



116 000:

L'aiuto per ogni Bambino Scomparso

Per far fronte al problema dei minori scomparsi e all'eterogeneità di situazioni che tale macrocategoria comprende, la Commissione Europea, con le Decisioni n. 116 e n. 698 del 15 febbraio e del 29 ottobre 2007, ha deciso di destinare l'arco di numerazione che inizia con 116 a servizi armonizzati a valenza sociale, costituendo così il Servizio 116 000, una linea diretta per i bambini scomparsi, ed esortando i Paesi membri a introdurlo e renderlo operativo.

Il 116 000 è un Servizio dedicato a chiunque voglia segnalare la scomparsa, l'avvistamento o il ritrovamento di un bambino o di un adolescente italiano o straniero, nel Paese di appartenenza o in un altro Stato europeo. Dal 25 maggio 2009, giornata internazionale per i bambini scomparsi, il 116000 è attivo nel nostro Paese e gestito da Telefono Azzurro a seguito della firma di un Protocollo di Intesa con il Ministero dell'Interno che ne ha determinato l'affidamento diretto all'Associazione, che si è impegnata a mettere in campo risorse proprie per la gestione del progetto.

Il 116 000 è un numero gratuito e raggiungibile da telefonia fissa e mobile da tutta Italia.

Il servizio si occupa di supportare le indagini delle autorità competenti attraverso accordi e procedure operative che Telefono Azzurro ha definito e condiviso con le Forze dell'Ordine. Le informazioni relative ad ogni singolo caso (chiamante; minore/i scomparso/i; circostanze antecedenti la scomparsa; potenziali persone coinvolte; etc.), attraverso l'utilizzo di una banca dati ministeriale online, permette l'identificazione delle Forze dell'Ordine territorialmente competenti, consentendo così una tempestiva attivazione delle agenzie locali (Polizia di Stato e/o Carabinieri): attraverso telefono, fax e/o e-mail. Obiettivo del servizio 116000 è la creazione di una rete di intervento sinergica tra i diversi servizi nei 27 Stati Membri dell'Unione Europea al fine di agevolare ogni azione a supporto delle attività di intervento e ritrovamento dei minori scomparsi; per i casi in cui esistono le condizioni necessarie, le segnalazioni che coinvolgono paesi in cui è attivo il servizio,

vengono immediatamente inoltrate alle rispettive hotline. L'azione immediata è infatti riconosciuta come fondamentale per la positiva risoluzione del caso: le casistiche evidenziano che quanto più è tempestivo l'avvio delle ricerche, tanto più è probabile una conclusione positiva del caso, identificando "le prime ore successive alla scomparsa come di vitale importanza".

116 000 Numero Unico Europeo per Minori Scomparsi

Il numero unico europeo 116 000 è coordinato da Missing Children Europe (MCE), la Federazione Europea per i Bambini Scomparsi e Sfruttati Sessualmente che rappresenta 33 organizzazioni non governative attive in 24 Paesi dell'Unione Europea. Ad oggi, il servizio è operativo in 27 su 28 Stati membri dell'Unione Europea, più Albania e Serbia. Tutti questi Paesi collaborano con l'intento di costruire a livello europeo buone prassi e di agevolare lo scambio di procedure di intervento sempre più efficaci nel contrastare la scomparsa di bambini e adolescenti italiani e stranieri.

I Progetti Europei

Al fine di tenere il servizio costantemente aggiornato rispetto agli standard stabiliti dalla Commissione Europea, Telefono Azzurro è partner di diversi progetti in collaborazione con il network di MCE:

Minimising violence through quality control: Monitoring and evaluating 116000 hotlines to prevent, support and protect missing children: il progetto, finanziato dalla Commissione Europea attraverso il programma Daphne, si propone di sviluppare una serie di standard e indicatori di qualità in base ai quali è stato costruito un meccanismo di accreditation al quale verranno sottoposte tutte le hotline per minori scomparsi.

SUMMIT: Safeguarding Unaccompanied Migrant Minors from going missing by Identifying Best Practices and Training Actors on Interagency Cooperation: il progetto mira all'identificazione delle best practices per la prevenzione e nella risposta alla vulnerabile categoria dei Minori Stranieri non Accompagnati (MSNA) che scompaiono dai centri di accoglienza; lo sviluppo di linee guida per migliorare la collaborazione tra le agenzie coinvolte a vario titolo nella prevenzione della scomparsa dei MSNA; l'attuazione delle linee guida stabilite attraverso percorsi di formazione rivolti agli enti coinvolti nel fenomeno.

Client Relationship Management (CRM): il progetto prevede lo sviluppo di un "Client Relationship Management (CRM)", uno strumento di raccolta dati informatizzata, che permetterà a tutti i servizi 116 000, che fanno parte del network di MCE, di registrare i dati relativi ai casi di bambini utilizzando gli stessi tools. Telefono Azzurro fa parte dei 5 Paesi che stanno realizzando la fase pilota del progetto stesso (Croazia,

Francia, Italia, Polonia e Portogallo). Lo strumento è stato concepito per garantire la standardizzazione della metodologia di raccolta dati e la facilitazione del lavoro dei manager e degli operatori di servizio.

Not-Found page Project: il progetto prevede l'utilizzo delle "not-found pages 404" dei siti web (pagine rese non più disponibili/accessibili) per la diffusione delle immagini di bambini scomparsi.

Le attività degli operatori del 116 000

I Case Manager della Hotline 116 000, si occupano in particolare di:

- Accogliere le chiamate in entrata sul servizio, offrendo ascolto attivo al fine di stabilire un rapporto di fiducia e disponibilità, e fornire informazioni sul servizio offerto;
- Individuare la tipologia di scomparsa;
- Compilare la scheda relativa alla chiamata ricevuta ai fini della presa in carico e delle attività di gestione dei singoli casi (e successivi follow-up), e per la produzione della periodica attività e di produzione di report statistici;
- Individuare le modalità di intervento più idonee ai fini della risoluzione dello specifico caso, sulla base delle procedure definite dal Servizio;
- Procedere all'attivazione delle agenzie locali territorialmente competenti;
- Redigere e inviare alle Istituzioni competenti una relazione contenente tutti gli elementi emersi durante la gestione del caso e procedere alla specifica registrazione sul database ministeriale ove previsto (CA);
- Inoltrare agli "omologhi 116 000", le segnalazioni riguardanti i Paesi Europei (cross-border cooperation), al fine di sostenere le attività sinergiche di intervento da parte dei diversi servizi operanti negli Stati Membri e agevolare le possibilità di ritrovamento dei minori scomparsi;
- Offrire supporto emotivo ed operativo al minore scomparso o sottratto e/o ai familiari/tutori.

Un servizio multimediale, sempre più vicino ai ragazzi

Grazie all'esperienza maturata da Telefono Azzurro ed alla costante attenzione all'innovazione ed alle nuove tecnologie, l'hotline 116 000, oltre alla tradizionale linea telefonica gratuita h24, offre:

1. Una casella mail per segnalazioni tramite sito disponibile online (www.116-000.it);

2. Una app gratuita per smart-phone che consente agli utenti di contattare in tempo reale il Servizio 116 000;
3. Un servizio di geolocalizzazione real-time;
4. Una web-page dedicata alla pubblicazione delle “schede di scomparsa” per il supporto alle ricerche dei minori da ricercare.

I dati del Servizio 116 000 dal 25 Maggio 2009 al 31 Marzo 2016

Di seguito vengono illustrati i dati relativi all'attività e all'operatività del Servizio 116 000 gestito da Telefono Azzurro. Dal 25 Maggio 2009 al **31 Marzo 2016**, la Linea 116 000, affidata a Telefono Azzurro, ha accolto **1425 nuove segnalazioni di scomparsa, ritrovamenti, avvistamenti e aggiornamenti su casi di minorenni scomparsi**. A queste devono essere aggiunte le numerose chiamate nelle quali il 116 000 ha offerto supporto emotivo al chiamante o ha risposto ad una richiesta di informazioni sul servizio.

Le segnalazioni relative ai **nuovi casi** di scomparsa, nell'arco temporale considerato, sono state **739**.

All'interno della macro categoria "Scomparsa di minore" rientrano diverse tipologie: Scomparsa non altrimenti specificata, Sottrazione Parentale (nazionale e internazionale), Rapimento, Fuga da casa/istituto, Minori Stranieri Non Accompagnati. Il maggior numero di casi gestiti dal Servizio riguarda **casi di Sottrazione parentale (38.5 %)**.

Tabella 1. Casi gestiti dal 116 000 (N= 739)

25 Maggio 2009 – 31 Marzo 2016

Valori assoluti e percentuali

Tipologia casi gestiti	v.a.	%
Sottrazione Internazionale	219	29,6
Fuga da casa/istituto	272	36,8
Sottrazione Nazionale	66	8,9
Scomparsa non altrimenti specificata	87	11,8
Minori Stranieri Non Accompagnati	91	12,3
Rapimento	4	0,5
Totale	739	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

Di seguito il dettaglio dei **casi gestiti** dal Servizio 116 000 anno per anno, dall'attivazione del Servizio nel mese di Maggio 2009 al 31 Marzo 2016:

Tabella 2. Dettaglio casi gestiti anni 2009-2016.

Periodo: 25 Maggio 2009 – 31 Marzo 2016 (Valori assoluti).

Tipologia casi gestiti	Mag-Dic 2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	I Trimestre 2016	TOT
Sottrazione Internazionale	47	48	30	34	36	11	11	2	219
Sottrazione Nazionale	21	8	12	9	10	6	0	0	66
Fuga da casa/istituto	12	16	20	37	58	73	48	8	272
Scomparsa non altrimenti specificata	9	11	16	20	10	10	11	0	87
Minori stranieri non accompagnati	1	0	1	1	2	6	47	33	91
Rapimento	0	0	0	1	3	0	0	0	4
TOT	90	83	79	102	119	106	117	43	739

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

Al Servizio pervengono anche chiamate di avvistamento o ritrovamento di minori scomparsi: **Avvistamenti** e/o **Ritrovamenti**.

Per i casi già in carico sono state gestite anche **Consulenze di aggiornamento** e **follow-up** relative a:

- chiamate successive con gli utenti
- chiamate con le Forze dell'Ordine
- chiamate con gli altri 116 000 esteri

Di seguito il dettaglio dei dati relativi ai **contatti successivi gestiti** dal Servizio 116 000 anno per anno, dall'attivazione del Servizio 25 Maggio 2009 al 31 Marzo 2016.

Tabella 3. Dettaglio contatti successivi anni 2009-I trimestre 2016

25 Maggio 2009 – 31 Marzo 2016, (Valori assoluti)

Tipologia casi gestiti	Mag-Dic 2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	I trimestre 2016	TOT
Aggiornamenti	40	41	76	61	30	3	1	0	252
Ritrovamenti	13	21	17	48	61	50	56	10	271
Avvistamenti	6	32	96	13	15	2	0	0	164
TOT	59	94	189	122	106	55	57	10	687

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

Gli operatori del Servizio lavorano in stretta collaborazione con le Forze dell'Ordine italiane (Polizia di Stato e Arma dei Carabinieri) nel rispetto della loro competenza territoriale e sulla base della provenienza della chiamata, del luogo della scomparsa o dell'avvistamento. Nell'operatività utilizzano una banca dati fornita dal Ministero dell'Interno, CA Service Desk.

I dati, riportati nella Tabella 4, illustrano la tipologia delle attivazioni effettuate.

Tabella 4. Agenzie attivate (N. 797)

25 Maggio 2009 – 31 Marzo 2016

Valori assoluti e percentuali

Agenzia attivata	v.a.	%
Arma dei Carabinieri	357	44,8
Polizia di Stato	440	55,2
TOT	797	100

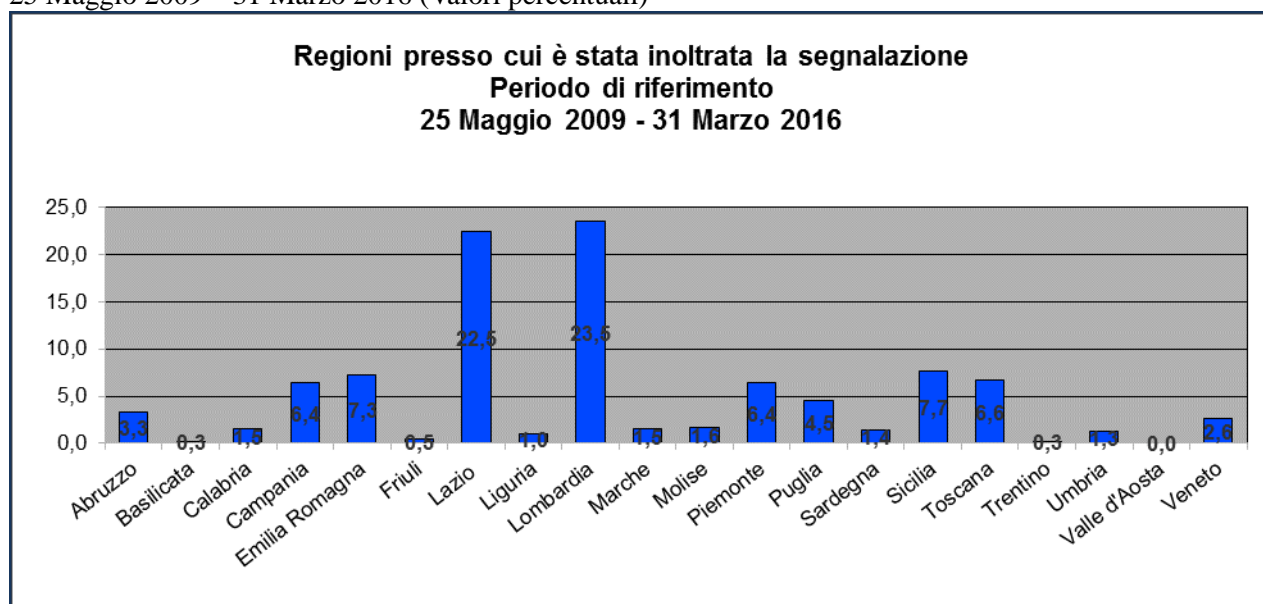
Fonte: SOS Il Telefono Azzurro ONLUS (Marzo 2016)

Rispetto alle attivazioni effettuate si rileva che nel **55,2%** dei casi sono state contattati le **Questure e i Commissariati**, mentre nel **44,8%** dei casi i **Carabinieri**.

Da un'analisi dettagliata dal punto di vista geografico delle attivazioni alle Forze dell'Ordine, si evince che il **23,5%** delle segnalazioni giunte al Servizio 116 000 è stato inoltrato alla Regione **Lombardia**.

Grafico 1. Distribuzione delle regioni presso cui è stata inoltrata la segnalazione (tot. 797)

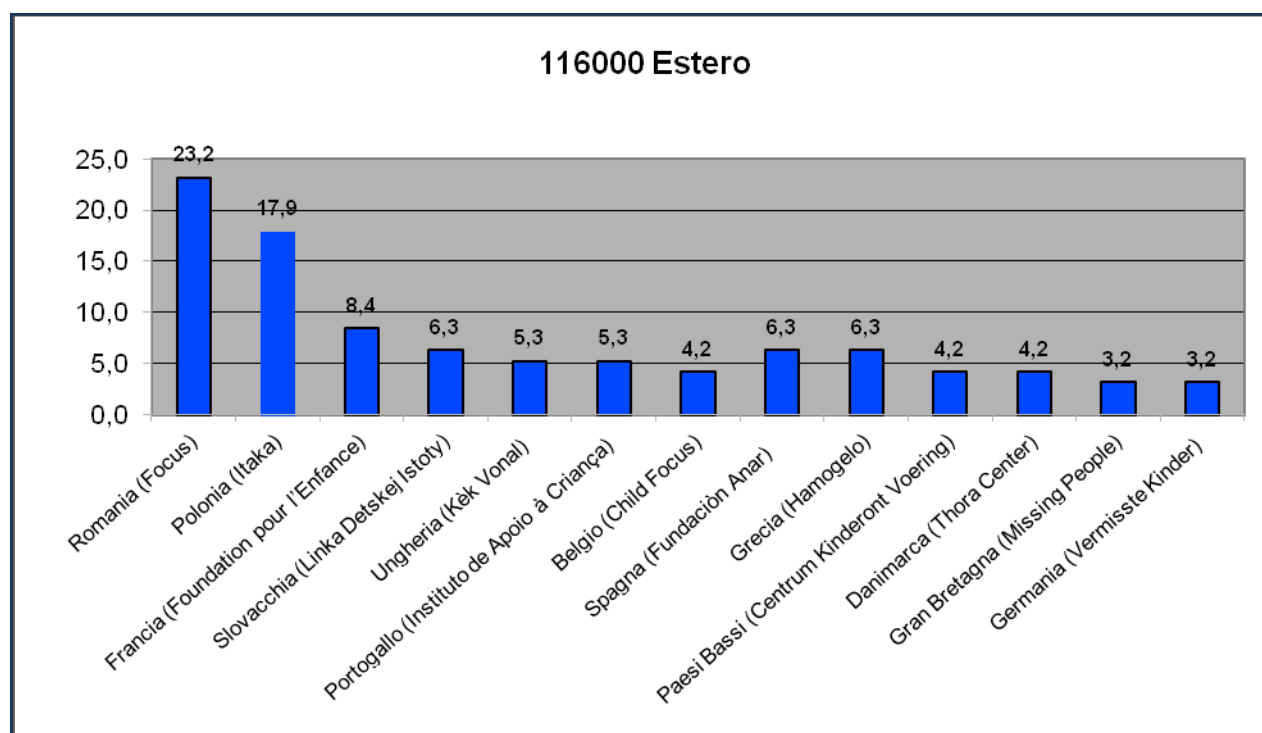
25 Maggio 2009 – 31 Marzo 2016 (Valori percentuali)



Fonte: SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

Compito precipuo del servizio 116 000 è quello di favorire ed estendere la ricerca dei bambini scomparsi anche oltre i confini nazionali, condividendo le informazioni relative a casi di scomparsa con gli altri omologhi 116 000 attivi, operativi nelle rispettive Nazioni. Il Paese con cui si è instaurata una maggiore collaborazione, nel periodo di riferimento dei dati, è la **Romania (23,2%)**.

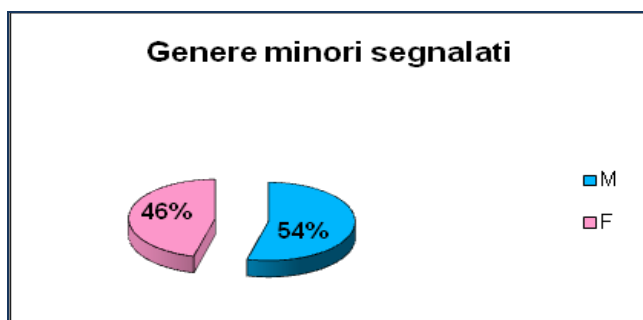
Tabella 5: Paesi Europei 116 000 con i quali ha collaborato il 116 000 italiano
25 Maggio 2009 – 31 Marzo 2016 (Valori assoluti e percentuali)



Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

La maggior parte dei minori coinvolti in situazioni di scomparsa e segnalati al Servizio (Grafico 2) è di **genere maschile (54 %)**, mentre la fascia d'età più coinvolta (tabella 6) riguarda i bambini che hanno un'età compresa tra **quindici e diciassette anni (45.5 %)**.

Grafico 2. Genere del minore coinvolto (tot. 739)
25 Maggio 2009 – 31 Marzo 2016, valori percentuali



Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

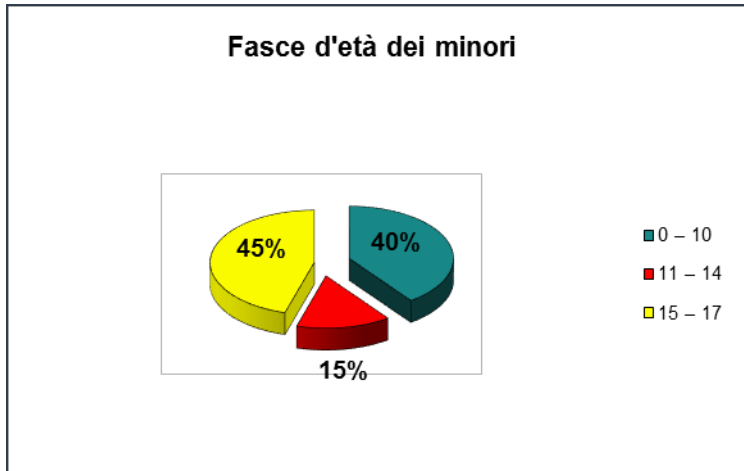
Genere	v.a.	%
Maschio	399	54
Femmina	340	46
Totale	739	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

Tabella 6. Classe di età del minore coinvolto

25 Maggio 2009 – 31 Marzo 2016

Valori assoluti e percentuali



Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

Classe di età	v.a.	%
0-10 anni	295	39.9
11-14 anni	108	14.6
15-17 anni	336	45.5
Totale	739	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

La maggior parte degli utenti che contattano il Servizio 116 000 appartiene alla categoria “**Altro**” - ovvero FF.OO., Assistenti Sociali, Altri 116 000 esteri, con una percentuale del **48,7 %**, evidenziando così l'importanza della cooperazione in rete, sia a livello nazionale che internazionale.

Tabella 7. Chiamante (N. 1194)

25 Maggio 2009 – 31 Marzo 2016

Valori assoluti e percentuali

Chiamante	v.a.	%
Padre	264	22,1
Madre	91	7,6
Nonno/a	17	1,4
Fratello / sorella	8	0,7
Altri parenti	9	0,8
Altro (116 000 estero/FF.OO.)	581	48,7
Avvocato	18	1,5
Estraneo	129	10,8
Conoscente	29	2,4
Anonimo	41	3,4
Minore	7	0,6
TOT	1194	100

Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, Marzo 2016

Progetto realizzato grazie al supporto di Fondazione Poste Insieme Onlus

Posteinsiemeonlus

116.000 Numero Unico Europeo per i Bambini Scomparsi
www.116-000.it