Progetto cofinanziato dall'Unione Europea

UNIONE EUROPEA

Progetto FEI "Per un sistema toscano antidiscriminazione" (FEI 2012 – Az. 7 Capacity Building Regioni – Priorità 3)

Per un sistema toscano antidiscriminazione

La rete dei servizi per stranieri e la tutela dei diritti di cittadinanza: analisi del modello toscano di contrasto alle discriminazioni etniche e razziali

Maggio 2014

SIMURG RICERCHE

Coordinamento generale dell'indagine:

Moreno Toigo (m.toigo@simurgricerche.it)

Ricercatori senior:

Massimiliano Faraoni (simurg@simurgricerche.it)

Claudio Salvucci (c.salvucci@simurgricerche.it)

Daniele Mirani (d.mirani@simurgricerche.it)

Ricercatori junior:

Ilaria Rapetti (simurg@simurgricerche.it)

Valeria Ciofi (simurg@simurgricerche.it)

Selma Rodrigues (rodriguesselma@gmail.com)

Redazione rapporto:

Moreno Toigo (Cap. 1, Cap. 3, Cap. 4)

Selma Rodrigues (Cap. 2, Par. 3.4)

Contatti:

SIMURG RICERCHE

simurg@simurgricerche.it

www.simurgricerche.it

www.facebook.com/simurg.snc

Via Pieroni 27 - Livorno

0586-210460

Sommario

1 Introduzione 6

1.1 Il contesto 6

1.2 Metodologia e attività svolte 7

1.3 Definizioni adottate nell'indagine 9

1.3.1 Definizione dell'universo di riferimento 9
1.3.2 Uffici/sportelli con servizi rivolti specificamente ad utenti stranieri 9
1.3.3 Tipologie di servizio tipicamente offerti a utenti stranieri 11
1.3.4 Richieste tipiche degli stranieri agli Sportelli/uffici 12

2 La normativa antidiscriminazione e la rete UNAR 13

2.1 Il diritto antidiscriminazione: alcuni riferimenti normativi 13

2.1.1 Le fonti di diritto comunitario 13
2.1.2 Le fonti di diritto interno italiano 15
2.1.3 Le principali definizioni introdotte dalla normativa 21

2.2 Alcuni casi di discriminazione: tendenze della giurisprudenza 22

2.2.1 Cittadinanza e lavoro pubblico 22
2.2.2 Discriminazioni nell'accesso all'alloggio 24
2.2.3 Discriminazioni nell'offerta di beni e servizi al pubblico 27

2.3 L'Ufficio Nazionale Antidiscriminazione Razziali - UNAR 28

2.3.1 I fondamenti giuridici e istituzionali 28
2.3.2 Le attività 28
2.3.3 L'articolazione territoriale: protocolli, osservatori, antenne 29
2.3.4 Alcuni dati sull'attività 33
2.3.5 Il Contact Center UNAR 33
2.3.6 Dalla segnalazione alla rimozione della discriminazione: il procedimento seguito dall'UNAR 34
2.3.7 Alcuni aspetti critici sull'attività UNAR 37
2.3.8 La rete UNAR in Toscana: i protocolli d'intesa tra UNAR e Province 38

3 La rete dei servizi per stranieri: i risultati dell'indagine 41

3.1 La mappatura degli sportelli/punti informativi 41

3.1.1 Fase 1: le fonti e la costruzione degli indirizzari di base 41
3.1.2 Fase 2: l'indagine online 45
3.1.3 Fase 3: integrazione dei dati, verifica e censimento finale 47
3.1.4 Distribuzione degli sportelli sul territorio regionale 47

3.2 I servizi e le attività per stranieri 48

3.2.1 Le principali tipologie di attività 48
3.2.2 Chi si occupa di immigrazione in Toscana? 49
3.2.3 Gli sportelli rivolti a tutti i cittadini: la domanda e l'offerta di servizi di facilitazione 51

3.3 Gli sportelli per stranieri *54*
3.3.1 Modalità di gestione e servizi offerti 54
3.3.2 Caratteristiche degli sportelli e accessibilità 56
3.3.3 Personale 58
3.3.4 Utenti: flussi e monitoraggio 59
3.3.5 Reti e relazioni 61
3.4 I servizi antidiscriminazione sul territorio toscano *63*
3.4.1 Le principali tipologie di soggetti attivi sul territorio toscano 63
3.4.2 Cosa esiste effettivamente? Un quadro generale 67
3.4.3 Caratteristiche e modelli di funzionamento: i risultati dell'indagine qualitativa 69
3.4.4 I casi di studio 70
3.4.5 Criticità e punti da migliorare nella rete antidiscriminazione 80
4 Il modello di sistema informativo 82
4.1 La situazione di partenza *82*
4.2 La definizione di schede condivise di rilevazione e modello di sistema informativo *84*
Indice delle Figure 87
Indice delle Tabelle 87
Indice dei box 88
Allegato 1 Il questionario per l'indagine quantitativa 90
Allegato 2 La griglia di intervista in profondità 91
Allegato 3 Enti iscritti ai registri UNAR 93
Enti e associazioni toscani iscritte al Registro UNAR (art. 6, D.Lgs 9 Luglio 2003, n.215) *93*
Elenco degli enti legittimati ad agire di cui all'art.5 D.Lgs 9 Luglio 2003, n.215. *98*
Allegato 4 I servizi antidiscriminazione attivi in Toscana 100
AREZZO *100*
FIRENZE *101*
GROSSETO *102*
LIVORNO *102*
LUCCA *103*
MASSA CARRARA *103*
PISA *104*
PISTOIA *105*
PRATO *106*
SIENA *107*

Allegato 7 Modelli e buone prassi: la rete del CAD di Pistoia 108

PROTOCOLLI D'INTESA CON ENTI PUBBLICI 108

PREFETTURA U.T.G. PISTOIA 108

QUESTURA 108

TRIBUNALE 108

ORDINI PROFESSIONALI 108

ALTRI SOGGETTI 109

Allegato 8 Il resoconto integrale delle interviste in profondità 113

Allegato 9 Le schede standardizzate 114

1 Introduzione

1.1 Il contesto

Questo rapporto contiene i risultati dell'attività di indagine svolta nella prima fase del progetto FEI "Per un sistema toscano antidiscriminazione"[1]. Il rapporto si articola in due parti:

- una prima parte che sintetizza i principali riferimenti normativi europei e italiani sui cui si fonda il sistema antidiscriminazione e descrive in particolare il modello operativo promosso dall'UNAR;
- una seconda parte che contiene i risultati dell'indagine sul campo.

Il progetto nel quale l'indagine si inserisce si proponeva di sviluppare una strategia integrata di contrasto delle discriminazioni basate sull'origine etnica e razziale e di riconoscimento pieno dei diritti spettanti al cittadino straniero in un'ottica di integrazione e cittadinanza. In particolare, il progetto prevedeva di:

1) Sviluppare una rete regionale interistituzionale per favorire il riconoscimento, l'emersione, la prevenzione e il contrasto di fenomeni di discriminazione verso il cittadino straniero e facilitare il pieno accesso al sistema di servizi territoriali.
2) Valorizzare le progettualità e le esperienze regionali degli sportelli e dei servizi esistenti ampliando le loro competenze e gli strumenti in materia di antidiscriminazione per lo sviluppo di nuovi e più qualificati servizi.
3) Sensibilizzare e informare i cittadini stranieri per favorire una piena conoscenza dei diritti, dei doveri e delle opportunità e una relazione positiva ed efficace con i servizi disponibili sul territorio tesi a favorire l'esercizio pieno dei diritti.
4) Offrire strumenti conoscitivi utili all'elaborazione di politiche trasversali di accoglienza, integrazione, tutela dei diritti dei cittadini stranieri e di azioni di prevenzione e contrasto delle discriminazioni etnico-razziali.

Il progetto si è articolato in 6 fasi:

- **Fase 1 - Mappatura dei servizi e start up del sistema informativo regionale**
- Fase 2 - Formazione operatori e stakeholders territoriali
- Fase 3 - Informazione e sensibilizzazione
- Fase 4 – Fondo regionale sperimentale di sostegno alle cause antidiscriminazione
- Fase 5 - Costituzione tavolo regionale antidiscriminazione e governance del sistema
- Fase 6 - Aspetti gestionali

[1] Progetto FEI "Per un Sistema Toscano Antidiscriminazione" (F.E.I. - 2012 azione 7 Capacity Building – Regioni - Priorità 3 consolidamento delle capacità politiche e di coordinamento, miglioramento delle competenze a livello interculturale negli stati membri a tutti i livelli e in tutti i settori delle amministrazioni pubbliche). Il progetto ha la Regione Toscana come capofila, come partner la Provincia di Siena, l'Università di Firenze, Anci Toscana e l'Associazione Nosotras di Firenze.

La Provincia di Siena è responsabile della realizzazione della FASE 1. Le attività previste in questa fase sono coordinate dall'Osservatorio Sociale Provinciale della Provincia che funziona come collegamento con la Rete Regionale degli Osservatori Sociali. Simurg Ricerche è stata incaricata di svolgere le attività tecnico-operative (indagine sul campo e progettazione di un sistema informativo) previste nel progetto.

1.2 Metodologia e attività svolte

L'impostazione del progetto si fonda sulla considerazione che è possibile costruire una efficace rete territoriale antidiscriminazione solo partendo dai servizi già esistenti e consolidati sul territorio. Grazie al contatto quotidiano con l'utenza straniera e a una formazione specifica i punti informativi esistenti sul territorio toscano possono diventare altrettante antenne, in grado di intercettare gli episodi di discriminazione e orientare le vittime verso i servizi di secondo livello esistenti.

In Toscana, ciò significa partire dalla rete degli Sportelli Informativi per Stranieri, che negli anni è stata progressivamente costruita attraverso diversi progetti regionali e provinciali (Resisto, Midos, Welcome, Il Ponte, etc.). Accanto a questa rete "pubblica" nel corso del tempo si è formata anche una rete spontanea di servizi e aiuto offerta dal privato sociale, ma, talvolta anche da Enti Pubblici, rete non sempre conosciuta e inclusa nelle iniziative regionali. E' per questo motivo che si è ritenuto opportuno cercare far emergere attraverso l'indagine preliminare tutto il variegato mondo noto e meno noto di soggetti che si occupano di immigrazione.

È stata realizzata una mappatura approfondita degli sportelli informativi di primo livello e dei servizi di secondo livello (pubblici/terzo settore/privato sociale) specificamente dedicati all'informazione degli stranieri, alla tutela dei loro diritti e al contrasto delle forme di discriminazione. La definizione della metodologia di indagine è stata svolta tenendo conto delle indicazioni già emerse nell'ambito del gruppo di pilotaggio costituito dai partner del progetto e in stretto coordinamento con la Rete Regionale degli Osservatori Sociali.

La mappatura è stata svolta capillarmente su tutto il territorio della Regione Toscana e ha raccolto informazioni dettagliate sugli Enti Gestori, sulle tipologie e le caratteristiche degli utenti, sui modelli di funzionamento e la tipologie di servizi offerti. Sono state prese in considerazione le seguenti tipologie di servizio (per le definizioni vedi il paragrafo precedente):

1. Sportelli/uffici *specificamente* rivolti a stranieri
2. Sportelli/uffici rivolti a tutti, che possono aver attivato servizi *specificamente* rivolti a stranieri

Per lo svolgimento dell'indagine preliminare è stato costruito un questionario che ci ha consentito di individuare gli sportelli e gli uffici che rientrano nella definizione dell'ambito di interesse del progetto. Il questionario è stato somministrato online con la collaborazione della Rete Regionale degli Osservatori Sociali e ci ha permesso di individuare un elenco preciso di tutti i servizi rivolti specificamente a stranieri presenti sul territorio regionale.

Il questionario è stato articolato in modo modulare, con una serie di filtri successivi dipendenti dalla tipologia di rispondente e dalle risposte fornite alle prime domande. Per quanto riguarda invece la categoria 2, è stata inclusa nella rilevazione nel caso in cui risulti effettivamente offrire servizi *specificamente* rivolti ad una utenza straniera.

Per la realizzazione dell'indagine preliminare è stato costruito un indirizzario di partenza di tutti gli Enti Pubblici e privati appartenenti alle tipologie individuate nel paragrafo 1.3. Per gli uffici/sportelli che rientrano nel campo di indagine il questionario abbiamo raccolto le anagrafiche dettagliate e le informazioni di base sui modelli di funzionamento (orari, personale, organizzazione) e sulle tipologie di servizi offerti.

Hanno risposto complessivamente al questionario **1.587 soggetti**. La Tabella 1 mostra la distribuzione per tipologia di soggetto, come classificati nell'indirizzario iniziale.

Tabella 1: Distribuzione delle risposte al questionario online per tipologia di soggetto, come definita nell'indirizzario iniziale

Tipologia di soggetti	v.a.
Sportello informativo per stranieri	**265**
Uffici Comunali – Totale	**134**
Comune - Anagrafe/Stato civile	20
Comune - Servizi sociali	64
Comune – SUAP	22
Comune - Ufficio/Servizio casa	8
Comune URP	20
ASL/Ospedali – Totale	**26**
ASL/OSP - Distretti socio-sanitari	12
ASL/OSP – Consultori	3
ASL/OSP – Maternità	2
ASL/OSP - Pronto Soccorso	6
ASL/OSP – URP	3
Associazioni di volontariato/promozione sociale	689
Biblioteche	51
CCIAA	2
Centri antiviolenza e centri antitratta	12
Centri per l'Impiego (sedi zonali)	14
Consigliera di parità	4
Cooperative sociali	54
Difensore civico	0
Istituti scolastici/CTP/Università	170
Polizia municipale/provinciale	46
Sindacati e patronati	21
Società della Salute	15
Sportelli di assistenza del privato sociale (Caritas, etc.)	73
Sportello UNAR antidiscriminazione	6
Sportello Unico per lImmigrazione presso le Prefetture	5
Ufficio stranieri presso le Questure	0
Totale complessivo	**1.587**

Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

L'indagine ci ha consentito di individuare, tra gli sportelli che offrono servizi agli stranieri:

A) Sportelli/uffici che offrono agli stranieri servizi connessi al loro *status giuridico*, che sono quindi rivolti esclusivamente a cittadini stranieri (es. assistenza per il permesso di soggiorno, corsi di lingua);

B) Sportelli /uffici che offrono *facilitazioni* per l'accesso a servizi/diritti universali, che riguardano cioè cittadini senza distinzioni relative alla cittadinanza (es. servizio di mediazione linguistica nei reparti maternità).

Rispetto all'elenco di sportelli informativi presenti nell'indirizzario iniziale abbiamo ovviamente riscontrato numerose variazioni. La situazione di ogni sportello, soprattutto di quelli nuovi rispetto all'indirizzario iniziale e rispetto a quelli che non avevano risposto al questionario, è stata approfondita e verificata attraverso un'ulteriore indagine telefonica e tramite internet.

La mappatura ci ha permesso inoltre di individuare i soggetti che svolgono servizi di primo e secondo livello antidiscriminazione che intendono entrare a far parte della Rete Regionale Antidiscriminazione.

1.3 Definizioni adottate nell'indagine

1.3.1 Definizione dell'universo di riferimento

Sono rientrate nella nostra rilevazione le sedi fisiche di Enti pubblici o privati aventi natura pubblica[2] che presentino le seguenti caratteristiche:

1. Abbiano una **sede fisica** dove viene esercitata l'attività di Sportello;
2. Abbiano un **orario di apertura al pubblico** definito;
3. Svolgano l'attività di Sportello **NON a scopo di lucro**;
4. Svolgano attività di Sportello *specificamente* (anche se non esclusivamente) rivolte a un'**utenza straniera**; ciò implica che vanno inclusi nella rilevazione anche sportelli generalisti (es. URP) nel caso in cui abbiano attivato servizi *specificamente* dedicati all'utenza straniera (es. mediatori linguistici o culturali, servizi di assistenza per il permesso di soggiorno, etc.) e non si limitino semplicemente a informare e indirizzare l'utenza straniera verso altri servizi.

1.3.2 Uffici/sportelli con servizi rivolti specificamente ad utenti stranieri

L'applicazione dei 4 criteri sopra elencati comporta l'individuazione di un primo elenco di sportelli e uffici sul territorio che può essere distinto in due macro-categorie:

1. **Sportelli/uffici *specificamente* rivolti a <u>stranieri</u>**
   - Sportello informativo per stranieri – Rete resisto
   - Sportello Unico per l'Immigrazione presso le Prefetture

[2] Nell'ambito di questa rilevazione si definiscono come "Enti di natura pubblica": gli enti pubblici, gli enti privati che ricevono finanziamenti pubblici per svolgere le attività di sportello, gli enti privati che svolgono le attività in collaborazione con Enti pubblici.

- Ufficio stranieri presso i Comuni
- Ufficio stranieri presso le Prefetture
- Ufficio stranieri presso le Questure
- *Centri anti-tratta*
- *Centri SPRAAR*

2. **Sportelli /uffici rivolti a <u>tutti</u>, che possono aver attivato servizi *specificamente* rivolti a stranieri**
   - Sportello UNAR antidiscriminazione
   - Uffici comunali
     - URP
     - Anagrafe/Stato civile
     - Servizi sociali
     - Ufficio/Servizio casa
     - SUAP
   - ASL/Aziende Ospedaliere
     - URP
     - Attività distrettuali
     - Pronto Soccorso
     - Consultori
     - Maternità
   - Istituti scolastici/CTP/Università
   - Uffici periferici dello Stato (INPS/INAIL)
   - Centri per l'Impiego (sedi zonali)
   - CCIAA
   - Sindacati e patronati
   - Associazioni datoriali (CNA, Confindustria, Confcommercio, Confesercenti – sedi provinciali)
   - Sportelli di assistenza del privato sociale (Centro di ascolto Caritas, Centro di prima accoglienza, Dormitorio, Servizi per la povertà alimentare che distribuiscono pacchi, buoni spesa, etc.)
   - Associazioni di volontariato/promozione sociale
   - Centri antiviolenza e centri antitratta

La categoria 1) rientra sicuramente nel nostro campo di indagine. Per quanto riguarda invece la categoria 2, occorre invece svolgere un'indagine preliminare per individuare il sottoinsieme di sportelli e uffici che, sul territorio toscano, offrono effettivamente servizi *specificamente* rivolti ad una utenza straniera. Questa indagine preliminare consentirà, tra gli sportelli che offrono servizi agli stranieri, di distinguere tra:

A) Sportelli/uffici che offrono agli stranieri servizi connessi al loro *status giuridico*, che sono quindi rivolti esclusivamente a cittadini stranieri (es. assistenza per il permesso di soggiorno, corsi di lingua);
B) Sportelli /uffici che offrono *facilitazioni* per l'accesso a servizi/diritti universali, che riguardano cioè cittadini senza distinzioni relative alla cittadinanza (es. servizio di mediazione linguistica nei reparti maternità).

Solo il primo gruppo rientra nell'ambito del progetto "Per una rete toscana antidiscriminazione".

1.3.3 Tipologie di servizio tipicamente offerti a utenti stranieri

I servizi che gli sportelli e gli uffici offrono agli utenti stranieri possono essere classificati in base a diversi criteri. Una prima classificazione si può basare sull'intensità/articolazione del servizio offerto, che ci consente di distinguere due sotto-categorie di servizi:

1. **Servizi di primo livello**: si tratta di sportelli informativi che danno *informazioni e orientano* su:
    - Permesso di soggiorno
    - Cittadinanza
    - Scuola, istruzione e formazione
    - Lavoro
    - Tutela dei diritti
    - Informazioni su altri servizi pubblici e assistenza
    - Informazioni su altre pratiche burocratiche/documenti

2. **Servizi di secondo livello**, che comportano l'avvio di un procedimento/servizio articolato e una sorta di "presa in carico" dell'utente:
    - Rilascio documenti e pratiche connesse allo status di straniero:
        - Permesso e carta di soggiorno
        - Tessera STP per assistenza sanitaria irregolari
        - Cittadinanza italiana
        - Asilo e protezione internazionale
        - Visto di ingresso
    - Servizi di assistenza per pratiche burocratiche:
        - Precompilazione elettronica delle domande di rinnovo e rilascio dei permessi di soggiorno
        - Assistenza nelle pratiche per la cittadinanza
    - Servizi alla persona e alle famiglie
        - Corsi di lingua italiana
        - Assistenza legale per la tutela dei diritti in generale, compresa in particolare la tutela contro discriminazioni fondate su razza e origine etnica
        - Assistenza per l'inserimento scolastico per i bambini ragazzi appena arrivati

Per quanto riguarda i servizi di *facilitazione* nell'ambito di servizi universalistici (categoria B, paragrafo precedente) essi si possono trovare più frequentemente nei seguenti ambiti:

- Servizi comunali: URP e Anagrafe
- Assistenza e servizi sanitari:
    - Pronto soccorso
    - Ginecologia
    - Maternità
- Assistenza e servizi sociali (pubblici e privati)
    - Richiesta contributi
    - Distribuzione vestiti
    - Fornitura di pasti e alimenti
- Assistenza nello svolgimento di pratiche burocratiche
    - Assistenza fiscale/dichiarazione dei redditi
    - Compilazione ISEE

- Assistenza e consulenza legale
- Lavoro
  - Iscrizione ai Centri per l'Impiego
  - Orientamento/Collocamento lavorativo
  - Avvio di impresa/lavoro autonomo
- Istruzione e formazione

1.3.4 Richieste tipiche degli stranieri agli Sportelli/uffici

In base all'esperienza degli Sportelli informativi per stranieri è possibile individuare una tassonomia delle richieste più frequenti che vengono rivolte agli Sportelli:

A) Richiesta di informazioni su:

- Permesso di soggiorno/Carta di Soggiorno
- Cittadinanza
- Richieste di asilo/protezione
- Ricongiungimento familiare
- Alloggio
- Lavoro
- Corsi di italiano
- Formazione per sé
- Scuola/Formazione per i figli
- Stage/tirocini
- Servizi sanitari

B) Richiesta di servizio

- Prima accoglienza
- Pasti/vestiti/servizi igienici
- Assistenza sanitaria
- Aiuto ricerca casa
- Aiuto ricerca lavoro
- Sostegno scolastico per sé
- Sostegno scolastico per i figli
- Corsi di lingua italiana
- Disbrigo pratiche/traduzioni
- Sussidi economici
- Tutela giudiziaria

2 La normativa antidiscriminazione e la rete UNAR

2.1 Il diritto antidiscriminazione: alcuni riferimenti normativi

2.1.1 Le fonti di diritto comunitario

Nel corso degli anni l'Unione Europea è andata elaborando una solida base giuridica per contrastare ogni forma di discriminazione.

Il divieto di discriminazione è presente nei trattati sin dall'inizio della Comunità Europea. I principi di eguaglianza, libertà, dignità, solidarietà e cittadinanza sono alla base di tutto il diritto comunitario che persegue, attraverso norme, accordi e trattati, lo scopo di promuovere la giustizia e la protezione sociale, la solidarietà tra le generazioni, la tutela dei diritti dei minori, combattere la esclusione sociale e le discriminazioni negli Stati dell'Unione Europea.

In questa ottica, nel corso degli anni, sono stati stipulati diversi trattati. Possiamo citare questi che sono particolarmente importanti per il diritto antidiscriminazione:

- Trattato di Maastricht del 1992, la formazione dell'Unione Europea;
- Trattato di Amsterdam del 1997, che ha previsto delle misure necessarie per combattere qualsiasi discriminazioni non solo fondata sulla nazionalità ma anche quella basata sul sesso, la razza o l'origine etnica, la religione o le convinzioni personali, la disabilità, l`età o l`orientamento sessuale;
- Trattato di Nizza del 2000 ha introdotto la previsione di un dispositivo di avviso preventivo che va a completare la procedura di accertamento nel caso di violazione grave e persistente da parte di uno stato membro;
- La carta dei diritti fondamentale dell'Unione Europea del 2000 che ha sancito espressamente il diritto di uguaglianza davanti alla legge (art. 20)[3] e il divieto di qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una

[3] Art. 20 - Tutte le persone sono uguali davanti alla legge.

minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali (art. 21)[4];

- Il recente Trattato di Lisbona del 2007 che ha vincolato giuridicamente le libertà e i principi sanciti dalla carta dei diritti fondamentali e statuito l'adesione della Comunità Europea alla CEDU[5].

Uno dei obbiettivi più importanti della politica sociale europea è quello di ridurre le disuguaglianze. Negli ultimi anni, spinta anche dalla crescita delle disuguaglianze legate alla crescente presenza di soggetti deboli che non dispongono delle stesse opportunità per migliorare la propria condizione, la Comunità Europea ha potenziato in modo significativo l'apparato di norme a garanzia dell'uguaglianza davanti alla legge e di protezione contro le discriminazioni.

In questo contesto nel 2000 il Consiglio dell'Unione Europea ha emanato due direttive per la tutela dei diritti contro la discriminazione: la direttiva 2000/78/CE sulla parità di trattamento in materia di occupazione, che vieta le discriminazioni fondate sulla religione, gli handicap, l'età e l'orientamento sessuale nell'ambito del lavoro; e la direttiva 2000/43/CE sull'uguaglianza razziale, che vieta le discriminazioni fondate sulla razza o l'origine etnica, oltre che nel contesto del lavoro, anche nell'accesso alla protezione e alla sicurezza sociale, come pure nell'accesso ai beni e ai servizi, in qualsiasi ambito o settore, pubblico che privato.

Si tratta di una significativa estensione dell'ambito di applicazione del diritto della non discriminazione dell'Unione, in quanto è stato riconosciuto che, per consentire agli individui di sviluppare appieno le proprie potenzialità nel mercato del lavoro, è essenziale garantire loro parità di accesso anche a servizi come l'assistenza sanitaria, l'istruzione e l'abitazione.

Questa tutela si applica a tutte le persone, sia del settore pubblico, sia del settore privato. Il campo di applicazione comune alle due normative è, in particolare, quello dell'occupazione e del lavoro autonomo e dipendente, ma la direttiva 2000/43/CE amplia il suo ambito di applicazione anche alla protezione sociale, nonché alle situazioni soggettive correlate all'istruzione e all'accesso a beni e servizi, incluso l'accesso all'alloggio.

In entrambe le direttive rimangono comunque salve le differenze di trattamento basate sulla nazionalità e le disposizioni che disciplinano l'ingresso e il soggiorno di cittadini di paesi terzi e il loro accesso all'occupazione e all'impiego nei paesi dell'Unione. Quindi, non escludono l'applicazione ai cittadini di Paesi terzi, ma escludono che possano essere invocate contro le leggi sull'immigrazione o per discriminazioni basate sulla cittadinanza.

Le direttive sottolineano anche le cause che possono escludere la discriminazione, prevedendo un'eccezione generale secondo cui una differenza di trattamento

[4] Art. 21 – 1. Vietata qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, gli handicap, l'età o le tendenze sessuali.
2. Nell'ambito d'applicazione del trattato che istituisce la Comunità europea e del trattato sull'Unione europea è vietata qualsiasi discriminazione fondata sulla cittadinanza, fatte salve le disposizioni particolari contenute nei trattati stessi.

[5] CEDU - Convenzione Europea per la salvaguardia dei Diritti dell'Uomo e delle libertà fondamentali.

basata su una caratteristica legata alla razza o all'origine etnica non costituisce discriminazione, se tale caratteristica costituisce un requisito essenziale e determinante per lo svolgimento dell'attività lavorativa, purché l'obiettivo sia legittimo e il requisito proporzionato.

Per avverare il principio della parità di trattamento è necessario assicurare a chi è vittima di un atto di discriminazione l'accesso a strumenti appropriati di tutela legale. Con l'intento di garantire maggiore protezione alla vittima è stato riconosciuto alle associazioni e alle persone giuridiche il potere di agire per conto o a sostegno delle vittime.

Viene inoltre introdotta una importante deroga alla normativa ordinaria in materia di processo civile. Per la concreta applicazione del principio di parità di trattamento, la direttiva europea prevede che le norme in materia di prova devono essere adattate in modo che l'onere della prova, nel processo civile, debba essere posto a carico del convenuto quando vi sia una presunzione di discriminazione. Vengono però fissate due deroghe: quando si applica ai provvedimenti penali e ai procedimenti in cui spetta al giudice o all'organo competente indagare sui fatti.

2.1.2 Le fonti di diritto interno italiano

Il fondamento del principio di non discriminazione nell'ordinamento italiano si trova negli articoli 2 e 3 della Costituzione, dove sono stabiliti i principi personalista e di eguaglianza.

Il principio di uguaglianza attua in modo pieno nei confronti dei cittadini italiani e, per estensione in base all'art. 18 TFUE[6], ai cittadini di Paesi membri dell'Unione europea. Per quanto riguarda la condizione degli stranieri, l'affermazione del principio di uguaglianza deve essere letta insieme all'art. 2 che stabilisce che *"la Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo"*. Tali diritti sono considerati diritti naturali, non creati giuridicamente dallo Stato, ma ad esso preesistenti. Il principio personalista ha un'intrinseca apertura universalista: se la persona in quanto tale è titolare di diritti e libertà fondamentali, si prescinde dal legame di cittadinanza ai fini del loro riconoscimento; e alla previsione dell'articolo 10, c. 2[7], che introduce una condizione giuridica dello straniero che deve essere regolata dalla legge in conformità delle norme internazionali.

Quindi, tutte le volte in cui sono in gioco diritti fondamentali riconosciuti dalla Costituzione e dai trattati internazionali, la Corte costituzionale italiana intende che il principio di uguaglianza deve essere applicato anche ai cittadini extracomunitari, senza distinzione tra cittadini italiani e non (sentenze nn. 104/1969, 54/1979, 199/1986).

---

[6] Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea.
Art. 18 TFUE: Nel campo di applicazione dei trattati, e senza pregiudizio delle disposizioni particolari dagli stessi previste, è vietata ogni discriminazione effettuata in base alla nazionalità. Il Parlamento europeo e il Consiglio, deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria, possono stabilire regole volte a vietare tali discriminazioni.

[7] Art. 10 comma 2 Cost. - La condizione giuridica dello straniero è regolata dalla legge in conformità delle norme e dei trattati internazionali.

In base a tale orientamento, il d.lgs. n. 286/98 T.U.[8] ha riconosciuto a tutti gli stranieri presenti in Italia, anche irregolarmente, un complesso di diritti sostanziali e processuali, come, ad esempio, il diritto alle cure sanitarie urgenti ed essenziali.

Per quanto riguarda la legislazione ordinaria italiana la storia del contrasto alla discriminazione si fonda su alcune normative:

- 1970: Statuto dei Lavoratori - ha due ambiti ben precisi: il diritto del lavoro e la normativa sulle pari opportunità uomo-donna. E' in questo contesto che vengono via via elaborate nozioni come discriminazione diretta e indiretta, inversione dell'onere della prova, legittimazione ad agire degli enti esponenziali, prova statistica, ecc.
- 1975: Ratificazione dell'Italia alla Convenzione internazionale dell'ONU del 1966 sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale (legge n. 654 del 7 gennaio 1975). In particolare l'art. 3[9], che punisce tanto la diffusione di idee fondate sulla superiorità o sull'odio razziale o etnico quanto l'incitamento a commettere o il commettere personalmente atti di discriminazione per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi. È inoltre punito l'incitamento a commettere o il commettere personalmente violenza o atti di provocazione alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi e vietata l'esistenza di organizzazioni, associazioni, movimenti o gruppi che abbiano tra i propri scopi l'incitamento alla discriminazione o alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi.
- 1977: Modificazioni del Statuto dei lavoratori: dichiara la nullità di qualsiasi atto o patto discriminatorio per motivi di razza, politici, di religione, di lingua o di sesso (art. 15 legge n. 90/1977).
- 1993: Legge Mancino[10]: ha modificato in parte la legge del 1975, ha introdotto sanzioni accessorie in caso di condanna per reati commessi per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi, nonché disposizioni di prevenzione e cautelari.
- 1998: Legge Turco Napolitano[11]: ha introdotto la prima definizione legislativa di discriminazione, prevedendo una serie di rimedi contro le discriminazioni basate sul colore, sull'ascendenza, sull'origine nazionale o etnica, sulle convinzioni e le pratiche religiose. L'art. 43[12] del T.U. ha mantenuto la stessa

[8] Testo Unico sull'immigrazione.

[9] Art. 3 - Gli Stati contraenti condannano in particolar modo la segregazione razziale e l'"apartheid" e si impegnano a prevenire, vietare ed eliminare sui territori sottoposti alla loro giurisdizione, tutte le pratiche di tale natura.

[10] La legge 25 giugno 1993, n. 205 è una norma della Repubblica Italiana che sanziona e condanna gesti, azioni e slogan legati all'ideologia nazifascista, e aventi per scopo l'incitazione alla violenza e alla discriminazione per motivi razziali, etnici religiosi o nazionali. La legge punisce anche l'utilizzo di simbologie legate a suddetti movimenti politici. È nota come legge Mancino, dal nome dell'allora Ministro dell'Interno che ne fu proponente il democristiano Nicola Mancino.

[11] La legge n. 40 del 6 marzo 1998, nota come Legge Turco-Napolitano, dai nomi dell'allora ministro della solidarietà sociale Livia Turco e dell'allora ministro degli interni Giorgio Napolitano, si propone di regolare organicamente l'intera materia dell'immigrazione dall'estero.

[12] Art. 43 - 1. Ai fini del presente capo, costituisce discriminazione ogni comportamento che, direttamente o indirettamente, comporti una distinzione, esclusione, restrizione o preferenza basata sulla razza, il colore, l'ascendenza o l'origine nazionale o etnica, le convinzioni e le pratiche religiose, e che abbia lo scopo o l'effetto di distruggere o di compromettere il riconoscimento, il godimento o l'esercizio, in condizioni di parità, dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale e culturale e in ogni altro settore della vita pubblica.

formula della legge Turco Napolitano, vietando la discriminazione diretta e indiretta da parte di individui e di enti pubblici, indicando un elenco aperto di campi di applicazione. Il T.U. contiene anche la previsione della tutela giurisdizionale, riconoscendo la possibilità di risarcimento anche del danno non patrimoniale, altrimenti limitata ai soli casi di vittime di reati penali.

Il recepimento nel diritto interno italiano delle direttive comunitarie 2000/43 e 2000/78 è avvenuto nel 2003, mediante emanazione di due decreti legislativi n. 215/03 e n. 216/03.

Box 1: Quadro normativo: norme italiane attuative delle principali direttive europee in materia antidiscriminatoria

Direttiva europea	**Norma di recepimento**	**Tema della direttiva**
Direttiva 2000/43/CE	D.lgs. n. 215/2003	Razza e origine etnica
Direttiva 2000/78/CE	D.lgs. n. 216/2003	Religione, convinzioni personale, handicap, età, orientamento sessuale
Direttiva 2002/73/CE	D.lgs. n. 145/2005	Codice pari opportunità (Genere) D.lgs. 198/2006
Direttiva 2004/113/CE	D.lgs. n. 196/2007	

Il **d.lgs. n. 215 del 9 luglio 2003** ha introdotto alcune importanti innovazioni:

- l'art. 2, c. 1 ha definito cosa si intende per discriminazione diretta[13] e indiretta;
- l'art. 2, c. 3 ha stabilito che vanno considerate discriminazioni anche le molestie, ovvero quei comportamenti indesiderati, posti in essere per motivi di

2. In ogni caso compie un atto di discriminazione:
a) il pubblico ufficiale o la persona incaricata di pubblico servizio o la persona esercente un servizio di pubblica necessità che nell'esercizio delle sue funzioni compia od ometta atti nei riguardi di un cittadino straniero che, soltanto a causa della sua condizione di straniero o di appartenente ad una determinata razza, religione, etnia o nazionalità, lo discriminino ingiustamente;
b) chiunque imponga condizioni più svantaggiose o si rifiuti di fornire beni o servizi offerti al pubblico ad uno straniero soltanto a causa della sua condizione di straniero o di appartenente ad una determinata razza, religione, etnia o nazionalità;
c) chiunque illegittimamente imponga condizioni più svantaggiose o si rifiuti di fornire l'accesso all'occupazione, all'alloggio, all'istruzione, alla formazione e ai servizi sociali e socio-assistenziali allo straniero regolarmente soggiornante in Italia soltanto in ragione della sua condizione di straniero o di appartenente ad una determinata razza, religione, etnia o nazionalità;
d) chiunque impedisca, mediante azioni od omissioni, l'esercizio di un'attività economica legittimamente intrapresa da uno straniero regolarmente soggiornante in Italia, soltanto in ragione della sua condizione di straniero o di appartenente ad una determinata razza, confessione religiosa, etnia o nazionalità;
e) il datore di lavoro o i suoi preposti i quali, ai sensi dell'articolo 15 della legge 20 maggio 1970, n. 300, come modificata e integrata dalla legge 9 dicembre 1977, n. 903, e dalla legge 11 maggio 1990, n. 108, compiano qualsiasi atto o comportamento che produca un effetto pregiudizievole discriminando, anche indirettamente, i lavoratori in ragione della loro appartenenza ad una razza, ad un gruppo etnico o linguistico, ad una confessione religiosa, ad una cittadinanza. Costituisce discriminazione indiretta ogni trattamento pregiudizievole conseguente all'adozione di criteri che svantaggino in modo proporzionalmente maggiore i lavoratori appartenenti ad una determinata razza, ad un determinato gruppo etnico o linguistico, ad una determinata confessione religiosa o ad una cittadinanza e riguardino requisiti non essenziali allo svolgimento dell'attività lavorativa.
3. Il presente articolo e l'articolo 44 si applicano anche agli atti xenofobi, razzisti o discriminatori compiuti nei confronti dei cittadini italiani, di apolidi e di cittadini di altri Stati membri dell'Unione europea presenti in Italia.

[13] Per le definizioni introdotte dalla normativa vedi paragrafo successivo.

razza o di origine etnica, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo;

- l'art. 2, c. 4 ha ritenuto che anche l'ordine di discriminare persone a causa della razza o dell'origine etnica costituisca una discriminazione
- l'art. 3 ha specificato che il principio di parità di trattamento si applica in materia di: occupazione; formazione e orientamento professionale; organizzazioni di lavoratori e professionali; protezione sociale; assistenza sanitaria; prestazioni sociale; istruzione; accesso a beni e servizi, incluso l'alloggio.
- l'art. 3, c. 2 specifica che il divieto non riguarda le differenze di trattamento basate sulla nazionalità e non pregiudica le disposizioni nazionali e le condizioni relative all'ingresso, al soggiorno, all'accesso all'occupazione, all'assistenza e alla previdenza dei cittadini dei paesi terzi e degli apolidi nel territorio dello Stato.
- l'art. 3, c. 3 precisa che, nel rispetto del principio di proporzionalità e ragionevolezza, non costituiscono discriminazione le differenze di trattamento dovute a caratteristiche connesse alla razza o all'origine etnica qualora si tratti di caratteristiche che costituiscono un requisito essenziale e determinante ai fini dello svolgimento dell'attività stessa;
- l'art. 4 ha poi ricapitolato i possibili strumenti di tutela che le vittime di discriminazioni possono esperire ovvero il tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 410 del C.P.C.[14] oppure la tutela giurisdizionale già prevista dall'art. 44 (commi da 1 a 6, 8 e 11) del T.U. L'importante elemento dell'inversione dell'onere della prova, previsto appunto dalla direttiva.
- l'art. 7 prevede la creazione dell'Ufficio per la promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni fondate sulla razza o sull'origine etnica con funzioni di controllo e garanzia della parità di trattamento e dell'operatività degli strumenti di tutela.

Con riguardo alla tutela giurisdizionale, dopo recenti modifiche, i giudizi civili contro gli atti e comportamenti discriminatori sono regolati dall'art. 28[15] del d.lgs.

[14] Codice di Procedura Civile.

[15] Art. 28 - 1. Le controversie in materia di discriminazione di cui all'articolo 44 del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, quelle di cui all'articolo 4 del decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 215, quelle di cui all'articolo 4 del decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 216, quelle di cui all'articolo 3 della legge 1° marzo 2006, n. 67, e quelle di cui all'articolo 55-quinquies del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, sono regolate dal rito sommario di cognizione, ove non diversamente disposto dal presente articolo.
2. E' competente il tribunale del luogo in cui il ricorrente ha il domicilio.
3. Nel giudizio di primo grado le parti possono stare in giudizio personalmente.
4. Quando il ricorrente fornisce elementi di fatto, desunti anche da dati di carattere statistico, dai quali si può presumere l'esistenza di atti, patti o comportamenti discriminatori, spetta al convenuto l'onere di provare l'insussistenza della discriminazione. I dati di carattere statistico possono essere relativi anche alle assunzioni, ai regimi contributivi, all'assegnazione delle mansioni e qualifiche, ai trasferimenti, alla progressione in carriera e ai licenziamenti dell'azienda interessata.
5. Con l'ordinanza che definisce il giudizio il giudice può condannare il convenuto al risarcimento del danno anche non patrimoniale e ordinare la cessazione del comportamento, della condotta o dell'atto discriminatorio pregiudizievole, adottando, anche nei confronti della pubblica amministrazione, ogni altro provvedimento idoneo a rimuoverne gli effetti. Al fine di impedire la ripetizione della discriminazione, il giudice può ordinare di adottare, entro il termine fissato nel provvedimento, un piano di rimozione delle

150/2011, che disciplina, in una unica previsioni le controversia in materia di discriminazione.

Per la tutela contro le discriminazioni subite, il soggetto che non ritenga di avvalersi delle procedure di conciliazione, previste dai contratti collettivi, può promuovere il tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 410 del C.P.C. oppure nell'ipotesi di lavoro con le amministrazioni pubbliche al Collegio di conciliazione, ai sensi dell'art. 66 d.lgs. 30 marzo 2001 n. 165, anche tramite le associazioni e gli enti a ciò abilitati.

Facilitando l'onere probatorio incombente sulla vittima della discriminazione, il comma 4 dell'art. 28 d.lgs. cit. prevede che *"quando il ricorrente fornisce elementi di fatto desunti da dati di carattere statistico, dai quali si può presumere l'esistenza di atti, patti o comportamenti discriminatori, spetta al convenuto l'onere di provare l'insussistenza della discriminazione"*.

Con il provvedimento di accoglimento del ricorso, il giudice può condannare il convenuto al risarcimento del danno e ordinare la cessazione del comportamento, della condotta o dell'atto discriminatorio, ove ancora sussistente, nonché la rimozione degli effetti. Al fine di impedire la ripetizione delle condotte discriminatorie, il giudice può altresì ordinare, entro termini prefissati, uno specifico piano di rimozione delle stesse. Se richiesto, il giudice pronuncia, poi, una condanna al risarcimento del danno anche non patrimoniale. Ai fini della liquidazione di questo, si tiene conto della circostanza che l'atto o il comportamento discriminatorio possano avere costituito ritorsione ad una precedente azione giudiziale, ovvero ingiusta reazione ad una precedente attività del soggetto leso, volta ad ottenere il rispetto del principio della parità di trattamento. Il provvedimento conclusivo del giudizio può pure contenere l'ordine della sua pubblicazione, per una sola volta, su un quotidiano di tiratura nazionale, a spese del convenuto soccombente.

Oltre al soggetto passivo della discriminazione, il decreto legittima ad agire in giudizio anche le associazioni e gli enti inseriti in un apposito elenco approvato con decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministro per le Pari Opportunità, purché muniti di delega rilasciata, a pena di nullità, per atto pubblico o scrittura privata autenticata, in nome e per conto o a sostegno dell'interessato. Le associazioni e gli enti predetti sono, altresì, legittimati ad agire in giudizio nei casi di discriminazione collettiva, qualora non siano individuabili in modo diretto e immediato le persone lese dalla discriminazione. Ne consegue che, quando le persone lese dalla discriminazione siano individuabili in modo diretto e immediato, il ruolo processuale di dette associazioni ed enti potrà essere solo

---

discriminazioni accertate. Nei casi di comportamento discriminatorio di carattere collettivo, il piano è adottato sentito l'ente collettivo ricorrente.

6. Ai fini della liquidazione del danno, il giudice tiene conto del fatto che l'atto o il comportamento discriminatorio costituiscono ritorsione ad una precedente azione giudiziale ovvero ingiusta reazione ad una precedente attività del soggetto leso volta ad ottenere il rispetto del principio della parità di trattamento.

7. Quando accoglie la domanda proposta, il giudice può ordinare la pubblicazione del provvedimento, per una sola volta e a spese del convenuto, su un quotidiano di tiratura nazionale. Dell'ordinanza è data comunicazione nei casi previsti dall'articolo 44, comma 11, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, dall'articolo 4, comma 1, del decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 215, dall'articolo 4, comma 2, del decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 216, e dall'articolo 55-quinquies, comma 8, del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198.

quello di rappresentante processuale dell'interessato, sempre in forza di delega formale.

Il **d.lgs. n. 216 del 9 luglio 2003** recepisce la direttiva 2000/78 utilizzando lo stesso concetto di discriminazione formulato dal d.lgs. n. 215/2003. Il Decreto è articolato in base alle stesse definizioni di discriminazioni diretta, indiretta, molestia e ordini di discriminazione, con specifico riferimento però alla parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro indipendentemente della religione, delle convinzioni personali, dagli handicap, dall'età e dall'orientamento sessuale.

Le norme introdotte dal d.lgs 216/2003 si applicano ai seguenti ambiti: protezione sociale, inclusa la sicurezza sociale, l'assistenza sanitaria, le prestazione sociale, l'istruzione, l'accesso a beni e servizi, incluso l'alloggio.

Vengono inoltre escluse espressamente dalla disciplina introdotta le disposizioni vigenti in materia di: condizioni d'ingresso, soggiorno ed accesso alla occupazioni, alla assistenza e alla previdenza di cittadini nei Paesi Terzi e degli apolide nel territorio dello Stato; sicurezza e protezione sociale; sicurezza pubblica, tutela dell'ordine pubblico, prevenzione dei reati e tutela della salute; stato civile e prestazione che ne derivano; forza armate, limitatamente ai fattori di età e di handicap.

Il d.lgs. n. 216/2003 precisa inoltre che sono fatte salve le disposizioni che prevedono accertamenti di idoneità al lavoro per quanto riguarda la necessità di una idoneità ad uno specifico lavoro e le disposizioni che prevedono la possibilità di trattamenti differenziati in merito alle adolescenti, ai lavoratori anziani e ai lavoratori con persone a carico, dettati dalla particolare natura del rapporto e dalle legittime finalità di politica del lavoro, di mercato del lavoro e di formazioni professionale.

Non costituisce atto di discriminazione, inoltre, la valutazione delle caratteristiche connesse a fattori oggetto di tutela, ove esse assumano rilevanza ai fini dell'idoneità allo svolgimento delle funzioni che le forze armate ed i servizi di polizia, penitenziari o di soccorse possono essere chiamati ad esercitare. Altrettanto per le differenze di trattamento basate sulla professione di una determinata religione o di determinate convinzioni personali che siano praticate nell'ambito di enti religiosi o altri organizzazioni pubbliche o private, qualora le stesse per la natura delle attività professionale svolte da detti enti o da organizzazioni o per il contesto in cui esse sono espletate, costituiscono requisito essenziale, legittimo e giustificato ai fini dello svolgimento delle medesime attività.

Quanto alla tutela giurisdizionale dei diritti vengono richiamate le stesse disposizioni del d.lgs. n. 215/2003, con l'unica precisazione aggiuntiva per cui all'art. 15 c. 2[16] della legge n. 300/70 relativa allo statuto dei lavoratori, dopo la parola "sesso" sono aggiunte quelle di "handicap, età, orientamento sessuale e convinzioni personali".

[16] Art. 15 c.2 - Le disposizioni di cui al comma precedente si applicano altresì ai patti o atti diretti a fini di discriminazione politica, religiosa, razziale, di lingua o di sesso (di handicap, di età o basata sull'orientamento sessuale o sulle convinzioni personali).

Il decreto dispone anche che ogni cinque anni il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali trasmetta alla Commissione Europea una relazione contenente le informazioni relative alla sua applicazione e precisa che da quest'ultima non derivano oneri aggiuntivi per il bilancio dello Stato.

2.1.3 Le principali definizioni introdotte dalla normativa

Discriminazione diretta: quando una persona, a causa della razza od origine etnica (Direttiva 2000/43), ovvero della religione, delle convinzioni personali, della disabilità, dell'età o dell'orientamento sessuale (direttiva 2000/78), sia trattata meno favorevolmente di quando sia, sia stata o sarebbe trattata un'altra in una situazione analoga. (Art. 2, lett. a, d.lgs. n. 215/2003 e d.lgs. n. 216/2003). Nel caso delle differenze di trattamento fondate sull'elemento etnico-razziale, l'unica eccezione al divieto di discriminazioni diretta sussiste quando la caratteristica correlata alla razza o all'origine etnica costituisce un requisito essenziale e determinante per lo svolgimento dell'attività lavorativa, per la natura dell'attività lavorativa stessa o il contesto in cui viene espletata.

Discriminazione indiretta: quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri mettono persone di una determinata religione o ideologia, portatori di disabilità, di una determinata età o di un particolare orientamento sessuale (Direttiva 2000/78) o persone di una determinata razza od origine etnica (Direttiva 2000/43) in una posizione di particolare svantaggio rispetto ad altre persone, a meno che tale disposizione, criterio o prassi siano oggettivamente giustificati da una finalità legittima e i mezzi per il suo conseguimento siano appropriati e necessari. (Art. 2, lett. B d.lgs. n. 215/2003 e d.lgs. n. 216/2003).

Molestia: è definita come comportamento indesiderato adottato per motivi di razza o di origine etnica (Direttiva 2000/43) o per motivi fondati sulla religione e le convinzioni personali, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale (Direttiva 2000/78) e avente lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo. (Art. 2, comma 3 d.lgs. n. 215/2003 e d.lgs. n. 216/2003).

L'ordine di discriminare persone a causa della razza o dell'origine etnica o per motivi fondati sulla religione, le convinzioni personali, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale (direttiva n. 2000/78) è da considerarsi una discriminazione.

Discriminazione per associazione: quando il trattamento sfavorevole o il comportamento indesiderato di cui è vittima un lavoratore non disabile è connesso alla disabilità del figlio al quale egli presta la parte essenziale delle cure di cui ha bisogno.

La giurisprudenza della Corte di Giustizia europea ha inoltre chiarito che anche l'**annuncio di una discriminazione** costituisce un atto vietato di discriminazione, nel momento in cui è idoneo a dissuadere fortemente i membri del gruppo collettivamente discriminato dall'avanzare la richiesta di accedere o avvalersi di un'opportunità, beneficio, bene o servizio offerto al pubblico, con questo sottolineando come la tutela discriminatoria è suscettibile di operare in via preventiva, nell'ambito della 'ripartizione delle opportunità'.

2.2 Alcuni casi di discriminazione: tendenze della giurisprudenza[17]

Dall'entrata in vigore delle norme antidiscriminatorie del T.U., la casistica giurisprudenziale annovera numerose pronunce di accoglimento dell'azione giudiziaria anti-discriminatoria, con riferimento a diversi ambiti sostanziali e a profili discriminatori tanto nel settore pubblico che privato.

Una sintetica rassegna della casistica giurisprudenziale fa riferimento a tre ambiti di applicazione: a) cittadinanza e lavoro pubblico; b) discriminazioni nell'ambito dell'accesso all'alloggio; c) discriminazioni nell'accesso ad altri beni e servizi offerti al pubblico.

2.2.1 Cittadinanza e lavoro pubblico

Uno dei banchi di prova più rilevanti per il diritto anti-discriminatorio e l'azione giudiziaria anti-discriminatoria è stato sicuramente quello dell'accesso degli stranieri al pubblico impiego.

La questione ha trovato solo una parziale soluzione con la recente approvazione della "Legge europea 2013"[18], con la quale il legislatore italiano ha adeguato la normativa interna sul pubblico impiego e l'accesso ai concorsi e alle selezioni pubbliche[19] a parte degli obblighi derivanti dal diritto dell'Unione Europea, estendendo espressamente anche nella normativa di settore l'accesso alla funzione pubblica agli stranieri lungo soggiornanti, ai familiari di cittadini dell'Unione, ai rifugiati e titolari di protezione sussidiaria. Tuttavia, la normativa di settore non è stata riformata anche con riferimento ad altre due categorie di cittadini di Paesi terzi non membri UE, cui pure l'accesso al pubblico impiego dovrebbe essere consentito per effetto della legislazione europea, ovvero i titolari di Carta Blu UE[20] e i titolari di permesso di soggiorno CE per lungo soggiornanti rilasciato da altro Stato membro che hanno acquisito il diritto di soggiorno in Italia per motivi di lavoro[21].

In tale modo, l'Italia dovrebbe comunque evitare il procedimento di infrazione del diritto UE che altrimenti la Commissione europea avrebbe potuto promuovere ai sensi del Trattato UE, avendo già aperto quest'ultima due procedure preliminari di consultazione nell'ambito del programma europeo "Pilot".

Il disegno di legge non ha inteso invece adeguare formalmente la normativa sul pubblico impiego al principio di parità di trattamento previsto a favore della generalità dei lavoratori migranti regolarmente soggiornanti in Italia dall'art. 2 c. 3 del d.lgs. n. 286/98, facente riferimento alla Convenzione OIL[22] n. 143/1975.

---

[17] Il presente paragrafo è tratto da: "La tutela civile contro le discriminazioni etnico-razziali e religiose", Guida alla normativa e alla giurisprudenza - Scheda pratica a cura di Walter Citti, estratto dal sito web dell'ASGI http://www.asgi.it

[18] Legge 6 agosto 2013, n. 97, art. 7

[19] D.lgs. 165/2001

[20] Direttiva 2009/50, attuata in Italia con il d.lgs. n. 108/2012 (art. 12 c. 3 direttiva 2009/50)

[21] Art. 21 direttiva n. 109/2003

[22] Organizzazione Internazionale del Lavoro

Mentre la giurisprudenza di merito è orientata in larga prevalenza favorevolmente all'accesso degli stranieri di Paesi terzi non membri dell'Unione europea al pubblico impiego con gli stessi limiti previsti per i cittadini comunitari, ovvero con l'eccezione degli incarichi che implichino l'esercizio diretto o indiretto di pubblici poteri ovvero che attengano alla tutela dell'interesse nazionale, le P.A. mantengono l'orientamento contrario, anche avvalendosi del parere a suo tempo emanato dalla Presidenza del Consiglio - Dipartimento della Funzione Pubblica - Ufficio per il personale delle pubbliche amministrazioni[23] e dell'unica pronuncia, di segno contrario, della Cassazione[24].

La tesi contraria all'accesso degli stranieri extracomunitari ai rapporti di Pubblico Impiego afferma che la clausola di esclusione fondata sulla cittadinanza[25] sarebbe stata legificata per effetto dell'art. 70 d.lgs. n. 165/01, che a sua volta godrebbe di protezione costituzionale per effetto dell'art. 51 Cost. rispondendo ad una finalità di garanzia dei fini pubblici del rapporto di pubblico impiego.

L'orientamento favorevole[26] afferma che l'art. 2 c. 3 del T.U. avrebbe implicitamente abrogato l'assetto normativo preesistente, così come decisivo appare il riferimento alla Convenzione OIL[27] ed al principio di parità di trattamento dei lavoratori migranti nell'accesso all'occupazione, con le uniche eccezioni di quegli impieghi e funzioni le cui restrizioni siano necessarie nell'interesse dello Stato. Tale espressione è stata utilizzata dal legislatore italiano per individuare i posti nel pubblico impiego preclusi anche ai cittadini comunitari e quindi non sarebbe consentito differenziare tale nozione di interesse nazionale a seconda della cittadinanza del soggetto cui si riferisce.

Il diritto internazionale pattizio[28], di cui la Convenzione OIL fa parte, costituisce un parametro interposto di costituzionalità delle norme nazionali - che, ove non conformi alle norme pattizie, vanno quindi rinviate al giudizio di legittimità costituzionale - ovvero un criterio di riferimento per un'interpretazione costituzionalmente orientata. Inoltre, l'art. 51 della Cost. non potrebbe essere interpretato al fine di escludere i cittadini extracomunitari dal Pubblico Impiego, ma come clausola di garanzia dell'imparzialità nelle procedure di accesso ai rapporti di pubblico impiego, tanto che specifiche deroghe sono state espressamente previste dalla legislazione per determinate categorie di non cittadini.

Si segnala che la Corte Costituzionale[29] ha dichiarato inammissibile la questione di legittimità costituzionale dell'art. 38 del d.lgs. n. 165/2001 sollevata dal giudice del Tribunale di Rimini in quanto il giudice de quo non avrebbe tentato una doverosa interpretazione costituzionalmente orientata della norma impugnata, e questo

[23] n. 96 del 28/9/2004
[24] n. 24170 del 13 novembre 2006
[25] D.P.R. n. 487/94
[26] Tribunale di Como, ordinanza 15 maggio 2013; Tribunale di Reggio Emilia, ordinanza 19 dicembre 2012; Tribunale di Milano, ordinanza 19 novembre 2012; Tribunale di Siena, ordinanza 3 settembre 2012, Tribunale di Firenze, sentenza 27 gennaio 2012; Tribunale di Milano, ordinanza n. 12913/2011 dd. 05 ottobre 2011; Tribunale di Genova, ordinanza n. 1329/11 dd. 19 giugno 2011; Tribunale di Genova, ordinanza dd. 19 luglio 2011; Tribunale di Bologna, sentenza n. 528/2010 dd. 08.03.2011; Tribunale di Milano, ordinanza dd. 11.01.2010; Corte di Appello di Firenze, sentenza dd. 28.11.2008.
[27] OIL n. 143/75
[28] Sentenze della Corte Cost. n. 348 e 349/2007, e per effetto dell'art. 117 c. 1 Cost.
[29] Ordinanza n. 139 del 15 aprile 2011,

nonostante egli abbia chiaramente espresso il suo orientamento volto a ritenere che il testo della disposizione non precluda in sé l'accesso ai posti pubblici nella P.A., facendo pure presente come in altre occasioni il medesimo Tribunale di Rimini avesse già aderito ad un' interpretazione favorevole all'accesso degli stranieri alla funzione pubblica[30]

Una rilevanza particolare deve essere attribuita all'art. 27, c. 1 T.U., che consente l'ingresso per lavoro subordinato "fuori quota" per "infermieri professionali assunti presso strutture sanitarie pubbliche e private". Dunque, se anche non si accolgono gli argomenti generali[31] relativi all'avvenuto superamento del requisito della cittadinanza, tale requisito non sarebbe richiesto per una specifica categoria, rispetto alla quale - sia per sanare la cd "emergenza infermieristica", sia per la estraneità di tale figura a qualsiasi esercizio di pubbliche funzioni - il legislatore avrebbe scelto di rimuovere espressamente il requisito. L'art. 40 c. 21 del D.P.R. n. 394/99 e successive modifiche, che infatti stabilisce che "le strutture sanitarie, sia pubbliche che private, sono legittimate all'assunzione degli infermieri, anche a tempo indeterminato…"[32]. Perciò l'art. 27 c. 1 lett. r) bis consentirebbe agli infermieri extracomunitari in possesso del diploma riconosciuto dal Ministero della Salute una condizione di equiparazione a quelli di cittadinanza italiana ai fini anche dell'accesso agli impieghi pubblici[33].

2.2.2 Discriminazioni nell'accesso all'alloggio

Diverse pronunce giurisprudenziali hanno riguardato comportamenti o atti discriminatori pubblico messi in atto da Enti pubblici in materia di politiche abitative; in particolare, i casi hanno riguardato: 1) il sistema di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica; 2) i requisiti per usufruire dei benefici sociali volti a favorire l'accesso al mercato della locazione privata da parte dei meno abbienti. Per quanto riguarda la prima tipologia, si segnala:

- la pronuncia del Tribunale di Milano[34] con la quale si è accertata la natura discriminatoria di un bando del Comune di Milano contenente la previsione di un punteggio aggiuntivo ai fini della graduatoria esclusivamente in ragione della cittadinanza italiana dei richiedenti;
- la pronuncia del Tribunale di Brescia[35] , con la quale il giudice ha ritenuto che la previsione di un requisito di cittadinanza italiana per l'assegnazione di alloggi di

[30] Ad es. Tribunale di Rimini, ord. 27 ottobre 2009, n. 705/2009.
[31] Art. 2 c. 3 del d.lgs. n. 286/98
[32] art. 27 c. 1 lett. r bis del D.lgs. n. 286/98
[33] In tal senso: Trib. Biella 23 luglio 2010 (ord) est Pitropaolo, T. c. Azienda Sanitaria Locale Biella; Trib. Milano 17 luglio 2009, (ord.) est. Lualdi, Montes c. Asl Provincia di Milano 1; Trib. Di Milano 01.08.08 Ao San Paolo c. Cgil Cisl Uil, Pres. Vitali, est. Mennuni; Trib. Perugia 6 dicembre 2006 est. Criscuolo, XX c. ASL Perugia; Trib. Imperia 12 settembre 2006 est. Favalli, AB c. ASL 1 Imperiese; Trib. Genova, 26.6.04 est. Mazza XXX c. Ospedale San Martino di Genova; Corte Appello Firenze, ord. 2 luglio 2002 n.281, XX c. Azienda Ospedaliera Pisana; TAR Liguria, 13 aprile 2001, pres. Balba, est. Sapone, RO c. Ente Ospedaliero; Tribunale di Rimini, ordinanza dd. 27 ottobre 2009, confermata dal Tribunale di sede collegiale con ordinanza 15 febbraio 2010; Tribunale di Milano, ordinanza 4 aprile 2011; Tribunale di Lodi, ordinanza 18 febbraio 2011; Tribunale di Milano, sez. lavoro, sent. n. 6287 dd. 20 dicembre 2011; Tribunale di Trieste, ordinanza dd. 1 luglio 2011, est. Multari, confermata in sede di reclamo con ordinanza Tribunale di Trieste dd. 22 luglio 2011; Tribunale di Trieste, decreto 17 marzo 2012; Tribunale di Perugia, ordinanza 08 giugno 2012; Tribunale di Trieste, decreto 4 luglio 2013.
[34] Ordinanza 20 marzo 2002
[35] Ordinanza 11 gennaio 2011

edilizia residenziale pubblica viene in contrasto con una pluralità di fonti di origine comunitaria e nazionale.

Per quanto riguarda la seconda tipologia, si segnalano le ordinanze di vari Tribunali nel Friuli Venezia Giulia, che hanno accertato il carattere discriminatorio "indiretto" della legislazione regionale sul contributo al sostegno alle locazioni, nella parte in cui prevedeva un requisito di anzianità di residenza decennale in Italia. Sebbene applicabile a tutti, italiani e stranieri, il requisito costituiva una fonte di discriminazione "indiretta" a danno degli stranieri in quanto più facile da soddisfare da parte dei cittadini italiani rispetto ai migranti provenienti da altri Stati membri dell'Unione europea o da Stati terzi[36].

Si segnala anche il Tribunale di Bolzano[37], ha disposto il rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia europea della normativa della Provincia autonoma di Bolzano che nel ripartire il finanziamento per l'accesso alle locazioni, suddivide i fondi a seconda della nazionalità comunitaria o meno dei richiedenti, con conseguente trattamento svantaggioso nei confronti dei cittadini di Paesi terzi lungo soggiornanti, in contrasto con il principio di parità di trattamento in materia di prestazioni di assistenza sociale[38], così come poi sostanzialmente riconosciuto dalla sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione europea 24 aprile 2012[39].

Sempre in materia di accesso al bene sociale dell'abitazione, diverse ordinanze hanno accolto ricorsi anti-discriminazione contro provvedimenti di varia natura di Comuni ed enti locali aventi profili discriminatori. Così, il Tribunale di Brescia[40], ha riconosciuto il carattere discriminatorio di un Regolamento comunale che prevedeva l'assegnazione degli alloggi di proprietà municipale ad equo canone ai soli residenti in possesso della cittadinanza italiana; Il Tribunale di Bergamo[41], ha accertato, invece, la natura discriminatoria di un Regolamento comunale, con il quale erano state istituite delle agevolazioni per l'accesso alla prima casa nei centri storici da parte delle giovani coppie, riservandole ai soli cittadini italiani.

Il Tribunale civile di Vicenza[42], ha accolto il ricorso/azione giudiziaria anti-discriminazione contro le delibere di un Comune con le quali erano stati rivisti i parametri utilizzati per il rilascio del certificato di idoneità abitativa ai cittadini stranieri e i medesimi parametri erano stati resi uniformi ai fini della presentazione delle istanze di ricongiungimento familiare, di rilascio del permesso di soggiorno CE per lungo soggiornanti e di stipula del "contratto di soggiorno" richiesto in sede di avvio di un'attività di lavoro subordinato. Pur riguardando una materia specificatamente rivolta ai cittadini stranieri, ove dunque mancava un elemento di comparazione diretto con il trattamento riservato ai cittadini italiani, il giudice civile di Vicenza ha riconosciuto ugualmente la natura discriminatoria delle

[36] Vedi: Tribunale di Udine, ordinanza 17 novembre 2010, confermata in sede di reclamo con ordinanza 07 marzo 2011; Tribunale di Gorizia, ordinanza 30 giugno 2011; Tribunale di Trieste, ordinanza 05 agosto 2011 e ordinanza 24 novembre 2012.
[37] Ordinanza n. 666/2010 del 24 novembre 2010
[38] Previsto dall'art. 11 della direttiva n. 109/2003/CE
[39] Causa C-571/10, Kamberaj c- Istituto per l'Edilizia Sociale della Provincia autonoma di Bolzano/Provincia autonoma di Bolzano/Bozen
[40] Ordinanza 13 giugno 2012
[41] Ordinanza del 15 luglio 2010
[42] Ordinanza depositata il 31 maggio 2011, poi confermata in sede di reclamo da Tribunale di Vicenza, ordinanza 12 gennaio 2012.

deliberazioni in materia di requisiti per il rilascio dei certificati di idoneità abitativa, in quanto suscettibili di realizzare una disparità di trattamento tra cittadini stranieri e italiani per quanto riguarda l'accesso all'abitazione, quale bene tutelato anche da norme di rango costituzionale. Secondo il giudice di Vicenza, infatti, "è innegabile l'incidenza negativa per i cittadini stranieri derivante dall'applicazione concreta dei nuovi parametri dimensionali [richiesti ai fini del rilascio del certificato di idoneità abitativa], potendo presumibilmente usufruire di alloggi adeguati e conformi ai nuovi criteri un numero di stranieri sicuramente più ridotto rispetto al passato". Secondo il giudice di Vicenza, la discriminazione operata nei confronti dei cittadini stranieri è palese, anche in relazione alle evidenti finalità discriminatorie dell'atto amministrativo.

Alcune significative pronunce sono da segnalarsi infine in materia di diritto sociale all'abitazione e all'inclusione sociale degli appartenenti ai gruppi Rom e Sinti. Così, il Tribunale di Roma[43], , ha ritenuto "verosimile il carattere discriminatorio delle attività di assegnazione degli alloggi presso il campo denominato Nuova Barbuta" in quanto la realizzazione del nuovo "campo nomadi" esclude di fatto le comunità rom e sinti della capitale "dalla possibilità di accesso a soluzioni abitative propriamente intese con l'effetto di determinarne, ovvero incentivarne, l'isolamento e la separazione dal restante contesto urbano e di comprometterne la pari dignità sociale". Ugualmente, il carattere discriminatorio si palesa poiché all'interno delle azioni del Piano Nomadi di Roma la soluzione di un "campo nomadi" viene prospettata a un solo gruppo etnico che vive un particolare disagio abitativo" e non risulta parimenti predisposta o offerta ad individui presenti sul territorio del Comune di Roma non appartenenti a tali comunità ".

Il Tribunale di Milano[44] ha dichiarato la natura discriminatoria del comportamento assunto dal Comune di Milano nel rifiutarsi di adempiere alla convenzione sottoscritta anche dal Prefetto in qualità di Commissario per "l'emergenza nomadi" relativa al piano di aiuti per l'inserimento abitativo di famiglie Rom che prevedeva l'assegnazione di 25 alloggi. L'ordinanza accertava il comportamento discriminatorio del Comune di Milano, constatando che l'opposizione all'attuazione del progetto di inserimento socio-abitativo delle famiglie assegnatarie derivava unicamente dall'appartenenza etnica Rom di quest'ultime, stante la mancata indicazione e prova di qualsivoglia ragione diversa. Perciò il comportamento del Comune di Milano costituiva una discriminazione su base etnico-razziale proibita dalla direttiva europea[45].

Riguardo, invece, a comportamenti discriminatori messi in atto da privati nei confronti di stranieri nell'ambito dell'accesso all'abitazione si segnalano: la pronuncia del Tribunale di Milano[46] con la quale è stata accertata la natura discriminatoria del rifiuto da parte di una società di intermediazione immobiliare, interpellata circa la disponibilità di alloggi, di concludere contratti di locazione con cittadini extracomunitari, una volta venuta a conoscenza della loro nazionalità; il Tribunale di Bologna[47], con la quale il giudice ha riconosciuto come

[43] Ordinanza del 8 agosto 2012, riformata con ordinanza 13 settembre 2012
[44] Ordinanza 20 dicembre 2010, poi confermata in sede di reclamo con ordinanza 24 gennaio 2011
[45] n. 2000/43 e dall'art. 43 del T.U.
[46] Ordinanza 3 marzo 2000
[47] Ordinanza 22 febbraio 2001

discriminatorio l'inserimento, all'interno di un sito internet per ricerca di alloggi, di un criterio di selezione dei soggetti locatari specificatamente riferito ai soli cittadini extracomunitari.

2.2.3 Discriminazioni nell'offerta di beni e servizi al pubblico

Scarse finora sono state le azioni giudiziarie antidiscriminazione promosse contro atti o comportamenti discriminatori messi in atto da privati nell'ambito dell'offerta al pubblico di beni e servizi, in ragione probabilmente anche della scarso all'utilizzo dei "test situazionali" quali strumento per la raccolta delle evidenze probatorie, per la scarsa conoscenza e le esigenti implicazioni organizzative che il loro utilizzo comporta.

In materia di servizi finanziari e assicurativi, si segnalano tre azioni giudiziarie anti-discriminazione promosse nei confronti di compagnie assicurative che applicavano tariffe maggiorate su base della nazionalità (cittadinanza) straniera dei contraenti nei contratti RC Auto, e che si sono concluse con soluzioni extragiudiziali conciliative, con le quali le compagnie si sono impegnate a garantire che la cittadinanza di appartenenza non sarà più tra i parametri utilizzati per definire il prezzo delle polizze assicurative.

Nell'ambito dei servizi finanziari, il Tribunale di Trento[48], ha ritenuto discriminatoria la richiesta avanzata da una catena di negozi nei confronti di un cittadino extracomunitario di documentazione ulteriore rispetto a quella richiesta ai cittadini italiani. Tuttavia, in sede di reclamo, tale decisione[49] è stata riformata, ravvisando il carattere discriminatorio non già nella non ammissione dei cittadini extracomunitari alla formula di finanziamento alle stesse condizioni dei cittadini italiani, bensì nella mancata informazione in merito alle diverse condizioni richieste.

Infine, Tribunale di Padova[50], nella causa Stemax srl e altri c. Familuk e altri, cit., ha accertato il comportamento discriminatorio di un gestore di un bar a danno dei clienti di nazionalità straniera cui venivano applicati prezzi maggiorati sulle prestazioni.

[48] Decreto 4 luglio 2002
[49] Tribunale di Trento, decreto 23 settembre 2002
[50] Ordinanza 06 ottobre 2005

2.3 L'Ufficio Nazionale Antidiscriminazione Razziali - UNAR[51]

2.3.1 I fondamenti giuridici e istituzionali

L'art. 13[52] della direttiva 2000/43/CE con la finalità di stimolare azioni strutturali e la promozione dei principi di parità di trattamento e di non discriminazione ha previsto l'obbligo per gli Stati membri di istituire apposite autorità nazionali in grado di svolgere le loro attività in maniera indipendente. L'Italia ha recepito l'obbligo con l'art. 7 del d.lgs. n. 215/2003 e il D.P.C.M. dell'11 dicembre 2003 che hanno istituito l'UNAR (Ufficio Nazionale Anti-Discriminazioni Razziali).

L'Ufficio è inserito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, nel Dipartimento per le Pari Opportunità, è diretto da un responsabile nominato dal Ministro con la delega alle Pari Opportunità e si avvale anche di personale di altre amministrazioni pubbliche, magistrati e avvocati e procuratori dello Stato nonché di esperti e consulenti esterni scelti tra soggetti, anche estranei alla pubblica amministrazione, dotati di elevata professionalità nelle materie giuridiche, nonché nei settori della lotta alle discriminazioni, dell'assistenza materiale e psicologica ai soggetti in condizioni disagiate, del recupero sociale, dei servizi di pubblica utilità, della comunicazione sociale e dell'analisi delle politiche pubbliche.

2.3.2 Le attività

Le aree di azione fondamentali dell'UNAR, in base alla normativa, come sintetizzato dalla Figura seguente, sono quattro:

Figura 1: Aree di azione dell'UNAR

[51] Le informazioni sull'UNAR sono state tratte dal sito web www.unar.it e della Relazione al Presidente del Consiglio dei Ministri, anno 2012.

[52] Art. 13 - Gli stati membri stabiliscono che siano istituiti uno o più organismi per la promozione della parità di trattamento di tutte le persone senza discriminazioni fondate sulla razza o l'origine etnica. Tali organismi fanno eventualmente parte di agenzie incaricate, a livello nazionale, della difesa dei diritti umani o della salvaguardia dei diritti individuali. […] tra le competenze di tali organismi rientrano: l'assistenza indipendente alle vittime di discriminazioni […]; lo svolgimento di inchieste indipendenti […]; la pubblicazione di relazioni indipendenti".

In questi ambiti, le principali attività svolte dell'Ufficio negli ultimi anni sono:

- fornire assistenza alle persone che si ritengono lese da comportamenti discriminatori nei procedimenti giurisdizionali o amministrativi intrapresi;
- svolgere, nel rispetto delle prerogative e delle funzioni dell'autorità giudiziaria, inchieste al fine di verificare l'esistenza di fenomeni discriminatori;
- promuovere l'adozione – da parte di soggetti pubblici e privati, in particolare delle associazioni e degli enti iscritti al registro previsto dall'art. 6 del d.lgs. – di misure specifiche, compresi progetti di azioni positive, diretti a evitare o compensare le situazioni di svantaggio connesse alla razza o all'origine etnica;
- diffondere la massima conoscenza possibile degli strumenti di tutela vigenti anche mediante azioni di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sul principio della parità di trattamento e la realizzazione di campagne di informazione e comunicazione;
- formulare raccomandazioni e pareri su questioni connesse alle discriminazioni per razza e origine etnica, nonché proposte di modifica della normativa vigente;
- redigere una relazione annuale per il Parlamento sull'effettiva applicazione del principio di parità di trattamento e sull'efficacia dei meccanismi di tutela, nonché una relazione annuale al Presidente del Consiglio dei Ministri sull'attività svolta;
- promuovere studi, ricerche, corsi di formazione e scambi di esperienze, in collaborazione anche con le associazioni e gli enti iscritti al registro, con le altre organizzazioni non governative operanti nel settore e con gli istituti specializzati di rilevazione statistica, anche al fine di elaborare linee guida in materia di lotta alle discriminazioni;
- partecipare a consultazioni e scambi promossi dalla Commissione europea e dagli organismi internazionali impegnati nella lotta contro la discriminazione.

L'Ufficio, pur formalmente competente per le sole discriminazioni fondate sulla razza o l'origine etnica, si occupa anche delle discriminazioni multiple, che coinvolgono insieme alla razza o all'etnia altre cause di discriminazione basate sulla nazionalità e la religione (cause del resto previste dalla definizione di discriminazione già introdotta dall'articolo 43.1 del T.U.).

Non avendo legittimazione ad agire direttamente in giudizio l'UNAR fornisce supporto alle vittime di discriminazione principalmente attraverso l'attività di conciliazione informale, prospettando soluzioni per la rimozione delle situazioni discriminatorie.

2.3.3 L'articolazione territoriale: protocolli, osservatori, antenne

Le linee guida UNAR definiscono nel dettaglio il modello di funzionamento delle reti territoriali antidiscriminazioni. Esso è basato su 4 tipologie di soggetti:

a) Osservatorio/Centro antidiscriminazione

b) Antenne territoriali

c) Nodi di raccordo

d) Punti informativi

a) Osservatorio/Centro antidiscriminazioni

L'Osservatorio/Centro di prevenzione e contrasto delle discriminazioni basate sulla razza, l'origine etnica, la religione, le convinzioni personali, le disabilità, l'età, l'orientamento sessuale e l'identità di genere è il cuore del modello UNAR. Può essere costituito, in base a un protocollo di intesa con l'UNAR, dalle Regioni, dalle Province o dai Comuni, quale organismo di garanzia con compiti di monitoraggio e di informazione nei confronti dei cittadini vittime di discriminazioni. La Regione/Provincia/Comune, che sottoscrive il Protocollo con UNAR, attraverso l'Osservatorio/Centro, coordina, d'intesa con l'Ufficio per la promozione della parità di trattamento e la rimozione delle discriminazioni fondate sulla razza e sull'origine etnica operante presso il Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio, più brevemente denominato UNAR, le reti territoriali di sportelli legali e di associazioni di settore operanti sul territorio, al fine di valorizzarne la capillare diffusione e la condizione di prossimità alle potenziali vittime di discriminazioni, garantendo risorse adeguate e sostenendo l'attività dei nodi territoriali. Gli Osservatori devono funzionare come organismi di sintesi e monitoraggio delle tante azioni già presenti sul territorio, oltreché di prevenzione e rimozione delle discriminazioni, con due obiettivi principali:

- mettere in rete le iniziative locali coordinandole e operando per favorire le sinergie tra di esse attraverso lo scambio di idee e soluzioni;
- valorizzare al massimo le competenze e le esperienze di ciascun Ente pubblico, del terzo settore e degli altri soggetti che siano disponibili a partecipare a tale iniziativa.

Gli Osservatori sono quindi a) Organismi di monitoraggio delle azioni antidiscriminatorie sui territori locali; b) Luoghi di condivisione delle esperienze in ambito di prevenzione e rimozione delle discriminazioni, che forniscono strumenti e formazione alle strutture già presenti sul territorio. c) Organismi di informazione e tutela nei confronti di cittadini vittime di discriminazioni. d) Organismi di prevenzione e rimozione delle discriminazioni.

Sempre in base alle linee guida UNAR essi dovrebbero coordinare le attività delle reti territoriali di sportelli legali e di Associazioni di settore operanti sul territorio; esaminare eventuali segnalazioni di fenomeni discriminatori che possono pervenire anche da parte di singoli cittadini o da realtà associative e denuncia degli stessi qualora ne ricorrano i presupposti di legge; elaborare strumenti per il monitoraggio, l'analisi ed il contrasto legale di qualsiasi fenomeno discriminatorio; raccogliere ed elaborare sul fenomeno attraverso la messa in rete con il sistema informatico del Contact Center dell'UNAR; promuovere la ricerca e lo studio sul fenomeno del razzismo e delle altre forme di discriminazione; progettare e realizzare iniziative di sensibilizzazione e di informazione sul tema delle discriminazioni; monitorare i media locali e gli atti amministrativi.

L'Osservatorio/Centro dovrebbe promuovere un sistema di rete territoriale che, sul modello utilizzato nell'ambito della pianificazione e della gestione degli interventi socio-assistenziali, trovi applicazione anche nel settore dell'immigrazione e più in generale nella lotta contro tutte le discriminazioni, giungendo così ad individuare in ciascun distretto almeno un punto di referenza sulle tematiche della discriminazione (preferibilmente con sede nel comune

capofila). Il sistema di rete territoriale si basa essenzialmente su punti di referenza, i c.d. nodi territoriali che si distinguono in nodi di raccordo e antenna territoriale e punto informativo.

b) Nodi di raccordo

I nodi di raccordo hanno il compito di costituire la rete territoriale con valenza provinciale, comunale, distrettuale e il compito di far emergere le discriminazioni segnalandole all'Osservatorio/Centro o direttamente o attraverso le antenne territoriali. Al termine del processo di costruzione della struttura di rete dovranno essere:

- in caso di Osservatorio/Centro regionale: almeno uno per provincia
- in caso di Osservatorio/Centro provinciale/ cittadino: almeno uno per distretto socio-sanitario.
- In caso di Osservatorio / Centro Comunale: almeno uno per distretto socio-Sanitario

I nodi di raccordo rappresentano il punto di riferimento principale per ciascun territorio e svolgono funzioni: informative, promozionali, di sensibilizzazione, di raccordo con i nodi antenna e implementazione delle risorse informative a disposizione della rete locale e ovviamente di ricevimento, orientamento e consulenza nei confronti dell'utenza, raccolta segnalazioni attraverso la messa in rete con il Contact center UNAR, stesura e invio di report periodici all'Osservatorio/Centro.

I nodi di raccordo devono garantire la capacità di attivare, anche attraverso accordi e protocolli con organizzazioni specializzate, le seguenti attività:

- mediazione linguistica;
- consulenza legale;
- mediazione dei conflitti;
- percorsi di conciliazione.

Devono inoltre avere i seguenti requisiti minimi:

- attività settimanale minima di 6 ore con apertura minima per colloqui di 2 ore settimanali;
- postazione informatica dedicata con connessione a banda larga (almeno negli orari di apertura);
- monitoraggio dei media a livello locale in stretta collaborazione con l'Osservatorio/Centro;
- stipula di protocolli di collaborazione locale;
- istituzione di tavoli di coordinamento locale e convocazione di incontri periodici;
- attivazione e coordinamento della rete locale;
- organizzazione di incontri periodici con le antenne territoriali;
- partecipazione ad incontri periodici con nodi raccordo e osservatorio.

c) Antenne territoriali

Le antenne territoriali, che possono far capo a Comuni, organizzazioni del terzo settore, sindacati, associazioni di categoria, ecc, oltre alle consuete attività informative, promozionali e di sensibilizzazione, svolgono la funzione di concreti punti di accesso per l'utenza (ricevimento, orientamento, consulenza, ecc), sono in grado di raccogliere le segnalazioni, utilizzano il software direttamente connesso al Contact Center UNAR e tutta la modulistica uniformata. I punti di accesso delle Antenne territoriali devono essere in grado di svolgere almeno alcune delle seguenti attività di accoglienza, consulenza ed assistenza:

- Rinnovo del Permesso di soggiorno
- Ricongiungimento familiare
- Decreto flussi
- Asilo politico e richiedenti asilo
- Iscrizione anagrafica
- Accesso ai servizi di assistenza sociale
- Accesso al Servizio Sanitario Nazionale
- Accesso al Servizio per l'impiego
- Discriminazione sul posto di lavoro ed accesso al lavoro;
- Altre forme di discriminazione basate sulla razza, l'origine etnica, la religione, le convinzioni personali, le disabilità, l'età, l'orientamento sessuale e l'identità di genere;

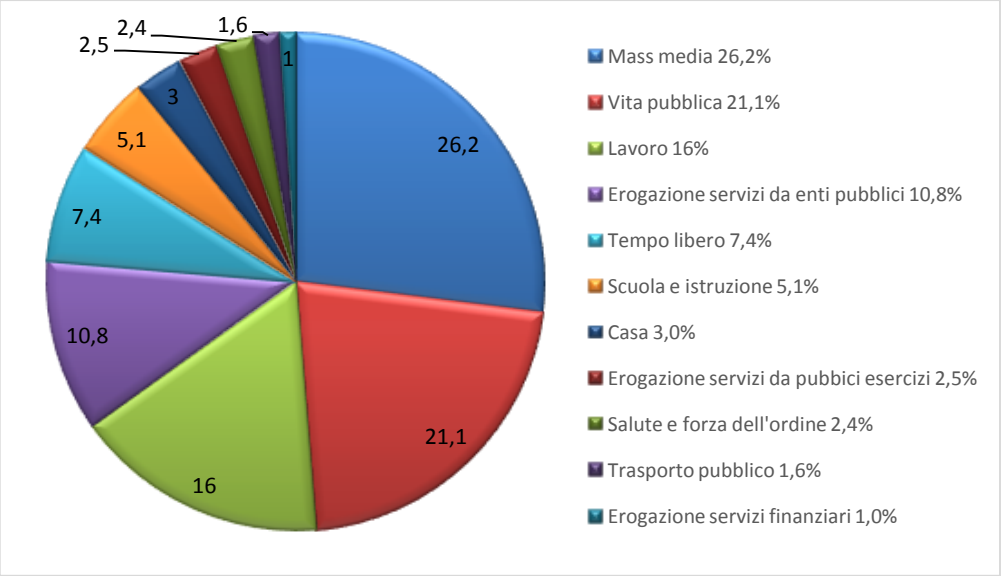
d) Punti informativi

I punti informativi possono far capo a comuni, organizzazioni del terzo settore, sindacati, associazioni di categoria, ecc. Sono il livello più semplice della rete ed operano al fine di fornire all'utenza indicazioni generali, segnalare criticità e problemi su specifici aspetti, proporre soluzioni ed interventi, potranno inoltre distribuire materiali informativi e svolgere attività di sensibilizzazione sui temi della lotta alla discriminazione. Non svolgendo funzioni di sportello non sono soggetti a particolari requisiti: dovranno ovviamente orientare le persone che vogliono segnalare un caso ad una antenna territoriale o al nodo di raccordo della rete locale.

2.3.4 Alcuni dati sull'attività

Secondo i dati forniti dall'UNAR, nel 2013 l'Ufficio ha ricevuto la segnalazione di 1.353 casi considerati pertinenti. Le discriminazione sono state riscontrate principalmente negli ambiti sintetizzati dalla Figura seguente.

Figura 2: Distribuzione dei casi segnalati di discriminazione all'UNAR nel 2013 e considerati pertinenti, per ambito tematico



Per quanto riguarda le discriminazioni nei mass media, i siti web, blog e social network sono il luogo dove con più forza emergono il razzismo, il sessismo, l'omofobia e tutte le altre forme discriminatorie. Nel 2013, le segnalazioni di discriminazioni online sono salite al 20%; erano al 5,4% nel 2008. Marginali le segnalazioni rispetto agli altri media presi in considerazione (Stampa 3%, TV 1,5% radio 1%).

Le istruttorie UNAR hanno riguardato essenzialmente la rilevazione e la rimozione, mediante intervento della Polizia Postale, di dichiarazioni/affermazioni contenute in blog o social network. La raccolta delle segnalazioni di casi di discriminazione da parte di vittime e/o testimoni avviene attraverso un Contact Center dotato di numero telefonico e, anche attraverso il sito web www.UNAR.it.

2.3.5 Il Contact Center UNAR[53]

Il Contact center è istituito presso l'UNAR a Roma e svolge le seguenti funzioni:

- raccoglie segnalazioni, denunce e testimonianze su fatti, eventi, realtà, procedure ed azioni che pregiudicano, per motivi di razza o di origine etnica, la parità di trattamento tra le persone;
- offre assistenza immediata alle vittime delle discriminazioni fornendo informazioni, orientamento e supporto psicologico;

[53] Tratto della Relazione al Presidente del Consiglio dei Ministri, anno 2012.

- accompagna le vittime delle discriminazioni nel percorso giurisdizionale, qualora esse decidano di agire in giudizio per l'accertamento e la repressione del comportamento lesivo.

Il numero verde gratuito è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 20:00 ed è disponibile in italiano, inglese, francese, spagnolo, albanese, arabo, russo, rumeno, cinese mandarino.

Dal 2010 il Call Center è stato trasformato in Contact Center, predisponendo un punto di accesso on line (www.unar.it) dal quale le potenziali vittime o testimoni di fenomeni discriminatori possono liberamente accedere, 24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno, anche nella propria lingua, al servizio mediante la compilazione di un format che attiva immediatamente la segnalazione al primo livello del Contact Center stesso.

Gli operatori che lavorano presso il Contact Center debbono, in primo luogo, svolgere quotidianamente una selezione tra ciò che non rientra nelle competenze istituzionali dell'Ufficio e ciò che invece è compito proprio dell'UNAR. Le segnalazioni non pertinenti vanno comunque prese in carico, ma esclusivamente per orientarle verso i soggetti competenti ad intervenire in modo adeguato ed efficace su specifiche problematiche. Le altre segnalazioni ritenute di competenza, e quindi pertinenti, vengono accolte dando luogo all'apertura di una istruttoria.

2.3.6 Dalla segnalazione alla rimozione della discriminazione: il procedimento seguito dall'UNAR[54]

Il Contact Center ha due canali principali di attivazione: il numero verde e il sito web. Il numero verde, che è attivo 24 ore su 24, ha due modalità di risposta:

a) nell'orario di apertura del servizio all'utente (dalle 8 alle 20, tutti i giorni tranne il sabato e i festivi) rispondono direttamente gli operatori;

b) negli orari in cui il servizio non è attivo (dalle 20 alle 8 del mattino successivo), 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.

La gestione del numero verde, che rappresenta la procedura più diretta con chi ha subito una discriminazione o con chi ne è stato testimone, comporta un flusso di attività da parte degli operatori del Contact Center che può essere sintetizzato dalla Figura seguente.

[54] Tratto della Relazione al Presidente del Consiglio dei Ministri, anno 2012.

Figura 3: Flusso logico del procedimento seguito dagli operatori UNAR in caso di segnalazione

Per quanto riguarda, invece, le segnalazioni che giungono attraverso il sito web www.unar.it, queste avvengono anche nella lingua del segnalante e senza limitazioni di orario, attraverso la compilazione di un format che attiva immediatamente la segnalazione al I livello del Contact Center. La pagina web è predisposta per due tipi di segnalazione:

- modulo di inserimento di segnalazione nel caso il segnalante sia stato vittima di discriminazione;
- modulo di inserimento di segnalazione nel caso il segnalante sia stato testimone di discriminazione.

Inoltre, attraverso gli stessi moduli, a seconda che il segnalante si ritenga vittima o testimone, è possibile segnalare link di siti internet o social network o blog in cui sono state notate pagine con espressioni razziste.

Le lingue nelle quali può svolgersi il colloquio sono: italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, rumeno, polacco e alcune lingue africane. Il cinese mandarino e il romanes sono lingue garantite attraverso il ricorso ad una soluzione "a chiamata".

La collaborazione tra centro e periferia e importante per acquisire maggiori e più precise informazioni sul caso, ma anche per meglio valutarlo e, soprattutto, per offrire alla vittima una prossimità altrimenti difficile da realizzare.

In base alle convenzioni stipulate dall'UNAR, il gruppo di lavoro del Contact Center si può (a volte si deve) avvalere nella lavorazione dei casi di altri soggetti esterni, quali l'OSCAD[55] e la Consigliera Nazionale di Parità.

All'OSCAD viene chiesta collaborazione per i casi di rilevanza penale per i quali sia necessario acquisire documentazione altrimenti irreperibile, utile all'istruttoria, anche per quanto riguarda le segnalazioni di competenza della Polizia Postale. La procedura è improntata a semplicità di forme e tempestività di scambio d'informazioni.

La Consigliera Nazionale di Parità viene, invece, coinvolta in tutti i casi di discriminazione di genere nell'ambito del lavoro. Interessata del caso, mediante l'invio di una speciale scheda accompagnata da una formula di richiesta, la Consigliera nazionale provvede, a sua volta, a coinvolgere la consigliera regionale o provinciale più prossima alla vittima di discriminazione.

Data la sempre maggiore rilevanza che sta assumendo la discriminazione attraverso il web, due volte al giorno un operatore monitora internet alla ricerca di notizie utili per l'eventuale apertura di casi di interesse dell'Ufficio, che avviene dopo le verifiche effettuate dal responsabile del progetto e da un esperto.

Box 2: Il funzionamento della procedura UNAR: sperimentazione di un caso reale

Durante la realizzazione di questa indagine, proprio in provincia di Siena, è stato pubblicato un "Avviso pubblico per l'affidamento di un incarico co.co.pro. per titoli e colloquio per mediatore culturale a Siena", da parte del Comitato per Siena Capitale della Cultura. L'incarico s'inquadra nell'ambito della facilitazione dell'integrazione sociale degli immigrati cittadini dei paesi terzi e del contrasto alla discriminazione razziale. Tuttavia, per poter presentare la domanda prevedeva come requisito di ammissione la cittadinanza italiana o di uno dei Paesi UE. Dato il tema dell'incarico sembrava paradossale che nel bando stesso fosse presente una così palese discriminazione in base alla nazionalità (cittadinanza).
Anche al fine di sperimentare direttamente il funzionamento del sistema UNAR, è stata fatta dalla nostra ricercatrice una segnalazione all'UNAR tramite numero verde. Come previsto dal protocollo operativo, un operatore ha preso tutti i dati anagrafici e i dettagli del caso; dopo due giorni hanno richiamato e informato che il caso era pertinente e che sarebbero state intraprese le azioni necessarie.
In seguito all'azione dell'UNAR, il bando è stato modificato, aprendo la partecipazione anche ai cittadini stranieri regolarmente soggiornanti in Italia. Dopo di che l'UNAR ha fatto contatto telefonico per comunicare l'esito della denuncia. Tutto è successo nell'arco di trenta giorni.

[55] Osservatorio per la Sicurezza Contro gli Atti Discriminatori (OSCAD). L'Oscad è un organismo interforze (Polizia di Stato e Arma dei Carabinieri) incardinato nel Dipartimento della pubblica sicurezza - Direzione centrale della polizia criminale. È stato istituito allo scopo di agevolare le persone che sono vittime di reati a sfondo discriminatorio (hate crimes o crimini d'odio) nel concreto godimento del diritto all'uguaglianza dinanzi alla legge ed alla protezione contro le discriminazioni. 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 112 o al 113.

2.3.7 Alcuni aspetti critici sull'attività UNAR

Nella letteratura dell'antidiscriminazione ci sono state diverse critiche nei confronti del modello operativo ed istituzionale dell'UNAR. In particolare, la critica principale riguarda alla sua non indipendenza. L'UNAR, infatti, è una direzione generale, inserita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità. La nomina del direttore dell'ufficio compete al Ministro per le Pari Opportunità.

Secondo la Dott.ssa Diletta Tega[56] questo forte legame con il Governo, non rispetterebbe i criteri stabiliti nei cosiddetti "Principi di Parigi"[57]. Secondo questi principi, gli organismi per la promozione della parità di trattamento di tutte le persone senza discriminazioni fondate sulla razza o l'origine etnica devono essere indipendenti. L'indipendenza si esplica nella capacità e nel poter di:

> *a) sottoporre opinioni, raccomandazioni, proposte e rapporti su qualsiasi materia concernente le promozione e la protezione dei diritti umani, al Governo, al Parlamento o ad ogni altro organo competente, su base consultiva o su richiesta delle autorità interessate o attraverso l'esercizio del potere dell'organismo di intervenire autonomamente;*
>
> *b) esaminare le disposizioni legislative ed amministrative, come pure le disposizioni relative all'organizzazione del potere giudiziario, e formulare le raccomandazioni che ritiene opportune per garantire la conformità ai principi fondamentali sui diritti umani, e, se necessario, raccomandare l'adozione di una nuova legislazione, o di emendamenti a quella in vigore;*
>
> *c) avere un'infrastruttura adatta allo svolgimento delle proprie attività, e godere di un adeguato finanziamento. Lo scopo di tale finanziamento è quello di rendere l'istituzione in grado di avere uno staff e propri locali, in modo da essere indipendente dal Governo e non soggetta ad un controllo finanziario che potrebbe minare la sua indipendenza;*
>
> *d) adottare una composizione il più possibile rappresentativa del pluralismo della società;*
>
> *e) richiamare l'attenzione del Governo sulle violazioni interne ai diritti umani e presentare delle proposte per mettere fine a tali violazioni e, quando necessario, esprimere un'opinione sulle posizioni e le reazioni del Governo.* [58]

Un'altra critica rivolta all'UNAR riguarda il fatto che l'Ufficio non ha una composizione rappresentativa del pluralismo della società; infatti i suoi componenti non risultano essere rappresentativi né della società civile (ONG,

---

[56] "Le discriminazioni razziali ed etniche. Profili giuridici di tutela, Armando editore, Roma, 2011, pagina 91"

[57] Principi di Parigi: Principi relativi allo statuto delle Istituzioni nazionali per i diritti umani (Principi di Parigi) Allegato alla Risoluzione 48/134 del 20 dicembre 1993 dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, che impegna tutti gli Stati firmatari ad istituire organismi nazionali, autorevoli ed indipendenti, per la promozione e la protezione dei diritti umani e delle libertà fondamentali. Questa risoluzione detta una serie di criteri che gli organismi nazionali per la tutela dei diritti umani devono soddisfare, i cd. Princìpi di Parigi: indipendenza ed autonomia dal Governo (operativa e finanziaria), pluralismo, ampio mandato basato sugli standard universali sui diritti umani, adeguato potere di indagine e risorse adeguate.

[58] Previsione contenuta anche nella Raccomandazione n. 2 della Commissione Europea contro il razzismo e l'intolleranza del Consiglio d'Europa, *Chapter D, principle 4.*

sindacati, organizzazioni sociali e professionali) né di organizzazioni etiche o religiose.

Un altro aspetto critico segnalato nelle relazioni annuali UNAR al Parlamento riguarda il funzionamento del Contact Center e le difficoltà che spesso gli operatori incontrano nel capire la pertinenza dei diversi casi segnalati. Purtroppo il corpus di norme che ha dato forma negli ultimi anni di un vero e proprio "diritto antidiscriminatorio" (vedi paragrafi precedenti) non è sempre completo, nel senso che non riesce ad abbracciare l'infinita gamma di eventi in cui si esplica la discriminazione nella realtà, né è sempre preciso e di evidente interpretazione. Così, accanto al diritto positivo, gli operatori devono fare costante riferimento alla giurisprudenza, non solo interna, ma anche europea e internazionale. Questa è in continuo cambiamento, e consente di colmare le lacune della normativa, fornendo un importante ausilio nella difficile opera di interpretazione e applicazione della normativa alle diverse forme che la discriminazione assume. Tuttavia, anche il ricorso alla giurisprudenza presenta dei limiti: se a volte una sentenza può fare da apripista verso una migliore tutela dei discriminati, essa si applica direttamente solo al singolo caso che ha dato origine al procedimento giudiziario. Inoltre, sino a che non si consolida un orientamento, corre il rischio di essere smentita e ribaltata.

Oltre a ciò, è necessario affermare che né la migliore norma, né la più equa sentenza possono mai realizzare la piena giustizia o rimuovere del tutto il motivo che ha dato luogo alla discriminazione. Affrontare una discriminazione esclusivamente sul piano normativo o giudiziario significa rimanere ad un livello superficiale. L'esperienza del Contact Center insegna che la ricostruzione della relazione tra persone, che la discriminazione ha contribuito a minacciare e a volte a distruggere, necessita di un intervento più profondo per il quale è necessario ricorrere ad altri strumenti e risorse umane e professionali.

2.3.8 La rete UNAR in Toscana: i protocolli d'intesa tra UNAR e Province

Negli ultimi 3 anni l'UNAR ha promosso la costituzione di una rete nazionale di centri territoriali per la rilevazione e la presa in carico dei fenomeni di discriminazione razziale. A tal fine ha concluso una serie di protocolli d'intesa e accordi operativi con Regioni ed Enti locali, coinvolgendo anche le associazioni antidiscriminazione già presenti sui territori.

Complessivamente, a livello nazionale sono stati conclusi[59] 11 protocolli con le Regioni, 22 protocolli con le Provincie e 5 protocolli con le Comuni, che hanno portato all'attivazione di osservatori, sportelli, antenne e nodi territoriale con lo scopo di sviluppare sul territorio il modello operativo UNAR.

Gli accordi hanno l'obiettivo di innescare un'ampia attività di collaborazione tra UNAR, le Provincie, la Regione Toscana e le associazioni del terzo settore che crei un tessuto connettivo tra istituzioni, società civile e cittadini in grado di contrastare, con sempre maggiore efficacia, qualsiasi fenomeno di discriminazione.

[59] Fonte www.unar.it

La maggior parte dei protocolli d'intesa è composta da sei articoli, nei quali sono enumerati gli impegni comuni, gli impegni assunti da ogni parte, il tavolo tecnico di coordinamento e la durata del protocollo.

Le attività previste dai protocolli in genere sono le seguenti:

- iniziative di sensibilizzazione sui temi dell'antidiscriminazione pensate soprattutto per il mondo studentesco, sportivo e giovanile;
- la partecipazione con il coinvolgimento di altri soggetti pubblici e privati, a bandi e programmi nazionali ed europei in materia di lotta a tutte le discriminazioni;
- la collaborazione ad iniziative di formazione che portino cittadini ed operatori a conoscere sempre meglio norme e strategie di contrasto e prevenzione delle situazioni di discriminazione;
- l'organizzazione di momenti di formazione e aggiornamento rivolti agli operatori degli enti pubblici del territorio interessati alla difesa dei diritti di cittadinanza;
- l'organizzazione di iniziative periodiche con incontri con le associazioni iscritte al registro di cui all'articolo 6 del D.lgs. 215/2003 che operano contro tutte le discriminazioni, non solo etniche, ma anche legate alle disabilità fisiche o psichiche, nonché con le altre associazioni operanti nel settore delle discriminazioni.

Con le Provincie l'UNAR s'impegnava in particolare a produrre strumenti e materiali volti alla sensibilizzazione e all'informazione, a mettere a disposizione propri esperti e proprie figure di riferimento, a rendere disponibile gratuitamente il sistema informativo del Contact Center UNAR e rendere disponibile annualmente apposite risorse economiche da destinare allo svolgimento delle attività. Con la Regione l'UNAR s'impegnava anche a fornire la propria collaborazione per la creazione della rete, attraverso i propri osservatori e centri territoriali.

Le Provincie s'impegnavano a coordinare, sostenere e valorizzare l'attività delle reti territoriale di sportelli e associazioni di settore. Alla Regione è stata assegnato, oltre a tutti gli altri impegni presi dalle Provincie, il compito di istituire la rete territoriale antidiscriminazione.

I protocolli prevedono anche l'istituzione di tavoli tecnici di coordinamento. Sono organismi composti da 4 membri designati dall'UNAR e dalla parte contraente, si riuniscono con cadenza predefinita e hanno il compito di definire i requisiti minimi per l'attivazione e il funzionamento dei nodi territoriali antidiscriminazione; programmare le attività comuni sottoporre a verifiche periodica i contenuto e gli effetti del presente protocollo e diffondere i contenuti del protocollo.

In particolare in Toscana, sono stati firmati protocolli di intesa nel corso del 2011 tra UNAR e le Provincie di Firenze, Pistoia, Prato, Pisa e Siena e la Regione Toscana con scadenza triennali (eccetto per Firenze che aveva una scadenza annuale e per Pistoia che l'ha firmato nel 2010).

Attualmente (maggio 2014) i protocolli sono scaduti e non sono stati ancora rinnovati. Il sistema messo in piedi nel 2011, quindi, anche a causa della situazione di incertezza che circonda il futuro istituzionale delle Province, vive una situazione di stallo e funziona a macchia di Leopardo.

Sebbene i Protocolli siano formalmente scaduti, i Centri Antidiscriminazioni di Pistoia e Prato continuano l'attività. Nel caso di Pistoia prosegue il lavoro che ha sempre svolto da più di 10 anni, con risorse proprie della Provincia. Anche a Prato continua ad essere aperto, grazie a un finanziamento della Provincia; nel loro caso, il protocollo con UNAR è servito per avviare l'attività e dare uno stimolo.

A Firenze l'attività continua a essere svolta dall'associazione "Gli Anelli Mancanti", grazie al volontariato, senza alcun finanziamento.

A Pisa il centro antidiscriminazione porta avanti i lavori in collaborazione con la Consigliera di Parità con focus sulle discriminazioni di genere.

A Siena il Centro gestito dall'ARCI è stato chiuso alla scadenza del protocollo UNAR, a maggio 2014.

3 La rete dei servizi per stranieri: i risultati dell'indagine

3.1 La mappatura degli sportelli/punti informativi

3.1.1 Fase 1: le fonti e la costruzione degli indirizzari di base

La mappatura degli sportelli e dei punti informativi è stata effettuata partendo da una serie di indirizzari e riferimenti già esistenti che sono serviti per costruire un primo indirizzario di base. Gli indirizzari utilizzati sono:

- indirizzario della rete di sportelli informativi di primo livello attivati nell'ambito del progetto Resisto (vedi Box 3);
- indirizzario della rete di sportelli informativi attivati dai sindacati CGIL, CISL e UIL nell'ambito del progetto MIDOS (vedi Box 4).

I due indirizzari di base sono stati integrati e corretti attraverso l'incrocio con l'indirizzario degli Enti accreditati per l'inserimento online delle istanze per rilascio e rinnovo di permesso e carta di soggiorno per cittadini extracomunitari disponibile sul sito www.portaleimmigrazione.it[60] e dal sito di Poste Italiane.

Tabella 2: Patronati attivi in Toscana abilitati al caricamento online delle istanze di soggiorno per provincia (anno 2014)

Provincia	Patronati abilitati	Residenti stranieri al 31-12-2013	Sportelli ogni 1000 stranieri	Stranieri per sportello
Arezzo	54	16.515	3,3	306
Firenze	74	50.224	1,5	679
Grosseto	45	8.514	5,3	189
Livorno	45	10.361	4,3	230
Lucca	47	12.042	3,9	256
Massa-Carrara	28	5.760	4,9	206
Pisa	53	16.678	3,2	315
Pistoia	30	10.912	2,7	364
Prato	19	17.806	1,1	937
Siena	34	12.492	2,7	367
Toscana	**429**	**161.304**	**2,7**	**376**

Fonte: Elaborazioni Simurg su dati: Ministero degli Interni, Elenco dei Patronati abilitati, dati estratti da www.portaleimmigrazione.it il 30-5-2014

Non sono stati inclusi nella mappatura tutti i **429 uffici dei Patronati abilitati** per la trasmissione della domande online, ma solo quelli per i quali abbiamo potuto riscontrare l'effettiva attivazione di un vero e proprio sportello informativo per stranieri e per i quali abbiamo potuto riscontrare l'effettiva operatività in questo

[60] Il portale consente l'accesso al sistema online per la presentazione delle istanze. I cittadini stranieri possono essere assistiti da alcuni Comuni e dai Patronati per la compilazione della domanda che poi devono presentare presso gli uffici postali.

campo. Si tratta, come mostra la Tabella 2 che illustra la distribuzione per provincia di sede, di una rete molto capillare, con una densità di circa 2,7 sportelli ogni 1000 stranieri (376 stranieri per sportello).

Non sono stati inoltre inclusi nella mappatura gli **Uffici Postali** abilitati per la presentazione delle domande di rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno. Si tratta di **399** sportelli diffusi su tutto il territorio regionale che tuttavia svolgono una mera funzione di servizio tecnico di ricezione delle domande già compilate, senza ulteriori servizi specifici.

Tabella 3: Sportelli postali attivi in Toscana abilitati alla ricezione delle domande di soggiorno per provincia e incidenza sul numero di stranieri residenti (anno 2014)

Provincia	Sportelli postali abilitati	Residenti stranieri al 31-12-2013	Sportelli ogni 1000 stranieri	Stranieri per sportello
Arezzo	42	16.515	2,5	393
Firenze	73	50.224	1,5	688
Grosseto	35	8.514	4,1	243
Livorno	26	10.361	2,5	399
Lucca	52	12.042	4,3	232
Massa-Carrara	26	5.760	4,5	222
Pisa	48	16.678	2,9	347
Pistoia	37	10.912	3,4	295
Prato	19	17.806	1,1	937
Siena	41	12.492	3,3	305
Toscana	**399**	**161.304**	**2,5**	**404**

Fonte: Elaborazioni Simurg su dati: Poste Italiane, Elenco degli Sportelli Amico, dati estratti da www.poste.it il 30-5-2014

Ulteriori verifiche e integrazioni sono state effettuate dai responsabili dei 10 Osservatori Sociali Provinciali, nell'ambito dell'attività del gruppo di lavoro "Fenomeno Migratorio" della Rete Regionale degli Osservatori Sociali nel corso del 2012 e nuovamente nel 2014, prima dell'avvio dell'indagine prevista da questo progetto.

Con l'avvio del progetto, l'indirizzario di base è stato integrato e aggiornato attraverso una ulteriore verifica effettuata attraverso internet e alcune rapide ricognizioni telefoniche, che ha consentito di aggiungere i recapiti email e telefonici mancanti, aggiornare gli indirizzi fisici e inserire nuovi sportelli informativi.

Questa prima mappatura effettuata "a tavolino" e con ricerche online è stata utilizzata come base per l'invio di un questionario approfondito finalizzato a:

- verificare l'esistenza degli sportelli presenti nell'indirizzario;
- integrare dati e informazioni sugli sportelli esistenti;
- individuare nuovi sportelli sfuggiti alla prima mappatura.

Per realizzare quest'ultimo obiettivo è stata realizzata una preliminare ricognizione effettuata a partire da un ampio indirizzario di soggetti pubblici e privati appartenenti alle tipologie individuate nel paragrafo 1.3.

Box 3: La rete ReSISTo

ReSISTo è l'acronimo per "Rete di Sportelli Informativi per Stranieri in Toscana". Il progetto è stato avviato nel 2008, in base a un Protocollo d'Intesa tra Regione Toscana e Anci Toscana per la promozione dei diritti di cittadinanza e dell'inclusione sociale dei cittadini stranieri. Con il Protocollo la Toscana entra a far parte della Rete già esistente a livello nazionale dal 2006, nata da un accordo tra Anci Nazionale e Ministero dell'Interno per la sperimentazione triennale della rete di sportelli per la precompilazione elettronica delle domande di rinnovo e rilascio dei permessi di soggiorno.

Con il progetto ReSISTo la Regione Toscana si è posta l'obiettivo di allargare a tutto il territorio toscano la rete di sportelli informativi già esistenti, razionalizzando e coordinando le numerose iniziative avviate sul territorio negli anni precedenti. Attraverso la messa a sistema di un rete di punti informativi acapillare e stabile si voleva garantire a tutti i cittadini stranieri residenti in Toscana accesso alle informazioni riguardanti il proprio status giuridico e assistenza, sostegno e consulenza per tutte le pratiche di cui necessitano: dal rilascio e rinnovo del permesso di soggiorno alla concessione della cittadinanza, dalle autorizzazioni all'ingresso per motivi di lavoro al nulla osta al ricongiungimento familiare.

Nel 2012 è stata siglata tra Regione e Anci Toscana una nuova intesa che estende i servizi informativi di primo livello, proponendosi di realizzare un sistema integrato di servizi di accoglienza e di tutela legale a livello regionale. Tale sistema prevede un servizio di orientamento giuridico di secondo livello sulla condizione dei cittadini migranti e uno di tutela legale per i richiedenti protezione internazionale rivolti agli sportelli comunali e alle strutture di accoglienza al fine di realizzare una risposta omogenea sul territorio regionale. Le funzioni della Rete degli Sportelli quindi si ampliano nella direzione dell'accoglienza dei richiedenti asilo e rifugiati, anche in conseguenza dell'esperienza vissuta nel 2011 dell'Emergenza Nord-Africa. Superata una prima fase emergenziale, si tenta di organizzare una risposta sistematica che dia luogo ad una normale procedura di gestione delle richieste di asilo e protezione umanitaria oltre che di prassi gestionale e di inserimento sociale.

Il progetto ReSISTo ha favorito in questi anni lo sviluppo dell'operato degli sportelli informativi per cittadini stranieri in una dimensione di rete attraverso la condivisione di servizi comuni, l'aggiornamento continuo degli operatori sulle novità normative e una formazione iniziale rivolta agli operatori che entrano a far parte del sistema nell'ambito dei turn over organizzativi interni agli enti. Accanto all'attività formativa a partire dal 2012 è stato messo a disposizione degli operatori degli sportelli informativi un servizio di consulenza di "secondo livello" composto di giuristi esperti in diritto dell'immigrazione facenti capo all'associazione no-profit "Altro Diritto", che gestisce il servizio gestito in collaborazione con Arci Regionale Toscana. Tale servizio di supporto giuridico fornisce risposte ai quesiti attraverso un'attività di call-center e via posta elettronica.

La dimensione di rete ha consentito in questi anni una crescita continua del sistema anche attraverso la costante analisi di problematiche comunemente avvertite dagli operatori di front-office per l'individuazione di soluzioni condivise tali da favorire uno sviluppo omogeneo degli interventi.

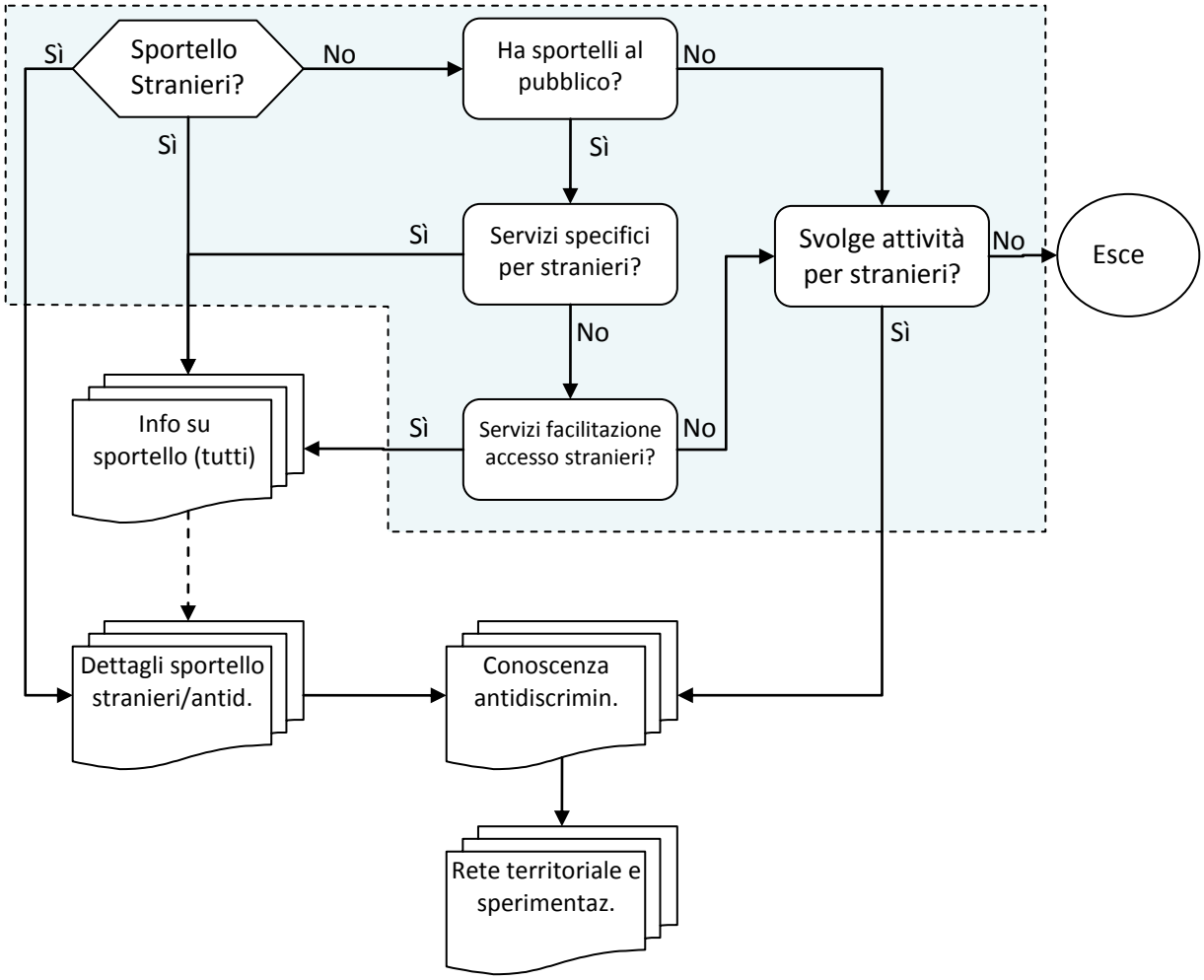
Box 4: La rete MI.DO.S

Il "Progetto MI.DO.S. - Qualificazione di donne e fasce più vulnerabili della popolazione straniera" è stato avviato nel 2008 sulla base di un protocollo di intesa tra Regione Toscana e Organizzazioni Sindacali CGIL, CISL e UIL al fine di attivare, grazie alla capillare rete di strutture sindacali sul territorio, politiche di positiva integrazione nel contesto sociale della popolazione straniera, ed in particolare delle donne, dei minori e delle fasce vulnerabili a rischio di disoccupazione ed esclusione sociale. Nella sua prima versione il progetto prevedeva una serie di azioni rispetto all'obbiettivo di rimuovere le cause di abbandono scolastico:
1) monitoraggio del fenomeno teso a esplorarne nel dettaglio cause e conseguenze;
2) creazione di interventi strutturati di ascolto ed informazione dei minori stranieri che concludono la scuola media;
3) interventi di accompagnamento in favore di minori e genitori per l'accesso al sistema di interventi sociali e sostegno al diritto allo studio;
4) interventi di accompagnamento verso l'inserimento e il mantenimento negli studi di secondaria superiore;
5) interventi di accompagnamento verso l'inserimento lavorativo "regolare" ed il sistema della formazione professionale nel caso di cessazione degli studi scolastici (riduzione del danno);
Nell'ambito della linee progettuali relative alla rimozione delle cause di sotto-utilizzo professionale nel mercato del lavoro delle donne straniere il progetto prevedeva:
1) insegnamento della lingua italiana ed educazione alla cittadinanza (anche con elementi di diritto del lavoro), per il superamento dei gap linguistici e conoscitivi, con modalità e tempi che ne consentano la frequenza;
2) informazione, assistenza e accompagnamento per il riconoscimento delle qualificazioni e dei titoli acquisiti nel paese di origine;
3) informazione, assistenza e accompagnamento verso il sistema del mercato del lavoro (centri per l'impiego, Agenzie interinali);
4) Informazione, assistenza e accompagnamento all'utilizzo delle misure di sostegno sociale (in materia di diritto allo studio, contrasto alla violenza e allo sfruttamento, disoccupazione ecc.) rese disponibili dalla normativa vigente e dalla rete dei servizi territoriali.
Nel corso degli anni le attività del progetto, inizialmente limitate a tre province toscane, si sono estese e diversificate, sviluppando una rete di sportelli informativi parallela e complementare a quella attivata dal progetto ReSISTo.
A partire dal 2011 il progetto si estende al tema dell'antidiscriminazione al fine di garantire informazione e orientamento, per le vittime di atti di discriminazione, in particolare relativi all'ambito dello sfruttamento lavorativo. Nel Protocollo del 2011 viene anche prevista l'attivazione di un Sistema Informativo per il monitoraggio delle attività con il sito www.progettomidos.it.
Nel corso del 2012, anche in seguito all'approvazione del Piano di Indirizzo Integrato di Politiche per l'Immigrazione, gli obiettivi del progetto si sono focalizzati sul tema del contrasto alle discriminazioni nel mondo del lavoro. Le Organizzazioni Sindacali, attraverso la rete di sportelli attivata dai precedenti protocolli e accordi di collaborazione, sono chiamati a svolgere un servizio di informazione, assistenza, monitoraggio e sensibilizzazione rivolto agli stranieri e ai principali soggetti chiave che operano nel settore. Il progetto è stato rinnovato anche nel 2013 nel 2014. Nel corso del 2013 la rete di sportelli sindacali ha fornito informazioni e assistenza a circa 18 mila stranieri
(cfr. http://www.discriminazionesullavoro.it/)

3.1.2 Fase 2: l'indagine online

Per individuare gli Enti che svolgono servizi specifici per stranieri abbiamo articolato il questionario con una serie di filtri a fasi successive secondo lo schema logico illustrato nella figura seguente.

Figura 4: Schema logico del questionario utilizzato



Il questionario era articolato in 4 sezioni:

1. **Introduzione**: contenente una serie di domande filtro finalizzate verificare la natura dello sportello e la tipologia dei servizi per stranieri offerti; per gli sportelli generalisti (URP, Servizi ASL, Pronto Soccorso, Centri per l'Impiego, etc.) senza servizi di facilitazione per l'accesso degli stranieri in questa sezione vengono poste anche alcune domande sul fabbisogno di servizi di questo tipo;
2. **Informazioni generali sullo Sportello**: per tutti gli Sportelli aperti al pubblico che svolgono servizi specifici per stranieri o che hanno attivato servizi di facilitazione dell'accesso vengono poste alcune domande sulle caratteristiche dello sportello:
   - Recapiti e referenti;
   - Forma di gestione;

- Frequenza, modalità e orari di apertura;
- Ambito di attività;
- Servizi disponibili;
- Dati sugli operatori e sugli utenti.

3. **Informazioni dettagliate** sugli Sportelli informativi per stranieri e sugli sportelli antidiscriminazione, su:

   - Servizi di assistenza offerti;
   - Caratteristiche fisiche e attrezzature disponibili;
   - Sistema di monitoraggio degli utenti;
   - Disponibilità a partecipare alla Rete Regionale e alla sperimentazione del sistema informativo;
   - Relazioni con altri Enti.

4. **Conoscenze sul tema dell'antidiscriminazione:** per tutti gli Enti attivi nel campo dell'immigrazione (quindi non solo per gli sportelli) in questa sezione sono state poste alcune domande su:

   - Conoscenza della normativa antidiscriminazione;
   - Livello di preparazione e di sensibilizzazione degli operatori e loro capacità di riconoscere i casi di discriminazione;
   - Conoscenza dei servizi antidiscriminazione presenti sul territorio;
   - Disponibilità a far parte della Rete Antidiscriminazione.

Il questionario è stato informatizzato con un software opensource raggiungibile al seguente indirizzo:

http://www.simurgricerche.it/lime2/index.php/survey/index/sid/352966/

Il questionario era compilabile online tramite una password di accesso, che è stata inviata tramite inviti email personalizzati a tutti gli Enti presenti nell'indirizzario di partenza.

Hanno risposto al questionario complessivamente **1.587** soggetti, pari al 22% dell'indirizzario di partenza. Si tratta indubbiamente di un ottimo risultato, considerando che la maggior parte dei soggetti presenti nell'indirizzario era costituita da Enti che non si occupano specificamente di stranieri (si pensi solo alle oltre 900 scuole e alle quasi 5 mila associazioni iscritte ai Registri Regionali).

Dalle risposte fornite emergono:

- 314 sportelli che offrono servizi specifici per stranieri;
- 408 sportelli generalisti, di cui 84 offrono servizi di facilitazione;
- 596 enti non hanno sportelli aperti al pubblico, ma svolgono altre attività sull'immigrazione, tra cui 210 dichiarano di essere attivi contro discriminazioni etniche e razziali.

Il numero di sportelli che hanno risposto al questionario non corrisponde ovviamente al numero di sportelli realmente attivi sul territorio ed è stato quindi necessario un lavoro di revisione delle risposte fornite e di integrazione della mappatura con altre fonti e tramite ulteriori rilevazioni telefoniche e personali dirette.

3.1.3 Fase 3: integrazione dei dati, verifica e censimento finale

Per quanto riguarda gli sportelli e i punti informativi, che nella filosofia del progetto costituiscono la base di "antenne" sulla quale costruire il sistema di tutela contro le discriminazioni razziali, è stato effettuata una ulteriore verifica dei dati raccolti confrontando le risposte fornite ai questionari con l'indirizzario di partenza, eliminando le doppie risposte, integrando i dati mancanti per gli sportelli che non hanno risposto e verificando, attraverso un controllo capillare diretto (telefonico e tramite ricerche internet) la correttezza dei dati raccolti.

Questo lavoro ha consentito di individuare nuovi sportelli che non erano negli indirizzari iniziali e accertare la situazione di coloro che non avevano risposto al questionario online.

La mappatura ha accertato la presenza sul territorio regionale di **308 sportelli informativi** aperti al pubblico, che offrono servizi specifici per stranieri. Risultano attualmente senza sportelli per stranieri 169 comuni, ma bisogna tenere conto che, soprattutto nei centri più piccoli, esistono sportelli che svolgono servizi per più comuni e coprono una intera zona. La maggior parte dei comuni senza sportello sono di piccole dimensioni demografiche. A livello di zona-distretto attualmente risulta scoperta solo l'Amiata Senese.

3.1.4 Distribuzione degli sportelli sul territorio regionale

Attualmente in Toscana sono quindi attivi in media 0,8 sportelli informativi per 1000 stranieri residenti, ovvero più di 1.000 stranieri per sportello. La densità degli sportelli è molto variabile sul territorio regionale, come mostra la Tabella 4.

Tabella 4: Densità degli sportelli informativi per stranieri attivi in Toscana per provincia e incidenza sul numero di stranieri residenti

Province	Sportelli informativi	Residenti stranieri al 31-12-2013	Sportelli ogni 1000 stranieri	Stranieri per sportello
Arezzo	28	37.598	0,7	1.343
Firenze	77	122.272	0,6	1.588
Grosseto	31	21.215	1,5	684
Livorno	24	26.162	0,9	1.090
Lucca	29	29.929	1,0	1.032
Massa-Carrara	17	13.652	1,2	803
Pisa	36	39.239	0,9	1.090
Pistoia	27	27.059	1,0	1.002
Prato	23	39.949	0,6	1.737
Siena	16	30.275	0,5	1.892
Toscana	**308**	**387.350**	**0,8**	**1.258**

Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI, Questionario online

La provincia con il maggior numero di sportelli informativi è ovviamente Firenze, ma rispetto al numero di stranieri residenti Grosseto è di gran lunga la provincia con la densità più alta, con 1,5 sportelli ogni 1000 stranieri residenti (550 stranieri in media per ciascun sportello). Il numero di sportelli presenti dipende non solo dalla dimensione della presenza straniera, ma anche dall'ampiezza del territorio di riferimento. Ciò spiega in parte il relativamente basso numero di sportelli presenti

in provincia di Prato, dove invece si registra l'incidenza più elevata di stranieri residenti e il relativamente elevato numero di sportelli della provincia di Grosseto, la più vasta tra le province toscane. A Grosseto, tuttavia, l'elevata densità di sportelli dipende soprattutto da una esplicita politica di supporto attuata con continuità dagli Enti Locali (Provincia e SDS/Zone in primis) che, fin dal 2001, hanno promosso la costituzione e il funzionamento di una rete di sportelli informativi che coprisse l'intero territorio provinciale.

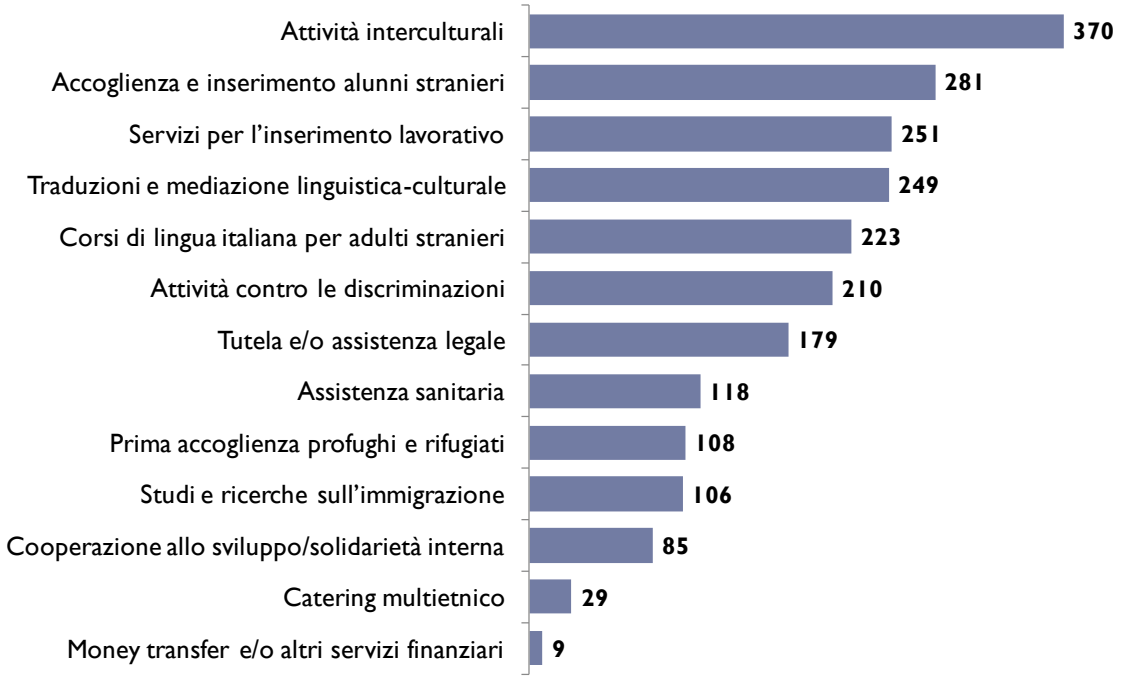
La provincia che ha invece una dotazione molto inferiore alla media regionale è Siena, per la quale si registrano 0,5 sportelli ogni 1000 stranieri residenti, ovvero più di 1.500 stranieri per sportello. Le zone montane dell'Amiata senese risultano addirittura senza alcun punto informativo per stranieri e solo a Siena città e nella Val d'Elsa la presenza di sportelli è in linea con la media regionale.

3.2 I servizi e le attività per stranieri

3.2.1 Le principali tipologie di attività

I soggetti che hanno risposto al questionario hanno dichiarato di svolgere molteplici attività sul tema dell'immigrazione. La figura seguente mostra le principali tipologie ordinate in base al numero di soggetti che hanno dichiarato di svolgerle.

Figura 5: Tipologie di attività svolte sul tema dell'immigrazione*



** Risposte multiple*

Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI, Questionario online

Le risposte includono tutti gli enti che hanno risposto al questionario, inclusi quindi anche gli sportelli informativi.

Le attività svolte più frequentemente sono quelle genericamente classificate come "Attività interculturali", che includono manifestazioni, feste, iniziative culturali, etc. Sono svolte principalmente da associazioni di volontariato e istituti scolastici. Molto frequenti anche i servizi per l'inserimento scolastico di alunni stranieri, svolti soprattutto da scuole, i servizi per l'inserimento lavorativo, dove svolgono un ruolo molto attivo gli sportelli informativi per stranieri e le associazioni di volontariato. Il servizio di traduzione e mediazione linguistica e culturale è offerto soprattutto nell'ambito degli sportelli informativi per stranieri e degli istituti scolastici. Sull'insegnamento della lingua italiana, oltre i CPT, sono le associazioni di volontariato e di promozione sociale a svolgere con maggiore frequenza questo tipo di attività.

È interessante evidenziare ai fini di questo progetto il dato sul numero di enti che dichiarano di svolgere attività sul tema delle discriminazioni razziali: ben 210 soggetti. Si tratta principalmente di istituti scolastici, sportelli informativi per stranieri e associazioni che svolgono, come mostra la figura seguente, soprattutto attività di prevenzione e sensibilizzazione sul territorio.

Figura 6: Tipologie di attività svolte sul tema dell'antidiscriminazione*

** Risposte multiple*

Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI, Questionario online

3.2.2 Chi si occupa di immigrazione in Toscana?

Oltre agli sportelli informativi e agli sportelli che offrono servizi specifici per stranieri sono attivi in Toscana sul tema dell'immigrazione e dell'intercultura altri **596** soggetti. Si tratta di soggetti che non hanno sportelli aperti al pubblico o che hanno sportelli che però non si rivolgono specificamente ad un'utenza straniera e che hanno dichiarato nel questionario di svolgere una o più attività sul tema dell'immigrazione.

Tabella 5: Tipologie di soggetti che svolgono attività sul tema dell'immigrazione straniera

Tipologia di soggetti	v.a.
Associazioni di volontariato/promozione sociale	261
Istituti scolastici/CTP/Università	154
Sportelli di assistenza del privato sociale	38
Biblioteche	25
Cooperative sociali	18
Centri per l'Impiego (sedi zonali)	11
Sindacati e patronati	11
Centri antiviolenza e centri antitratta	5
Società della Salute	5
Polizia municipale/provinciale	4
Centri antidiscriminazione	4
Camera di Commercio	2
Consigliera di parità	2
ASL/OSP - Distretti socio-sanitari	7
ASL/OSP - Consultori	2
ASL/OSP - Reparti Maternità	2
ASL/OSP - Pronto Soccorso	6
ASL/OSP - URP	3
Comune - Anagrafe/Stato civile	2
Comune - Servizi sociali	24
Comune - SUAP	2
Comune - Ufficio/Servizio casa	4
Comune URP	4
Totale complessivo	**596**

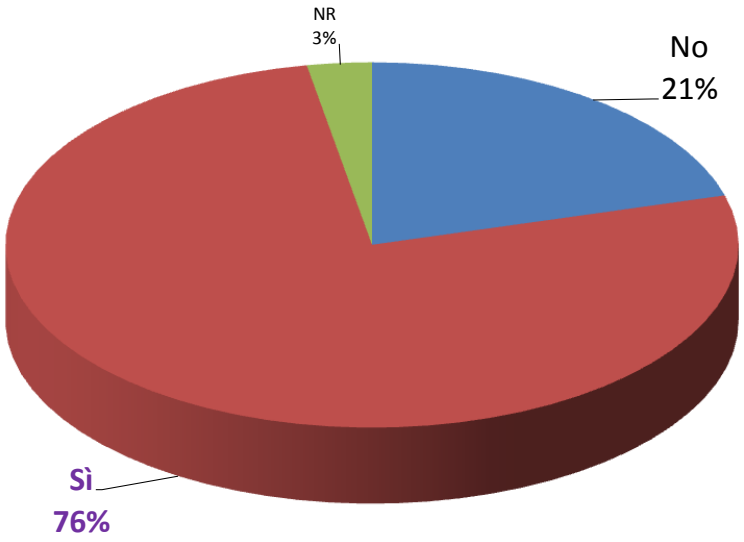
Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI, Questionario online

Ovviamente si tratta solo di una parte dei soggetti complessivamente attivi sul territorio regionale, in quanto ce ne sono presumibilmente altrettanti che non hanno risposto al nostro questionario.

Il dato consente tuttavia di avere un'idea dell'articolazione, della varietà e della consistenza di soggetti che possono essere coinvolti nelle politiche sull'immigrazione. La distribuzione è abbastanza uniforme su tutto il territorio regionale, con un ovvia preponderanza della provincia di Firenze, con 133 soggetti attivi che si aggiungono ai 295 sportelli informativi e ai 6 centri antidiscriminazione. Rispetto alla presenza straniera, tuttavia, si riscontra una maggiore densità di soggetti attivi nelle province di Lucca e di Massa Carrara, con circa 6 servizi attivi ogni 1.000 stranieri residenti.

In molti casi, si tratta di soggetti che già operano nell'ambito di reti locali, ma che spesso manifestano difficoltà a connettersi a reti più ampie e a sviluppare collaborazioni a livello regionale. Sono soggetti molto motivati e che desiderano collaborare ed entrare a far parte di reti regionali, come attestato dalla risposta alla domanda del nostro questionario sulla disponibilità a collaborare con la Regione Toscana alla costruzione del Sistema Antidiscriminazione (Figura 7).

Figura 7: Sarebbe interessato a collaborare con la Regione Toscana per la costruzione di un Sistema Regionale Antidiscriminazione?



Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

3.2.3 Gli sportelli rivolti a tutti i cittadini: la domanda e l'offerta di servizi di facilitazione

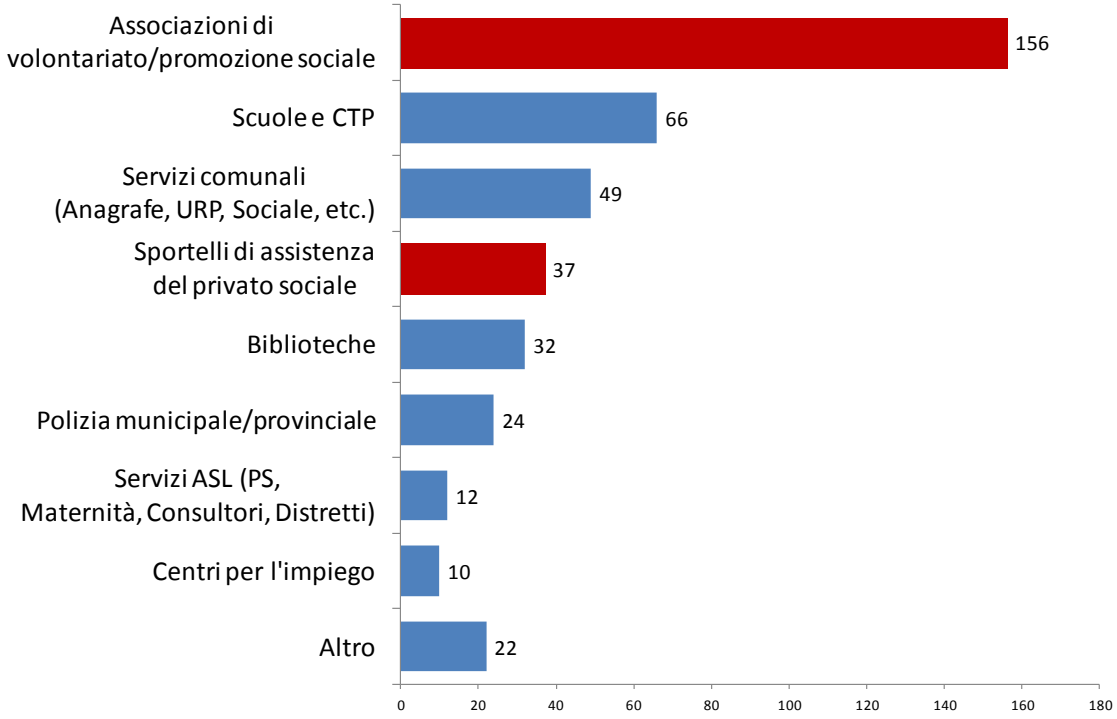
Come detto, l'indagine ha coinvolto anche tutta una serie di enti e uffici che, per loro natura, non offrono specificamente servizi solo a stranieri, ma a tutti i cittadini. A questi Enti il questionario chiedeva:

- se avessero sportelli aperti al pubblico;
- se presso gli eventuali sportelli aperti al pubblico venissero svolti direttamente servizi specifici per stranieri.

Nel caso di risposta affermativa a entrambe le domande, lo sportello veniva automaticamente classificato come servizio/sportello informativo specifico per stranieri. Nel caso di risposta affermativa solo alla prima domanda, ovvero per gli sportelli aperti al pubblico che offrono servizi a tutti i cittadini, sono state poste alcune domande sui servizi di facilitazione per l'accesso degli stranieri eventualmente attivati.

Gli Enti con sportelli generalisti che hanno partecipato all'indagine sono complessivamente **408**. La Figura seguente mostra la distribuzione per tipologia di Ente (in rosso quelli di tipo privato).

Figura 8: Distribuzione degli sportelli generalisti per tipo di Ente



Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

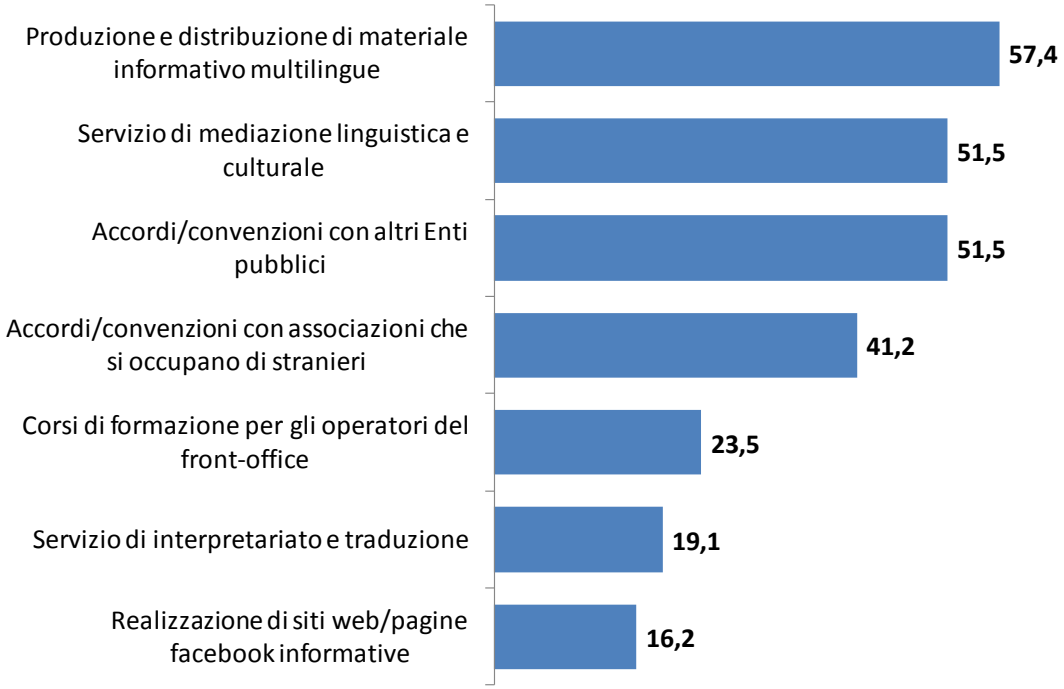
Come si vede, si tratta per lo più di associazioni di volontariato e di promozione sociale, ma con una buona rappresentanza anche di una molteplicità di servizi pubblici.

Tra questi 408 Enti che affermano nel questionario di avere uno sportello aperto al pubblico rivolto a tutti i cittadini, solo il 27% ha attivato servizi per facilitare l'accesso di utenti stranieri. Questa percentuale sale al 34% tra i 198 Enti e Servizi pubblici.

Occorre tenere presente che si tratta comunque di un campione NON rappresentativo della totalità degli Enti con sportelli aperti al pubblico. Probabilmente si tratta anzi di un campione selezionato, in quanto gli Enti che avevano servizi per stranieri già attivati sono stati presumibilmente più propensi a rispondere al questionario. La percentuale di Enti con servizi di facilitazione attivi è quindi con ogni probabilità molto più bassa di quella che emerge dalla nostra indagine.

Ciò vale in particolare anche per il dato illustrato dalla Figura seguente, che mostra i servizi di facilitazione più frequentemente attivati dagli Enti pubblici e privati che hanno risposto al questionario.

Figura 9: Servizi di facilitazione* dell'accesso di utenti stranieri attivati
(% di sportelli che hanno attivato il servizio sul totale con servizi attivati)



** Risposte multiple*

Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

Nonostante le percentuali siano quindi sovrastimate, la Figura 9 mette comunque in evidenza che la modalità più frequentemente scelta dagli sportelli generalisti per facilitare l'accesso degli utenti stranieri è quella del predisporre materiale informativo in più lingue.

Gli Enti che hanno attivato servizi di facilitazione manifestano anche una elevata propensione al lavoro di rete, avendo stipulato accordi di collaborazione con altri Enti pubblici (nel 51,5% dei casi) o con associazioni (nel 41,2%). Relativamente poco diffusa invece la formazione degli operatori, effettuata solo nel 23,5% dei casi.

I servizi di facilitazione risultano maggiormente concentrati tra gli Enti dell'area fiorentina, anche in conseguenza di una maggiore presenza di cittadini stranieri.

Per quanto riguarda le lingue per cui è stato attivato il servizio di mediazione linguistica/culturale o il servizio di interpretariato risulta più diffusa la lingua araba, seguita da quella inglese e quella francese, ovvero dalle lingue che possono essere considerate veicolari per molti paesi di origine degli stranieri. In seconda posizione, tra le mediazioni linguistiche più frequenti troviamo il cinese, il rumeno e l'albanese.

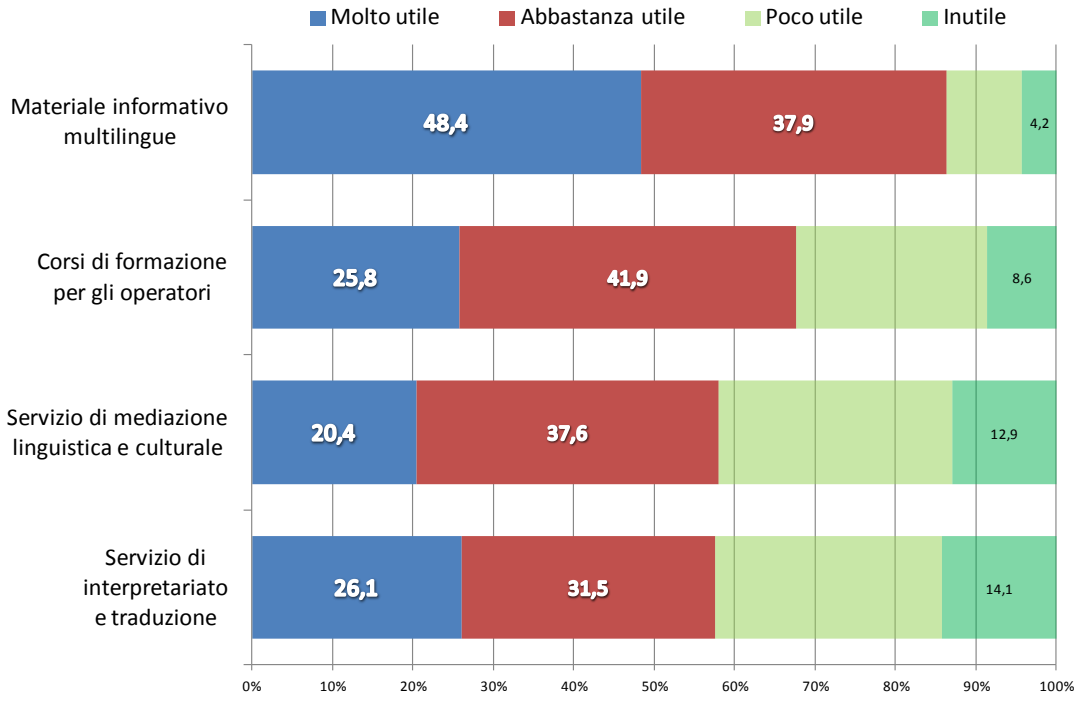
Concentrando l'attenzione invece sui 2/3 di sportelli pubblici che non attivato alcun servizio di facilitazione, si osserva che quasi il 40% dichiara comunque di avere un elevato flusso di utenti stranieri (superiore al 10% del totale degli utenti); per 1/5 di questi enti la quota di utenti stranieri supera addirittura il 30% del

totale. Anche in conseguenza di ciò la domanda di servizi di facilitazione da parte di questi Enti è molto elevata.

Come si può notare dalla Figura seguente, quasi il 90% ritiene che sarebbe utile la disponibilità di materiale informativo in più lingue. Quasi il 70% riterrebbe utile anche un formazione specifica degli operatori.

Meno sentita, ma comunque importante, l'utilità di servizi di interpretariato e di mediazione culturale, segnalata come utile da quasi il 60% degli Enti senza servizi di facilitazione. L'esigenza di servizi di mediazione culturale e di interpretariato è particolarmente avvertita dagli Sportelli ASL e da alcuni sportelli comunali, come il servizio Casa, ovvero da servizi che potremmo definire "di frontiera", alle prese con le richieste più pressanti e urgenti da parte degli utenti.

Figura 10: I servizi di facilitazione ritenuti più utili dagli Enti con sportelli generalisti che non hanno ancora servizi di questo tipo
(% di sportelli sul totale sportelli SENZA servizi attivati)



Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

3.3 Gli sportelli per stranieri

3.3.1 Modalità di gestione e servizi offerti

In questo paragrafo concentriamo l'analisi sugli sportelli che offrono servizi specifici per gli stranieri. Questi sportelli, come accennato, includono diverse tipologie di soggetti:

- Sportelli informativi per stranieri in senso stretto di primo livello (Rete Resisto e altre reti locali);
- Sportelli e servizi di tutela e servizi di secondo livello;

- Servizi e sportelli rivolti a tutti che offrono servizi specifici di primo e secondo livello per gli stranieri.

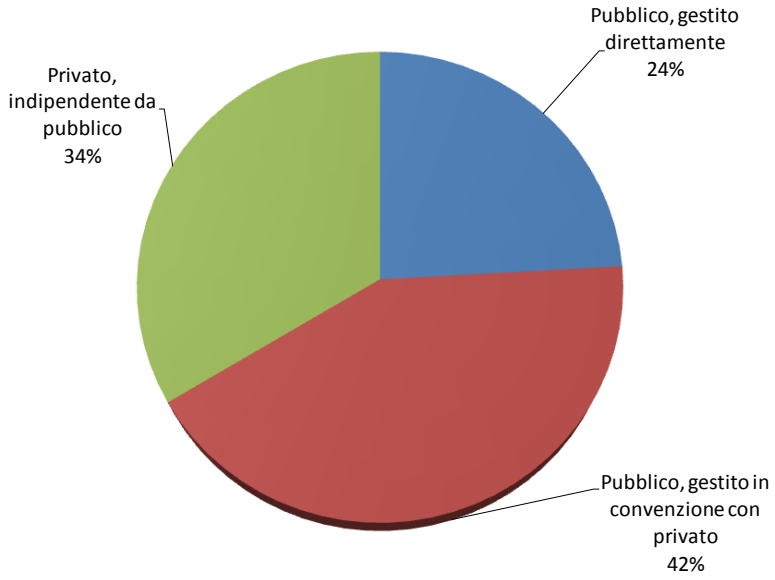
Gli elementi identificativi comuni, come specificato nel paragrafo 1.3 (cfr. p. 9 e seguenti) sono:

- avere un orario di apertura al pubblico;
- avere una natura pubblica e non profit (anche se gestiti da privati);
- svolgere direttamente uno o più servizi specificamente connessi con lo status giuridico di straniero.

Questa definizione fa sì siano inclusi, oltre agli sportelli informativi per stranieri in senso stretto, nel campione soggetti in certi casi abbastanza eterogenei, come, ad esempio, scuole, camere di commercio, associazioni datoriali, cooperative sociali, associazioni di volontariato, sindacati, patronati, etc.

La Figura 11 mostra che la modalità di gestione prevalente (42% degli sportelli) è quella pubblica in convenzione con soggetti privati, per lo più associazioni di volontariato o di promozione sociale.

Figura 11: Modalità di gestione degli sportelli informativi per stranieri
(% di sportelli che hanno attivato il servizio sul totale con servizi attivati)

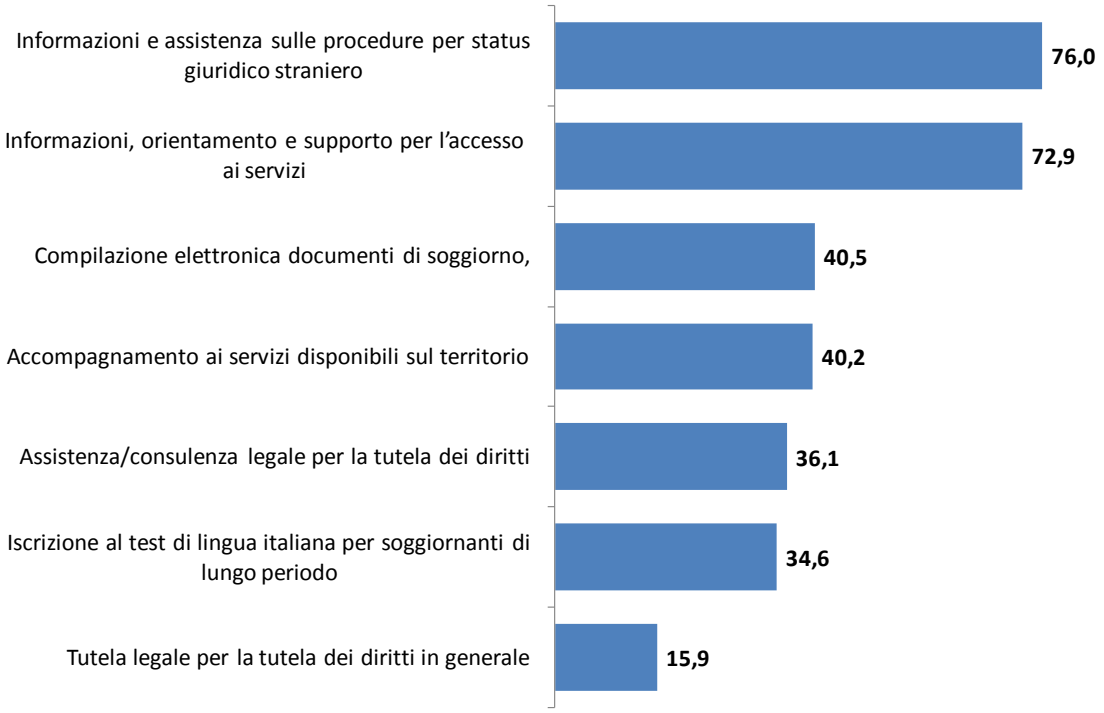


Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

Molto importante anche la presenza del privato sociale, che gestisce non solo in convenzione con Enti Pubblici, ma anche direttamente e indipendentemente il 34% degli sportelli informativi che hanno risposto al questionario. Si tratta ovviamente di sportelli/punti informativi che offrono una gamma servizi orientati soprattutto all'informazione e all'orientamento nell'accesso ai servizi pubblici e relativamente meno alla fornitura di prestazioni.

La tipologia di servizio specifico garantita dalla grande maggioranza degli sportelli è ovviamente quella informativa e di orientamento, come mostra chiaramente la Figura 12.

Figura 12: Servizi specifici per stranieri offerti dagli Sportelli
(% di sportelli che garantisce il servizio)



** Risposte multiple*

Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

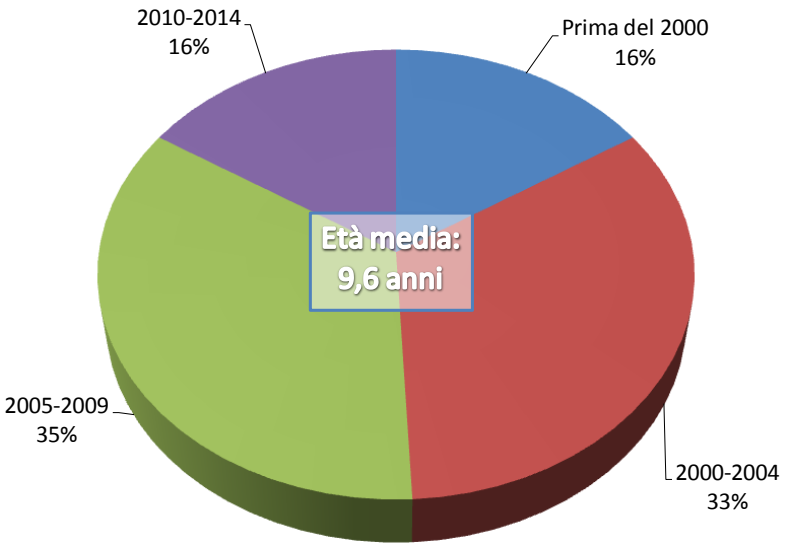
Il servizio di compilazione elettronica delle domande per ottenere il rilascio dei documenti di soggiorno è garantito da circa il 40,5% di sportelli. Questo servizio è offerto soprattutto da sportelli gestiti da soggetti privati nell'ambito di convenzioni con Enti Pubblici.

Circa il 40,2% degli sportelli offre anche una generica assistenza e consulenza legale per la tutela dei diritti, ma solo il 15,9% offre un vero e proprio servizio di tutela legale.

3.3.2 Caratteristiche degli sportelli e accessibilità

L'attivazione degli sportelli che offrono servizi specifici ai cittadini stranieri è ormai consolidata sul territorio regionale. Come mostra la Figura 13, solo il 16% è stato attivato negli ultimi 4 anni. Quasi il 50% degli Sportelli è nato prima del 2005; gli sportelli in media anni 10 anni di vita. Si tratta comunque di un realtà che ha un elevato turn over, soprattutto per quanto riguarda gli sportelli gestiti direttamente da associazioni.

Figura 13: Periodo di nascita degli Sportelli per stranieri

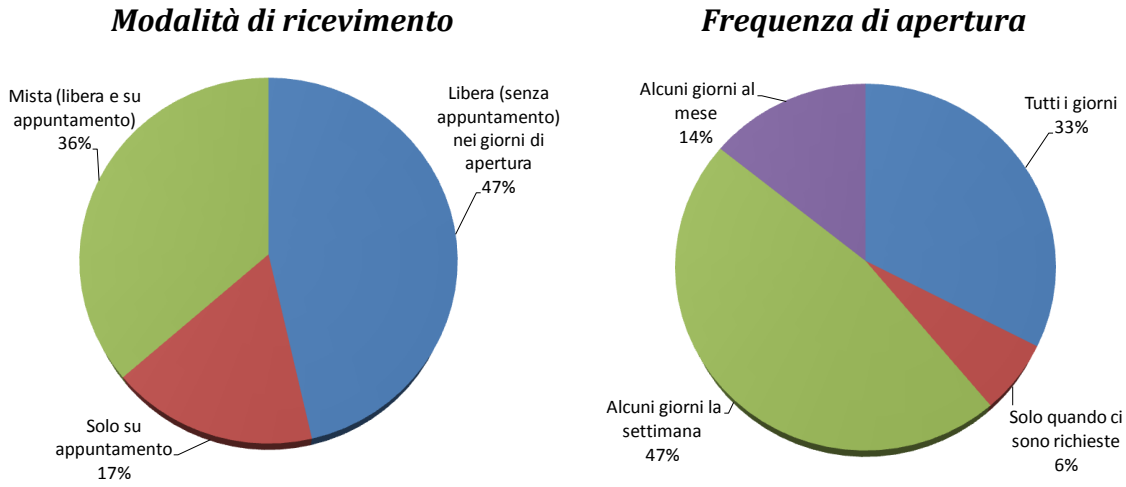


Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

Per quanto riguarda le modalità di apertura e le tipologie di orario (Figura 14), si osserva che la maggior parte degli Sportelli (47%) ricevono liberamente, senza necessità di appuntamenti, negli orari di apertura; il 36% offre la possibilità anche di fissare appuntamenti, soprattutto nei casi in cui ci sia da avviare pratiche più complesse, come il caricamento online della documentazione per i permessi di soggiorno; il 17% riceve invece solo su appuntamento.

La frequenza di apertura tipica è di alcuni giorni al settimana (47%), che caratterizza in particolare gli sportelli gestiti dal privato in convenzione con Enti Pubblici. Circa un terzo risulta aperto tutti i giorni e il 14% meno di una volta alla settimana, solo per qualche giorno al mese. Il 6% riceve con una frequenza inferiore, solo quando ci sono richieste.

Figura 14: Modalità di ricevimento e frequenza di apertura



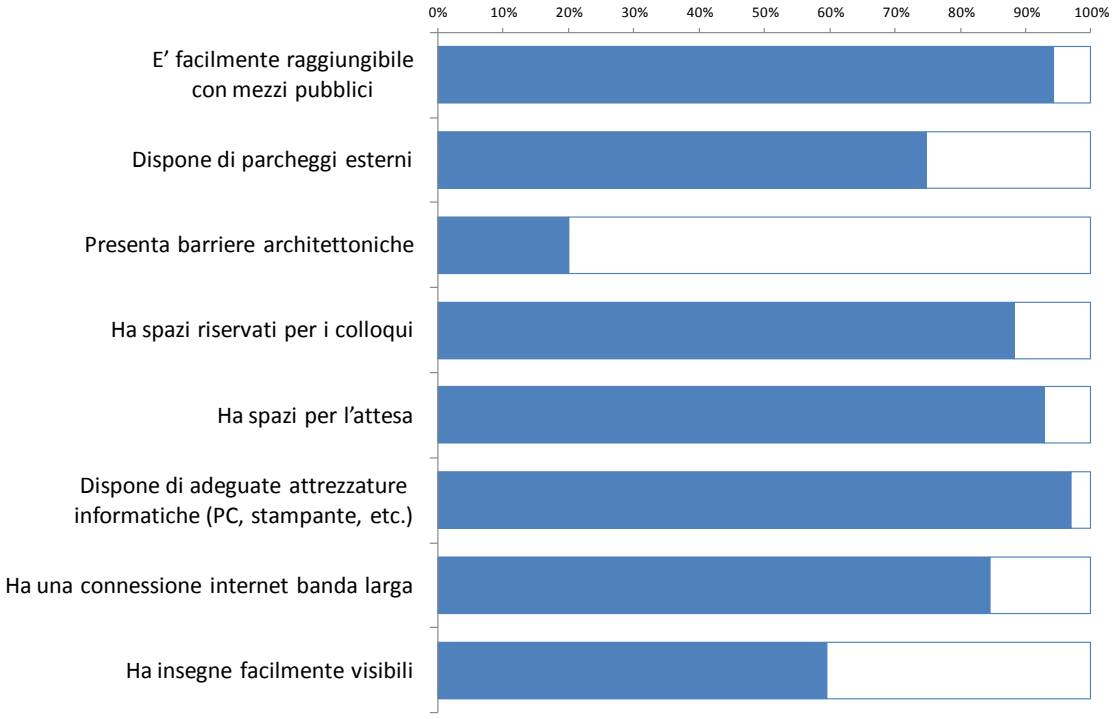
Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

La maggior parte degli sportelli risulta avere una buona accessibilità fisica (Figura 15):

- il 94% è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici;
- il 74% dispone di parcheggi esterni;
- solo il 20% presenta barriere architettoniche;

Tuttavia, nel 41% dei casi non dispone di insegne facilmente visibili e identificabili dall'esterno.

Figura 15: Caratteristiche fisiche e logistiche degli sportelli per stranieri
% di sportelli con la caratteristica elencata



Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

Riguardo all'organizzazione degli spazi interni la grande maggioranza degli sportelli dispone di spazi per l'attesa (93%) e di spazi riservati per i colloqui individuali (88%).

Anche la dotazione di attrezzature informatiche è sufficiente nella quasi totalità dei casi (97%) e anche la disponibilità di una connessione internet in banda larga si riscontra nella maggioranza degli sportelli. Possiamo dunque dire che la condizione minima di fattibilità per la realizzazione di un sistema informativo regionale degli Sportelli Informativi è pienamente verificata.

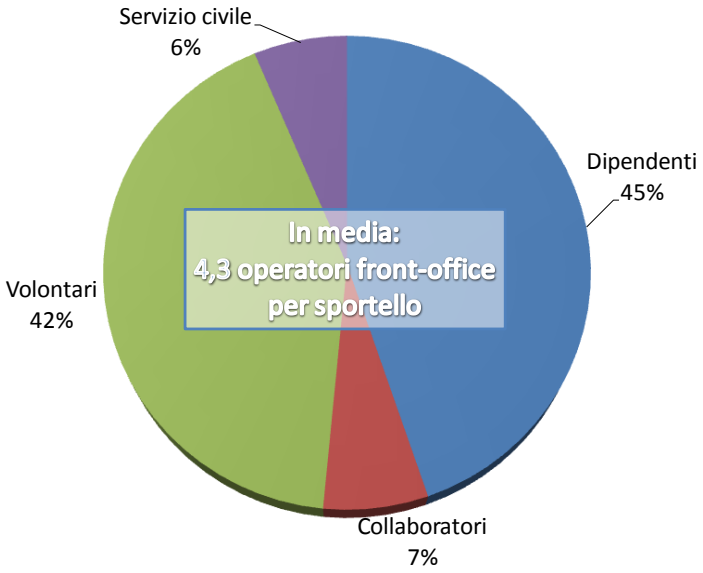
3.3.3 Personale

Complessivamente gli sportelli per stranieri che hanno risposto alla specifica domanda del questionario sul personale hanno dichiarato di impiegare per le attività di front-office 483 operatori. Si tratta ovviamente di un sotto-insieme del numero reale di operatori impegnati negli sportelli attualmente attivi in Toscana,

in quanto non tutti hanno risposto. Il numero medio di operatori per sportello è di 4,3, dato che ci consente di stimare il numero reale[61] di operatori di front-office in circa **1.200 persone**.

Il front-office è gestito in prevalenza da personale dipendente (45% del totale operatori), affiancati spesso da un importante quota di personale volontario (42%), utilizzato prevalentemente (ma non esclusivamente) presso gli sportelli gestiti dal privato sociale (Figura 16). Residuale la presenza di operatori del servizio civile (6%) e di collaboratori esterni (7%)

Figura 16: Personale di front-office: tipologie



Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

In media ogni sportello resta aperto per circa **12 ore settimanali per il front-office** e **8 per il back-office**. Ovviamente, diversi sportelli restano aperti per un numero molto più alto di ore.

3.3.4 Utenti: flussi e monitoraggio

L'importanza che la rete dei servizi riveste per la popolazione straniera residente in Toscana è confermata dall'elevato numero di accessi totali registrati nel 2013, più di **290 mila**, di cui la grande maggioranza costituita da stranieri (200 mila, pari al 70%), ma con una importante quota anche di italiani (90 mila, pari al 30%).

Gli accessi sono stati effettuati da circa **223 mila utenti singoli** (160 mila stranieri e 63 mila italiani), il che significa che, in media, ogni utente è tornato allo sportello 1,3 volte. Si tratta di un cifra molto elevata, se si considera che alla fine del 2013 gli stranieri residenti in Toscana erano 387 mila. Ciò significherebbe che gli Sportelli che hanno risposto al questionario hanno coperto quasi il 60% della domanda potenziale[62]. Tenendo conto che, come detto, il 15% degli Sportelli attivi non ha

[61] La stima è effettuata moltiplicando il numero medio di operatori per sportello, derivato dalle sole risposte al questionario, al numero reale di sportelli attualmente attivi in Toscana.
[62] Si tratta ovviamente di una stima grossolana, in quanto al denominatore sono inclusi anche i minori e non sono invece inclusi gli stranieri irregolari e i non residenti, che costituiscono sicuramente una quota degli utenti degli Sportelli. Inoltre, è probabile che gli stessi utenti si siano recati in più sportelli.

risposto al questionario, si può stimare che gli sportelli riescono attualmente ad intercettare una percentuale molto alta della domanda potenziale.

Ogni sportello stranieri nel 2013 ha gestito mediamente circa **2.000 accessi** da parte di **1.500 utenti**. Si tratta quindi, sempre in media, di circa 7/8 utenti per giorno lavorativo (considerando 253 giorni lavorativi nell'anno solare). Ci sono però sportelli che registrano flussi molto più elevati, come lo Sportello Stranieri del Comune di Firenze (59 mila utenti totali nel 2013) e lo Sportello Stranieri del Comune di Prato (22 mila utenti totali).

Se consideriamo che la maggior parte degli Sportelli è aperta per pochi giorni alla settimana – in media, come detto, circa 12 ore settimanali - è presumibile che in molti casi possano registrarsi difficoltà a gestire un flusso di utenti di queste dimensioni. Nel **caso di Firenze**, ad esempio, con 59 mila accessi e un front-office aperto per 23 ore alla settimana, i 9 operatori si sono trovati a gestire, in media, quasi 6 utenti all'ora. Considerando inoltre che questa media include periodi di picco, è ipotizzabile un notevole sovraccarico di lavoro per questo ufficio.

A questo proposito è importante notare come la presenza di uno sportello sul territorio e l'ampiezza dell'orario di apertura sono generatori di domanda da parte degli utenti stranieri. L'esperienza riportata dai diversi territori, infatti, è che, dove lo Sportello esiste, gli utenti arrivano, sintomo evidente che la domanda di informazione e di assistenza da parte dei cittadini stranieri rimane per lo più latente e insoddisfatta.

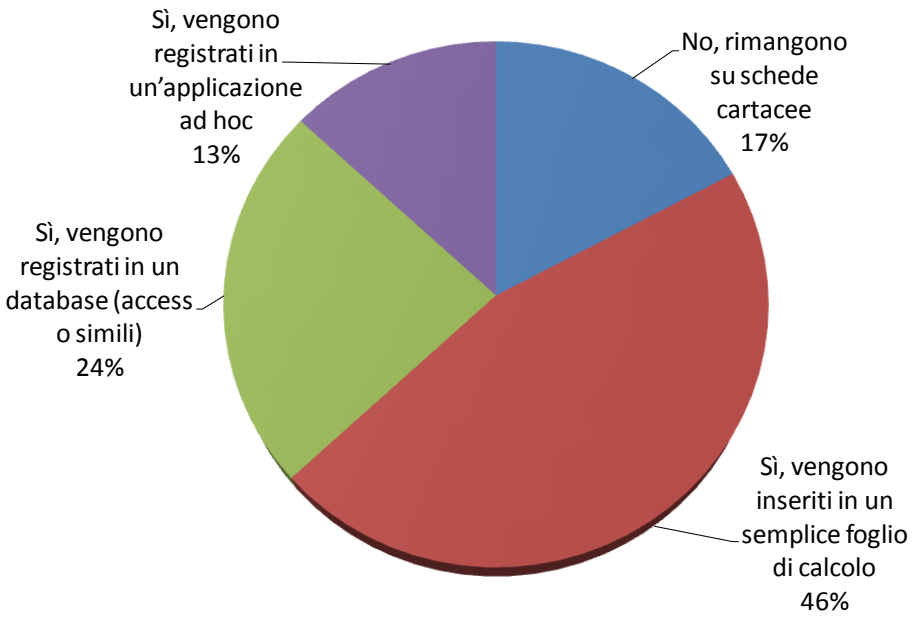
Ai fini del progetto è importante sottolineare che la grande maggioranza degli sportelli (69%) effettua regolarmente il monitoraggio degli utenti che accedono al servizio, utilizzando nel 70% dei casi schede standardizzate. Gli aspetti che vengono monitorati sono:

- Numero di accessi allo sportello (monitorati dal 60% degli sportelli)
- Caratteristiche anagrafiche degli utenti (48%);
- Domanda di servizio espressa (56%);
- Servizio erogato (55%);
- Casi di discriminazione (21%);
- Ulteriori bisogni (27%).

Si tratta per lo più di schede sviluppate internamente (35 soggetti ci hanno fornito i modelli utilizzati).

I dati raccolti nella maggior parte dei casi vengono informatizzati (Figura 17): solo nel 17% dei casi rimangono su cartaceo. Il 46% si limita ad una semplice registrazione dei dati su fogli di calcolo tipo Excel. Nel 37% dei casi sono state adottate soluzioni più sofisticate, come database (tipo Access) o applicazioni appositamente realizzate.

Figura 17: I dati sugli accessi agli sportelli sono informatizzati?



Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

Queste risposte confermano che la realizzazione di un Sistema Informativo regionale non solo è fattibile, ma è anche auspicabile, data l'eterogeneità degli strumenti attualmente in uso.

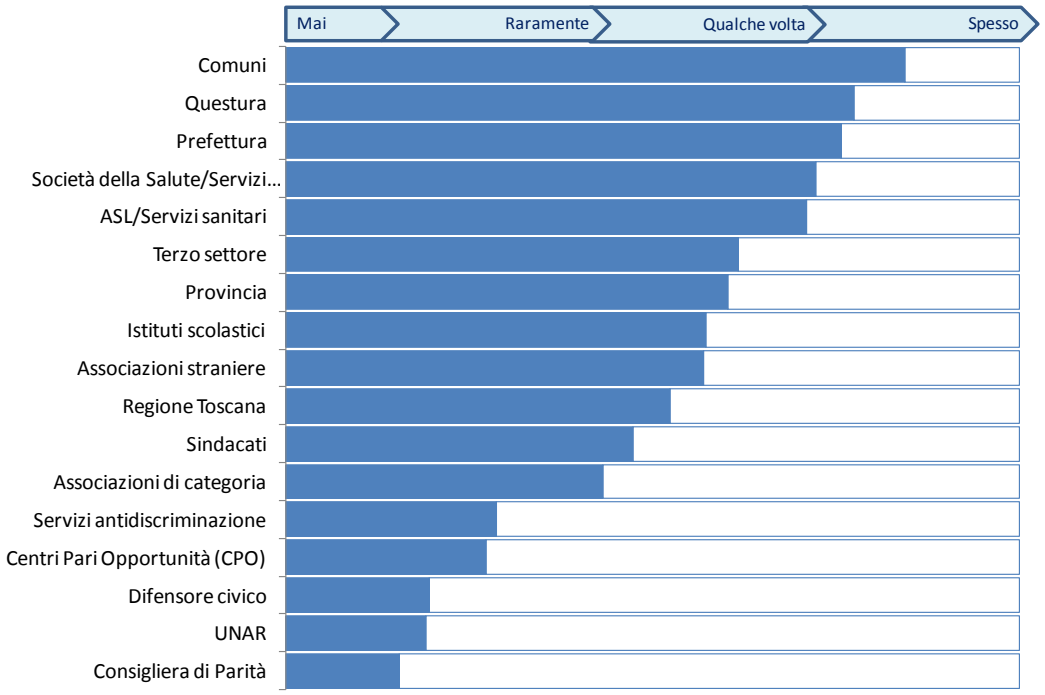
Nonostante l'eterogeneità delle schede e degli strumenti utilizzati, analizzando i 35 modelli di scheda si riscontrano molti punti di contatto e solo piccole differenze che sarebbe auspicabile standardizzare attraverso l'adozione di definizioni condivise e modelli di riferimento comuni a tutti gli sportelli (vedi cap. 4).

3.3.5 Reti e relazioni

La parte conclusiva del questionario online ha riguardato l'analisi delle relazioni intrattenute dagli sportelli per stranieri con altri soggetti pubblici e privati del territorio. La Figura 18 mostra in ordine di frequenza di rapporti la classifica degli Enti con i quali gli Sportelli hanno relazioni sul tema dell'immigrazione.

L'Ente di riferimento per gli Sportelli è il Comune, che è lo snodo fondamentale attraverso cui passano tutte le questioni che riguardano gli stranieri sul territorio, dalla situazione giuridica, l'istruzione, la casa, l'assistenza sociale. In seconda posizione troviamo la Questura e la Prefettura, relazioni ovviamente necessarie per la definizione delle pratiche relative al permesso di soggiorno. L'importanza dei bisogni sociali e sanitari per gli stranieri emerge chiaramente dalla frequenza con cui gli Sportelli intrattengono rapporti con i Servizi Sociali, le Società della Salute e le ASL.

Figura 18: La rete di relazioni: frequenza di rapporti con altri soggetti
Indice di frequenza dei rapporti[63]



Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

Molto importante anche il ruolo del Terzo Settore nella gestione operativa degli Sportelli. Relazioni con Enti come la Provincia e la Regione sono tenute soprattutto dagli Sportelli che lavorano in ambito sovra comunale.

Le relazioni con i servizi antidiscriminazione sono invece molto rare, spesso inesistenti. È questo sicuramente un punto di debolezza della rete antidiscriminazione toscana. Secondo il modello UNAR, infatti, l'efficacia del sistema di osservazione, prevenzione e supporto alle vittime si fonda sulla capacità della rete di antenne presenti sul territorio di riconoscere e segnalare i casi di discriminazione ai Centri antidiscriminazione.

Solo in provincia di Pistoia gli sportelli per stranieri hanno relazioni stabili e frequenti con i servizi antidiscriminazione. Non è certo un caso che a Pistoia abbia sede il Centro Antidiscriminazione più antico e attivo della regione, che da anni svolge un importante lavoro a livello di costruzione della rete territoriale, come messo in evidenza nel par. 3.4.4 (p. 70 e seguenti). L'esistenza di una rete articolata e attiva fa sì che a Pistoia emerga ogni anno un numero di discriminazioni molto più elevato che nel resto della regione, certamente non perché qui il fenomeno sia più intenso che altrove, ma semplicemente perché il sistema è maggiormente capace di far emergere i casi.

[63] L'indice di frequenza dei rapporti è ottenuto per ogni Ente come media ponderata delle frequenze di risposta alle modalità previste dalla domanda, attribuendo i seguenti punteggi (0 per la modalità "Mai", 1 per "Raramente", 2 per "Qualche volta", 3 per "Spesso") e rapportanto il risultato a 100.

3.4 I servizi antidiscriminazione sul territorio toscano

3.4.1 Le principali tipologie di soggetti attivi sul territorio toscano

Attualmente in Toscana, in base alla normativa vigente e/o alle funzioni connesse al settore di attività, possiamo trovare diverse tipologie di soggetti attive nella lotta contro le discriminazioni etniche e razziali.

Figura 19: Il sistema toscano antidiscriminazione

Di seguito riportiamo l'elenco con una sintetica descrizione di ogni tipologia e delle connessioni con il tema della discriminazione razziale.

a) Centri e sportelli antidiscriminazione

Sono Centri specifici su questo tema, solitamente promossi da Enti Pubblici, che offrono informazioni, orientamento e tutela contro le discriminazioni, in particolare etniche e razziali. Sono nati per lo più nell'ambito di progetti finanziati dall'UNAR. Sono rivolti a tutte le persone che sono o sono state vittime o testimoni di discriminazioni per ragioni di nascita, cittadinanza, origine etnica, appartenenza ad una minoranza nazionale, sesso, età, colore della pelle, lingua, religione, ceto sociale, disabilità, orientamento sessuale, convinzioni personali, opinioni politiche o di qualsiasi altra natura.

b) Difensore Civico

Il difensore civico è una figura di garanzia a tutela del cittadino, che ha il compito di accogliere i reclami non accolti in prima istanza dall'ufficio reclami del soggetto che eroga un servizio. In Italia, la figura del difensore civico è prevista dall'art. 8 della legge 8 giugno 1990 n. 142 anche se solo in ambito comunale e provinciale, dalle leggi 59 e 127 del 1997 (le cosiddette leggi Bassanini), dal D.Lvo 267/2000, dalla legge 241/1990 e dalla Legge 104/199. Queste leggi non hanno avuto ancora

una realizzazione compiuta, anche se negli ultimi anni molte province e regioni lo hanno istituito. La recente disciplina normativa in tema di bilancio ha però abolito la figura del difensore civico comunale. Il Difensore civico non è un avvocato, né un magistrato, né un politico, ma un cittadino chiamato in piena autonomia a difendere i diritti e gli interessi dei cittadini nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, nel rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, equità, trasparenza. Le funzioni del difensore civico sono:

- Garantire una tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi nei confronti dell'amministrazione locale e degli enti con essa collegati.
- Prevenire e mediare le controversie che possono insorgere con queste amministrazioni;
- Assicurare risposte soddisfacenti ed esaurienti sulle pratiche in corso;
- Intervenire per superare le incomprensioni e i contrasti che possono sorgere tra il cittadino e l'Ente Locale.

Il Difensore Civico è il garante della correttezza della pubblica amministrazione, verifica la regolarità dei procedimenti amministrativi, può fare accertamenti sulla regolarità delle pratiche e proporre rimedi contro abusi o imprecisioni.

Qualsiasi persona, ditta o società, associazione, gruppo, delegazione, comitato, ecc.

L'intervento del Difensore Civico può essere richiesto nei casi di: ritardi, irregolarità, inerzia, omissione, illegittimità nell'attività dei pubblici uffici di Enti Locali e di enti o aziende, concessionari e società che gestiscono servizi pubblici locali. Il Difensore Civico non può:

- Adottare provvedimenti di competenza di un altro ufficio, oppure annullare o modificare atti;
- Curare i ricorsi nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni locali o centrali, né difendere e rappresentare il cittadino in giudizio;
- Intervenire in controversie tra privati;
- Sostituirsi o interferire nelle decisioni politiche del consiglio comunale, del sindaco e della giunta comunale;
- Intervenire quando la richiesta è formulata da dipendenti delle Amministrazioni Comunali, delle Aziende speciali, dei concessionari dei servizi pubblici, delle società controllate o partecipate dal Comune per far valere pretese derivanti dal rapporto d'impiego e di lavoro.

c) Consigliera di Parità

Sono pubblici ufficiali nominati sia a livello nazionale (dove sono componenti del Comitato nazionale di parità) sia a livello regionale o provinciale (inseriti in organismi istituzionali in materia di lavoro). Essi hanno funzione di promozione e controllo dell'attuazione dei principi di uguaglianza di opportunità e non discriminazione per donne e uomini nel lavoro, hanno l'obbligo di segnalare all'autorità giudiziaria i reati di cui vengono a conoscenza. L'attività della Consigliera ha come obiettivo principale quello di raggiungere l'uguaglianza

sostanziale tra donne e uomini, controllo del rispetto della normativa antidiscriminatoria e di promozione delle pari opportunità nel mondo del lavoro. Nello specifico svolge le seguenti funzioni:

- Tutela della posizione lavorativa di donne e uomini per il rispetto del principio di non discriminazione nell'accesso e nei luoghi di lavoro
- Promozione delle pari opportunità di lavoratori e lavoratrici attraverso la realizzazione di azioni positive
- Sostegno alle politiche del lavoro, comprese quelle formative, collaborando con l'Assessorato alle Politiche del Lavoro anche attraverso la partecipazione alla Commissione Provinciale Tripartita di cui è membro di diritto
- Collaborazione con gli organismi di parità locali (Commissione Provinciale Pari Opportunità, Commissione Comunale Pari Opportunità.) di cui è membro di diritto
- Scambio di buone prassi anche attraverso la Rete Nazionale delle Consigliere di Parità

Le prestazioni della Consigliera sono completamente gratuite e sono previste per tutte le donne e gli uomini che pensano di aver subito una discriminazione fondata sul sesso nell'accesso al lavoro e/o alla formazione professionale,nel livello di retribuzione, nello sviluppo di carriera, nel vivere serenamente la maternità e paternità nel lavoro.

Possono rivolgersi alla Consigliera anche gli Enti Pubblici che intendono accedere a finanziamenti previsti dalla legge per promuovere azioni positive, costruire un Comitato d'Ente o presentare il Piano di Azioni Positive.

Anche le aziende private possono rivolgersi alla Consigliera per accedere ai finanziamenti previsti dalla legge per promuovere azioni positive, presentare progetti di riorganizzazione aziendale sulla flessibilità, costituire un Comitato Pari Opportunità, redigere un Piano di Azioni Positive.

d) Organizzazioni sindacali

Le organizzazioni sindacali, per il ruolo che esercitano rispetto ai lavoratori e alla tutela dei loro diritti, possono svolgere un importante ruolo nella tutela contro le discriminazioni. Essi sono infatti uno dei principali punti di riferimento per i lavoratori stranieri, che si rivolgono a loro per tutte le problematiche che riguardano i rapporti di lavoro. In Toscana, in particolare, sulla base di una collaborazione tra Regione Toscana e Organizzazioni Sindacali CGIL,CISL e UIL è stata promossa negli ultimi anni la valorizzazione della rete degli sportelli sindacali come servizi informativi rivolti ai cittadini stranieri. A partire dal 2012 è stata avviata una prospettiva di sviluppo dell'intervento degli sportelli sindacali nella direzione del collegamento tra l'azione dello sportello informativo di primo contatto e l'intervento di tutela e contrasto dalle discriminazioni nello specifico versante del mondo del lavoro. Nel 2013 è stato ulteriormente sviluppata questa linea d'azione in un contesto di crescita di un articolato e diffuso sistema di rete tale da offrire adeguate garanzie dei diritti a partire da un ambito della vita sociale

di rilievo centrale come quello collegato all'esercizio dell'attività lavorativa (per maggiori dettagli vedi Box 4).

e) Le associazioni e gli enti registrati presso l'UNAR

Si tratta degli enti legittimati ad agire di cui all'art. 5 d.lgs. n. 215/2003 e degli iscritti nel Registro delle associazioni e degli enti che svolgano attività nel campo della lotta alle discriminazioni art. 6 d.lgs. n. 215/2003, tenuto dall'UNAR. Entrambi gli elenchi sono accessibili attraverso il sito UNAR.

Al momento della realizzazione dell'indagine in Toscana risultavano iscritte e attive 31 enti e associazioni (per l'elenco completo e un sintetica descrizione delle caratteristiche vedi Appendice 4).

f) Altri Enti e Associazioni

Come accennato nei paragrafi precedenti sul territorio toscano, nell'ambito del Terzo Settore, esistono molti soggetti che si occupano di tutela dei diritti e non fanno parte di reti "ufficiali" come le associazioni registrate nel registro UNAR. Si tratta di associazioni liberamente costituite che si pongono come missione sociale la "tutela e protezione dei diritti" e quelle che offrono "servizi legali". Secondo la classificazione internazionale ICNPO[64] rientrano in questa categoria:

- Organizzazioni di difesa (*advocacy*): le organizzazioni che tutelano i diritti e promuovono gli interessi di gruppi specifici di persone, ad esempio, i portatori di handicap, anziani, bambini e donne.
- Associazioni per i diritti civili: le organizzazioni che lavorano per proteggere o preservare le libertà individuali civili e dei diritti umani.
- Associazioni etniche: le organizzazioni che promuovono gli interessi di appartenenti ad una specifica etnia, o forniscono servizi ai soci.
- Associazioni civiche: programmi e servizi per incoraggiare e diffondere senso civico.
- Servizi legali: servizi legali, consulenza e assistenza nella risoluzione delle controversie e questioni giudiziali.
- La prevenzione del crimine e la politica pubblica: prevenzione della criminalità a promozione della sicurezza e misure precauzionali tra i cittadini.
- Riabilitazione degli ex-detenuti: programmi e servizi per reintegrare gli ex-detenuti; comprende la gestione di alloggi condivisi, i programmi di libertà vigilata e le misure alternative alla detenzione.
- Aiuto alle vittime: servizi, supporto e consulenza alle vittime di reato.
- Le associazioni di tutela dei consumatori: tutela dei diritti dei consumatori e il miglioramento del controllo del prodotto e della qualità.

[64] La classificazione ICNPO (International Classification of Nonprofit Organizations) è una classificazione internazionale delle attività svolte dalle istituzioni non profit, elaborata dalla Johns Hopkins University (US, Baltimora). La classificazione presente in "Handbook on Non-profit Institutions in the System of National Accounts", comprende 28 classi raggruppate in 12 settori ed è stata utilizzata dall'Istat per il Censimento non profit 2011.

3.4.2 Cosa esiste effettivamente? Un quadro generale

È importante mettere in evidenza un primo dato di fondo: attualmente in Toscana è molto difficile avere un quadro esaustivo dei servizi antidiscriminazione disponibili sui diversi territori. Ciò significa che una vittima o probabile vittima di discriminazione incontra molte difficoltà anche solo per trovare dove andare in caso di discriminazione, dato che mancano informazioni sufficientemente chiare e accessibili a tutti, sia via internet o altri mezzi di comunicazioni. Nonostante ci siano protocolli d'intesa con l'UNAR e le Provincie che prevedono l'istituzione di servizi specifici, non è semplice entrare in contatto con i Centri Antidiscriminazione ufficiali o degli sportelli all'interno delle associazioni.

Ciò premesso, sulla base della tipologie di soggetti individuate nel par. 3.4.1, in Toscana la situazione nel 2014 è la seguente:

- 4 Centri Antidiscriminazione pubblici attivi a Pistoia, Prato, Arezzo e Pisa;
- 1 Centro Antidiscriminazione privato a Firenze;
- 31 associazioni iscritte ai Registri UNAR;
- 1 Difensore Civico della Regione;
- 6 Difensori Civici delle Provincie di Arezzo, Lucca, Massa Carrara, Pisa, Pistoia e Prato.
- 1 Consigliera di Parità regionale e 10 Consigliere di Parità provinciali;
- La rete degli sportelli sindacali aderenti al progetto MI.DOS che dovrebbero essere almeno 1 per ogni provincia.

L'elenco analitico con gli indirizzi di ciascun soggetto ricostruito attraverso fonti pubbliche (Internet e Osservatori Provinciali) è riportato nell'Appendice 5. L'elenco rappresenta la parte visibile e riconoscibile (anche se, come detto, non sempre facilmente) della rete di servizi di tutela contro le discriminazioni, ma non è ovviamente esaustivo.

Secondo il Censimento Istat delle organizzazioni non profit del 2011, infatti, le organizzazioni attive in Toscana nel settore ICPNO della "tutela dei diritti" erano molte di più (**404**) delle 31 risultanti dai registri UNAR; 40 erano invece le organizzazioni attive nel settore "servizi legali".

L'esistenza di una parte "sommersa", non visibile e scollegata dalle reti ufficiali è confermata anche dalla nostra indagine online. Rispondendo al nostro questionario, che lo ricordiamo è stato indirizzato anche a tutte le associazioni di volontariato e promozione sociale toscane, **117 organizzazioni**, diverse dagli sportelli stranieri e dai centri antidiscriminazione già noti, hanno dichiarato di svolgere servizi nel campo della lotta alla discriminazione etnica e razziale. Complessivamente sono **210** i soggetti che hanno affermato di svolgere servizi antidiscriminazione. La Figura 20 mostra le attività che vengono svolge in questo campo.

Figura 20: Tipologia di attività antidiscriminazione *
N° di soggetti che hanno dichiarato di svolgere attività

** Risposte multiple*

Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

La maggior parte di questi enti svolge attività di prevenzione e sensibilizzazione attraverso seminari territoriali e campagne di informazione. Molto importante anche la dimensione di rete: partecipare a Tavoli di Coordinamento e la stipula di protocolli di collaborazione sono rispettivamente la seconda e la terza tipologia di attività più frequente.

È tuttavia importante sottolineare che circa la metà di questi soggetti dichiara di avere pochissime relazioni con l'UNAR e con i Centri Antidiscriminazione del territorio.

Come sottolineato in precedenza, viene confermato che il funzionamento delle reti territoriali è il fattore cruciale nel determinare l'efficacia del modello antidiscriminazione e, al tempo stesso, uno dei punti più critici che emerge dalla nostra analisi. Ovviamente la situazione è molto differenziata a seconda dei territori. È quindi importante cercare di approfondire l'analisi dei modelli di funzionamento dei sistemi antidiscriminazione che hanno preso forma nei diversi territori toscani.

3.4.3 Caratteristiche e modelli di funzionamento: i risultati dell'indagine qualitativa

Al fine di comprendere meglio le caratteristiche, i modelli organizzativi e le reti di relazioni sul territorio abbiamo realizzato una indagine qualitativa di approfondimento nelle 10 provincie della Toscana (Firenze, Arezzo, Siena, Grosseto, Pisa, Prato, Pistoia, Lucca, Livorno e Massa) attraverso una serie di interviste in profondità con i responsabili e gli operatori dei servizi antidiscriminazione più attivi e consolidati.

L'indagine è stata preceduta da una analitica ricerca documentale finalizzata a individuare e selezionare i soggetti più interessanti da intervistare. La scelta delle associazioni da intervistare è partita dall'elenco degli enti legittimati ad agire di cui all'art. 5 d.lgs. n. 215/2003 e del Registro delle associazioni e degli enti che svolgano attività nel campo della lotta alle discriminazioni art. 6 d.lgs. n. 215/2003 registrate nell'UNAR e da una serie di colloqui e incontri con i partner del progetto (Regione Toscana, Associazione Nosotras, Università di Firenze).

Le interviste sono state realizzate con i Centri antidiscriminazione costituiti presso le Provincie di Prato, Pistoia, Pisa e Firenze; è stato intervistato anche il Difensore Civico della Regione Toscana. Nello specifico le interviste realizzate sono state le seguenti:

- **Sportello:** Centro Antidiscriminazione a Prato
  Ente: Pubblico – Provincia di Prato
  Intervistato: Responsabile dr.ssa Elena Cardosi e la Referente dr.ssa Sonia Soldani
- **Sportello:** Centro Antidiscriminazione a Pistoia
  Ente: Pubblico – Provincia di Pistoia
  Intervistato: Referente dr.ssa Barbara Beneforti e dr.ssa Stefania Pancini
- **Sportello:** Centro Antidiscriminazione a Firenze
  Ente: Pubblico – Provincia di Firenze
  Intervistato: Referente Luciano Lupi. Ufficio Politiche Sociali
- **Sportello:** Zorro – Associazione Gli Anelli Mancanti a Firenze
  Ente: Privato
  Intervistato: dr.ssa Salvina di Gangi – Presidente dell'Associazione
- **Sportello:** Centro Antidiscriminazione a Pisa
  Ente: Pubblico – Provincia di Pisa
  Intervistato: Referente dr.ssa Chiara Federici
- **Sportello:** Progetto Arcobaleno
  Ente: Privato
  Intervistato: dott. Luigi Mughini – Vice Presidente dell'Associazione
- **Servizio:** Difensore Civico della Regione Toscana
  Ente: Pubblico – Regione Toscana
  Intervistato: dr.ssa Vanna Pastacaldi - Assistenza per lo svolgimento di funzioni di competenza del Difensore civico in materia di procedimento amministrativo, diritto allo studio, pubblico impiego e tutela dei diritti delle persone immigrate
- **Servizio:** Centro Antidiscriminazione a Arezzo
  Ente: Pubblico – Provincia di Arezzo
  Intervistato: dr.ssa Paola Buoncompagni responsabile della Casa delle Culture per il Comune di Arezzo.

3.4.4 I casi di studio

a) Centro Antidiscriminazione di Pistoia

Ente Gestore:	Provincia di Pistoia
Anno di nascita:	2004
Indirizzo:	piazza S. Leone n. 1, Pistoia
Recapiti telefonici:	0573.374514-374215 - Fax: 0573.374572
Email:	centroantidiscriminazione@provincia.pistoia.it
Sito web:	www.provincia.pistoia.it
Responsabile:	dr.ssa Barbara Beneforti
Orario:	solo su appuntamento, con il seguente orario di sportello: Martedì dalle ore 10 alle ore 17 e Venerdì dalle ore 10 alle ore 13.
Servizi offerti:	ascolto e consulenza legale a favore delle vittime di discriminazione; Raccolta dati e segnalazioni su comportamenti ritenuti discriminatori da parte di cittadini, Enti, Associazioni di categoria e Organizzazioni del terzo settore.

Il Centro Antidiscriminazioni di Pistoia è indubbiamente il più consolidato e attivo organismo antidiscriminazione presente in Toscana. Sin dalla sua nascita nel 2004 ha attivato un apposito sportello aperto alle vittime di qualsiasi tipo di atto discriminatorio. Poiché il Centro è stato costruito sul modello delineato dal Legislatore all'Art. 44 del T.U. n. 286/1998 (Testo Unico sull'immigrazione), la sua utenza è infatti costituita da tutte le persone che ritengono di essere state discriminate, tutti gli uomini e le donne presenti sul territorio della provincia, italiani e straniere. È stato il primo Centro Antidiscriminazione in Toscana ed ha quindi un'esperienza importante di 10 anni che la fa considerare un punto di riferimento per gli altri centri o sportelli che lavorano su questo tema.

Dal 2010 il Centro è inserito nel Servizio Avvocatura della Provincia e nello svolgimento delle proprie attività collabora con le Politiche sociali e per l'immigrazione con l'Osservatorio Sociale Provinciale, e riceve solo su appuntamento.

Offre principalmente un servizio di ascolto e consulenza legale a favore delle vittime di discriminazione. La maggior parte delle vittime arrivano tramite i servizi che fanno parte della rete territoriale e attraverso il passaparola.

La metodologia di lavoro stessa segue le fasi tipiche definite nelle linee guida nazionali e internazionali: ascolto, studio del caso e risoluzione. È tuttavia importante mettere in evidenza che gli operatori del Centro danno una grande importanza al **primo ascolto**. Secondo gli operatori, infatti, il primo colloquio non è una semplice raccolta di informazioni, ma anche e soprattutto un momento per

cercare di creare un ambiente di fiducia e tranquillità. "*Attraverso un colloquio diretto fatto davanti alla persona e prendendo degli appunti nel quaderno di modo che sia possibile avere un vero contatto con la persona*" come ha detto la dr.ssa Barbara Beneforti, referente del Centro.

Se dopo la prima analisi emerge che non si tratta di una discriminazione, si cerca comunque di orientare la persona verso la soluzione del problema. Se invece ritengono il caso pertinente, si parte a una consulenza legale, svolta a favore del cittadino e dell'eventuale collegio di difesa, in caso di denuncia formale.

Per la risoluzione del caso si cerca sempre di proporre la mediazione. Nei casi in cui viene riscontrata una chiara disapplicazione della normativa il Centro propone di avviare il contenzioso giuridico orientando il cittadino verso l'avvocatura privata e fornendo il proprio parere.

Il Centro ha un'importante rete costruita e consolidata nel tempo: una più istituzionale con la Questura, la Prefettura, le Forze di Polizia, i Vigili urbani; l'altra più informale con le diverse associazioni che il Centro attiva in caso di bisogno e che funzionano come antenne sul territorio.

Nel 2013 sono stati seguiti **44 casi** considerati pertinenti, mentre 101 casi sono stati valutati come non pertinenti, per un totale complessivo di 145 persone che si sono rivolte al Centro. I casi più frequenti che affronta riguardano situazioni di discriminazioni istituzionali messi in atto da Enti pubblici.

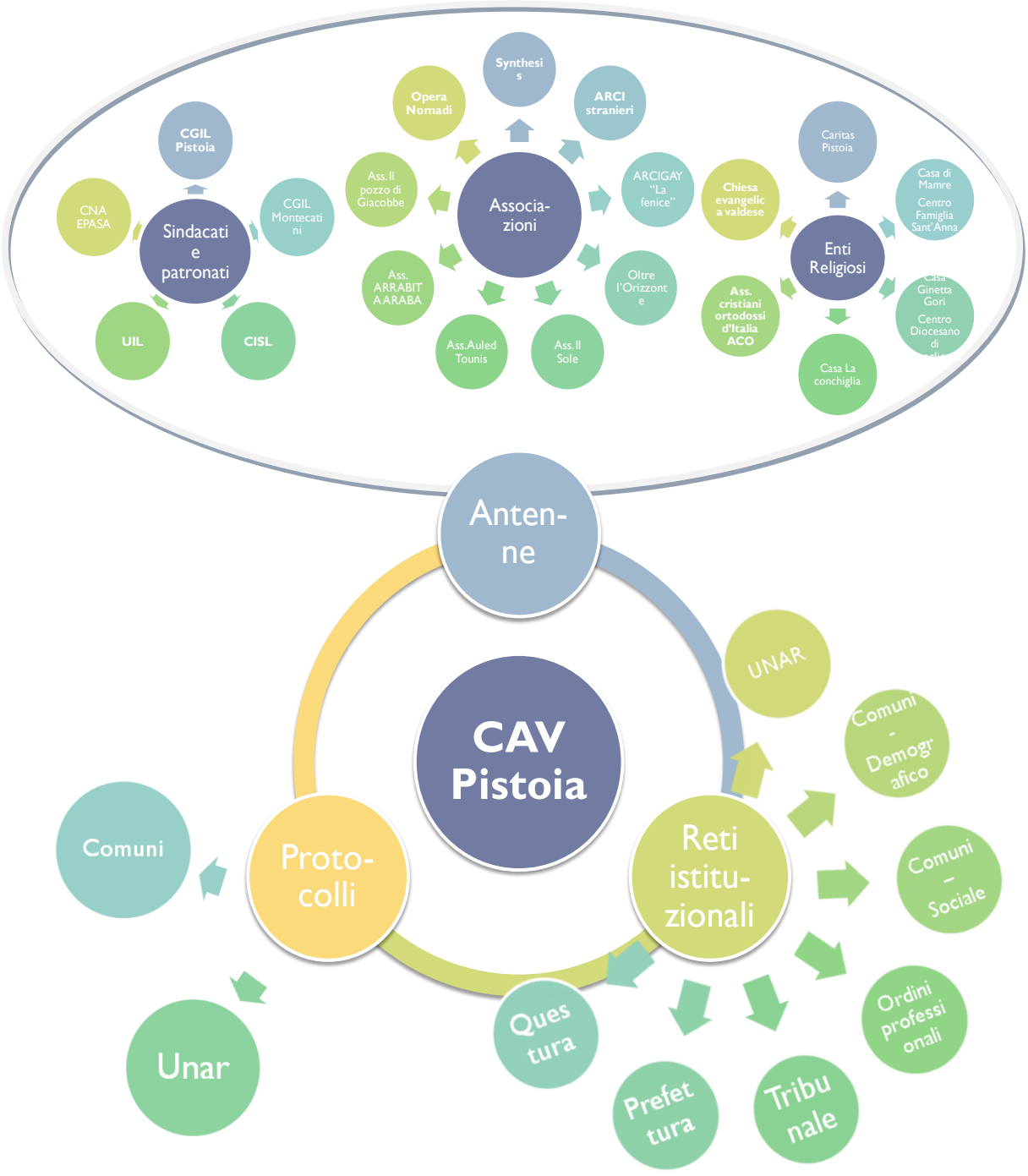
Il Centro in questi anni di attività, ha ottenuto importanti risultati. È riuscito innanzitutto a promuovere alcune importanti modifiche ad atti con aspetti discriminatori a livello locale, come per esempio, cambiamenti nel regolamento per l'alloggio nell'emergenza casa del Comune di Pistoia.

Sicuramente uno dei risultati più importanti ottenuti dal Centro di Pistoia è la **costruzione della rete di antenne locali**. Grazie a questa rete le discriminazioni riescono a emergere più facilmente rispetto ad altri territori, dove il fenomeno rimane per lo più sommerso. Un risultato altrettanto importante nell'opera del Centro di Pistoia è la costruzione di relazioni istituzionali che gli consentono di intervenire attraverso mediazioni non conflittuali per la soluzione della maggior parte dei casi.

La dr.ssa. Barbara Beneforti crede che "un grosso problema sia quello che si può chiamare banalmente *la guerra fra poveri*, è ovvio che in un momento di crisi aumenta la tensione fra italiani e stranieri. Forse si doveva lavorare per rafforzare il sistema di welfare in modo che le categorie più fragili non subissero da sole le conseguenze di ciò che sta accadendo".

La referente ritiene necessarie modifiche a livello legislativo, per una maggiore tutela dei cittadini stranieri, come per esempio la cittadinanza non soltanto al diciottesimo anno per una persona nata in territorio italiano, lo *ius soli*. "Si sa che va cambiata la normativa, ci sono mille proposte di legge, anche ben fatte, che non vanno avanti ma finora è mancata volontà politica".

Figura 21: La rete del CAV di Pistoia



b) Centro Antidiscriminazione di Prato

Ente Gestore:	Provincia di Prato
Anno di nascita:	2011
Indirizzo:	Via Ricasoli 25 presso l'Ufficio Politiche sociali
Recapiti telefonici:	0574/534579 oppure 0574 534567
Email:	centroantidiscriminazione@provincia.prato.it
Sito web:	www.provincia.prato.it
Responsabile:	Dirigente: dr.ssa Elena Cardosi
Orario:	riceve al momento su appuntamento: il lunedì ed il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00 ed il martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.
Servizi offerti:	Ascolto, supporto e consulenza legale a favore delle vittime di discriminazione; raccolta dati e segnalazioni dei casi di discriminazione e realizzazione di strumenti per il contrasto dei fenomeni discriminatori; monitoraggio quotidiano dei media e degli atti amministrativi; attivazione di procedure per contrastare le discriminazioni; azioni di sensibilizzazione, informazione e prevenzione dei comportamenti discriminatori; organizzazione di eventi formativi sull'antidiscriminazione; coordinamento della rete delle Antenne Territoriali Antidiscriminazione.

È stato istituito dalla Provincia di Prato nel giugno 2011 a seguito della sottoscrizione di un Protocollo d'Intesa con UNAR. Sebbene il protocollo d'intesa sia formalmente scaduto, prosegue il lavoro con risorse specifiche messe a disposizione dalla Provincia.

Il Centro svolge le sue attività presso l'Ufficio Politiche sociali e riceve su appuntamento. Ci lavorano due persone competenti sul tema della discriminazione. La loro attività consiste principalmente nel cercare di dare una risposta e orientare verso una soluzione tutte le persona che arrivano al Centro, indipendentemente che si tratti o no di un caso di discriminazione.

È importante mettere in evidenza che il Centro lavora in stretta collaborazione con una rete di associazioni: l'Associazione interculturale Le Mafalde, che a sua volta collabora con il CEIS, le associazioni Il Sicomoro, Cieli Aperti, Il Geranio e la Cooperativa Alice – Centro Antiviolenza La Nara.

Il lavoro di rete consente una integrazione di ruoli, funzioni e competenze fondamentale per la soluzione dei casi. Il ruolo delle associazione si realizza principalmente nella segnalazione dei casi e nella messa a disposizione di interpreti e di mediatori culturali, mentre la Provincia, grazie alle sue relazioni istituzionali, riesce a veicolare e a mediare con le altre Istituzioni Locali (gli Enti Locali, la Questura, etc.).

Figura 22: La rete del Centro antidiscriminazioni di Prato

Il Centro e la rete di associazioni alle quali si appoggia offrono un servizio di ascolto, assistenza e consulenza legale a favore delle vittime di discriminazione; sviluppa iniziative di sensibilizzazione e informazione sul tema, come ad esempio: corsi nelle scuole rivolti agli studenti, percorsi formativi con gli insegnanti, diffusione di volantini e materiale informativo nei vari luoghi pubblici e di aggregazione, con l'intento di una maggiore visibilità nei diversi gruppi etnici presenti sul territorio e di promuovere la conoscenza e la tolleranza reciproca tra le diverse culture.

Le segnalazioni di casi di discriminazione possono essere fatte di due forme: direttamente al centro o in una delle associazione che fanno parte della rete, che poi trasmettono i casi al Centro, funzionando quindi come antenne sul territorio, coerentemente con il modello definito nelle linee guida UNAR,

Il metodo di lavoro è l'ascolto e lo studio del caso, per poi arrivare alla risoluzione dei casi. Quando hanno bisogno di un avvocato il Centro ricorre all'avvocato dell'associazione "Le Mafalda"; i mediatori sono invece messi a disposizione, come detto, da una delle altre associazioni che fanno parte della rete.

I casi più frequenti che trattati in questi tre anni dal Centro hanno riguardato principalmente discriminazioni messe in atto da Enti pubblici, come, ad esempio, limitazioni nell'accesso ai bandi, accesso ai servizi sanitari (ASL). Altre tematiche trattate dal Centro hanno riguardato i mass media locali; l'accesso al lavoro e alla casa.

Il metodo di risoluzione più utilizzato è la mediazione. Con gli Enti pubblici, in particolare, diversi casi si sono risolti con una telefonata o una semplice lettera.

Uno dei casi più problematici che il Centro ha affrontato (e non ancora risolto) riguarda diversi lavoratori di etnia SINTI che, a causa di alcuni cambiamenti nella normativa, non possano più svolgere la loro tradizionale attività di trasporto di

rifiuti non tossici e ferro. Non si tratta in realtà di un vero e proprio caso di discriminazione, in quanto la norma si applica a tutti i cittadini indistintamente. Tuttavia, il cambiamento normativo ha una implicita natura discriminatoria in quanto di fatto colpisce in particolare una specifica etnia, che si trova di colpo priva di fonti di sostentamento, causando quindi un problema sociale. Questo fatto, in realtà, pur non essendo discriminatorio di per sé, fa emergere con maggiore evidenza tutta la serie di discriminazioni che in Italia colpiscono le persone di etnia SINTI e ROM, che trovano ostacoli quasi insormontabili nell'accesso al lavoro, alla casa e, in generale, ai principali servizi pubblici e privati. Si tratta di vere e proprie discriminazioni di sistema caratteristiche dell'Italia, che è già stata più volte oggetto di segnalazioni e condanne da parte delle istituzioni europee.

Attualmente il Centro antidiscriminazione di Prato non ha la possibilità di offrire assistenza legale per mancanza di fondi; tuttavia, non è capitato nessun caso che abbia richiesto questo tipo di assistenza.

Il punto di forza del Centro è senza dubbio nelle risorse umane che lo gestiscono e nella rete di associazioni che lo assiste. Si tratta di due persone molto competenti e motivate che danno stabilità e continuità alle attività anche in condizioni di carenza di fondi e di incertezza sui destini dell'Ente per cui lavorano. "Stiamo cercando di avviare un cambiamento culturale partendo per esempio nelle modalità di accesso al pubblico impiego", riferisce la dr.ssa Elena Cardosi.

c) Centro Antidiscriminazione di Pisa

Ente Gestore:	Provincia di Pisa
Anno di nascita:	2011
Indirizzo:	Piazza Vittorio Emanuele, 14 (2 piano)
Recapiti telefonici:	050.929249
Email:	centroantidiscriminazioni@provincia.pisa.it
Sito web:	www.centroantidiscriminazioni.pisa.it
Responsabile:	dr.ssa Chiara Federici
Orario:	solo su appuntamento
Servizi offerti:	Ascolto e eventualmente consulenza giuridica.

Il Centro antidiscriminazione di Pisa è stato costituito dalla Provincia di Pisa per offrire ascolto e tutela alle vittime di discriminazione nel 2011. È focalizzato principalmente sulle discriminazioni in ambito lavorativo e sulle pari opportunità, anche perché è stato costituito dall'Assessorato del lavoro e in stretta relazione con la Consigliera di Parità della Provincia. Anche il Progetto FEI dal quale sono stati tratti i fondi per l'avvio delle attività era molto centrato sulle tematiche del mercato di lavoro.

Il Centro lavora in collaborazione con l'associazione Ce.S.Di. (Centro Servizi contro le Discriminazioni). Sebbene il protocollo con l'Unar sia scaduto il Centro continua le sue attività grazie alla collaborazione con l'associazione Ce.S.Di e con la Consigliera di Parità.

Il metodo di procedere con i casi è: ascolto, studio e la risoluzione del problema sempre cercando la mediazione.

d) Centro Antidiscriminazione di Firenze

Con la scadenza del Protocollo UNAR, la Provincia di Firenze ha chiuso con il Centro Antidiscriminazione a causa della mancanza di fondi e dell'incertezza che caratterizza l'assetto istituzionale delle Province. Tuttavia, l'Associazione "Gli Anelli Mancanti", che ha gestito il servizio in convenzione con la Provincia di Firenze fino al 2014, continua autonomamente a offrire un servizio di ascolto e assistenza legale alle vittime, grazie al lavoro di avvocati volontari. I recapiti telefonici e l'indirizzo di posta elettronica del Centro risultano quindi ancora attivi.

e) Centro Interculturale Regionale Gli Anelli Mancanti (Firenze)

Ente Gestore:	Associazione Gli Anelli Mancanti
Anno di nascita:	2012
Indirizzo:	Via Palazzuolo, 8 - 50123 Firenze
Recapiti telefonici:	055-23 99 533
Email:	glianellimancanti@yahoo.it
Sito web:	www.anellimancanti.org
Responsabile:	dr.ssa Salvina di Gangi
Orario:	19:00 alle 20:30 il martedì e giovedì
Servizi offerti:	Ascolto, assistenza e consulenza legale a favore di coloro che si ritengano vittime di qualsiasi tipo di discriminazioni; Raccolta dati e segnalazioni su comportamenti ritenuti discriminatori, da parte di cittadini, enti, associazioni di categoria e organizzazione del terzo settore; Attività di informazione e sensibilizzazione rivolte a tutti i cittadini.

L'associazione gli Anelli Mancanti ha diversi sportelli attivi sul territorio fiorentino; tutti offrono vari tipi di aiuto e servizio e si rivolgono sia agli stranieri, sia agli italiani. Offrono principalmente supporto, informazione e sostegno alle persone che vivono in situazioni di marginalità sociale ed economica. Gli sportelli offrono consulenze e informazioni in materia di cittadinanza, consulenza legale e sulle tematiche della salute; offrono anche corsi di lingua, di informatica, yoga, teatro. E' attivo anche un patronato. Lo sportello antidiscriminazione è quindi inserito in un quadro molto articolato di servizi.

Tutte le persone che lavorano nell'associazione sono volontarie. L'Associazione sostiene di non beneficiare di finanziamenti regolari, ma solo connessi a progetti che hanno un inizio e una fine.

Uno di questi progetti è quello avviato nel 2012 in convenzione con la Provincia di Firenze nell'ambito del protocollo UNAR citato nel paragrafo precedente, che ha permesso di strutturare il servizio antidiscriminazione all'interno della Provincia, configurandolo quindi come un vero e proprio Centro antidiscriminazione coerente con il modello UNAR. Il mancato rinnovo del Protocollo, come detto, ha indotto la Provincia a chiudere il Centro nel 2014, dopo appena due anni di attività.

L'associazione continua comunque a essere disponibile sul tema della antidiscriminazione, anche perché ha sempre avuto un servizio di assistenza e consulenza legale.

Si tratta di un servizio organizzato in rete con altre associazioni. Negli anni scorsi l'associazione ha promosso la nascita di un coordinamento di avvocati dove ogni associazione mette a disposizione un avvocato esperto in una determinata materia. L'Associazione Artemisia, per esempio, mette a disposizione un avvocato esperto in violenza di genere. L'Adatta e Amici di Danielle, dispongono di un avvocato esperto di mobbing e disagio lavorativo. L'Associazione Genitori Rainbow mette a disposizione un esperto di casi extragiudiziari, quando esiste il bisogno di ricorso in Corte di appello.

Presso lo sportello antidiscriminazione lavorano tre volontarie e quattro avvocati (due civilisti, un esperto sul lavoro e un penalista); a questi avvocati si aggiungono gli avvocati del coordinamento delle associazioni.

Il modello di lavoro seguito nella trattazione dei casi è del tutto analogo a quello seguito dagli altri sportelli e prevede le tre fasi classiche di ascolto, studio del caso e ricerca di una soluzione.

I casi più frequentemente trattati riguardano questioni lavorative, che ricorrono prevalentemente quando le persone si sentono a disagio con i colleghi che non rispettano la sua cultura o orientamento sessuale. Oppure dipendenti che non si trovano d'accordo con i capi.

L'associazione è anche inserita nell'elenco delle associazioni legittimate ad agire in giudizio a tutela delle vittime di discriminazioni razziali[65], ma nonostante l'elevato numero di casi trattati[66], alcune anche non legati alla discriminazione, in questi anni non sono state avviate pratiche legali, perché tendenzialmente i casi sono risolti per una via conciliatoria.

L'Associazione in questi anni ha anche svolto un'importante opera di informazione e sensibilizzazione nei confronti delle altre associazioni che operano nel territorio provinciale, anche allo scopo di conoscere più da vicino il fenomeno discriminatorio.

Il principale problema segnalato dall'associazione riguarda i lunghi tempi processuali per sanare la discriminazione, nel caso in cui si vada per le vie legali.

---

[65] Istituite presso l'Unar in base agli articoli 5 e 6 del D.lgs. 215/2003.
[66] In un anno circa 600 persone si sono rivolte all'associazione per usufruire dei diversi servizi offerti.

f) Progetto Arcobaleno (Firenze)

Ente Gestore:	Associazione Progetto Arcobaleno
Anno di nascita:	1985
Indirizzo:	Via del Leone, 9 Firenze
Recapiti telefonici:	055.288150 Fax. 055.289205
Email:	arcobaleno@progettoarcobaleno.it
Sito web:	www.progettoarcobaleno.it
Responsabile:	Dott. Luigi Mughini
Orario:	Lunedì e mercoledì dalle 18 alle 19.30
Servizi offerti:	consulenza ed assistenza stragiudiziale gratuita a tutte le persone, italiani e stranieri.

Non è solo un sportello antidiscriminazione, è un sportello che, da più di 25 anni, opera nell'area fiorentina a favore dei migranti e degli italiani che sono in difficoltà. Lavorano nell'associazione 14 dipendenti e più di 140 volontari, oltre a una serie di avvocati.

L'associazione svolge diverse attività. Sull'antidiscriminazione ha uno sportello legale che svolge un'attività di consulenza ed assistenza stragiudiziale gratuita con 14 avvocati esperti e specializzati in varie materie; gli avvocati collaborano come volontari per due giorni alla settimana, fornendo indicazione e consigli tecnico giuridici per la soluzione dei casi esaminati. Quando necessario, gli utenti vengono orientati verso associazioni di categoria, uffici ed enti competenti; viene anche garantita l'assistenza per l'accesso al patrocinio a spesa dello Stato ove si renda necessario agire giudizialmente o resistere in un giudizio già intrapreso. Questo servizio è offerto a tutte le persone, italiane o straniere, che si trovano in una situazione di disagio economico, sociale e/o culturale e non hanno i mezzi per accedere ad una consulenza legale.

Tendenzialmente l'associazione opera in modo autonomo e indipendente, cercando di acquisire finanziamenti e sovvenzioni sviluppando progetti specifici.

Molte persone arrivano all'associazione tramite il servizio sociale o su suggerimento di altre persone che ne conoscono l'attività.

I casi di discriminazione gestiti dall'associazione sono stati circa sei negli ultimi tre anni; nella maggiore parte casi si è trattato di discriminazioni istituzionali, ad parte di Enti pubblici.

Anche l'associazione Gli Anelli Mancanti segue il procedimento classico nella trattazione dei casi. Si cerca sempre di risolvere il caso attraverso la conciliazione, anche perché l'associazione non fondi per avviare eventuali cause giudiziarie. Nei casi in cui c'è bisogno di assistenza legale aiutano l'utente nell'accesso all'istituto del patrocinio gratuito o gli consigliano avvocati affidabili ed esperti nella materia.

È importante sottolineare che gli avvocati che fanno parte di questo gruppo fanno anche parte dell'ASGI, l'associazione per studi giuridici sull'immigrazione.

Uno dei principali problemi nel contrasto alla discriminazione segnalato dall'associazione è la mancanza di consapevolezza della persona vittima di discriminazione che è stata discriminata.

g) Difensore Civico Regionale

Prima di tutto è importante sottolineare che il Difensore Civico è il garante della correttezza della Pubblica Amministrazione, verifica la regolarità dei procedimenti amministrativi, può fare accertamenti sulla regolarità delle pratiche e proporre rimedi contro abusi o imprecisioni. È a disposizione di tutti i cittadini, delle imprese e delle associazioni per: Garantire una tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi nei confronti dell'amministrazione comunale e degli enti con essa collegati; Prevenire e mediare le controversie che possono insorgere con queste amministrazioni; Assicurare risposte soddisfacenti ed esaurienti sulle pratiche in corso; Intervenire per superare le incomprensioni e i contrasti che possono sorgere tra il cittadino e l'amministrazione comunale.

L'intervento del Difensore Civico può essere richiesto nei casi di: ritardi, irregolarità, inerzia, omissione e illegittimità nell'attività dei pubblici uffici comunali e di enti o aziende, concessionari e società che gestiscono servizi pubblici comunali.

Il Difensore Civico non può: adottare provvedimenti di competenza di un altro ufficio, oppure annullare o modificare atti, curare i ricorsi nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni locali o centrali, né difendere e rappresentare il cittadino in giudizio, intervenire in controversie tra privati, sostituirsi o interferire nelle decisioni politiche del consiglio comunale, del sindaco e della giunta comunale, intervenire quando la richiesta è formulata da dipendenti delle Amministrazioni Comunali, delle Aziende speciali, dei concessionari dei servizi pubblici, delle società controllate o partecipate dal Comune per far valere pretese derivanti dal rapporto d'impiego e di lavoro.

L'esperienza del Difensore Civico della Regione Toscana in materia di discriminazioni riguarda prevalentemente atti della la Pubblica Amministrazione. La maggior parte dei casi è stata proposta al Difensore Civico non direttamente ma da associazioni che rappresentano gli immigrati. I temi sottoposti sono molto vari e riguardano sia gli Enti Locali (diritto alla casa e residenza principalmente), sia gli Organi dello Stato. Molte segnalazioni riguardano anche la difficoltà di contatto con le Ambasciate e i Consolati Italiani all'Estero per il rilascio dei visti di ingresso.

Il Difensore tratta circa **50 casi di discriminazione all'anno**, che riguardano in prevalenza questioni sul permesso di soggiorno e la cittadinanza.

Il metodo utilizzato per la soluzione del caso è tramite sollecito, scrivendo ma adesso si sta pensando di utilizzare la diffide chiaramente a firma del richiedente, già che loro non possono farla pur essere un organo di tutela non giurisdizionale e interlocutorio, hanno una funzione di proposta, non d'ordini, pero possono assistere l'interessato nei esercitare il proprio diritto.

Con la legge finanziaria di 2010 è stato soppresso il difensore civico locale, cioè quello istituito presso Comuni e Province, anche se alcuni rimangono ancora operativi. Non esistendo più il difensore civico locale, tutte le funzioni di difesa civica locale sono svolte dalla Regione.

3.4.5 Criticità e punti da migliorare nella rete antidiscriminazione

Durante l'indagine sono emerse alcune criticità nel funzionamento della rete antidiscriminazione che possiamo classi fare in due categorie:

- criticità istituzionali;
- criticità operative e funzionali.

Nella prima categoria possiamo annoverare:

- l'incertezza istituzionale legata alla riforma delle Province;
- il mancato rinnovo protocolli UNAR;
- la scarsa presenza di servizi nell'area costiera; di fatto si riscontra una buona copertura solo per area FI/PO/PT;
- lo scarso coinvolgimento dei Difensori Civici e delle Consigliere di parità nelle reti territoriali esistenti;
- l'eccessiva dipendenza dalla volontà politica degli Enti e dalla motivazione personale degli addetti ai servizi.

Per quanto riguarda le problematiche operative:

- pochi casi trattati rispetto alla diffusione reale del fenomeno;
- la mancanza di consapevolezza delle vittime;
- la mancanza di strumenti per lavorare in rete (scambio esperienze, conoscenza servizi disponibili, sistema informativo, casi e giurisprudenza).

Una delle problematiche di fondo che è la difficoltà di reperimento delle informazioni. A parte l'area fiorentina, pistoiese e pratese, dove i servizi sono abbastanza consolidati e dotati di un sito web aggiornato e facilmente reperibile attraverso i motori di ricerca, in tutte le altre province è molto difficile per la vittima di discriminazione trovare velocemente informazioni chiare sui servizi disponibili sul territorio. In molti casi, non è proprio possibile trovate servizi perché sono assenti ed è difficile capire le alternative che si prospettano (Difensore Civico, Consigliera di parità, servizi disponibili in altre province).

Da più parti, durante l'indagine, è stata avanzata la proposta di realizzare (da parte della Regione) un portale unico che concentri e attualizzi tutte le informazioni disponibili e che funzioni anche come luogo per lo scambio di esperienze e buone prassi e per la segnalazione dei casi di discriminazione.

Un altro punto critico sul quale lavorare è la mancanza di consapevolezza della discriminazione subita delle persone vittime di una discriminazione. Sarebbe quindi importante continuare a investire sull'informazione e la sensibilizzazione della popolazione, cercando di renderla meno sporadica e più capillare. Il modo più efficace per svolgere questa attività, a nostro avviso, è attraverso la rete degli sportelli informativi per stranieri, in quanto hanno il diretto contatto con le potenziali vittime.

La mancata continuità dei progetti costituisce un altro punto debole. Succede che un progetto che ha svolto un buon lavoro, quando inizia a essere conosciuto dalla popolazione locale viene chiuso perché non più prioritario per il politico di turno o a causa di un taglio di fondi. E' del tutto chiaro che investimenti sporadici e occasionali in questo settore non solo sono inefficaci, ma possono anche compromettere la credibilità di un servizio che, lo ricordiamo, è ritenuto necessario in base alla normativa europea e agli impegni internazionali sottoscritti dall'Italia.

L'occasionalità delle iniziative e la situazione molto differenziata nelle diverse zone della Toscana, fa sì che attualmente non si possa ancora parlare di una "rete" toscana antidiscriminazione che integri tra loro i diversi servizi disponibili, sul modello di quanto accade, ad esempio, per la violenza di genere o per la tratta. Gli operatori che lavorano nei servizi antidiscriminazione hanno più volte manifestato l'esigenza di poter scambiare esperienze con altri colleghi, condividere le casistiche e le soluzioni. Anche per questo, come detto, sarebbe opportuno avere un portale unico regionale che faciliti lo scambio delle informazioni.

Altro punto critico la carenza di fondi per l'avvio dei procedimenti legali. Come descritto nei paragrafi precedenti, sul territorio regionale, in particolare a Firenze, operano avvocati, che lavorano volontariamente offrendo consulenze legali alle vittime di discriminazioni. Nella maggior parte dei casi, come detto, cercano di risolvere i conflitti tramite una conciliazione, sia perché si ritiene sia la strada più efficace, ma anche perché spesso è l'unica strada possibile. Se la conciliazione fallisce o è impossibile è molto difficile procedere con la causa in Tribunale perché la maggior parte delle vittime non ha i mezzi finanziari per poterla affrontare e non esistono fondi specifici. L'alternativa del gratuito patrocinio non sempre è praticabile in quanto, per essere ammessi al patrocinio a spese dello Stato, è necessario che il richiedente sia titolare di un reddito annuo imponibile, risultante dall'ultima dichiarazione, non superiore a euro 10.766,33 (nel 2014). Questa soglia esclude un gran numero di persone, se si considera che un dipendente a tempo pieno impiegato come muratore, cameriere, badante (che sono i profili per i quali più spesso si riscontrano casi di discriminazione) guadagna circa euro 12.000 annui. E' quindi fuori dal gratuito patrocinio ma non è comunque in grado di sostenere i costi di una eventuale causa. Su quest'ultimo punto la Regione Toscana, consapevole del problema, ha avviato, proprio nell'ambito del progetto FEI "Per un sistema toscano antidiscriminazione", una sperimentazione di un fondo per la copertura delle spese legali delle vittime di violenza.

4 Il modello di sistema informativo

4.1 La situazione di partenza

Attualmente in Toscana non esiste un sistema informativo sociale unitario. Per alcuni ambiti esistono sub-sistemi informativi di settore, ma niente è ancora stato fatto nel campo dei servizi per gli stranieri.

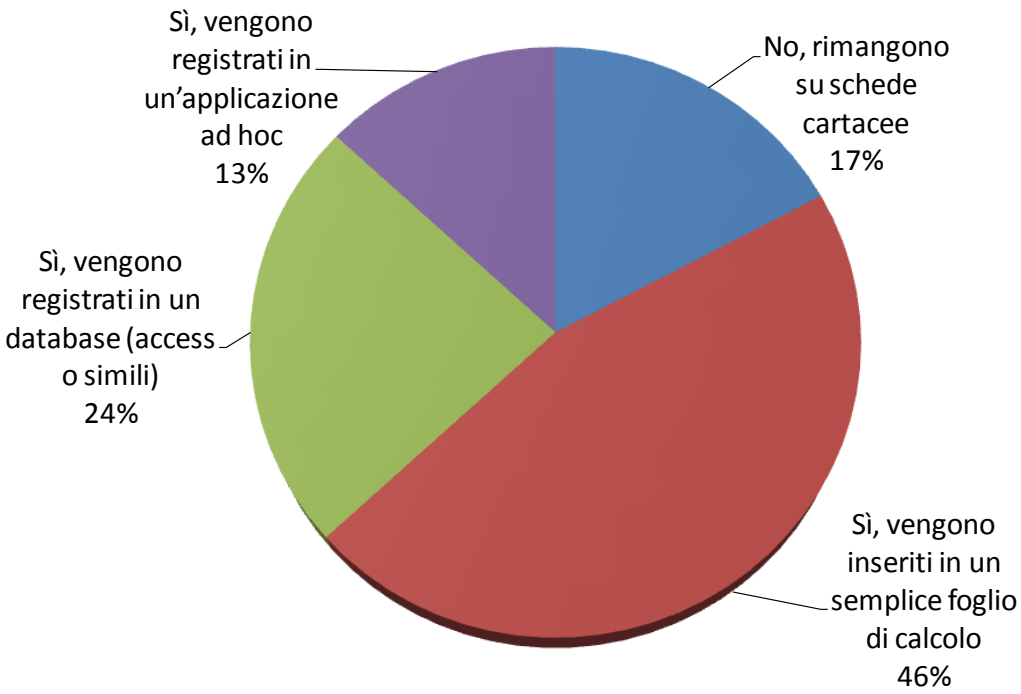
Un primo tentativo di realizzare un sistema informativo per la gestione degli interventi nel settore delle politiche per l'immigrazione è stato realizzato nel 2014 con il Sistema Informativo Regionale Corsi di Lingua Italiana (SIRCLI). Il SIRCLI, nato nell'ambito di una collaborazione tra le Rete Regionale degli Osservatori Sociali, l'Osservatorio Sociale della Provincia di Siena, la Provincia di Pisa e il Settore Politiche per le persone immigrate della Regione Toscana, è finalizzato alla gestione del servizio di erogazione dei corsi di lingua italiana per cittadini stranieri realizzati sul territorio regionale. È un sistema artigianale che dovrà evolversi in un sistema informativo nell'ambito del sistema informativo sociale regionale, ma consente già ora il monitoraggio capillare e la gestione delle schede informative su tutti gli allievi che frequentano corsi di lingua in Toscana, sia finanziati con fondi pubblici, sia gestiti privatamente da volontari.

Per quanto riguarda i servizi antidiscriminazione esiste una scheda standardizzata a livello nazionale per la segnalazione dei casi di discriminazione, messa a punto dall'Unar, e compilabile online. Un sistema informativo, ovviamente, è qualcosa di più articolato e complesso. Comprende un set di tabelle correlate tra loro per la gestione delle informazioni in modo dinamico composto quanto meno da:

- anagrafica ente
- anagrafica sportello
- anagrafica utenti
- registro accessi
- registro servizi erogati.

Per quanto riguarda gli sportelli informativi per migranti non esiste un sistema informativo unitario, ma un buon numero di sportelli (70%) effettua il monitoraggio degli utenti regolarmente, utilizzando nella maggior parte dei casi (69%) schede standardizzate che vengono per lo più registrate in semplici fogli di calcolo Excel (Figura 23).

Figura 23: I dati raccolti sugli utenti e sugli accessi sono informatizzati?



Fonte: Simurg, Indagine Progetto FEI

In ambito privato, un sistema informativo standardizzato come database relazionale, consolidato e utilizzato da tempo è quello gestito dalla Caritas per gli sportelli di ascolto e di assistenza (Sistema MIROD) che può costituire un ottimo esempio per la strutturazione del sistema informativo degli sportelli per stranieri, seppur, forse, troppo dettagliato.

Il dato che emerge dall'indagine, quindi, è che esiste ormai una grande maggioranza di sportelli che di prassi registrano gli accessi degli utenti e le loro caratteristiche. Benché si tratti di un onere spesso difficile da conciliare con le numerose attività di gestione dello sportello durante l'indagine è stata più volte segnalata la necessità di poter aver a disposizione uno strumento specifico, agile e modulare che possa consentire di gestire il monitoraggio delle attività veloce e efficace.

A conferma di questo fatto, il 90% degli sportelli che hanno partecipato all'indagine si è dichiarato disponibile a partecipare alla costruzione di un sistema informativo regionale integrato compilando con regolarità le schede sugli utenti che accedono allo Sportello.

A tal fine 34 soggetti hanno anche fornito il modello di scheda utilizzato attualmente presso il loro sportello. Gli Sportelli che hanno fornito i modelli di scheda sono:

- Cooperativa "Gli altri" di Pistoia – Sportelli Informativi per migranti della Valdinievole;
- Centro Servizi Donne Immigrate – CESDI di Livorno – Sportello Oltrefrontiera di Livorno;
- Sportello Immigrati del Comune di Siena;

- Servizio Immigrazione del Comune di Prato;
- Associazione Samarcanda di Piombino – Sportello Informativo della Val di Cornia;
- Sportello Antidiscriminazione di Pistoia;
- Sportello Antidiscriminazione di Prato;
- Agenzia sociale per la casa, Lucca;
- Articolazione zonale del Valdarno, Centri di Ascolto per cittadini stranieri;
- Sportelli Immigrazione Zona Pisana;
- Scheda Caritas Mirod;

4.2 La definizione di schede condivise di rilevazione e modello di sistema informativo

Partendo dai modelli di schede raccolte sul territorio, dall'analisi del funzionamento dei servizi di sportello, dalle loro caratteristiche operative e fisiche e dal confronto con molti gestori e operatori di sportello abbiamo provato a definire le caratteristiche di base di un modello di sistema informativo basato su schede standard.

Le schede standard che dovrebbero essere presenti come standard minimo nel sistema informativo sono le seguenti:

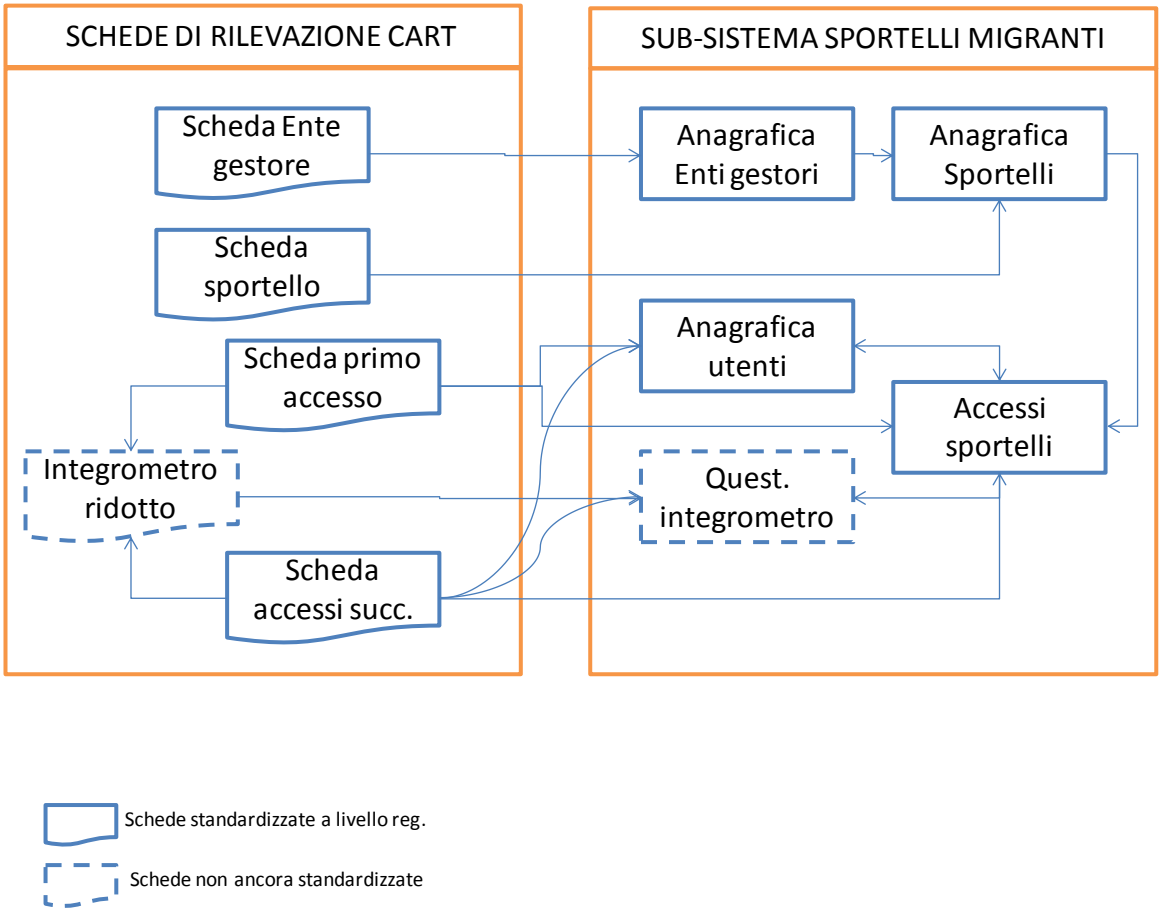
- Scheda anagrafica Ente (Gestori/Titolari);
- Scheda anagrafica dello Sportello Informativo;
- Registro sintetico degli accessi agli Sportelli;

Le prime due schede vengono compilate una tantum e aggiornate periodicamente in base alle variazioni. In parte le informazioni sono già presenti in quanto raccolte con l'indagine condotta in questo progetto. La terza scheda, il registro degli accessi, contiene il minimo comune denominatore delle informazioni presenti nelle diverse schede utilizzate attualmente sul territorio. Oltre a queste tre schede il sistema informativo dovrebbe comprendere anche ulteriori schede più dettagliate:

- Scheda anagrafica operatori
- Scheda anagrafica dettagliata degli utenti;
- Scheda di accesso: domande e dei bisogni espressi, servizi erogati, esito del contatto.

La Figura seguente illustra lo schema del sistema informativo derivante dalle schede standard che abbiamo elaborato.

Figura 24: Il modello di sistema informativo



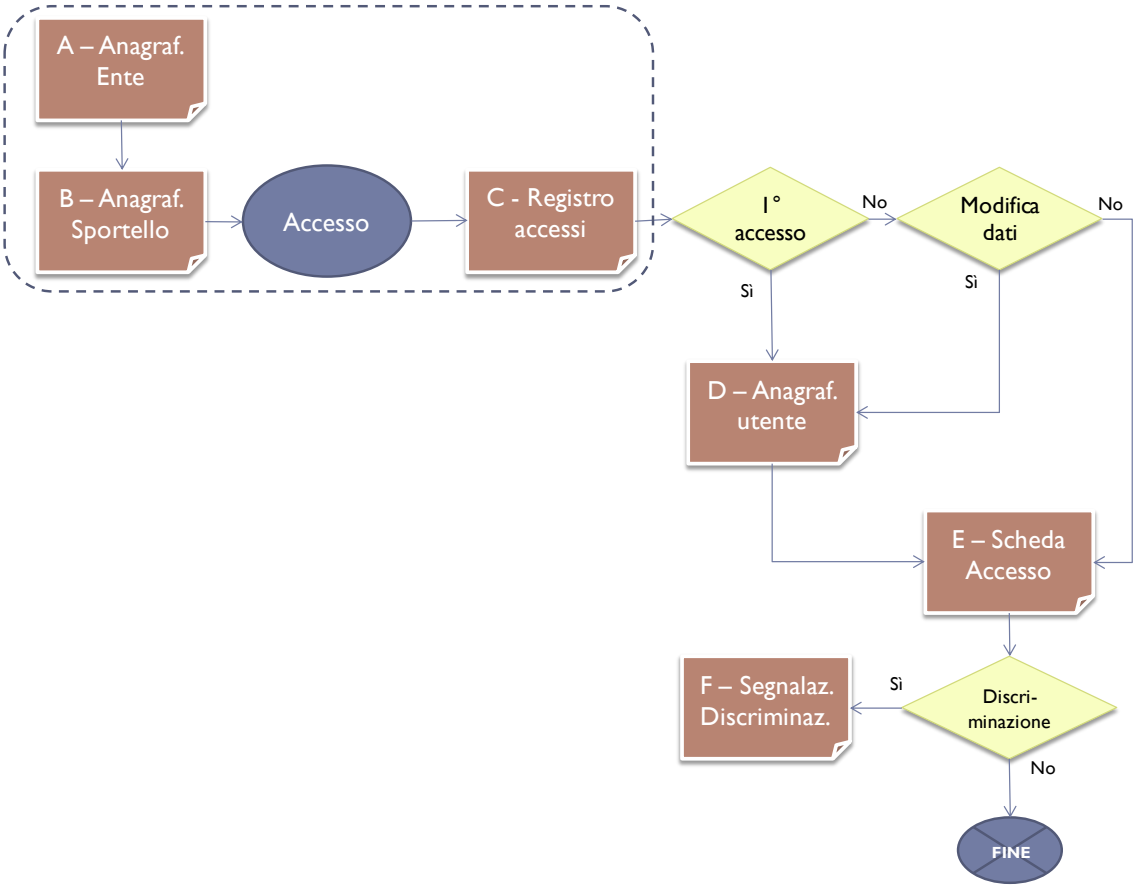
Come detto, il sistema è concepito in modo modulare. Ciò significa che, a seconda della disponibilità e delle concrete possibilità operative, ciascun Sportello che aderisce alla sperimentazione può scegliere di compilare per ciascun utente la versi one minima (Registro accessi) o anche uno o più dei 3 moduli aggiuntivi. Lo schema logico è rappresentato dalla figura 25.

A seconda del bisogno espresso è possibile ipotizzare lo sviluppo di altre schede. In particolare, nell'ambito di questo progetto ci siamo concentrati sulla scheda di segnalazione di episodi di discriminazione etnica e razziale. E' stato standardizzato un modello di scheda basato sulle schede di segnalazione raccolte durante la rilevazione e il confronto con la scheda di segnalazione UNAR. Le schede raccolte sono state fornite da:

- Centro antidiscriminazione della Provincia di Pistoia;
- Centro antidiscriminazione della Provincia di Prato;
- Centro antidiscriminazione della Casa delle Culture di Arezzo;
- Scheda ARCI Solidarietà di Firenze;

I modelli di scheda elaborati sono allegati in appendice.

Figura 25: Flusso logico della compilazione delle schede del sistema informativo



Indice delle Figure

Figura 1: Aree di azione dell'UNAR 28
Figura 2: Distribuzione dei casi segnalati di discriminazione all'UNAR nel 2013 e considerati pertinenti, per ambito tematico 33
Figura 3: Flusso logico del procedimento seguito dagli operatori UNAR in caso di segnalazione 35
Figura 4: Schema logico del questionario utilizzato 45
Figura 5: Tipologie di attività svolte sul tema dell'immigrazione* 48
Figura 6: Tipologie di attività svolte sul tema dell'antidiscriminazione* 49
Figura 7: Sarebbe interessato a collaborare con la Regione Toscana per la costruzione di un Sistema Regionale Antidiscriminazione? 51
Figura 8: Distribuzione degli sportelli generalisti per tipo di Ente 52
Figura 9: Servizi di facilitazione* dell'accesso di utenti stranieri attivati *(% di sportelli che hanno attivato il servizio sul totale con servizi attivati)* 53
Figura 10: I servizi di facilitazione ritenuti più utili dagli Enti con sportelli generalisti che non hanno ancora servizi di questo tipo *(% di sportelli sul totale sportelli SENZA servizi attivati)* 54
Figura 11: Modalità di gestione degli sportelli informativi per stranieri *(% di sportelli che hanno attivato il servizio sul totale con servizi attivati)* 55
Figura 12: Servizi specifici per stranieri offerti dagli Sportelli *(% di sportelli che garantisce il servizio)* 56
Figura 13: Periodo di nascita degli Sportelli per stranieri 57
Figura 14: Modalità di ricevimento e frequenza di apertura 57
Figura 15: Caratteristiche fisiche e logistiche degli sportelli per stranieri *% di sportelli con la caratteristica elencata* 58
Figura 16: Personale di front-office: tipologie 59
Figura 17: I dati sugli accessi agli sportelli sono informatizzati? 61
Figura 18: La rete di relazioni: frequenza di rapporti con altri soggetti *Indice di frequenza dei rapporti* 62
Figura 19: Il sistema toscano antidiscriminazione 63
Figura 20: Tipologia di attività antidiscriminazione * *N° di soggetti che hanno dichiarato di svolgere attività* 68
Figura 21: La rete del CAV di Pistoia 72
Figura 22: La rete del Centro antidiscriminazioni di Prato 74
Figura 23: I dati raccolti sugli utenti e sugli accessi sono informatizzati? 83
Figura 24: Il modello di sistema informativo 85
Figura 25: Flusso logico della compilazione delle schede del sistema informativo 86

Indice delle Tabelle

Tabella 1: Distribuzione delle risposte al questionario online per tipologia di soggetto, come definita nell'indirizzario iniziale 8
Tabella 2: Patronati attivi in Toscana abilitati al caricamento online delle istanze di soggiorno per provincia (anno 2014) 41
Tabella 3: Sportelli postali attivi in Toscana abilitati alla ricezione delle domande di soggiorno per provincia e incidenza sul numero di stranieri residenti (anno 2014) 42

Tabella 4: Densità degli sportelli informativi per stranieri attivi in Toscana per provincia e incidenza sul numero di stranieri residenti 47
Tabella 5: Tipologie di soggetti che svolgono attività sul tema dell'immigrazione straniera 50

Indice dei box

Box 1: Quadro normativo: norme italiane attuative delle principali direttive europee in materia antidiscriminatoria 17
Box 2: Il funzionamento della procedura UNAR: sperimentazione di un caso reale 36
Box 3: La rete ReSISTo 43
Box 4: La rete MI.DO.S 44

Allegati

Allegato 1
Il questionario per l'indagine quantitativa

Allegato 2
La griglia di intervista in profondità

Allegato 3

Enti iscritti ai registri UNAR

Enti e associazioni toscani iscritte al Registro UNAR (art. 6, D.Lgs 9 Luglio 2003, n.215)

1. **Associazione Arci Nuova** – Arezzo
2. **OXFAM (ex UCODEP)** – Arezzo – E' una delle principali ONG toscane, sede locale di una delle maggiori ONG del mondo. Si occupa di cooperazione internazione, immigrazione e intercultura..
3. **Progetto Accoglienza** – Borgo San Lorenzo, (FI) – Offrono in particolare risposte alle problematiche legate al fenomeno migratorio attraverso l'accompagnamento di persone con le loro famiglie; al tempo stesso svolge azioni di sensibilizzazione, di formazione e di solidarietà orientate al rispetto, all'integrazione e ad una sempre più consapevole e civile convivenza. Hanno un servizio di consulenza legale sull'immigrazione su appuntamento.
4. **Mondo Arcobaleno LGBT** – Carrara (MS) – E una associazione per dare aiuto a tutte le situazioni di disagio causata dal rifiuto della persona LGBT. Danno consulenza legale in caso di discriminazione sul lavoro a causa del orientamento sessuale.
5. **Open Society Institute** – Fiesole (FI) – E una società multinazionale che lavorano per costruire una società vivace e tolleranti in cui i governi sono responsabili e aperti alla partecipazione di tutte le persone. Cercano di rafforzare lo Stato di diritto; il rispetto dei diritti umani, le minoranze, e una diversità di opinioni. Aiutano a plasmare le politiche pubbliche che assicurano una maggiore equità nei sistemi politici, giuridici ed economici e salvaguardare i diritti fondamentali. Realizzano iniziative per la giustizia, l'istruzione, la salute pubblica, e media indipendenti. Costruiscono alleanze attraverso le frontiere e continenti su temi come la corruzione e la libertà di informazione. Lavorano in ogni parte del mondo. Nel sito non si trovano informazioni su eventuale consulenza legale in caso di discriminazione. Il sito web è tutto in lingua inglesa.
6. **Nosotras** – Firenze – l'Associazione svolge azioni a sostegno per le immigrate, per la loro autonomia, valorizzando le loro competenze per realizzare un percorso di vita che esprima il loro "sogno" individuale. Hanno diversi sportelli tra quali lo sportello legale che offre, in collaborazione con uno studio legale, informazioni, orientamento e consulenza legale gratuita in ordine a problematiche di carattere penale, civile o amministrativo.
7. **Centro Internazionale Studenti Giorgio La Pira Firenze ONLUS** – Firenze – Direzionata allo studente. Ha come finalità prioritarie: favorire la conoscenza

delle diverse culture e lo scambio di idee tra giovani di tutto il mondo, proponendo l'idea della cittadinanza planetaria e della pace. Sostenere gli studenti esteri durante il periodo di formazione scolastica universitaria. È più una scuola di lingua e cultura italiana. Un dipendente che è stato contattato non ha potuto affermare se l'associazione offre qualche tipo di sostegno in caso di discriminazione a uno studente. Nel sito web non esiste nulla sul tema. Però, nello statuto, c'è scritto " per favorire, durante il periodo degli studi, le condizioni migliori possibili di alloggio, di assistenza economica, legale e sociale in generale.".

8. **Centro Interculturale Regionale Gli Anelli Mancanti** – Firenze – Ha diversi sportelli di sostegno agli stranieri tra quali uno sportello di consulenza legale e di orientamento al lavoro. Lo Sportello Legale si rivolge a tutti i cittadini stranieri che abbiano bisogno di informazioni e consulenza sulle regole e le pratiche connesse con la loro permanenza in Italia, anche con uno stretto collegamento ai servizi offerti dai patronati e dagli uffici di Prefettura e Questura, quali: Rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno; Domande per il decreto flussi Regolarizzazioni/Sanatorie; Ricorso contro espulsioni; Richiesta di cittadinanza; Richiesta di ricongiungimento familiare; Questioni connesse ai contratti di lavoro; Questioni connesse ai contratti di affitto. E' composto da 7 volontari, 4 avvocati. Tutti i servizi sono offerti gratuitamente.
9. **Comitato Regionali Toscano** – ARCI – Firenze – ha uno sportello immigrazione dove è possibile incontrare un avvocato ed avere una consulenza gratis.
10. **Consorzio formazione CO&SO Network** – Firenze – Il sito web non fa riferimento a consulenza legale sulla discriminazione. Sviluppa diversi progetti come: ERNE "Reti europee e locali per l'integrazione delle comunità Rom". È un'agenzia formativa certificata per la Qualità UNI EN ISO 9001:2000 e accreditata dalla Regione Toscana, quale ente privato che organizza ed eroga attività di formazione, finanziati con risorse pubbliche, e/o riconosciute ai sensi dell'art. 17 della L.R.T. 32/2002, e attività di formazione ad utenti individuali che beneficiano di strumenti di finanziamento a domanda individuale (voucher, buoni, etc.).
11. **COSPE** – Firenze – è un'associazione privata, laica e senza scopo di lucro. Opera in 30 Paesi del mondo. Hanno un "CIRDI - Centro di Informazione su Razzismo e Discriminazioni". Un dipendente che è stato contattato ha informato che loro trattano di più con le scuole.
12. **OsservAzione ONLUS** – Firenze– E un centro di ricerca contra la discriminazione rom e sinti.
13. **Progetto Arcobaleno** – Firenze – dal 1986 svolge un'attività di consulenza ed assistenza stragiudiziale gratuita a tutte le persone, italiani e stranieri, che, trovandosi in una situazione di disagio economico, sociale e/o culturale che non hanno i mezzi per accedere ad una consulenza legale a pagamento. Attualmente sono 14 gli avvocati esperti e specializzati in varie materie (diritto civile, diritto del lavoro, diritto di famiglia, diritto dell'immigrazione, diritto penale, diritto amministrativo) che collaborano assicurando volontariamente

una presenza settimanale presso la sede dell'Associazione. 400 persone ogni anno si rivolgono ai loro avvocati.

14. **Solidarietà Caritas** – Firenze
15. **Volontario Penitenziario** – Firenze – non sono state trovate maggiori informazioni.
16. **VIDES Toscana** – Livorno – è una Associazione di Volontariato Giovanile, voluta dalle Figlie di Maria Ausiliatrice o Salesiane di Don Bosco e promossa dal Centro Italiano Opere Femminili Salesiane (CIOFS), per la promozione della donna, per interventi educativi a favore di bambini e giovani svantaggiati, per la cooperazione nei Paesi in via di sviluppo. Realizza progetti in rete con enti pubblici, servizi sociali, istituzioni scolastiche, case famiglia per: la prevenzione del disagio giovanile; il sostegno e recupero di ragazzi in difficoltà; l'animazione del tempo libero e delle attività estive; l'animazione con educatori interculturali e di strada; l'alfabetizzazione di immigrati; l'apertura di centri di ascolto e di accoglienza.
17. **Associazione Donne in Movimento** – Pisa – L'associazione sviluppa attività e servizi diretti alle donne immigrate in particolare quelle coinvolte in scenari di marginalità. Opera inoltre al recupero e reinserimento sociale delle persone vittime della tratta di esseri umani e costrette alla prostituzione, al lavoro gravemente sfruttato e alle attività illegali. Gestisce 3 strutture d'accoglienza: Una struttura di fuga, una di prima accoglienza messa a disposizione dalla Provincia di Pisa e un'altra di 2° accoglienza, di proprietà della Provincia di Pisa, in convenzione con il Comune di Pisa. Sportello informativo per donne immigrate. Attività: informazione sanitaria; informazione legale; accompagnamento ai servizi; ricerca lavoro; invio ad altri sportelli della Provincia; counselling e relazione d'aiuto sostegno ricerca casa; sostegno alle donne che decidono di uscire dalla prostituzione; sostegno ai servizi sociali dei Comuni e alle forze dell'ordine riguardo donne in condizioni di alta marginalità; invio a strutture d'accoglienza; incontri tematici.
18. **Centro Studi Discriminazioni Ce.S.Di.** – Pisa – lavora insieme al centro antidiscriminazione a Pisa. Non hanno un sito web.
19. **Istituzione Centro-Nord-Sud** – Pisa – L'Istituzione è organismo strumentale della Provincia di Pisa per la gestione delle politiche dell'immigrazione, dell'Intercultura e della cooperazione allo sviluppo. Nel 2006 gli sportelli aderenti alla Rete Welcome diventano Centri di Assistenza gratuita. All'interno della rete, i Centri di Assistenza oltre alle pratiche relative all'ingresso, soggiorno e ricongiungimento familiare, offrono servizi differenziati e di particolare specializzazione, come l'assistenza legale, la compilazione delle pratiche riguardanti i rifugiati e i richiedenti asilo, le vittime del traffico di essere umani. Ha uno elenco dei centri di Assistenza gratuita per stranieri con 66 nominativi.
20. **Cooperativa Sociale Pantagruel** – Pistoia – progetta e gestisce servizi alla persona: sociali, educativi e interculturali.
21. **Synthesis** – Pistoia – Non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria,

dell'assistenza sanitaria, della formazione, dell'istruzione. Sostegno alle famiglie e ai minori ROM e SINTI. "Lavora per migliorare la situazione dei rom dal punto di vista dello status giuridico, del lavoro, dell'integrazione sociale, della frequenza scolastica e della partecipazione politica e sociale all'interno dei campi. Insieme alle altre istituzioni, l'Associazione, ha lavorato per la regolarizzazione dello stato giuridico della popolazione all'interno del Comune di Pistoia, ha attivato inserimenti lavorativi per i giovani rom, ha lavorato con le scuole per affrontare la dispersione scolastica attivando laboratori e attività specifiche, ha seguito i corsi di alfabetizzazione all'interno dei campi e tutta l'attività di 'doposcuola' per i minori.". Non fa riferimento alla lotta contro la discriminazione o consulenza legale.

22. **Cooperativa Sociale Il Progetto** – Pontedera, Pisa – Nel 1996, in collaborazione con le associazioni territoriali toscane di Arciragazzi e ARCI, la Cooperativa Il Progetto modifica il suo statuto e la sua ragione sociale, si trasforma nel Progetto Cooperativa Sociale Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS) e si iscrive al registro regionale delle cooperative sociali di tipo "A". Al fine di prevenire eventi discriminatori di qualunque natura la Cooperativa ha posto in essere l'istituzione di un meccanismo anonimo di reclami, che permette ai lavoratori di manifestare eventuali discriminazioni subite, e alla Cooperativa di porre in essere tutte le misure necessarie per evitare il ripetersi dell'evento. Nell 2012 ha avuto 112 reclami (90 uomini e 92 donne). Nel loro sito non ci sono informazioni sull'antidiscriminazione, a parte nel bilancio 2012.

23. **ARCA** – Portoferraio – Si trova sull'elenco telefonico la Cooperativa sociale Arca a Portoferraio, ma non hanno un sito web.

24. **Associazione Interculturale Le Mafalde** – Prato – Sono un gruppo di donne native e immigrate che crede nel valore della diversità di ogni singola persona e nell'importanza di creare momenti di incontro e di scambio reciproco. Le Mafalde gestiscono il Punto donne per cultura, sportello che offre gratuitamente i seguenti servizi: mediazione linguistico-culturale; consulenza legale sulla normativa relativa alla protezione internazionale e all'immigrazione in genere; punto UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali); informazione e orientamento delle cittadine e dei cittadini immigrati alle risorse del territorio; aiuto compilazione di moduli e pratiche relative all'immigrazione e altro. Lavora in cooperazione con il Centro Antidiscriminazione a Prato.

25. **Pozzo di Giacobbe ONLUS** – Quarrata (PT) – E' una associazione di volontariato che svolge i seguenti servizi: recepire i bisogni delle persone; stabilire con esse un rapporto di stima e di fiducia; dare risposte immediate ai bisogni urgenti; favorire la crescita armoniosa della persona. Il sito web non fa riferimento alla lotta contro la discriminazione o servizio di consulenza legale.

26. **Associazione per aiuti alle Donne ed ai bambini in Somalia – AADBS** – San Casciano dei Bagni (SI) – E' una associazioni voltata per le donne da Somalia, nel sito non si trova nessun numero di telefono.

27. **Centro Animazione Triccheballacche – CAT** – Sesto Fiorentino (FI) – Ha uno sportello privato per pratiche amministrative per stranieri. Hanno operatori

specializzati, mediatore linguistico culturale, interpreti e traduttori per offrire assistenza completa a tutte coloro, stranieri e italiani che devono interagire con le normative in materia di immigrazione. Consulenza specifica per: immigrazione e soggiorno; rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno; richiesta e aggiornamento permesso di soggiorno per soggiornati di lungo periodo; ricongiungimento familiare; decreto flussi; cittadinanza italiana, certificato di idoneità alloggiativa; traduzioni testi, documenti e certificati; traduzioni giurate; interpretariato; mediazione linguistico culturale plurilingue e accompagnamenti. Il primo appuntamento è gratuito e dopo viene fatta un'analisi della richiesta e viene appresentato un preventivo di spesa.

28. **ARCI Nuova Associazione** – **Comitato Provinciale Senese** – Si occupano di immigrazione, intercultura, politiche giovanili. Dal 2012 al 2014 ha gestito l'Osservatorio Antidiscriminazione della Provincia di Siena.
29. **Corte dei Miracoli** – Siena – Ha uno sportello informativo e di orientamento. Obiettivo principale del progetto, sostenuto dal Comune di Siena e dall'impegno dei volontari, è quello di offrire un supporto concreto alle cittadine e ai cittadini che si trovano in condizioni di indigenza o di difficoltà, rispondendo ai molteplici e complessi bisogni delle persone, proprio grazie ad un servizio mirato ad orientare e creare percorsi mirati all'inclusione sociale. Un servizio, quindi, di prima accoglienza, informazione, orientamento e guida ai servizi del territorio che punta a promuovere azioni di coordinamento e mediazione tra utenti, servizi pubblici e privati del territorio.
30. **Provincia della Congregazione delle Figlie della Carità de San Vincenzo de Paoli** – Siena – la Compagnia delle Figlie della Carità è una comunità internazionale fondata da San Vincenzo de Paoli e S. Luisa de Marillac.
31. **Insieme** – Vicchio di Mugello (FI) – Nel site web non si trova niente sulla lotta contro la discriminazione. E' una associazione che si occupa di persone dipendenti da sostanze stupefacenti e di marginalità. Il contatto con l'Associazione può essere fatto tramite email o telefono in un determinato orario. L'Associazione Insieme Onlus è un'associazione di promozione sociale che opera nel territorio del Mugello e a Firenze per intervenire contro il disagio e l'emarginazione. L'Associazione Insieme Onlus gestisce tre strutture residenziali in Mugello ed offre un servizio diurno a Firenze. L'Associazione Insieme gestisce quattro strutture (tre residenziali ed un centro diurno) in cui attua un programma pedagogico riabilitativo volto all'emancipazione dalla condizione di dipendenza per persone che hanno un uso patologico di sostanze psicoattive.

Elenco degli enti legittimati ad agire di cui all'art.5 D.Lgs 9 Luglio 2003, n.215

	DENOMINAZIONE	LOCALITA'	INDIRIZZO	CONTATTI
1	Associazione Arci Nuova	Arezzo	Corso Italia, 205	Tel.: 0575.302198; Fax: 0575.295376; E-mail: arezzo@arci.it Sito web: www.arciarezzo.it
2	UCODEP	Arezzo	Via Concino Concini 19 52100 Arezzo	Tel.: 0575.182481; Fax: 0575.1824872; E-mail: anna.mauro@ucodep.org
3	Progetto Accoglienza	Borgo San Lorenzo	Localita' La Brocchi, 7/3 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	Tel: 0558459800 http://www.progettoaccoglienza.org/index.php?static_cont=home email: accoglienza@progettoaccoglienza.org
4	Mondo Arcobaleno LGBT	Carrara (MS)	Via Loris Giorgi, 3	http://mondoarcobaleno.jimdo.com/link-lgbt/Tel.: 058.5042902; Fax: 058.4742173; E-mail: mondoarcobalenolgbt@libero.it
5	OPEN SOCIETY INSTITUTE	Fiesole (FI)	Via dei Roccettini, 9 - Istituto Universidade Europeo	Tel.: 055.4685708; Fax: 055.4685.770; Sito web: www.opensocietyfoundations.org
6	Associazione di Promozione Sociale - NOSOTRAS	Firenze	via S.Agostino, 19	Tel./Fax: 055.2776326; E-mail: donnenosotras@libero.it Sito web: www.nosotras.it
7	Centro Internazionale Studenti Giorgio La Pira Firenze ONLUS	Firenze	via De Pescioni, 3	Tel.: 055/213557; Fax: 055/219749; E-mail: segreteria@centrointernazionalelapira.com Sito web: www.centrointernazionalelapira.com
8	Centro Interculturale Regionale Gli Anelli Mancanti	Firenze	Via Palazzuolo, 8	Tel/Fax: (+39) 055-23 99 533 e-mail: glianellimancanti@yahoo.it Orari: 17:30-21:00, dal lunedì al venerdì. Sito web: www.anellimancanti.org
9	Comitato Regionale Toscano - ARCI	Firenze	Piazza Dei Ciompi, 11	Tel.: 055.2629701; Fax: 055.26297233; E-mail: toscana@arci.it Sito web: www.arcitoscana.org
10	Consorzio formazione Co&SO Network	Firenze	Via Valdipesa 1-4 (ingresso da Via Valdipesa 1)	tel +39 055 4476026 – 4222167 - 432833 email segreteria@coeso.org http://www.coeso.org/index.html
11	COSPE	Firenze	via Slataper, 10	Tel.: 055.473556; Fax: 055472806; E-mail: cospe@cospe-fi.it Sito web: www.cospe.it web site: http://www.cirdi.org/
12	osservAzione ONLUS	Firenze	via Dell'Osservatorio, 39	Tel.: 055.451358; Fax: 055.451358; E-mail: info@osservazione.org Sito web: www.osservazione.org
13	Progetto Arcobaleno	Firenze	Via Del Leone, 9 50124 Firenze	Segreteria: 055 288150 Fax: 055 289205 email: Segreteria: arcobaleno@progettoarcobaleno.it Presidenza: presidenza@progettoarcobaleno.it http://www.progettoarcobaleno.it/
14	Solidarietà Caritas	Firenze	Via de'Pucci 2 - 50122 Firenze	Direzione: Alessandro Martini Tel.: 055 267701 Fax: 055 26770249 alessandromartini @ caritasfirenze.it http://www.solidarietacaritas.it/

	DENOMINAZIONE	LOCALITA'	INDIRIZZO	CONTATTI
15	Volontariato Penitenziario	Firenze	??????	
16	VIDES Toscana	Livorno	borgo Cappuccini, 269	Tel.: 0586.260938; Fax: 0586.268117; E-mail: santospirito@interfree.it Sito web: www.videsitalia.it
17	Associazione DONNE IN MOVIMENTO	Pisa	via Possenti, 24/a	Tel.: 050.503852; Fax: 050.503852; E-mail: accoglienza@associazionedim.org http://www.associazionedim.org
18	Centro Studi Discriminazioni Ce.S.Di.	Pisa	lungarno Pacinotti, 8	Tel.: 050.577290; Fax: 050.541135; E-mail: centrostudidiscriminazioni@gmail.com
19	Istituzione Centro-Nord-Sud	Pisa	Via Silvio Pellico, 6	Tel.: 050.2231010 Fax: 050.2231006 E-mail: info@centronordsud.it Sito web: www.centronordsud.it
20	Cooperativa Sociale PANTAGRUEL	Pistoia	via B. Angelico, 2	Tel./Fax: 0573.26897; E-mail: info@cooppantagruel.org Sito web: www.cooppantagruel.org
21	Synthesis	Pistoia	Via S.Biagio, 114	Tel.: 0573.504348; Fax: 0573.975388; E-mail: giuseppe.iraci@incontro.coop Sito web:http://www.associazionesynthesis.org/
22	Cooperativa Sociale Il Progetto	Pontedera , Pisa	Via Brigate Partigiane, 2	Tel. 0587 52562 - 59810 Fax 0587 211712 [contatti@coopilprogetto.it] [risorseumane@coopilprogetto.it] web: http://www.coopilprogetto.it/chi-siamo.htm
23	Arca	Portoferraio	Portoferraio V.le T. Tesei 67	
24	Associazione Interculturale Le Mafalde	Prato	Via Palasaccio, 39/A	E-mail: associazionelemafalde@gmail.com Sito web: www.lemafalde.org
25	Pozzo di Giacobbe ONLUS	Quarrata (PT)	Via Fiume, 53	Tel./Fax: 0573.739626; E-mail: pozzodigiacobbeonlus@tiscalinet.it Sito web: www.pozzodigiacobbe-onlus.com
26	Associazione per Aiuti alle Donne ed ai Bambini in Somalia - AADBS	San Casciano dei Bagni (SI)	Via Roma Alta, 3	E-mail: rahma@email.it web: http://aadbs.altervista.org
27	Centro Animazione Triccheballacche - CAT	Sesto Fiorentino	Piazza IV Novembre 55 - 50019 SESTO FIORENTINO	telefono: 0554222390 fax: 0554369384 email: presidenze@coopcat.it http://coopcat.it
28	Arci Nuova Associazione - Comitato Provinciale Senese	Siena	strada Massetana Romana, 18	Tel.: 0577.271540; Fax: 0577.271538; Sito web: www.arcisiena.it
29	CORTE DEI MIRACOLI	Siena	Via Roma, 56, 53100 Siena	Telefono:057748596 http://www.lacortedeimiracoli.org/ Presidenza email: presidenza@lacortedeimiracoli.org
30	Provincia della Congregazione delle Figlie della Carità di San Vincenzo de Paoli	Siena	Via S. Girolamo 8, Siena - SI 53100	057721271 centralino - 0577212731 segreteria http://www.fdcsiena.it
31	Insieme	Vicchio di Mugello	Località Scopeto, 10, Vicchio Firenze	0558457608 http://www.associazioneinsieme.it/home email: info@associazioneinsieme.it per contatti diretti: nome.cognome@associazioneinsieme.it

Allegato 4
I servizi antidiscriminazione attivi in Toscana

AREZZO

Consigliera di Parità: Dott.ssa Marilena Pietri
Centro Pari Opportunità, Piazzetta Logge del Grano – 52100 Arezzo
Tel.: 0575.301822 - Fax 0575.324803
E-mail: consigliera_parita@provincia.arezzo.it
www.didonne.it

Difensore Civico: Avv. Federica Bartolini
Piazza della Libertà, 3 – 52100 Arezzo
Tel. 0575 392298

Sportello Antidiscriminazioni: Casa delle Culture di Arezzo
Referente Dott.ssa Caterina Casamenti
Piazza Fanfani 5 – 52100 Arezzo

Associazione:

- Arci Nuova
  Corso Italia, 205 – 52100 Arezzo
  Tel. 0575 302198 FAX. 0575 295376
  Email: arezzo@arci.it
  Web: www.arciarezzo.it

FIRENZE

Consigliera di Parità: Dott.ssa Maria Grazia Maestrlli
Via Manzoni 16, (Villa Poggi) - 50121 Firenze
Tel. 0552760584/5 FAX. 0552760522
Mail: mg.maestrelli@provincia.fi.it;
ufficioconsiglieraparita@provincia.fi.it
www.provincia.fi.it/pari-opportunita/consigliera-di-parita
Orario di apertura: L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 14, lunedì e giovedì anche dalle 15 alle 17 - La Consigliera riceve su appuntamento. Per particolari esigenze è possibile fissare un appuntamento presso la sede dell'Unione dei Comuni Circondario dell'Empolese Valdelsa (Piazza della Vittoria 54 - Empoli).

Difensore civico: Dott.ssa Lucia Franchini
Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze
Tel. 055 2387800 o 800 018488 FAX. 055 210230
Mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
Web: www.difensorecivicotoscana.it
Orario di apertura: si riceve solo su appuntamento

Associazione:

NOSOTRAS
Via Faenza, n° 103 – 50123 Firenze
Tel./Fax. 055 2776326
Mail: donnenosotras@libero.it
Web: www.nosotras.it

Centro Interculturale Regionale Gli Anelli Mancanti
Via Palazzuolo, 8 – 50122 Firenze
Tel./Fax. 055 2399533
Mail: glianellimancanti@yahoo.it
Web: www.anellimancanti.org
Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 17:30 – 21:00

Comitato Regionale Toscano – ARCI
Piazza dei Ciompi, 11 – 50123 Firenze
Tel. 055 2629701 Fax. 055 26297233

Mail: toscana@arci.it
Web: www.arcitoscana.org
Orario di apertura: lunedì dalle 15:00 alle 18:00.
Per appuntamento chiamare al 055 26297240/243

Progetto Arcobaleno
Via del Leone, 9 – 52124 Firenze
Tel. 055 288150 Fax. 055 289205
Mail: arcobaleno@progettoarcobaleno.it
Web: www.progettoarcobaleno.it
Orario di apertura: lunedì e mercoledì dalle 18:00 alle 19:30

GROSSETO

Consigliera di Parità: Dott.ssa Fulvia Perillo
Via Latina, 5 - 58100 GROSSETO
Tel.: 0564-484179 Fax: 0564-416839
E-mail: f.perillo@provincia.grosseto.it
Web: www.portale.provincia.grosseto.it

LIVORNO

Consigliera di Parità: Avv. Cristina Cerrai
Piazza del Municipio 4 - terzo piano – 57100 Livorno
Tel. 0586-257276
Oppure: 331-7780481 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 14)
Mail: consigliera.parita@provincia.livorno.it
Web: www.provincia.livorno.it/canali/pari-opportunita
Orario di apertura: La Consigliera riceve su appuntamento, presso la sede della Provincia di Livorno.

Associazione:

Associazione Donne in Movimento - Centro Servizi Donne Immigrate
Via Degli Asili 35 - 57123 Livorno
Tel. 0586 834350
Web: www.women.it/impresadonna/associazioni/cesdi.htm

LUCCA

Consigliera di Parità: Avv. Ilaria Milianti
Cortile degli Svizzeri, n. 2 Lucca 55100
Tel. 0583417488/0583417489
Mail: consiglieraparita@provincia.lucca.it
Web: www.pariopportunita.provincia.lucca.it
Orario di apertura: martedì dalle 15.00 alle 17.00 e il giovedì dalle 12.00 alle 14.00. Riceve su appuntamento.

Difensore Civico: Dott.ssa Gabriella Moruzzi
Palazzo Ducale Cortile degli Svizzeri, 2 – Lucca 55100
Tel. 0583 417911
Mail: difensorecivico@provincia.lucca.it
Web: www.provincia.lucca.it/difensorecivico/contattare.asp
Orario di apertura: martedì e mercoledì ore 10.00 - 12.00; giovedì pomeriggio, su appuntamento ore 15,30 - 17,30

MASSA CARRARA

Consigliera di Parità: Annalia Mattei
Via delle Carre - 54100 Massa
Tel.0585 816729 Fax. 0585 816730
Cellulare di servizio della Consigliera: 338 6590630
Mail: consiglieraparita@provincia.ms.it
Web: http://portale.provincia.ms.it
Orario di apertura: Al momento riceve solo su appuntamento, contattare la Consigliera tramite e mail o cellulare.

Difensore Civico: Dott. Luca Lazzarini
Piazza A. De Gasperi 17 – 54013 Fivizzano (MS)
Tel. 0585.942024 – 0585.942088 Fax. 0585.948080
Mail: o.bertoncini@ucml.it
Web: www.difensorecivicotoscana.it
Orario di apertura: giovedì 10.30 – 12.30 presso uffici di Aulla Via Gandhi n.8; 15.00 – 17.00 presso uffici di Fivizzano Piazza De Gasperi 17. NOTA: Il Difensore Civico riceve solo su appuntamento prenotabile ai numeri indicati nei recapiti (utilizzabili anche per conoscere con precisione le date).

Associazione:

Mondo Arcobaleno LGBT
Via Loris Giorgi,3 54033 Carrara
Tel. 3453907291
Mail: mondoarcobalenolgbt@libero.it
Web: http://mondoarcobaleno.jimdo.com/

PISA

Consigliera di Parità: Avv. Clara Fanelli
Mail: cons.parita@provincia.pisa.it
Web: www.provincia.pisa.it/interno.php?id=68&lang=it
Orario di apertura: Riceve solo su appuntamento tramite e-mail.

Difensore Civico: Avv. Lorenzo Stefani
Piazza Vittorio Emanuele II N° 14 (Palazzo della Provincia di Pisa)
Tel./Fax 050 929944
Mail: difensorecivico@provincia.pisa.it
Posta elettronica certificata: difensorecivico@provpisa.pcertificata.it
Web: www.provincia.pisa.it/interno.php?given_alpha_id=28&lang=it
Orario di apertura: su appuntamento il Lunedì e Giovedì dalle 15.00 alle 17.00. La segreteria è aperta tutti i giorni escluso il sabato con orario dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00

Centro Antidiscriminazioni: Piazza Vittorio Emanuele, 2 Piano – Pisa
Web: www.centroantidiscriminazioni.pisa.it
Orario di apertura: Lunedì 9:00 – 12:00; Mercoledì e Giovedì 15:00 – 18:00

Associazione:

Associazioni Donna in Movimento
Via Possenti, 24/a - 56123 Pisa

Tel. 050 503 852 - 050 220 14 88 - 340 703 19 86 (24h) Fax. 050 2207154
Mail: accoglienza@associazionedim.org
Web: www.associazionedim.org

Centro Studi Discriminazioni Ce.S.Di
Via Lugano Pacinotti, 8 Pisa
Tel. 050 577290 Fax. 050 541135
Mai: centrostudidiscriminazioni@gmail.com

PISTOIA

Consigliera di Parità: Avv. Chiara Mazzeo
Via Mabellini n. 9 - Pistoia
Tel. 0573974677 - fax 0573974678
Mail: consigliere.parita@provincia.pistoia.it
Web: http://consiglieraparita.provincia.pistoia.it/
Orario di apertura: lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00; giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Difensore Civico: Dott. Manuele Bellonzi
Via Cavour 2, 51100 Pistoia
Tel. 800 246 245 - 0573 374503
Mail: difensorecivico@provincia.pistoia.it
Web: http://pistoia.difesacivica.it/
Orario di apertura: Il difensore civico riceve previo appuntamento. L'appuntamento può essere fissato contattando direttamente o telefonicamente le segreterie locali degli enti, oppure attraverso il modulo pubblicato nel sito (bottone "Prenota").

Centro Antidiscriminazioni: Piazza S. Leone n. 1, Pistoia
Tel. 0573.374514-374215 - Fax: 0573.374572
Mail: centroantidiscriminazione@provincia.pistoia.it
Web:
www.provincia.pistoia.it/indici/el_CentroAntidiscriminazione.asp
Orario di apertura: Si riceve solo su appuntamento il Martedì (ore 10.00-17.00) e venerdì (ore 10.00-13.00).

PRATO

Consigliera Di Parità: Avv. Micaela Venturi
Palazzo Vestri - Piazza del Duomo, Prato
Tel. 0574 534719 - 0574 534741 Fax. 0574 534432
Web: www.provincia.prato.it
Orario di apertura: lunedì e giovedì dalle ore 12.30 alle ore 15.30

Difensore Civico: Avv. Sergio Grandesso Silvestri
Palazzo Banci Buonamici - Via Ricasoli 25 (sede della Provincia)
Tel. 0574 5341 Fax. 0574 534281
Web: www.provincia.prato.it
Orario di apertura: lunedì dalle 16.30 - 19.00; mercoledì dalle 9.30 - 13.30
Il Comune di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Vaiano, Vernio, riceve a Via Val di Bisenzio 305 Vernio (sede della Unione dei Comuni) il 4° martedì del mese dalle ore 9.30 alle 13.30 tel. 0574 931211.

Centro Antidiscriminazione: Dirigente: dr.ssa Sonia Soldani
Responsabile: dr.ssa Elena Cardosi
Referente: dr.ssa Francesca Bazzanti
Via Ricasoli 25 presso l'Ufficio Politiche sociali
Tel. 0574/534579 oppure 0574 534567
Mail: centroantidiscriminazione@provincia.prato.it
Web: www.provincia.prato.it
Orario di apertura: riceve al momento su appuntamento nel seguente orario di apertura al pubblico: il lunedì ed il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00 ed il martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00. E' possibile su richiesta fissare anche un orario diverso in base a specifiche esigenze

Associazione:

Associazione Interculturale Le Mafalde
Sede Legale: Via Palasaccio 39/A – Prato
Sede operativa: via Roma 101 59100 – Prato c/o Laboratorio del Tempo

Tel. 347 6000810 – 338 4995728
Mail: associazionelemafalde@gmail.com
info@lemafalde.org
Web: www.lemafalde.org

SIENA

Consigliera di Parità: Nicoletta Bianchi
Piazza Amendola, 29 – 53100, Siena
Tel. 0577 241801 Cell. 331 8545928
Mail: consiglieraparita@provincia.siena.it
Web: www.provincia.siena.it
Orario di apertura: La Consigliera riceve su appuntamento ogni mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00.

Associazione:

Arci Nuova
Piazza Maestri del Lavoro, 27 53100 Siena
Tel. 0577.247510 Fax 0577.282832
Mail: siena@arci.it
Web: www.arcisiena.it

Allegato 7
Modelli e buone prassi: la rete del CAD di Pistoia

PROTOCOLLI D'INTESA CON ENTI PUBBLICI

Il CAD ha sottoscritto due Protocolli d'intesa per la rilevazione e il contrasto dei fenomeni di discriminazione, il primo con tutti i Comuni della Provincia di Pistoia (eccetto il Comune di Abetone), l'altro con l'UNAR – Ufficio antidiscriminazioni Razziali presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il testo dei Protocolli è consultabile sul sito www.provincia.pistoia.it.

La sinergia e la collaborazione del CAD con i Comuni si svolgono in particolare con i vari Uffici Servizi Sociali e con i Servizi Demografici.

PREFETTURA U.T.G. PISTOIA

Il CAD partecipa ai lavori del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione, istituito presso la Prefettura di Pistoia ai sensi del Dpcm del 18 dicembre 1999 ai sensi dell'art. 57 del DPR 31.8.1999 n. 394.

All'interno del CTI è costituito un Gruppo di lavoro ristretto su rom e sinti, ai quali il CAD partecipa come Istituto di Tutela, insieme ai soggetti territoriali interessati.

QUESTURA

Il CAD lavora in rete con i vari uffici della locale Questura, in particolare con l'Ufficio Immigrazione, sia per la risoluzione delle singole problematiche, sia per gli interventi sulle situazioni generali (ad esempio la problematica dei rom apolidi).

TRIBUNALE

Il CAD lavora in sinergia con i vari Uffici del Tribunale di Pistoia, in particolare con il Giudice Tutelare per quanto riguarda l'Istituto dell'Amministrazione di sostegno.

ORDINI PROFESSIONALI

Ordine degli Avvocati di Pistoia

Ordine dei Dottori commercialisti e degli esperti contabili di Pistoia

Ordine dei Medici, Chirurghi e odontoiatri di Pistoia

ALTRI SOGGETTI

Il CAD lavora in rete con i soggetti seguenti sia per lo scambio di segnalazioni che per seguire i singoli casi, sulle varie fattispecie di discriminazione. L'elenco riporta i soggetti con i quali il CAD ha in atto una collaborazione effettiva e continuativa.

COMUNE	**ASSOCIAZIONI COOPERATIVE**	DATI	SERVIZI
PISTOIA	Associazione Synthesis Referente: Tiziana Spacagna	Corso Amendola, 6 – Pistoia Tel. 0573 308222	Il CAD è in rete con l'Associazione per quanto riguarda le sue attività di gestione dell'Albergo Popolare e di promozione sociale e inclusione della popolazione rom e sinta residente sul territorio del Comune.
PISTOIA	Società cooperativa Saperi Aperti Referente: Massimo Civilini	via P. Antonelli 307 – Pistoia Tel. 0573 964656	La cooperativa si occupa di organizzare corsi di formazione e corsi di lingua e cultura italiana L2 rivolti a gruppi di corsisti non italiani.
PISTOIA	ARCI stranieri Referente: Enrico Giovanetti	Via G. da Verrazzano – Bottegone (Pistoia) Tel. 0573 946482, fax 0573 946464 e-mail: arcipt@virgilio.it	Gestisce uno spazio di socializzazione rivolto in particolare ai cittadini stranieri, organizza corsi, offre un servizio di disbrigo pratico vario.
PISTOIA	ARCIGAY "La fenice" Referente: Ferdinando Orabona	Via G. Da Verrazzano 1D (Loc Bottegone) 3899344667 - 0573946482	Lotta all'omofobia, informazione, interventi di sensibilizzazione.
PISTOIA	Oltre l'Orizzonte – per la promozione del benessere psichico Referente: Kira Pellegrini	Via Macallè 19, tel.3289081569	L'associazione è composta da persone con disagio psichico, da familiari e da simpatizzanti che desiderano recuperare il valore genuino dei rapporti interpersonali
PISTOIA	CGIL Sportello Immigrati Referente: Gessica Beneforti Centralino 0573 3781 Tel. 0573 378579 Referente dello sportello immigrati: Angela Ferri. **Sportello Donne** Tel. 0573 378551	Via Puccini, 104 – Pistoia Tel. 0573 378579 fax 0573 378555 Sito: www.cgilpistoia.it Elenco sedi distaccate sui vari Comuni: www.cgilpistoia.it/sedi.htm	Offre informazioni e consulenza ai migranti, disbrigo pratiche rilascio/rinnovo permessi di soggiorno, disbrigo pratiche varie, consulenza legale, orientamento, accompagnamento ai servizi. *Cgil Donne* offre inoltre consulenza legale e psicologica per affidamento, separazioni, violenze fisiche e psicologiche.
PISTOIA	CISL	Viale Matteotti, 37 Tel. 0573 27646 o 970111	Disbrigo pratiche rilascio/rinnovo permessi di soggiorno.
PISTOIA	UIL	Via XX settembre, 4 Tel. 0573 366853	Disbrigo pratiche rilascio/rinnovo permessi di soggiorno.
PISTOIA	CNA-EPASA Referente: Monica Grigore	Via E.Fermi, 2 Centralino 0573 9211 Tel. 0573 921403	Disbrigo pratiche rilascio/rinnovo permessi di soggiorno, richiesta/aggiornamento permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, richiesta cittadinanza e ricongiungimento familiare, servizi all'impresa, costituzione dell' impresa, mantenimento ed eventuale cessazione, convenzioni per agevolare l'accesso al credito tramite strumenti come Artigiancredito e Microcredito.
PISTOIA	IL SOLE ADP ASSOCIAZIONE DOWN ONLUS Referente: Roberto Barontini	SEGRETERIA 3346019341 Email: il-sole.adp@libero.it	Gruppo di genitori con figli affetti da Sindrome di Down, per condividere, affrontare e possibilmente risolvere i problemi che la disabilità certamente comporta nella vita di tutti i giorni, e, soprattutto, rendersi conto dei loro bisogni umani e soddisfarli.
UNIONE DEI COMUNI APPENNINO PISTOIESE (CUTIGLIANO, PITEGLIO, SAMBUCA PISTOIESE E SAN	Cooperativa sociale Gli Altri Referente: Aurelio Grecomoro	Via G.Gentile, 40 – Pistoia Tel. 0573 964687 fax 0573 450866 Sito: www.glialtri.org e-mail: intercultura@glialtri.org Referente del settore intercultura: Roberto Niccolai	Il CAD è in rete con gli sportelli informativi per migranti attivi in tutti i Comuni citati (vedi sedi e orari sul sito internet www.glialtri.org). Gli sportelli offrono informazioni e consulenza ai migranti, disbrigo pratiche rilascio/rinnovo permessi di soggiorno, disbrigo pratiche varie, consulenza legale, orientamento, accompagnamento ai servizi.

MARCELLO), AGLIANA, BUGGIANO, CHIESINA UZZANESE, MASSA E COZZILE, PONTE BUGGIANESE, UZZANO, LAMPORECCHIO, LARCIANO, MONSUMMANO TERME, PIEVE A NIEVOLE, MONTECATINI TERME, QUARRATA			La cooperativa svolge servizio di mediazione llinguistica nei presidi ospedalieri di Pistoia e Pescia e organizza corsi di lingua e cultura italiana L2 per migranti nei vari Comuni dove vengono svolte le attività di sportello informativo. In ATI con altri soggetti del territorio gestisce l'accoglienza delle persone richiedenti asilo e rifugiate all'interno del sistema SPRAR.
PISTOIA	Ente Opera Nomadi Referente: Renza Sasso	Via dei Cancellieri, 30 Tel. 0573 368001 e 21424	Salvaguardia e valorizzazione del patrimonio sociale e culturale delle popolazioni rom, sinti e camminanti. Sensibilizzazione alle problematiche dei nomadi, attività di socializzazione, mediazione fra nomadi e istituzioni (scuola, comune, ecc.). Informazioni sui servizi e sulle opportunità. Gestisce il Centro di Documentazione sulla cultura zingara con materiale consultabile.
PISTOIA	Cooperativa sociale Pantagruel Referente: Claudia Cardelli	Via Beato Angelico, 2 – Pistoia Tel. e fax 0573 26897 Sito: www.coop-pantagruel.org e-mail: info@coop-pantagruel.org Referente del settore: Ezio Menchi	Interviene su settore educativo, socio-educativo e intercultura. Gestisce lo *Sportello informativo* presso il Centro Interculturale del Comune di Pistoia. Organizza corsi di lingua e cultura italiana L2 per migranti.
PISTOIA	Caritas Referente: Marcello Suppressa	via Puccini 36, 51100 Pistoia Tel. http://www.diocesipistoia.it/public/file/CARITAS DIOCESANA/atti_corso_2010.pdfhttp://www.diocesipistoia.it/public/file/CARITAS DIOCESANA/atti_corso_2010.pdf0573 976133http://www.diocesipistoia.it/public/file/CARITAS DIOCESANA/atti_corso_2010.pdf Fax 0573 28616 email: caritas@diocesipistoia.it	Il Centro di Ascolto incontra quotidianamente le persone che vivono uno stato di disagio.
AGLIANA	Associazione di volontariato PortAperta (Onlus) Referente: Don Paolo Tofani	Piazza Gramsci n°2 – Agliana (PT) tel. 0574/718049	Fra l'altro, si occupa di organizzare corsi di formazione e corsi di lingua e cultura italiana L2 rivolti a gruppi di corsisti non italiani
MONTECATINI TERME	CGIL Sportello Immigrati Referente: Gessica Beneforti Tel. 0573 378546 Referente dello sportello: Monica Innocenti **Sportello Donne** Tel. 0572 940334	Viale dei Martiri 9, angolo via Mazzini Tel. 0572 94031 fax 0572 940330	Offre informazioni e consulenza ai migranti, disbrigo pratiche rilascio/rinnovo permessi di soggiorno, disbrigo pratiche varie, consulenza legale, orientamento, accompagnamento ai servizi. È aperto al pubblico nel seguente orario: martedì 15.00-19.00 giovedì 9.00-13.00 e 15.00-19.00 *Cgil Donne* offre inoltre consulenza legale e psicologica per affidamento, separazioni, violenze fisiche e psicologiche.

			Lo sportello è aperto al pubblico nel seguente orario: giovedì 15.30-18.30
MONTECATINI TERME	Centro Antiviolenza – Associazione Liberetutte	c/o Società di soccorso pubblico (Montecatini) e Associazione Synthesis (Pistoia) Tel. 0573 308222 e 340 6850751 Sito: www.liberetutte.com e-mail: info@liberetutte.com	Sostegno alle donne in difficoltà, gestione di casa famiglia per donne sole o con figli. Consulenza legale e psicologica.
PIEVE A NIEVOLE	Associazione Auled Tounis Referente: Moncef Osni	Piazza XXVII Aprile, 11 Pieve a Nievole Tel. 348 7101413	Associazione tunisina, offre informazioni e consulenza, orientamento ai servizi per cittadini tunisini e maghrebini in generale.
PONTE BUGGIANESE	Associazione ARRABITA ARABA Referente: Redouane Hamroudi	Via Pietro Leopoldo, 19 Ponte Buggianese (Pistoia) tel. 349 3749534	Consulenza e mediazione rivolte a cittadini madrelingua araba, informazioni e orientamento sul territorio, organizzazione di iniziative interculturali
QUARRATA	Associazione Il pozzo di Giacobbe Referenti: Rossano Ciottoli, Alessio Frangioni	Via Fiume, 53 - 51039 Quarrata (Pt) tel. 0573 739626 fax 0573 739626 e-mail pozzodigiacobbeonlus@tiscalinet.it	Corsi di lingua e cultura italiana L2. Recupero e sostegno scolastico per minori italiani e stranieri in difficoltà.
CONFESSIONI RELIGIOSE/CHIESE			
	CARITAS Referente: Marcello Suppressa	Il volontariato cattolico ha attivato una serie di servizi assistenziali rivolti alla cittadinanza in condizioni di disagio. Ass.ne San Martino de' Porres (Pistoia - vedi sopra) Ass.ne Pozzo di Giacobbe (Quarrata – vedi sopra) Via delle Logge, 4 Pistoia Tel. 0573 32129 fax 0573 32455 Centro Diocesano di Accoglienza Via dell'Amorino Pistoia Tel. 0573 27074 Centro famiglia S.Anna Vicolo dei pazzi, 26 Pistoia Tel. 0573 368780 Fax 0573 503275 e-mail: Centrofamiglias.anna.cen@tin.it Casa famiglia S.Anna Via S.Pietro, 26 Pistoia Tel. 0573 23749 Casa Ginetta Gori Corso Silvano Fedi, 25	Le case di accoglienza agiscono in convenzione con vari enti. La *Casa di Mamre* offre accoglienza a minori a rischio di svantaggio sociale; la *Casa Ginetta Gori* e la casa *La conchiglia* accolgono ragazze madri e vittime della tratta che intendono avvalersi dei percorsi di protezione sociale previsti dall'art. 18, DLgs. 286/98. Il *Centro famiglia S.Anna* offre consulenza psico-pedagogica e familiare. Il *Centro diocesano di accoglienza* distribuisce vestiario e alimenti a nuclei familiari inviati da Caritas e Ass.ne San Martino de' Porres.

		Pistoia Tel. 0573 32229 Mensa "don Siro Butelli" Via Nemoreto, 6 Pistoia Tel. 0573 976526 Casa di accoglienza "La conchiglia"	
PISTOIA	ACO – Associazione dei cristiani ortodossi d'Italia Referente: Vitaly Stelyan tel. 333 3925196	Via Lizzanello, 1 – San Felice (Pistoia) Sede chiesa: piazza San Francesco, 16 Tel. 0573 41249 Sito: www.cristianiortodossi.it e-mail: ortodossi@tiscali.it	Assistenza a minori e persone disagiate, interpretariato per lingua russa.
PISTOIA	Chiesa evangelica valdese Referente: Jaime Castellanos	Via Porta San Marco, 11 Tel. 0573 450010	

Allegato 8
Il resoconto integrale delle interviste in profondità

Allegato 9
Le schede standardizzate