

ALLEGATO A

NOTA DESCRITTIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO UNAR

INDICE

1. CONTACT CENTER – PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE TRA I LIVELLI.....	3
2. ACCOGLIENZA E LAVORAZIONE DELLE SEGNALAZIONI	3
2.1 SEGNALAZIONI AL NUMERO VERDE 800.90.10.10.....	4
2.2. SEGNALAZIONI MEDIANTE IL SITO WWW.UNAR.IT.....	5
2.3. SEGNALAZIONI DA ALTRI CANALI.....	5
2.4 ITER DELLA SEGNALAZIONE.....	5
2.5 LA LAVORAZIONE DEI CASI – II LIVELLO.....	6
2.7 RAPPORTO CON ALTRI ORGANISMI ESTERNI.....	8
2.7.1 Casi giudiziari.....	8
2.7.2 OSCAD.....	8
2.7.3 Polizia Postale.....	8
3. MEDIA E INTERNET.....	9
4. AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE.....	11
5. ALTRE ATTIVITÀ DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	11

1. Contact center – Protocollo di comunicazione tra i livelli

Il Contact center dovrà articolarsi su due livelli di seguito descritti (l'intero trattamento delle esigenze dovrà essere completamente svolto con l'ausilio di strumenti applicativi basati su tecnologia web):

- il I livello, gestito interamente chiavi in mano dall'aggiudicatario, è responsabile della decodifica di tutte le segnalazioni e richieste, della loro registrazione come contatto e della ricerca della fonte informativa per la loro risoluzione;
- se la risoluzione alla questione posta nella segnalazione telefonica e/o on line (comprese le segnalazioni provenienti dal monitoraggio media e internet) è immediatamente disponibile, il I livello fornisce la prestazione richiesta all'utente, effettua la relativa registrazione nel sistema e chiude il contatto;
- se l'esigenza posta con il contatto non può essere risolta con gestione contestuale sincrona, il I livello qualifica il contatto aperto, lo registra per il suo successivo trattamento come caso e lo inoltra al Responsabile del Contact Center che provvederà all'invio al II livello dove verrà trattato in maniera asincrona;
- qualora pervengano richieste su supporto cartaceo, il I livello registra comunque l'esigenza come "caso". L'esistenza di un caso aperto viene notificata e il relativo record reso disponibile all'Ufficio e al II livello per la risoluzione;
- il II livello, con il coordinamento e sotto la supervisione dell'Ufficio, aggiorna con la risoluzione il relativo record del caso aperto;
- la risoluzione del caso, sia essa del I o del II livello, porta ad una comunicazione finale verso l'utente.

2. Accoglienza e lavorazione delle segnalazioni

Le modalità di accesso al Contact Center sono attualmente costituite da un sistema multimediale per cui il segnalante si trova di fronte a una molteplicità di possibilità. Pur restando sempre valida la via tradizionale della chiamata al numero verde, da tempo è stato introdotto il canale via web. A partire dalla prima pagina del sito www.unar.it, vittime o testimoni di fatti discriminatori possono postare direttamente la loro segnalazioni nello spazio riservato alla vittima o in quello riservato al testimone, o ancora in quello predisposto più specificatamente per l'indicazione di pagine web con contenuti offensivi e discriminatori.

Inoltre, sulla base dell'esperienza maturata nel corso degli anni e dell'evoluzione tecnologica, l'UNAR ha ritenuto opportuno approfondire il monitoraggio media e

internet, che avrà il compito – come dettagliato più avanti - di monitorare, raccogliere ed eventualmente segnalare al Contact Center e all’OSCAD i casi di discriminazione che dovesse rilevare sui media tradizionali e non.

2.1 Segnalazioni al numero verde 800.90.10.10

Il servizio garantirà la gestione del Numero Verde gratuito multilingue, attivo quotidianamente **dalle ore 8.00 alle ore 17.00** (con esclusione del sabato, della domenica e dei giorni festivi), per la ricezione e la gestione di ogni segnalazione, denuncia o testimonianza su fatti, eventi, realtà, procedure ed azioni che pregiudichino la parità di trattamento tra persone sulla base della razza o dell'origine etnica, dell'età, le convinzioni religiose e personali, la disabilità, l'identità di genere e l'orientamento sessuale.

La segnalazione effettuata mediante il numero verde **800.90.10.10** avrà due modalità di risposta:

- a) nell’orario di apertura del servizio, all’utente che chiama viene data risposta direttamente da un operatore;
- b) negli orari in cui il servizio non è attivo, l’utente può lasciare un messaggio nella segreteria telefonica.

L’operatore, all’apertura del servizio, ascolta la registrazione e si mette quanto prima in contatto con il chiamante.

Durante l’orario di apertura del servizio saranno disponibili operatori che possono rispondere nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo.

Su richiesta e per appuntamento telefonico il servizio fornisce all’utenza la possibilità di esprimersi anche nelle seguenti lingue: inglese, francese, spagnolo e arabo

I mediatori linguistici del Contact Center sono risorse esperte che, oltre alle abituali competenze dell’operatore telefonico e la capacità di accogliere comunicazioni nelle lingue indicate sopra, sono in grado di identificare e qualificare i contenuti della comunicazione, in termini di loro significatività, rilevanza, priorità, oltre che di realizzare un primo filtro di merito al fine di orientare, efficacemente ed appropriatamente, il seguito della segnalazione. Si tratta di esperti di comprovata competenza e sensibilità sui temi oggetto del servizio UNAR, consapevoli della delicatezza del servizio a cui saranno assegnati e del ruolo di attenzione e accoglienza a cui sono chiamati che comporta il farsi carico della discriminazione o della molestia così come “percepita”. Con questa ultima espressione si intende sottolineare il fatto che, a prescindere da quanto poi potrà essere verificato e attestato dalla istruttoria sul caso, l’operatore è consapevole di farsi carico pienamente del disagio manifestato dal segnalante. L’abilità richiesta consiste sia

nell'ascolto accogliente e attento che in un'analisi iniziale del messaggio veicolato da chi si rivolge al numero verde o inserisce sul sito la sua segnalazione.

Il Contact Center, infatti, non è un centro d'ascolto né uno sportello per il disbrigo di pratiche amministrative, ma un presidio a garanzia della parità di trattamento presso il quale si avvia un dialogo, si accoglie e comprende il conflitto segnalato, nelle sue diverse accezioni e ricadute. Negli sviluppi successivi alla prima accoglienza, le parti in causa si corresponsabilizzano nella rimozione delle cause che sono all'origine della condotta discriminatoria e si tenta di favorire la ricostruzione di un rapporto dignitoso tra le parti.

2.2. Segnalazioni mediante il sito www.unar.it

Per quanto concerne il canale di accesso tramite sito, in una pagina successiva alla home page, l'utente ha a disposizione tre possibilità: la segnalazione come "vittima", quella come "testimone" o quella di "utente web". Per questa ultima, nel menù a lato, cliccando su "Monitoraggio Media e Internet" si accede ad un'altra pagina che può ospitare la segnalazione riguardante un sito o una pagina web contenente offese o espressioni a sfondo razzista o di altro genere. Tramite questa opzione si può inserire una segnalazione.

2.3. Segnalazioni da altri canali

Al Contact Center, infine, pervengono segnalazioni anche da altri canali: via email (a unar@unar.it o altri indirizzi afferenti all'UNAR) o dalla rassegna stampa o dal monitoraggio effettuato sui media e internet.

Il gruppo di lavoro presidia questi canali di accesso e gestisce – come si descrive più avanti – l'inserimento dei casi nel software di gestione dei casi.

2.4 Iter della segnalazione

L'iter della segnalazione segue una collaudata procedura che conserva caratteri comuni ma che si diversifica a seconda dei canali di provenienza e si adatta alle circostanze concrete del fatto evidenziato. Se ne ricostruisce qui di seguito l'iter tipo.

Nella prima conversazione telefonica, sia essa originata dal segnalante che chiama il numero verde, sia essa attivata dall'operatore a seguito di recall o segnalazione sul web, si cerca di reperire tutti i dati e le informazioni utili alla chiarificazione dell'evento. Si pongono con delicatezza e precisione una serie di domande al fine di ricostruire i fatti, verificare la presenza di testimoni, l'intervento di avvocati, eventuali segnalazioni dello stesso tipo di episodio verso altri soggetti. Il tutto serve all'operatore anche per avviare una prima valutazione del caso: occorre in primo luogo verificare se si tratti di una

questione rientrante nella competenza dell'UNAR. Al segnalante vengono anche fornite informazioni sull'attività dell'Ufficio e una prima previsione delle azioni che l'UNAR potrà avviare a tutela del segnalante.

Contestualmente, o subito dopo la chiusura della comunicazione, l'operatore compila la scheda elettronica dedicata all'evento segnalato e quella dedicata all'anagrafica del segnalante. Le varie voci da riempire serviranno poi sia per la ottimale lavorazione del caso sia per la elaborazione a fini statistici.

Anche quando il caso si riveli estraneo alla competenza istituzionale dell'UNAR, l'operatore si premura di fornire indicazioni utili perché il segnalante possa orientarsi a richiedere tutela alle istituzioni o enti competenti. Questa azione può richiedere una fase più o meno complessa di ricerca e una successiva chiamata verso il segnalante.

In tale ipotesi il caso viene chiuso a questo livello.

A volte le chiamate non fanno nemmeno riferimento ad una discriminazione o molestia. In questo caso la segnalazione viene considerata "non evento".

Se la segnalazione viene giudicata "pertinente" o "dubbia" l'operatore la inserisce nel database e la invia al profilo "assegnazione" del database per la lavorazione.

2.5 La lavorazione dei casi – Il livello

Il Contact Center una volta accolta la segnalazione, la inserisce nel database come caso. In una fase immediatamente successiva il responsabile del servizio coadiuvato da un esperto giuridico provvede ad assegnare la scheda relativa al caso ad un operatore.

Inizia qui la fase istruttoria del Contact Center. Si tratta di un tempo di lavoro che non serve solo a reperire ulteriori informazioni in merito alla questione sollevata dal segnalante ma tende anche a rimuovere, ove possibile, le cause di discriminazioni o a determinare la "riparazione" della molestia. Il Contact Center mira a comprendere tutta questa serie di attività in una stessa fase denominata "istruttoria del Contact Center" interamente gestita dagli operatori del Contact Center senza l'intervento dei funzionari o di altri organismi dell'UNAR (in questo paragrafo se ne descrivono i tratti salienti).

Se invece risulta impossibile pervenire all'interno di questa fase alla rimozione della discriminazione o alla "riparazione" della molestia, gli analisti del Contact Center trasmettono il caso al Direttore dell'UNAR con una proposta di intervento da parte dell'Ufficio (bozza di lettera, parere o altro).

Un'ottimale trattazione dei casi presuppone, da un lato, un'adeguata specializzazione degli operatori nei singoli settori nei quali si può verificare la discriminazione, dall'altro la capacità di saper leggere la segnalazione all'interno di un contesto vitale che sovente

registra difficoltà di emersione delle fattispecie e motivi di ritrosia di chi si rivolge al servizio. Ciò richiede, inoltre, le competenze per riconoscere prima facie le problematiche sottese, individuare eventuali buone prassi sperimentate nei vari ambiti ed identificare gli estremi delle cd. discriminazioni multiple.

L'operatore del Contact Center che ha avuto in assegnazione un caso, sulla scorta delle informazioni riportate sulla rispettiva scheda, avvia sollecitamente una prima istruttoria al fine di reperire la documentazione sulla normativa di riferimento, pareri legali e altri atti presumibilmente utili ed entro 5 giorni lavorativi contatterà il segnalante o la vittima per informarla degli sviluppi che sta avendo l'istruttoria del suo caso. L'esperienza ha confermato più volte che, anche e soprattutto là dove restasse precluso ogni altro intervento, un sollecito contatto con il segnalante o la vittima riveste comunque il non trascurabile effetto di fornire un supporto informativo alla persona.

Nel primo contatto telefonico successivo alla segnalazione (o – se ciò non fosse possibile - nel contatto epistolare o via email) l'operatore offre una seconda opportunità alla vittima o al segnalante di essere ascoltato. Anche se la scheda compilata da chi ha svolto la prima conversazione al numero verde ha già fornito all'operatore buona parte dell'informazione, questo contatto è piuttosto diretto a valutare – assieme allo stesso interessato – le possibili vie di tutela. Sarà quindi necessario chiedere informazioni in merito alle circostanze dei fatti che hanno prodotto sofferenza nel segnalante o nella vittime; sulle cause che hanno originato il conflitto; sulla ricorrenza di episodi simili (su questo punto, l'operatore deve verificare se il fatto segnalato può considerarsi un episodio isolato o se già sia stato preceduto da altri fatti simili o da circostanze che inducessero a prevederlo); sulla presenza o meno di testimoni e sulla loro disponibilità a prestare testimonianza; sulla possibilità di contare sull'ausilio di un legale e su altri riferimenti utili. La conversazione può portare, quindi, alla richiesta di invio di ulteriore documentazione (dinioghi scritti, verbali delle Forze dell'Ordine, referti o altri documenti), oppure alla provvisoria indicazione di quali potrebbero essere le soluzioni di tutela da attivare.

Una volta perfezionato e concluso questo primo contatto, l'operatore dovrà disporre di tutti gli elementi utili ad analizzare e studiare il caso per costruire un'ipotesi di tutela. A meno che non siano necessari altri atti istruttori (ricerche su internet, invio di lettere o telefonate ad altri soggetti informati o implicati nei fatti, istanze a altri Uffici), l'operatore valuterà se può portare a conclusione la procedura. Così, dopo aver esplicitato quanto ritenuto opportuno, provvede a chiudere il caso.

Se ciò non fosse possibile, l'operatore del Contact Center formula un'ipotesi di tutela da presentare al Direttore per la lavorazione di II livello che si svolgerà in collaborazione con funzionari ed esperti dell'Ufficio.

2.7 Rapporto con altri organismi esterni

Nella strategia di *governance* sussidiaria per la prevenzione, il contrasto e la rimozione delle discriminazioni, l'Ufficio si pone in una relazione di collaborazione costante con un complesso articolato di soggetti, istituzionali e non, che costituisce appunto il sistema Contact Center come descritto nel paragrafo 3 del Capitolato.

Accade di frequente, quindi, che nella lavorazione dei casi (sia al I che al II livello) l'Ufficio entri in relazione con altri organismi specializzati in attività connesse con quelle proprie dell'UNAR e la cui collaborazione può rivelarsi importante se non decisiva ai fini di un esito positivo del caso. Qui di seguito sono riportate le casistiche più frequenti.

2.7.1 Casi giudiziari

Vi sono diversi casi in cui la vicenda segnalata è divenuta oggetto di un procedimento giudiziario. In questa ipotesi l'attività del Contact Center si arresta perché rispettosa delle prerogative giudiziarie, ma non si annulla. In un certo senso si trasforma. Dall'intervento diretto nella vicenda, l'UNAR passa ad un ruolo di osservatore qualificato. Il ruolo del Contact Center in questo caso è – come in altre attività – di supporto all'UNAR. Il Contact Center infatti si premurerà di prendere il primo contatto con gli uffici dell'Autorità Giudiziaria (AG) competente (procura della Repubblica, giudice delle indagini preliminari, ecc.) anche tramite l'avvocato del segnalante (qualora sia stato nominato). Il contatto viene stabilito mediante una lettera redatta secondo un modello già predefinito in cui, dopo aver illustrato compiti e struttura dell'Ufficio, si chiede alla AG di poter essere informati circa l'esito del procedimento. L'UNAR è infatti interessato a conoscere se la vicenda venga giudicata dalla Magistratura come un episodio di razzismo, discriminazione o molestia, anche ai fini di un eventuale parere da rendersi in giudizio ove richiesto.

L'attività di supporto del Contact Center prosegue coadiuvando il funzionario al quale il Direttore conferisce l'incarico di monitorare i procedimenti giudiziari in corso.

2.7.2 OSCAD

Sovente capita che il Contact Center raccolga dagli organi di stampa notizie di eventi di discriminazione o molestia. In genere le cronache non riportano tutti gli elementi del fatto utili alla lavorazione del caso. Secondo un protocollo stipulato dall'UNAR con l'OSCAD (Osservatorio per la sicurezza contro gli atti discriminatori della Polizia di Stato) qualora dalla notizia si evinca che l'evento possa rivestire rilevanza penale, il Contact Center chiede il sussidio dell'OSCAD nelle modalità indicate dal suddetto protocollo.

2.7.3 Polizia Postale

Vi sono casi che riguardano siti, pagine web, blog e social network a contenuto discriminatorio o molesto. Il Contact Center cura la procedura di invio di queste segnalazioni all'OSCAD che le trasmette alla Polizia Postale con la richiesta di

rimozione. Il Contact Center segue il caso sino a quando perviene la risposta della Polizia Postale. Questa può essere positiva, nel senso che informa l'Ufficio dell'avvenuta rimozione dei contenuti web. Può anche essere negativa, quando comunica l'impossibilità di intervenire perché il server è collocato all'estero o per una diversa valutazione sulla sussistenza di contenuto discriminatorio. A seconda della risposta ottenuta, il Contact Center cura la compilazione della scheda e la chiusura del caso.

3. Media e Internet

Al fine di realizzare un monitoraggio della diffusione sulla stampa (giornali, radio e tv) e sul web di contenuti potenzialmente discriminatori riferiti alle differenze derivanti dall'origine etnica, dalla religione e dall'orientamento sessuale e identità di genere, sarà attivata una specifica attività di monitoraggio sui media e su internet, attraverso la fruizione di due servizi:

- **Web analysis**
- **Media Monitoring**

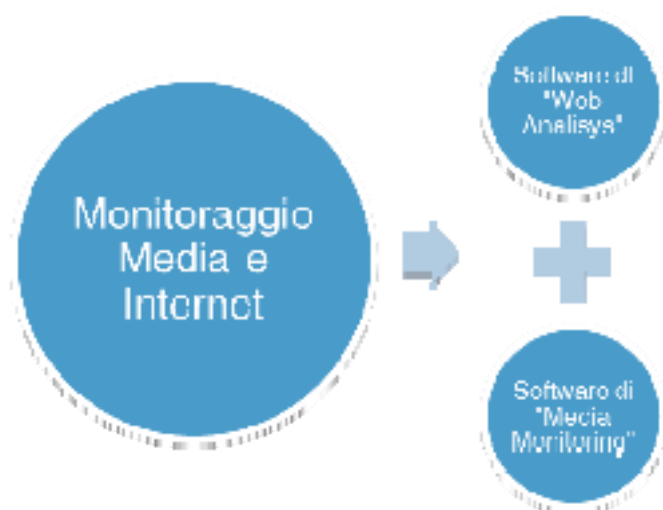
I due servizi potranno essere erogati o attraverso software offerto in modalità SAAS (Software As A Service) o direttamente tramite la fornitura di pacchetti software adeguati allo scopo.

- 1) **Un software di “Web analysis” strumento di ricerca semantica** (del tipo BLOGMETER - <https://www.blogmeter.it> - oppure CRIMSON HEXAGON - <https://www.crimsonhexagon.com>) per la rilevazione in tempo reale dei fenomeni di discriminazione nel mondo dei mass-media, con particolare riguardo al web. Lo strumento software di “web analysis” da individuare ed, eventualmente, implementare avrà il compito di individuare notizie, post e commenti di carattere potenzialmente discriminatorio tra i principali quotidiani nazionali, quelli disponibili prevalentemente on-line, e i principali social network. I possibili casi raccolti in modo automatico attraverso questo strumento saranno raggruppati e resi disponibili all'analisi ed alla prima valutazione operata dagli operatori assegnati al monitoraggio media e internet, i quali, individuata la possibilità di una lavorazione del caso con un significativo intervento dell'UNAR, inseriranno le notizie nel software di gestione dei casi avviando così il normale iter di lavorazione.

Le principali funzionalità richieste per il servizio di “Web analysis” sono:

- Conteggio delle occorrenze
- Disambiguazione semantica
- Analisi delle co-occorrenze
- Analisi del contenuto
- Report delle principali evidenze emerse dall'analisi

1) Per quanto riguarda i media tradizionali (Radio, Tv e stampa cartacea) l'Ufficio si avvarrà di un **software di “Media Monitoring”** (Rassegna stampa tematica) che avrà il compito di supportarlo nell'attività di monitoraggio della programmazione delle principali emittenti radio e tv e dei principali giornali nazionali al fine di implementare una rassegna tematica quotidiana oltre che, ovviamente, di individuare contenuti potenzialmente discriminatori.



Nello specifico il gruppo di lavoro sul monitoraggio media e internet, coadiuvato dall'UNAR, avrà il compito di definire:

1. le fonti da utilizzare e/o monitorare
2. la preparazione del vocabolario e della disambiguazione terminologica
3. l'apertura dell'istruttoria e della relativa trattazione, secondo procedure analoghe a quelle previste per le segnalazioni on line, ogni qualvolta si rilevi una fattispecie di rilievo potenzialmente discriminatorio.

4. Aggiornamento della documentazione

Il Contact Center assicura l'aggiornamento della documentazione del sito dell'UNAR, nella parte dedicata ad ospitare tutta la documentazione – giuridica e non – utile per la lavorazione dei casi di discriminazione e molestia che in genere vengono segnalati all'UNAR. Il materiale da inserire verrà reperito consultando siti specialistici e poi di volta in volta inserito secondo diversi criteri che ne possono rendere più agevole la reperibilità e l'utilizzo da parte degli operatori dello stesso Contact Center e di quelli delle reti territoriali.

5. Altre attività di supporto specialistico

L'esperienza acquisita nella gestione del servizio evidenzia l'opportunità di prevedere nell'organizzazione dei servizi di Contact Center anche altre attività di supporto specialistico all'UNAR che si possono rivelare di grande utilità. Per la gestione di queste attività sono fornite delle risposte in termini di organizzazione, attraverso la composizione di gruppi di lavoro ad hoc . Oltre alle esigenze che saranno evidenziate dalla Direzione Unar, se ne segnalano due in particolare:

○ **Unità di crisi per le urgenze**

La segnalazione di un episodio di discriminazione o molestia può richiedere un intervento tempestivo e sollecito, pena l'inefficacia della tutela. In questi casi, il Responsabile del servizio attiverà il gruppo di unità di crisi per le urgenze che è incaricato di lavorare il caso con immediatezza. Gli operatori daranno la precedenza alla lavorazione di questa emergenza sino alla conclusione del caso. L'unità può essere attivata anche in occasione di campagne Unar che portino a un picco delle segnalazioni in un dato periodo temporale.

○ **Supporto a iniziative di sensibilizzazione**

La multiforme attività dell'UNAR comporta spesso l'organizzazione di eventi di sensibilizzazione sul tema della prevenzione e contrasto delle discriminazioni che rientrano nelle competenze dell'Ufficio (conferenze, incontri di studio, iniziative di informazione) che possono determinare, data la natura dei servizi svolti dal Contact Center, l'esigenza di un'attività di supporto da parte del gruppo di lavoro del Contact Center specializzato nella trattazione della casistica sulle discriminazioni.

Nell'ambito dei gruppi di lavoro, di volta in volta individuati, pertanto, sarà assicurata la collaborazione di alcuni membri nelle fasi di progettazione e realizzazione degli eventi.