assumere al posto del/della minore le conseguenti responsabilità.

Se la vittima del fatto discriminatorio segnalato è una persona di minore età, come vedremo più avanti, è necessario (dopo aver informato via e-mail il Centro regionale) coinvolgere anche la Garante per l’infanzia e l’adolescenza, secondo modalità che saranno illustrate nel paragrafo dedicato.

### **Persone con disagi psicologici**

Qualora l’operatore/operatrice si rendesse conto che il segnalante è persona che presenta particolari difficoltà di tipo psicologico, potrà farsi supportare da un/una psicologa con cui consultarsi sulla gestione del caso, eventualmente attingendo alle risorse assegnate dalla Regione Piemonte ai Nodi territoriali. Per il coinvolgimento di figure professionali come la/o psicologo si fa riferimento alle procedure di individuazione previste per le pubbliche amministrazioni ed adottate dall’Ente presso il quale il Nodo è funzionante.

## **4.2 CASI DA INVIARE AD ALTRI ORGANI, ANCHE SE RICEVUTI E INSERITI DAL NODO**

Ci sono alcuni tipi di casi che, anche se inseriti dal Nodo, vengono poi presi in carico da altri soggetti istituzionali che collaborano con la Rete regionale contro le discriminazioni. Il Centro regionale, infatti, ha concordato con i diversi organismi di parità e garanzia modalità condivise e omogenee di collaborazione, con gli obiettivi di valorizzare le competenze di ciascun soggetto, evitare la sovrapposizione degli interventi e garantire la miglior tutela possibile dei diritti individuali e collettivi.

In questi casi, il Nodo che riceve la segnalazione, la inserisce nella piattaforma e la trasferisce nelle modalità di seguito indicate all’organismo competente. Alla persona segnalante viene spiegata la ragione del trasferimento del suo caso; il Nodo, inoltre, si mantiene aggiornato sull’esito del caso e resta a disposizione del/della segnalante per informazioni e chiarimenti.

L’invio della persona, quindi, si configura come un vero e proprio accompagnamento.

Rientrano in questa categoria di casi:

- le discriminazioni istituzionali
- le discriminazioni di genere in ambito lavorativo (pubblico e privato)
- le discriminazioni nella pubblicità
- le discriminazioni da parte dei media (online e tradizionali) o sul web (social network, blog e siti)
- i reati con motivazioni di odio o discriminazione
- le discriminazioni nei confronti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale
- le discriminazioni nei confronti di minori.

### **Discriminazioni istituzionali**

Quando si rivolge al Nodo una persona che segnala una discriminazione istituzionale, cioè di cui è responsabile un qualsiasi **ente pubblico o soggetto che esercita una funzione pubblica o di interesse pubblico** (es. amministrazioni periferiche dello Stato – quali INPS, INAIL, Agenzia delle entrate, ecc. –, uffici della Regione Piemonte, enti locali, ATC, servizi sociali e sanitari, scuole, servizi di trasporto pubblico, Centri per l’impiego, ecc.), nonché **un pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio**, è necessario coinvolgere il **Difensore civico regionale**. La Legge regionale n.5/2016, infatti, ha esteso alla materia antidiscriminatoria le competenze di questo organo, che esercita in modo autonomo ed indipendente un’attività di mediazione con le **pubbliche**

**amministrazioni** e con i **soggetti che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico**, a vantaggio di cittadini/e e utenti di servizi di pubblica utilità.

NB: La legge nazionale **esclude** dalle competenze del Difensore civico le **amministrazioni pubbliche che operano in materia di difesa, di sicurezza pubblica e di giustizia. Non possono dunque essere trasferiti** al Difensore civico i casi di discriminazione di cui si ipotizza una responsabilità a carico di, ad esempio, **appartenenti alle forze dell'ordine, alle forze armate, alla magistratura**, ecc. Tali casi **non potranno essere trasferiti nemmeno all'OSCAD**, il cui referente locale potrà comunque rappresentare una fonte preziosa per la **raccolta di informazioni** e per **entrare in contatto con il presunto autore** della discriminazione. Saranno quindi gestiti direttamente dal Nodo, eventualmente con il supporto del Centro regionale.

I casi di discriminazione istituzionale vengono caricati in procedura dal Nodo che riceve la segnalazione o li rileva direttamente. A questo punto, la procedura da seguire, differente a seconda dei casi, è la seguente:

- Nei casi di discriminazione istituzionale collettiva (diretta, indiretta, molestia discriminatoria e ordine di discriminare) derivanti da comportamenti, prassi o atti amministrativi rilevati autonomamente da o segnalati ai Nodi della Rete regionale contro le discriminazioni, il Nodo conduce un'istruttoria di base (con la raccolta di tutta la documentazione necessaria all'esame del caso) e invia la segnalazione e i materiali all'ufficio del Difensore Civico, previa consultazione telefonica con la dott.ssa Emanuela Borzi (011.5757504). La documentazione è trasmessa agli indirizzi: [difensore.civico@cr.piemonte.it](mailto:difensore.civico@cr.piemonte.it) e [emanuela.borzi@cr.piemonte.it](mailto:emanuela.borzi@cr.piemonte.it). Se la segnalazione è pertinente, viene presa in carico dall'ufficio del Difensore civico. A questo punto, il Nodo può chiudere il caso in piattaforma **con esito positivo**, in quanto il caso è stato positivamente orientato al servizio competente per la gestione. Nelle motivazioni della chiusura, si scrive che il caso è stato inviato al Difensore civico regionale.
- Nei casi di discriminazione istituzionale individuale (diretta, indiretta, molestia discriminatoria e ordine di discriminare), derivanti da prassi o comportamenti di singoli pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, è necessario un passaggio preliminare. Perché il Difensore possa intervenire, infatti, occorre verificare che la persona che subisce la discriminazione abbia già esperito "le ordinarie vie di rapporto con l'Amministrazione" (art. 4, l.r. n. 50/1981). Questo significa che la presunta vittima dovrà aver preventivamente presentato un reclamo (di persona o scritto) all'Amministrazione cui afferisce il responsabile della discriminazione, senza ricevere adeguata risposta in un tempo ragionevole (30 giorni). Solo a questo punto, il comportamento discriminatorio del singolo potrà essere contestato all'amministrazione di appartenenza. Qualora il reclamo non sia stato già presentato dalla persona interessata, potrà essere fatto anche con l'assistenza del Nodo. In caso di mancata risposta o di risposta non soddisfacente, il Nodo si consulta telefonicamente con l'ufficio del Difensore, conduce l'istruttoria di base e invia la segnalazione compilando l'apposito modulo ("Richiesta di intervento") presente sul sito: <http://www.cr.piemonte.it/web/assemblea/organi-istituzionali/difensore-civico>, allegando la documentazione raccolta, agli indirizzi e-mail riportati al punto precedente. Se la segnalazione è pertinente, viene presa in carico dall'ufficio del Difensore civico. Anche in questa ipotesi, il Nodo procede alla **chiusura con esito positivo**, in quanto il caso è stato positivamente orientato al servizio competente per la gestione. Nelle motivazioni della chiusura, si scrive che il caso è stato inviato al Difensore civico regionale.
- Nei casi di discriminazioni istituzionali nei confronti di minori, il Nodo fa riferimento, secondo le modalità sopra descritte, al Difensore civico regionale, che coordinerà la propria azione con quella della Garante regionale dell'infanzia e dell'adolescenza, secondo gli accordi vigenti tra i due uffici.
- Nei casi di discriminazione istituzionale di rilievo regionale, la medesima procedura prevista per i Nodi è seguita dal Centro regionale contro le discriminazioni.

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

Può succedere che si rivolga al Nodo una persona (generalmente una donna) vittima di una discriminazione di genere in ambito lavorativo (pubblico o privato).

Questo tipo di caso è di **competenza delle Consigliere di parità**, pertanto sarà compito dell'operatore/operatrice del Nodo, previo confronto con il Centro regionale, orientare la persona alla consigliera di parità provinciale competente per territorio oppure alla consigliera di parità regionale, laddove la segnalazione riguardi una discriminazione collettiva (se riguarda, cioè,

accordi aziendali, procedure concorsuali, prassi e comportamenti sistematicamente adottati sul luogo di lavoro).

Questi casi vengono caricati in procedura dal Nodo che riceve la segnalazione o li rileva direttamente. Una volta conclusa l'istruttoria di base e dopo aver accertato che il caso sarà preso in carico dall'ufficio della Consigliera, il Nodo lo invia e procede alla **chiusura con esito positivo**, in quanto il caso è stato positivamente orientato al servizio competente per la gestione. Nelle motivazioni della chiusura, si scrive che il caso è stato trasmesso alla Consigliera di parità (provinciale o regionale).

Le modalità operative per il trasferimento dei casi alle Consigliere di parità sono definite tramite un accordo ad hoc tra ciascun Nodo territoriale contro le discriminazioni e la Consigliera di parità della provincia o Città metropolitana.

### **Discriminazioni nella pubblicità**

Laddove un operatore/operatrice di Nodo rilevi la presenza sul proprio territorio di una pubblicità a contenuto discriminatorio, può intervenire con modalità e procedure differenti a seconda del fattore di discriminazione coinvolto. Se si tratta di discriminazione di genere, infatti, è prevista una procedura specifica, così come di seguito riportato.

- **Discriminazioni di genere:** il 31 gennaio 2013 il Dipartimento Pari Opportunità e l'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP) hanno sottoscritto un nuovo "Protocollo d'intesa per la tutela dell'immagine della donna in pubblicità" la cui attuazione è sostenuta e promossa da un Comitato paritetico – composto da 3 rappresentanti del DPO e 3 rappresentanti dello IAP – che si è insediato il 14 luglio 2014 presso il DPO. Grazie a questo accordo **il DPO può chiedere il ritiro di una pubblicità**, anche su segnalazione dei cittadini, **che svilisce l'immagine della donna o che contiene immagini o rappresentazioni di violenza contro le donne o che incitano ad atti di violenza sulle donne.**

Va inoltre ricordato che su questo tema specifico è stato siglato un altro **Protocollo di intesa tra ANCI e IAP** che, sebbene non incida direttamente sulla procedura di gestione dei casi, può essere interessante per promuovere azioni di prevenzione a livello locale in collaborazione con i Comuni<sup>1</sup>.

Di fronte ad una pubblicità con le caratteristiche sopra citate, la **procedura** è la seguente:

- L'operatore/operatrice del Nodo, previo confronto con il referente del Centro regionale, invia la segnalazione al DPO all'indirizzo: [serep@pariopportunita.gov.it](mailto:serep@pariopportunita.gov.it) e, laddove si tratti di una pubblica affissione, invia per conoscenza anche al sindaco/sindaca del Comune nel quale è stata rilevata;
- Questi casi sono caricati in procedura e subito chiusi con esito positivo in quanto positivamente orientati al servizio competente scrivendo che sono stati inviati al DPO.

Se la pubblicità è diffusa da **un'emittente radiofonica o televisiva regionale o locale piemontese**, la segnalazione deve essere inoltrata al Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM) del Piemonte. Secondo l'art. 9, c. 3 della LR 5/2016, infatti, il CORECOM, nei casi di utilizzo offensivo o discriminatorio dell'immagine della donna, si fa parte attiva per segnalare ai soggetti competenti la presenza di comportamenti non conformi ai codici di autodisciplina della comunicazione commerciale da parte di soggetti aderenti a tali codici. Il Nodo invia la segnalazione via mail all'indirizzo: [nodiscriminazione.corecom@cr.piemonte.it](mailto:nodiscriminazione.corecom@cr.piemonte.it). La persona di contatto nella struttura amministrativa del CORECOM è Pina Rosa Serrenti (011/5757128).

- **Altri fattori di discriminazione:** per tutti gli altri fattori di discriminazione, in mancanza di un Protocollo specifico, si può comunque fare riferimento al **Codice di autodisciplina della comunicazione commerciale** emanato dallo IAP (58a edizione in vigore dal 27 marzo 2014) che, agli artt. 9 e 10, sanziona pubblicità discriminatorie e molestie<sup>2</sup>.

Di fronte ad una pubblicità che presenti tali caratteristiche, la **procedura da seguire** è la seguente:

- Il Nodo inserisce il caso in piattaforma e lo segnala al Centro regionale;
- Il Centro regionale si confronta con il Contact Center per valutare se il caso debba essere gestito a livello regionale o nazionale e se sia già stato segnalato ed inserito in procedura;

<sup>1</sup> Il testo del Protocollo ANCI-IAP: <http://www.iap.it/wp-content/uploads/2014/03/PROTOCOLLO-ANCI-IAP-6-3-14.pdf>

<sup>2</sup> Il testo del Codice: <http://www.iap.it/wp-content/uploads/2014/03/CODICE-COM.-COMM.-58.a-ed.-27-marzo-2014.pdf>

- Laddove si decida per una gestione nazionale, il ruolo della Rete finisce qui: il caso viene rilasciato al Centro regionale che lo inoltra al Contact Center; questo provvederà a dare aggiornamenti alla Rete stessa sull'andamento e sugli esiti;
- Laddove si decida di gestirlo a livello locale, il Nodo effettuerà la segnalazione allo IAP inviando una e-mail al seguente indirizzo: [iap@iap.it](mailto:iap@iap.it)
- Il caso si considererà chiuso con esito positivo in quanto orientato al soggetto competente.

### **Discriminazioni da parte dei media (online e tradizionali) o sul web (social network, blog e siti)**

Per riconoscere questo genere di discriminazioni, può essere utile avere chiara la distinzione tra discorsi e crimini d'odio:

- I **discorsi d'odio** sono quei discorsi che incitano contro un particolare gruppo di persone (sono solo parole);
- I **crimini d'odio** sono un tipo di reato (previsto dunque dalle leggi penali) che presenta un elemento specifico: l'intento dell'autore di commettere queste azioni proprio a motivo della specifica caratteristica della vittima (per es. il fatto che la vittima è uno straniero).

Il problema si complica perché a volte – a seconda della previsione della norma – certi discorsi d'odio sono anche crimini d'odio, mentre altre volte i discorsi d'odio non rientrano nei crimini d'odio (perché la normativa penale, in quel caso, non li considera reati). *Ad esempio, i discorsi sulle persone LGBT sono discorsi d'odio ma non crimini d'odio, dato che la Legge Mancino punisce solo i motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi.*

Le discriminazioni da parte dei media possono riguardare **i mezzi di comunicazione tradizionali, i social network, i blog, i siti web.**

Un esempio frequente è quello di **articoli o servizi radiotelevisivi che usano un linguaggio discriminatorio (discriminazione a mezzo stampa)**: un articolo, un servizio o un programma radiotelevisivo, infatti, possono essere discriminatori non in quanto riportano un episodio di discriminazione, ma in quanto **utilizzano un linguaggio discriminatorio**, configurando una situazione di **molestia discriminatoria**.

*Alcuni esempi frequenti:*

- Articolo o servizio che, soprattutto nel titolo, utilizza **espressioni ritenute offensive e sconsigliate dalla Carta di Roma** ("Protocollo deontologico concernente richiedenti asilo, rifugiati, vittime della tratta e migranti", link: <http://bit.ly/2zb0bSG>), come clandestino, zingaro, nomade, badante, vu cumprà, extracomunitario;
- Articolo o servizio che, soprattutto nel titolo, per qualificare i protagonisti di un fatto di cronaca **enfattizza informazioni quali l'origine etnica, la nazionalità, la religione, lo status giuridico** (immigrato, richiedente asilo, rifugiato, regolare/irregolare, ecc.) anche quando non sono rilevanti e pertinenti per la comprensione della notizia. *Ad esempio, scrivere "Clandestino arrestato per il furto di un motorino" significa attribuire alla caratteristica della clandestinità un ruolo fondamentale nella spiegazione di ciò che è successo;*
- Articolo o servizio che, soprattutto nel titolo e specialmente nelle notizie su terrorismo, fondamentalismo religioso, crimini, devianza e migrazioni, utilizza un **tono e un registro sensazionalistici**, capaci cioè di indurre – come sottolineato dal Consiglio d'Europa – "sentimenti di terrore, paura o caos nell'opinione pubblica".
- Articolo o servizio nel quale una persona che ha completato o avviato un percorso di transizione per diventare donna viene chiamata al maschile ("**un trans**" anziché "**una trans**", come sarebbe corretto) o che presenta la **transessualità come sinonimo di prostituzione** e le persone trans come prostitute;
- Articolo o servizio che, nel presentare fatti di **violenza contro le donne**, mette in dubbio la parola della vittima, quella del giudice (specie se è donna) e la sentenza, che dà al punto di vista del colpevole uno spazio maggiore rispetto a quello della vittima o che, infine, giustifica in maniera velata il comportamento del colpevole, con riferimenti alle sue motivazioni soggettive (ad esempio, si legge spesso che gli uomini uccidono "per un amore sbagliato", "per gelosia", ecc.), finendo per colpevolizzare la vittima o almeno per attenuare le responsabilità del colpevole.

**NB: In tutti i casi di discriminazione da parte dei media o sul web, il Nodo che rileva il caso lo inserisce in piattaforma**, allegando tutta la documentazione disponibile. Quindi, dopo averlo informato preventivamente via e-mail, **lo trasferisce al Centro regionale**, che provvederà a

trasmetterlo tramite piattaforma all'UNAR (all'attenzione dell'**Osservatorio Nazionale contro le Discriminazioni nei media e internet**), che **si occuperà in via esclusiva della gestione del caso**. Questo perché l'UNAR ha concordato procedure di collaborazione con la Polizia postale e con l'Ordine dei giornalisti che permettono una gestione omogenea di questo tipo di casi.

Per qualsiasi necessità di chiarimento, anche prima di caricare il caso, può essere contattato l'Osservatorio Nazionale contro le Discriminazioni nei media e internet dell'UNAR scrivendo a: [osservatoriomediaweb@unar.it](mailto:osservatoriomediaweb@unar.it). Le persone di riferimento in UNAR sono Francesca Cerquozzi ([f.cerquozzi@unar.it](mailto:f.cerquozzi@unar.it)) e Riccardo Squeglia ([r.squeglia@unar.it](mailto:r.squeglia@unar.it), 06.67792712, dal martedì al venerdì).

**NB: se il contenuto discriminatorio è diffuso da un'emittente radiofonica o televisiva regionale o locale piemontese, deve essere inviata una segnalazione anche al CORECOM del Piemonte. Il Nodo invia la segnalazione via mail all'indirizzo: [nodiscriminazione.corecom@cr.piemonte.it](mailto:nodiscriminazione.corecom@cr.piemonte.it). La persona di contatto nella struttura amministrativa del CORECOM è Pina Rosa Serrenti (011/5757128).**

Per maggiori dettagli sulle procedure di raccordo tra Rete e CORECOM, si rinvia allo specifico accordo sottoscritto con il Centro regionale contro le discriminazioni.

**Nota tecnica per il Centro regionale:** nei casi di discriminazione da parte dei media o sul web autonomamente inseriti dal Centro, oppure trasmessi dai Nodi territoriali, la procedura per il trasferimento ad UNAR è questa: dalla sezione "lavorazione", si clicca sul pulsante "trasmetti il caso in attribuzione". Si apre una finestra di pop-up: nello spazio per le note di trasmissione, si inserisce la frase: "si trasmette il caso ad UNAR per segnalazione all'Osservatorio media e internet" e si conferma la trasmissione in attribuzione. Parallelamente, si invia una mail a [f.cerquozzi@unar.it](mailto:f.cerquozzi@unar.it) e [r.squeglia@unar.it](mailto:r.squeglia@unar.it), segnalando l'avvenuta trasmissione in attribuzione e specificando il numero del caso. Sarà l'operatore/operatrice UNAR a prelevare il caso e ad attribuirselo.

### **Reati con motivazioni di odio o discriminazione**

L'**OSCAD** - Osservatorio per la Sicurezza Contro gli Atti Discriminatori è un organismo interforze (Polizia di Stato e Arma dei Carabinieri) incardinato nel Dipartimento della pubblica sicurezza - Direzione centrale della polizia criminale.

L'OSCAD:

- **riceve le segnalazioni** ([oscad@dcpc.interno.it](mailto:oscad@dcpc.interno.it) - fax: 06 46542406 e 06 46542407) di **atti discriminatori attinenti alla sfera della sicurezza**, da parte di istituzioni, associazioni di categoria e privati cittadini, **per monitorare i fenomeni di discriminazione determinati da razza o etnia, nazionalità, credo religioso, genere, età, lingua, disabilità fisica o mentale, orientamento sessuale, identità di genere;**
- **attiva**, alla luce delle segnalazioni ricevute, **interventi mirati sul territorio**, da parte della Polizia di Stato e dell'Arma dei Carabinieri;
- **segue l'evoluzione** degli atti discriminatori denunciati alle Forze di polizia;
- **mantiene rapporti** con le associazioni e le istituzioni, pubbliche e private, che si occupano di contrasto alle discriminazioni;
- **predispone moduli formativi/informativi** per qualificare in materia di antidiscriminazione gli operatori delle Forze di polizia e partecipa a programmi di formazione/informazione con istituzioni pubbliche e private;
- **elabora idonee misure di prevenzione e contrasto.**

La segnalazione di un atto discriminatorio *all'OSCAD non sostituisce la denuncia di reato* alle Forze di polizia, *né costituisce* una modalità di attivazione d'emergenza delle medesime in *alternativa al numero 112*.

Il **rapporto tra la Regione Piemonte e l'OSCAD** è attualmente regolato da un **protocollo d'intesa**, sottoscritto il 21 dicembre 2016 con validità triennale e rinnovabile con accordo scritto. Come previsto da tale protocollo, le parti si impegnano a **collaborare per l'attuazione della LRn.5/2016** e, in particolare, **nelle attività della Rete** regionale contro le discriminazioni. A tal fine, l'OSCAD ha individuato propri **referenti**, che interagiscono direttamente con i Nodi, in ciascun territorio provinciale e metropolitano.

Quando il Nodo **rileva o riceve la segnalazione di un reato**, cioè un atto punibile ai sensi del Codice penale (ad es. minacce, diffamazione, danni al patrimonio, lesioni personali, violenza o

molestie sessuali, sequestro di persona, omicidio, ecc.), che è o potrebbe essere motivato da odio o discriminazione, deve coinvolgere l'OSCAD.

La procedura da seguire è la seguente: il caso si inserisce in piattaforma e si segnala sempre al referente locale OSCAD, dopo aver informato via e-mail il Centro regionale.

Occorre tuttavia distinguere due ipotesi e deve essere valutata caso per caso la modalità di coinvolgimento dell'OSCAD: il caso può essere gestito congiuntamente con le Forze di polizia (ad esempio, nei reati a querela di parte, non è detto che la vittima voglia sporgere denuncia) oppure semplicemente trasmesso alle Forze di polizia per la presentazione della denuncia, quando si tratta di reati per i quali è prevista la procedibilità d'ufficio. I referenti OSCAD potranno fornire un valido supporto per distinguere le varie fattispecie di reato.

Quando il caso è trasmesso, viene chiuso con esito positivo in quanto positivamente orientato al servizio competente, scrivendo che è stato inviato al referente territoriale dell'OSCAD.

*NB: Per quanto riguarda le modalità della trasmissione del caso, ciascun Nodo si accorda localmente con il proprio referente OSCAD.*

### **Discriminazioni nei confronti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale**

La LR n.5/2016 ha esteso alla materia antidiscriminatoria le competenze del Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, cioè:

1. persone ristrette negli istituti penitenziari e negli istituti penali per minorenni;
2. persone ammesse a misure alternative al carcere;
3. persone presenti nelle strutture sanitarie in quanto sottoposte a TSO (trattamento sanitario obbligatorio);
4. persone presenti all'interno delle REMS - Residenze per l'esecuzione delle misure di sicurezza, già ospedali psichiatrici giudiziari;
5. persone straniere ospiti dei centri di prima accoglienza o nei CPR - Centri di permanenza per il rimpatrio, già Centri di identificazione ed espulsione.

Il Garante interviene per monitorare e per rimuovere le discriminazioni individuali fondate su uno o più motivi di cui alla l.r. 5/2016 nei confronti delle categorie di persone appena elencate. Interviene anche nei casi di discriminazione collettiva (nei confronti delle stesse categorie di persone), derivanti da norme, prassi e comportamenti generali adottati dall'amministrazione penitenziaria o dai suoi dipendenti, dalla amministrazione degli Interni e di Polizia o dai suoi dipendenti, dalla amministrazione sanitaria o dai suoi dipendenti.

Il Garante interviene inoltre a tutela delle persone che, avendo scontato la pena, sono discriminate in ragione della loro condizione personale di ex detenute nella fase di reintegrazione sociale e di inserimento nel mondo del lavoro. Tale intervento è limitato ad un periodo massimo di 2 anni dalla conclusione della pena.

In tutti i casi di competenza del Garante, il caso viene inserito dal Nodo che riceve la segnalazione o lo rileva autonomamente. Una volta che il Nodo ha completato l'istruttoria di base, procede alla trasmissione del caso al Garante, dopo essersi accertato della presa in carico da parte dell'ufficio e previa comunicazione via e-mail al Centro regionale. La trasmissione avviene tramite l'invio di una mail all'ufficio del Garante ([garante.detenuti@cr.piemonte.it](mailto:garante.detenuti@cr.piemonte.it)), alla quale sarà allegata la stampa PDF della scheda-caso inserita nella piattaforma informatica dell'UNAR. Per un contatto diretto e per un confronto telefonico preliminare alla trasmissione del caso il numero di telefono è 011.5757901.

Una volta che è stato preso in carico dal Garante, il caso viene chiuso in piattaforma con esito positivo, in quanto positivamente orientato al servizio competente, scrivendo nelle motivazioni che è stato inviato al Garante regionale delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

Poiché è attivo un Coordinamento regionale dei Garanti comunali, di cui fanno parte i 12 Garanti delle persone detenute nominati dai Comuni piemontesi sedi di carceri (Alba, Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Fossano, Ivrea, Novara, Saluzzo, Torino, Verbania e Vercelli), l'ufficio del Garante regionale - ricevuta la segnalazione - valuta se e in che modo trasmetterla al Garante locale per la sua attivazione sul caso specifico.

Da parte sua, la Rete regionale contro le discriminazioni interviene, su segnalazione dell'ufficio del Garante, a tutela delle persone discriminate in base alla condizione di restrizione della libertà personale di un familiare. In questi casi, l'ufficio del Garante, non avendo potere di intervento

diretto, invia la segnalazione al Centro regionale contro le discriminazioni, che provvede a trattare il caso direttamente o ad assegnarlo ad un Nodo territoriale, secondo le circostanze. Per maggiori dettagli sulle procedure di raccordo tra Rete e ufficio del Garante, si rinvia allo specifico accordo sottoscritto con il Centro regionale contro le discriminazioni.

### **Discriminazioni nei confronti di minori**

L'ufficio della **Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza** assicura sul territorio regionale la piena attuazione dei diritti e degli interessi riconosciuti ai minori, ed opera in piena autonomia, con indipendenza di giudizio e di valutazione. Tra i suoi compiti, vi è la **vigilanza sui fenomeni di discriminazione che colpiscono bambini/bambine e adolescenti**.

Quando il Nodo rileva o raccoglie la segnalazione di una discriminazione nei confronti di minori, **mantiene la gestione del caso ma può avvalersi del supporto della Garante**.

Il Nodo effettua la segnalazione / richiesta di supporto via e-mail all'ufficio della Garante [garante.infanzia@cr.piemonte.it](mailto:garante.infanzia@cr.piemonte.it) e, qualora abbia necessità di una consultazione telefonica preliminare, può fare riferimento diretto alla Garante, Rita Turino (011.5757303). Il Nodo potrà in tal modo concordare la strategia d'intervento più adeguata per il singolo caso.

Qualora nel territorio in cui si è verificata la discriminazione sia operativo un/una Garante locale dell'infanzia, il Nodo dovrà fare riferimento a questo ufficio, e non a quello della Garante regionale.

NB: Fanno eccezione alla procedura descritta i **casi di discriminazione istituzionale nei confronti di minori** (ad esempio casi in cui il presunto autore della discriminazione è un istituto scolastico o un insegnante) che, come detto sopra, devono essere segnalati al Difensore civico regionale, che poi coordinerà la propria azione con quella della Garante.

## **4.3 LETTERE**

In mancanza di poteri inquisitori e sanzionatori, l'UNAR e la Rete regionale fanno ampio ricorso a strumenti di mediazione e *moral suasion* finalizzati alla rimozione partecipata del motivo che ha prodotto la discriminazione o la molestia. Uno degli strumenti utilizzati a questo scopo è la **lettera**.

Qui di seguito sono esposti alcuni consigli pratici sulla redazione di una lettera:

- **A chi indirizzarla:** è necessario aver ben chiaro chi è il presunto responsabile della discriminazione. ~~Non solo,~~ ci si deve domandare anche chi ha il potere di porvi rimedio direttamente o indirettamente (*per es. eventuali organi di controllo preposti, datori di lavoro per responsabilità dei dipendenti, categorie professionali o commerciali ecc.*). Individuato il soggetto destinatario della lettera è necessario scegliere al suo interno la persona più adeguata per affrontare il caso, per il suo ruolo e la sua responsabilità all'interno dell'organizzazione.
- **Numero del caso:** bisogna sempre indicare in oggetto il numero del caso a cui si riferisce la lettera (ricordando al destinatario di indicare lo stesso numero nella risposta).
- Lo **stile** non può mai essere accusatorio né sanzionatorio.
- **Descrizione UNAR e Rete:** si deve premettere una breve presentazione del Nodo, della Rete regionale e dell'UNAR, sottolineando obiettivi e attività istituzionali; in particolare, deve essere fatto riferimento alla **LR n. 5/2016**.
- A questo si fa seguire una **breve ricostruzione della segnalazione** pervenuta.
- **Richieste chiare:** nella lettera deve essere chiaro cosa chiediamo: può essere che si chieda unicamente di verificare se la notizia giunta a noi risulta anche al destinatario. Si può aggiungere che, se confermata, la notizia è da valutarsi come discriminazione o molestia e che quindi come tale va trattata. Inoltre, sempre se la notizia è confermata, si può chiedere cosa il destinatario intenda fare perché un fatto simile non si ripeta.
- **Facilitare la risposta:** la lettera deve contenere con chiarezza i riferimenti perché il destinatario possa indirizzare sollecitamente e efficacemente una risposta.
- La lettera si conclude con una sobria formula di saluti.

Le lettere possono essere **inviate dal Nodo o dal Centro**, secondo una valutazione congiunta da effettuare caso per caso, e **sono firmate dal responsabile del Centro o del Nodo**. Questo **dipende dalle scelte dell'ente locale** cui è affidata la responsabilità del Nodo.

In taluni casi può essere opportuna la **firma congiunta** del responsabile del Centro e di quello del Nodo. I **loghi** andranno inseriti in funzione dei firmatari.

In tutti i casi, la bozza di lettera viene **redatta dagli operatori del Nodo** che ha in gestione il caso, con il sostegno del Centro regionale.

#### 4.4 CHIUSURA DEL CASO

I casi prima o poi devono essere chiusi, non possono essere tenuti aperti per un tempo indefinito. Quando un caso può ritenersi chiuso? **Un caso viene chiuso quando la discriminazione è rimossa o quando, pur persistendo la discriminazione, sono state messe in campo tutte le risorse a nostra disposizione.**

Quando si decide di chiudere un caso, si deve prestare attenzione a quattro aspetti:

1. **Motivazioni delle chiusure:** la valutazione se chiudere un caso può essere presa dal Nodo che ha in gestione il caso che, se ha dubbi, può confrontarsi con il Centro regionale. Quando si chiude un caso si deve sempre specificare nella scheda il motivo per cui lo si fa: la formula può essere sintetica ma tale da far comprendere bene le motivazioni.
2. **Comunicazione al segnalante:** in tutti i casi di chiusura, è responsabilità dell'operatore informare il segnalante della conclusione dell'istruttoria e della motivazione. **La notizia che il caso viene chiuso deve essere data al segnalante.** Solo nei suoi confronti corre l'obbligo di questa comunicazione. A volte può essere utile informare anche la vittima (se diversa dal segnalante) o il suo legale (se c'è). Al segnalante va comunicata anche la motivazione della chiusura. Può accadere che il segnalante non sia d'accordo. Se la decisione di chiudere il caso è stata ben ponderata, si procede senz'altro alla chiusura anche se il segnalante non concorda. E' comunque importante comunicare al segnalante che il Nodo ha fatto tutto quello che era in suo potere e che, se dovessero emergere fatti nuovi, è disposto a riaprire il caso. Nel caso in cui il segnalante lo richieda, la comunicazione dell'esito finale può essere inviata per iscritto previa approvazione da parte del Centro regionale non mi è chiaro quale altra modalità sia prevista oltre alla comunicazione scritta... e in quali casi? Inoltre, se ne fa richiesta, il segnalante ha diritto a ricevere copia della scheda e dei documenti che compongono il fascicolo relativo al suo caso. Il Nodo può decidere se sia sufficiente una semplice richiesta scritta o se la persona debba presentare un'istanza formale di accesso agli atti (in base alla legge n. 241 del 1990).
3. **Annotazione sulla scheda:** al momento della chiusura del caso, l'operatore annota in piattaforma la data, il testo della eventuale e-mail inviata al segnalante e una breve motivazione.
4. **Esito del caso:** al momento della chiusura del caso, l'operatore è chiamato anche ad indicare, nella finestra di pop-up che si apre automaticamente, l'esito del caso e la motivazione della chiusura; ha anche la possibilità di aggiungere ulteriori note. L'esito del caso può essere **positivo, negativo o non definito.** Quest'ultima categoria è da utilizzare in modo residuale, cioè in un numero molto limitato di situazioni, come specificato sotto.

**ATTENZIONE: non è possibile chiudere un caso classificato come "dubbio"; possono essere chiusi solo i casi pertinenti o non pertinenti.**

Nella pagina seguente è riportata una **tabella** rielaborata sulla base di quella attualmente in uso da parte del Contact Center, che fornisce i criteri per la valutazione finale.

TIPO DI SEGNALAZIONE	ESITO FINALE
Il segnalante riferisce una problematica attinente ad una discriminazione di competenza della Rete. Il Nodo interviene sull'autore della discriminazione riuscendo a rimuoverla o ad impedirne il reiterarsi. Si chiude il caso.	POSITIVO
Il segnalante riferisce una problematica attinente ad una discriminazione di competenza della Rete. Il Nodo interviene sull'autore della discriminazione senza tuttavia riuscire a rimuoverla o ad impedirne il reiterarsi. Si chiude il caso.	NEGATIVO
Il segnalante riferisce una problematica non riguardante la discriminazione oppure non attinente ad alcuno dei terreni di discriminazione di competenza della Rete. L'operatore spiega al segnalante che la questione non rientra nelle competenze della Rete e fornisce orientamento a enti o soggetti competenti per materia. Si chiude il caso, che deve essere indicato come non pertinente.	POSITIVO
Il segnalante riferisce una problematica attinente ad una discriminazione di competenza della Rete, ma la cui gestione spetta ad un Organo di parità e garanzia diverso dal Nodo. L'operatore fornisce orientamento agli enti o ai soggetti competenti per materia, cui il caso è trasferito. Si chiude il caso, che deve essere indicato come pertinente.	POSITIVO
Il segnalante riferisce una problematica attinente ad una discriminazione di competenza della Rete. A seguito di molteplici contatti risulta tuttavia irreperibile rendendo impossibile il perfezionamento dell'istruttoria e la valutazione della segnalazione. Si chiude il caso.	NON DEFINITO
Il segnalante riferisce una problematica attinente ad una discriminazione di competenza della Rete. In un secondo momento comunica la sua intenzione di recedere dalla segnalazione per temuta ritorsione. Si chiude il caso.	NEGATIVO
Il segnalante riferisce una problematica attinente ad una discriminazione di competenza della Rete. In un secondo momento comunica al Nodo la sua intenzione di recedere dalla segnalazione per motivi personali. Si chiude il caso.	POSITIVO
Un caso tratto dalla stampa che, a una prima valutazione appariva pertinente, a seguito dell'istruttoria si rivela non pertinente. Si chiude il caso, che deve essere indicato come non pertinente.	POSITIVO
Un caso tratto dalla stampa valutato pertinente viene chiuso per l'impossibilità di raccogliere ulteriori elementi sul fatto pur avendo contattato tutti i soggetti noti (giornale o forze di polizia che non forniscono risposta, ecc.). Non sembra sia stata rimossa la discriminazione o sanzionato l'autore. Si chiude il caso.	NEGATIVO
Un caso tratto dalla stampa valutato pertinente viene chiuso per l'impossibilità di raccogliere ulteriori elementi sul fatto pur avendo contattato tutti i soggetti noti (giornale o forze di polizia che non forniscono risposta, ecc.). Sembra tuttavia che sia stata rimossa la discriminazione o sanzionato l'autore. Si chiude il caso.	POSITIVO
La stampa riferisce di un caso di discriminazione sanzionato da soggetti esterni alla Rete (es. sentenza di condanna da parte di un giudice; intervento della giustizia sportiva; sanzione disciplinare, ecc.). Il caso viene inserito a scopo di monitoraggio e, se non vi sono informazioni da raccogliere, chiuso.	POSITIVO
Il segnalante riferisce una problematica non riguardante la discriminazione e non esistono servizi cui può essere orientato. Il caso viene inserito, indicato come non pertinente e immediatamente chiuso.	NON DEFINITO