DAL CALL CENTER AL CONTACT CENTER

- Una soluzione nuova per un problema antico
- I presupposti
- I principali elementi del progetto

*Da sempre, con intensità diversa, hanno circolato per il
mondo
– oltre alle persone –
beni, denaro, e più recentemente servizi.
E' la circolazione delle persone a costituire il problema più
grave.
E noi di questa ci occupiamo*

*"Un'idea giusta nella quale ci si insedia, al riparo delle
contraddizioni, come al riparo dal vento e dalla pioggia, per
guardare gli altri uomini scalpicciare nella melma, non è più
un'idea giusta, è un pregiudizio."*

Georges Bernanos(1888-1948), scrittore francese.

OBIETTIVI DELLA DIRETTIVA 2000/43 E DEL D.LVO 215/03

Obiettivo della Direttiva (art.1)

“stabilire un quadro per la lotta alle discriminazioni fondate sulla razza o l’origine etnica, al fine di rendere effettivo negli Stati membri il principio della parità di trattamento”

Obiettivo del D.L.vo 215 (ART. 1)

“...attuazione della parità di trattamento tra le persone indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica, disponendo le misure necessarie affinché le differenze di razza o di origine etnica non siano causa di discriminazione, anche in un'ottica che tenga conto del diverso impatto che le stesse forme di discriminazione possono avere su donne e uomini, nonché dell'esistenza di forme di razzismo a carattere culturale e religioso”

I PRESUPPOSTI

- Uno Stato che – come dice la Dir 43 - *“vuole rendere effettivo il principio della parità di trattamento”*
- Un soggetto della società civile quale *“attore particolare, capace di produrre relazioni e di tessere i fili smarriti della comunità”* (Libro Bianco)

Il Progetto

UNAR – RTI (ACLI e FORMAT)

- Gruppo di lavoro
- Contact Center
- Accoglienza e istruttoria delle segnalazioni
- Assistenza legale
- Rassegna stampa
- Registro Associazioni
- Sito Unar (Virtual Community)
- Formazione

IL GRUPPO DI LAVORO

1 Capo progetto

- presso UNAR

4 Esperti e 6 Operatori ACLI

- presso FORMAT

Responsabile Contact Center

2 Operatori senior - 3 Operatori junior

Risorse ACLI e Format

CONTACT CENTER ACCOGLIENZA SEGNALAZIONI

- Numero verde 800 90 10 10
- www.unar.it
 - Segnalazioni di episodi di discriminazione da parte di vittime e testimoni
 - Segnalazioni di siti web con espressioni razziste
 - Segnalazioni non pertinenti: orientamento

OPERATORI UNAR ISTRUTTORIA DELLE SEGNALAZIONI

Il gruppo dei 4 esperti e dei 6 operatori si incarica di istruire le segnalazioni raccogliendo documentazione, informazioni dal segnalante o da altri soggetti coinvolti, interpellando istituzioni o enti, mettendosi in contatto anche con il presunto responsabile della discriminazione. Se il caso può essere risolto a questo livello, lo si chiude. Altrimenti viene trasmesso al II livello

ASSISTENZA LEGALE

- Consulenza legale
- Mediazione
- Assistenza in giudizio
 - nella speciale causa civile
 - nel procedimento penale
- Accordi con associazioni di legali
- Fondo di anticipazioni spese legali per cause pilota (strategic litigation)

RASSEGNA STAMPA

- Monitoraggio del fenomeno discriminatorio
- Quotidiana ricerca sui mass media
 - della notizia (che può dar luogo a un'istruttoria)
 - di come i fatti sono riferiti (corrispondenza o meno ai principi della Carta di Roma)

REGISTRO ASSOCIAZIONI

- Ruolo delle associazioni
 - Presenza sul territorio
 - Agire in nome e per conto della vittima
- Registro UNAR
- Dal cartaceo al Registro informatizzato

www.unar.it

- Dalla virtual community al sito www.unar.it
- Da strumento per addetti ai lavori a ambiente polifunzionale
 - per vittime e testimoni di discriminazioni
 - per operatori di Associazioni e di Enti
 - per informazione e formazione

FORMAZIONE

- Interna: per operatori UNAR
- Esterna:
 - Per Associazioni e Enti locali
 - Normativa
 - Culturale
 - Motivazioni