

“

116 000: la hotline europea che **AIUTA** ogni minore scomparso



1.

Telefono Azzurro

SOS IL Telefono Azzurro Onlus nasce nel 1987 con lo scopo di assicurare e difendere i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

L'associazione promuove campagne e progetti per tutelare i minori da abusi e violenze, nel rispetto della Convenzione ONU (20 Novembre 1989) sui diritti del fanciullo.

“**Garantisce il diritto all'ascolto, dando voce a bambini e adolescenti**”

> Come chiedere aiuto al Centro di Ascolto di **TELEFONO AZZURRO**:

- **HELPLINE 196.96** consulenza gratuita 24/7 rivolta a tematiche, difficoltà e disagio nell'infanzia e nell'adolescenza.
- **CHAT 196.96** attiva per rispondere alle richieste di bambini e ragazzi.
- **HOTLINE 114** “Emergenza Infanzia” - App 114.
- **HOTLINE 116 000** “Numero Unico Europeo per Minori Scomparsi” - App 116 000.
- **SITI INTERNET** con form online specifici per richiedere informazioni e/o porre quesiti; segnalare problematiche (www.116-000.it / www.azzurro.it / www.114.it).
- **SERVIZIO DI GEOLOCALIZZAZIONE REAL-TIME** collegato alle APP e ai servizi.



2.

Collaborazione tra Telefono Azzurro - Hotline 116 000 & Fondazione Poste Insieme Onlus



Da aprile 2016, **LA FONDAZIONE POSTE INSIEME ONLUS** in collaborazione con **TELEFONO AZZURRO** promuove un progetto a favore dei Minori Stranieri Non Accompagnati (**MSNA**), con l'obiettivo di:

- **SOSTENERE** l'operatività della hotline 116 000, rafforzando le capacità di risposta rispetto a bisogni, rischi e vulnerabilità specifici dei MSNA.
- **REALIZZARE** giornate di formazione e sensibilizzazione sulle tematiche riguardanti i MSNA ed associate condizioni di rischio nonché opportunità di tutela, protezione e/o inserimento, con il coinvolgimento e la partecipazione attiva del personale impiegato presso Poste Italiane SpA.
- **PROMUOVERE** la hotline 116 000 attraverso sportelli multilingua (e non) di Poste Italiane SpA dislocati sul territorio nazionale.
- **CREARE ED INCORAGGIARE** una rete competente di promozione e sostegno consapevoli, per favorire interventi di tutela ed integrazione dei MSNA sul territorio, con il coinvolgimento dei clienti di Poste Italiane SpA, italiani e stranieri.



3.

Collaborazione tra Telefono Azzurro - Hotline 116 000 & Unione Europea



Da ottobre 2016 **TELEFONO AZZURRO** realizza il progetto “Tutela dei MSNA rafforzando l’integrazione del servizio 116 000 all’interno del Sistema nazionale di Protezione dell’infanzia”, cofinanziato dalla **COMMISSIONE EUROPEA**.

Il progetto si pone l’obiettivo principale di rafforzare la tutela e la protezione dei Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) realizzando due macro azioni:

- **ELEVARE** gli standard di formazione specifica e specialistica degli “advisors 116 000” sulla tematica dei MSNA in aree significative, quali l’area giuridica, tutela e promozione della salute, accesso ai servizi, il traffico di esseri umani, la protezione dei diritti. dell’infanzia, fattori di spinta e di attrazione in tema di migrazione.
- **IMPLEMENTARE** un’azione di networking tra gli stakeholder che si occupano, a vario titolo, di Minori Stranieri Non Accompagnati. Si prevede la collaborazione con Forze dell’Ordine, servizi sociali, socio-sanitari ed educativi, Istituzioni, uffici preposti del Ministero dell’Interno e Prefetture.

Il progetto coinvolgerà in questa fase pilota cinque Prefetture (Treviso, Milano, Napoli, Reggio Calabria e Ragusa) al fine di condividere linee guida e buone pratiche per mettere in campo una strategia quanto più possibile efficace nella prevenzione e nella risposta ai casi di scomparsa di minore per le vittime e i loro congiunti, a partire dal rafforzamento della collaborazione tra la hotline 116 000 e gli attori del territorio.



4.

Cos'è il 116 000?

La direttiva Europea 2007/698/CE invita ogni Stato Membro a riservare il numero 116 000 ad un **SERVIZIO PER MINORI SCOMPARI**.

In Italia l'hotline 116 000 nasce nel 2009, gestita da SOS il Telefono Azzurro su affidamento esclusivo da parte del Ministero dell'Interno.

Inoltre, la Onlus Telefono Azzurro è membro del network internazionale Missing Children Europe (MCE - the European Federation for Missing and Sexually Exploited Children / la Federazione Europea per Bambini Scomparsi e Sessualmente Sfruttati), che coordina e supporta le hotline 116 000, la loro attività, il loro aggiornamento e sviluppo, nonché la loro cooperazione per casi di competenza transfrontaliera in cui un minore scomparso vada ragionevolmente ricercato in uno o più Stati contemporaneamente.

> Il numero **116 000** è un **SERVIZIO GRATUITO**, attivo 24h/24, 7 giorni su 7, raggiungibile sia da rete fissa sia mobile, tramite App e sito (www.116-000.it).



5. 116 000: quando chiamare?

IN CASO DI :

- **SCOMPARSA DI UN MINORE**
- **FUGA DA CASA O ISTITUTO**
(allontanamento volontario o involontario)
- **SOTTRAZIONE GENITORIALE DI MINORE :**
 - nazionale
 - internazionale
- **RAPIMENTO**
- **SCOMPARSA DI MINORE NON ALTRIMENTI SPECIFICATA**
- **MSNA**
(Minori Stranieri Non Accompagnati)





6.

116 000 Risponde

COSA FA LO SPECIALISTA DELLA HOTLINE 116 000?

- » Accoglie le segnalazioni / richieste di aiuto / supporto (esempio: via telefono, email, chat, ecc.).
- » Si pone in ascolto attivo.
- » Effettua un'analisi della domanda, con particolare attenzione alla singola "storia di vita" del minore.
- » Rileva tutte le informazioni pertinenti.
- » Individua le modalità di intervento più idonee e attiva, laddove opportuno, le agenzie locali competenti, grazie a un cooperativo lavoro di rete.
- » Facilita un positivo inserimento nel contesto sociale d'accoglienza.
- » Offre informazioni e consigli sul percorso di regolarizzazione, sulle possibilità e le opportunità che la legge italiana e i servizi del territorio offrono ai MSNA.

“Una risorsa a supporto dei Minori Stranieri Non Accompagnati”

SUPPORTO EMOTIVO

SUPPORTO PSICO-SOCIALE

SUPPORTO LEGALE SU DIRITTI E DOVERI

**CONTATTI CON ENTI, ISTITUZIONI, AGENZIE,
SERVIZI E AUTORITÀ PERTINENTI**

“

MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI: la nuova frontiera dell'intervento



7.

MSNA

(Minori Stranieri Non Accompagnati)

FRAGILITÀ E RISCHI :

Molti bambini e adolescenti compiono il pericoloso viaggio per raggiungere l'Europa da soli, molti dei quali perdendo i propri familiari durante la traversata.

Secondo i dati del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali relativi all'anno 2016, più di 17.245 **MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI** sono arrivati in Italia.

“ Secondo i dati del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, solo nel 2016, in Italia risultano irreperibili 6.508 i minori stranieri non accompagnati. ”

Da gennaio a dicembre 2016, il 54,69% dei casi gestiti dalla hotline **116 000** di **TELEFONO AZZURRO** ha riguardato casi di fuga o scomparsa di MSNA (140/256 casi di scomparsa), per molti dei quali si perdono definitivamente le tracce.



La maggior parte dei **MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI** coinvolti in situazioni di scomparsa e segnalati al servizio (Grafico 1) è di:

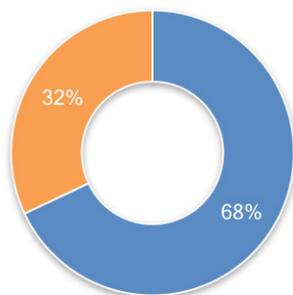
> **GENERE MASCHILE** **68%**

Grafico 1.

Genere dei MSNA scomparsi

1 GENNAIO 2016 – 31 DICEMBRE 2016

Genere MSNA 2016



■ Maschi ■ Femmine

> Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, dicembre 2016

Genere	v.a.	%
Maschi	125	68
Femmine	15	32
TOTALE	140	100

> Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, dicembre 2016

La **FASCIA D' ETÀ** più coinvolta (Grafico 2) riguarda i ragazzi che hanno un'età compresa tra:

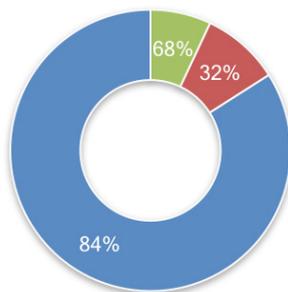
> **QUINDICI E DICIASSETTE ANNI** **84%**

Grafico 2.

Fasce d'età dei MSNA scomparsi

1 GENNAIO 2016 – 31 DICEMBRE 2016

Fasce d'età MSNA 2016



■ 0 - 10 anni ■ 11 - 14 anni ■ 15 - 18 anni

> Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, dicembre 2016

Età	v.a.	%
0 - 10	9	7
11 - 14	13	9
15 - 18	118	84
TOTALE	140	100

> Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, dicembre 2016

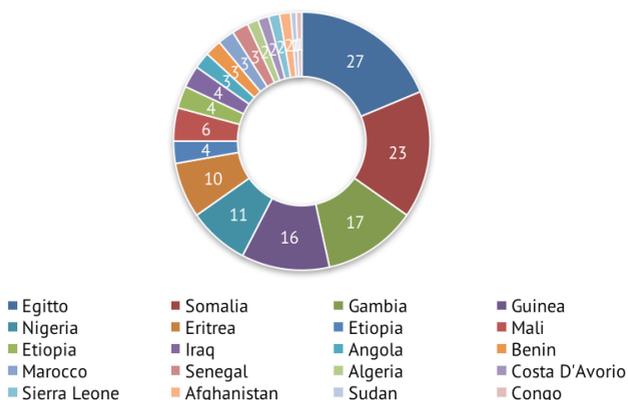
Da un'analisi dettagliata sui **PAESI D'ORIGINE** dei Minori Stranieri Non Accompagnati coinvolti in situazioni di scomparsa o fuga e segnalati alla hotline 116 000 (Grafico 3), si evince che **EGITTO** e **SOMALIA** (rispettivamente con 27 e 23 minori segnalati) sono le nazioni maggiormente interessate, seguite da **GAMBIA, GUINEA** e **NIGERIA**.

Grafico 3.

Paesi d'origine dei MSNA scomparsi

1 GENNAIO 2016 – 31 DICEMBRE 2016

Paese d'origine MSNA 2016



> Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, dicembre 2016

Paese d'origine	v.a.						
Egitto	27	Eritrea	10	Benin	3	Sierra Leone	2
Somalia	23	Mali	6	Marocco	3	Afghanistan	2
Gambia	17	Etiopia	4	Senegal	3	Sudan	1
Guinea	16	Iraq	4	Algeria	2	Congo	1
Nigeria	11	Angola	3	Costa D'Avorio	2	TOTALE	140

> Fonte SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, dicembre 2016



8. Perché segnalare i MSNA al numero 116 000?

I RISCHI CORRELATI ALLA SCOMPARSA :

- traffico di esseri umani
- abusi e violenze
- lavoro in nero
- criminalità organizzata
- sfruttamento sessuale
- clandestinità
- marginalità sociale



MAGGIORI VULNERABILITÀ DEI MSNA :

- solitudine
- abbandono
- traumi migratori:
 - pre-migrazione
 - post-migrazione
- disorientamento
- senso di impotenza e di incapacità di auto-determinazione
- aumentato interesse da parte di circuiti illeciti
- disordini fisici (es. somatizzazioni) e/o psichici (stress post traumatico; aumento comportamenti devianti, dirompenti, a rischio)



9.

MSNA: i partner

SOS IL TELEFONO AZZURRO ONLUS, insieme alla **FONDAZIONE POSTE INSIEME ONLUS**, intende impegnarsi nella promozione della tutela dei Minori Stranieri Non Accompagnati anche grazie al supporto di contributi che potranno provenire da consolidate collaborazioni con numerosi partner nazionali ed esteri. In particolare, l'associazione nell'ambito di progetti diversificati ha costituito una rete di cooperazione con il mondo istituzionale, aziendale e del privato sociale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano i seguenti **PARTNER:**

- > Ufficio Straordinario del Governo per le Persone Scomparse
- > Ministero dell'Interno
- > Autorità del Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza
- > Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
- > Presidenza del Consiglio dei Ministri
- > Ministero della Giustizia
- > Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI)
- > Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia
- > "La Sapienza" Università di Roma – Facoltà di Medicina e Psicologia
- > Child Helpline International - CHI
- > Missing Children Europe – MCE
- > International Centre for Missing and Exploited Children – ICMEC
- > National Centre for Missing and Exploited Children – NCMEC
- > International Association of Internet Hotlines – INHOPE, INSAFE
- > European Anti-bullying Network- EAN
- > National Center for Posttraumatic Stress Disorder – PTSD
- > The National Child Traumatic Stress Network – NCTSN
- > American Academy of Pediatrics
- > International Society for the Prevention of Child Abuse and Neglect - ISPCAN



10. Il Servizio 116 000 offre:

➤ Linea Telefonica gratuita



attiva 24h e gestita da un team multidisciplinare altamente specializzato

➤ Casella di Posta Elettronica



per segnalare casi di scomparsa direttamente dal sito (www.116-000.it)

➤ APP per iPhone e Smartphone



che consente agli utenti di contattare in tempo reale il servizio 116 000 dal proprio smartphone, inclusa la geolocalizzazione real-time

➤ L'App **116000-Bambini Scomparsi** è scaricabile gratuitamente dall' iTunes Store e dal Play Store



11.

Cosa puoi fare TU

SEGUICI SUI NOSTRI CANALI SOCIAL TRAMITE:



Facebook: www.facebook.com/TelefonoAzzurroOnlus



Twitter: twitter.com/telefonoazzurro



You Tube: www.youtube.com/user/sosTelefonoAzzurro

CONTATTACI ATTRAVERSO I SEGUENTI SERVIZI:

- > Sito web (www.116-000.it)
- > Casella di posta per segnalazioni (segnalazioni@116-000.it)
- > App gratuita per smartphone che consente agli utenti di contattare in tempo reale il servizio 116 000
- > Pagina web dedicata alla pubblicazione delle “schede di scomparsa” per il supporto alle ricerche di minori scomparsi (<http://116-000.it/category/bambin-scomparsi/>)

OFFRI IL TUO TEMPO:

Diventa volontario dell'Associazione condividendo le tue capacità professionali e personali.

SOSTIENI I NOSTRI PROGETTI, LE NOSTRE

ATTIVITÀ E LE NOSTRE INIZIATIVE:

- **Centro di Ascolto SOS Il Telefono Azzurro, gratuito e operativo 24/7:** una helpline (196.96), due hotline (114 e 116 000), servizio chat, APP e la geolocalizzazione, per l'ascolto e il supporto alla risoluzione delle problematiche dell'infanzia e dell'adolescenza.

- **Centro Studi:** attività di ricerca sui temi dell'infanzia e dell'adolescenza. Pubblicazioni tematiche (Diritti, bullismo e cyber bullismo, sicurezza in rete, disagio, dell'abuso, scomparsa, ecc) scaricabili sul sito www.azzurro.it.
- **Advocacy:** attività di informazione, sensibilizzazione, discussione, presso le Istituzioni e gli organi di Governo in tema di protezione e tutela dei diritti dei bambini ed adolescenti.
- **Sicurezza in rete:** servizi, attività e campagne per un uso sicuro e consapevole della rete.
Clicca e segnala <http://www.azzurro.it/it/clicca-e-segnala>: per segnalare, anche in forma anonima, contenuti online pedopornografici e/o illegali/dannosi.
- **Bullismo e cyberbullismo:** Linea Nazionale (196.96), e team d'emergenza contro bullismo e cyberbullismo a scuola.
- **Campagne di sensibilizzazione:** "Fiori d'azzurro", per contrastare il fenomeno del bullismo; "Accendi l'Azzurro", iniziativa di raccolta fondi; campagna di raccolta fondi "5x1000".
- **Training per pediatri:** sensibilizzazione e formazione sulle situazioni di disagio e contrasto abuso minorile.
- **Bambini e Carcere:** il "progetto Ludoteca" sostiene l'incontro dei minori con il proprio genitore recluso; il "progetto Nido/ICAM" si rivolge a bambini da 0 a 6 anni le cui madri sono in regime di detenzione.
- **Educazione:** attività laboratoriali di sensibilizzazione rivolte alle scuole di ogni ordine e grado, associazioni e aziende.

SEGNALA OGNI SITUAZIONE CHE TI PREOCCUPA

RIGUARDANTE UN BAMBINO

DIFFONDI E PROMUOVI SENSIBILITÀ E

ATTENZIONE RISPETTO A QUESTO TEMA



12.

Missing Children Europe

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. MCE è operativa in 27 su 28 Stati membri dell'Unione Europea, più Albania e Serbia.

“ **L'obiettivo del network è facilitare la cooperazione tra i vari partner con l'intento di costruire buone prassi a livello europeo e di agevolare lo scambio di procedure di intervento sempre più efficaci nel contrastare la scomparsa di bambini e adolescenti.** ”



La Federazione nasce nel 2001 in seno al Parlamento Europeo e alla Commissione Europea che hanno riconosciuto fin dall'inizio il valore aggiunto di un **NETWORK EUROPEO** che rappresentasse le organizzazioni non governative che lavorano nell'ambito della scomparsa di minori e dello sfruttamento sessuale minorile.

La **MISSION** generale di MCE è assicurare, tra le altre cose, che in ogni Stato Membro siano rispettati i requisiti di base per la gestione di casi di minori scomparsi e sessualmente sfruttati e promuovere la cooperazione europea e transnazionale per far fronte alla natura sempre più transfrontaliera del problema.

Al fine di raggiungere la sua missione, il Segretariato generale di Missing Children Europe condivide delle **BEST PRACTICES** tra i suoi membri, sviluppa **STRUMENTI EUROPEI** per combattere la scomparsa e lo sfruttamento sessuale dei bambini, **COOPERA** con il centro internazionale per i bambini scomparsi e sessualmente sfruttati (ICMEC) di Washington e con ogni altra organizzazione internazionale rilevante.

“ **Missing Children Europe promuove il pieno rispetto e la conformità alla Convenzione ONU sui diritti del fanciullo assumendo gli articoli 62, 93 e 344 come preciso quadro di riferimento per le sue attività.** ”

In un'Europa senza frontiere, sviluppare politiche e progetti per i **BAMBINI SCOMPARI E SESSUALMENTE SFRUTTATI** a un livello strettamente nazionale ha un impatto molto limitato. Bambini sottratti in un paese possono facilmente essere trasferiti in un altro paese. Un genitore in una coppia mista potrebbe decidere di portare il figlio nel proprio paese d'origine, interrompendo all'improvviso tutti i contatti tra il bambino e l'altro genitore. Immagini di abusi perpetrati in un paese possono istantaneamente essere venduti online in qualsiasi altro paese.



www.116-000.it
www.azzurro.it