SCHEDA INTERVENTI ATTUATIVI – OI UNAR PN Inclusione e Lotta alla Povertà 2021-2027	
TIPOLOGIA DI INTERVENTO	Manifestazione di interesse per Accordo di collaborazione ex art. 15 L. 241
CATEGORIA (titolarità/regia)	Titolarità
TITOLO	GESTIONE OPERATIVA DEL CONTACT CENTER
SOGGETTO ATTUATORE	Università pubblica o Centro di ricerca da individuare (con manifestazione di interesse) per la realizzazione di un progetto di collaborazione istituzionale per attività di monitoraggio, ricerca, analisi dei fenomeni discriminatori, supporto specialistico e gestione integrata del sistema di ascolto e presa in carico delle segnalazioni UNAR (Contact Center)
IMPORTO	€ 2.100.000,00
DURATA	36 mesi
FONDO	FSE+
PRIORITA'	Priorità 1
OBIETTIVO SPECIFICO	Obiettivo Specifico 4.11
MACRO AZIONE	Macro Azione 4.11.2
MISURA	Misura 4.10.2.1
CUP	
CLP	
MONITORAGGIO E INDICATORI DI VALUTAZIONE	Indicatore di output: EECO15 Minoranze Indicatori di risultato: ISR4_2IT Numero di partecipanti che alla conclusione dell'intervento si trovano in una situazione migliorativa
DATA AVVIO ATTIVITA'	**DATA CONCLUSIONE ATTIVITA'**
Settembre 2026	**Settembre 2029**

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PROGETTUALI

L'intervento si configura come azione di sistema finalizzata a rendere rapida ed efficace la promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni. Il Contact Center dell'Unar è un servizio rivolto a vittime o testimoni di discriminazione per:

- raccogliere **segnalazioni, denunce e testimonianze** su comportamenti o fatti discriminatori;
- fornire **informazioni, orientamento e supporto** per prevenirli o contrastarli.

Il Contact Center offre un ascolto professionalmente qualificato a chi ha bisogno di denunciare o agire contro comportamenti discriminatori. Attraverso un'attenta istruttoria, dove possibile, procede alla risoluzione dei casi o ad accompagnare il soggetto discriminato durante l'iter giurisdizionale.

I destinatari finali dell'intervento sono le persone appartenenti ai gruppi vulnerabili che beneficiano delle politiche di inclusione e contrasto alle discriminazioni, con particolare riguardo ai soggetti maggiormente esposti a fenomeni di esclusione sociale, marginalità o disparità di trattamento, inclusi i componenti della comunità RSC e LGBT+.