



Requisiti per i nodi di raccordo e per i nodi antenna con funzioni di sportello

I nodi di raccordo e i nodi antenna che svolgono azioni di sportello, in quanto luoghi fisici aperti all'accesso dell'utenza, dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

A) REQUISITI STRUTTURALI

in merito ad accessibilità e rispetto della *privacy*:

1. conformità alla normativa in materia di sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro;
2. facile raggiungibilità (presenza di mezzi pubblici, parcheggi auto con posti riservati alle persone a ridotta capacità motoria);
3. visibilità e riconoscibilità (anche attraverso l'affissione del logo che certifica l'essere nodo del Centro regionale sulle discriminazioni);
4. capacità di veicolare comunicazioni scritte nelle principali lingue straniere;
5. assenza di barriere architettoniche;
6. spazi riservati per i colloqui;
7. spazi per l'attesa.

B) REQUISITI FUNZIONALI/OPERATIVI

1. utilizzo scheda RER/UNAR;
2. linea telefonica e indirizzo e-mail dedicate;
3. postazione informatica dedicata;
4. apertura settimanale con la previsione di un numero di ore dedicate esclusivamente alle attività di *front office*);
5. effettuazione colloqui in orari dedicati o previo appuntamento;
6. presenza di un orario stabile settimanale per le attività di *back office* (istruttoria di casi, raccolta informazioni, tenuta relazioni, dotazione e aggiornamento della mappa dei nodi antenna attivi sul territorio, degli altri eventuali soggetti in rete, dei loro riferimenti, orari, competenze ecc);
7. promozione in sede locale dei servizi forniti, dell'articolazione dei nodi antenna, delle modalità e degli orari di accesso;
8. presenza di operatori assegnati in modo stabile e continuativo;
9. individuazione di un referente tecnico dell'ente pubblico capofila (con funzioni di interfaccia sia con la rete locale che con la Regione E-R);
10. capacità di attivare le risorse informative presenti sul territorio per fornire risposte adeguate;
11. capacità di orientare l'utente verso altri punti antenna territoriali o soggetti competenti qualora la richiesta non risulti pertinente.

B1) REQUISITI OPERATIVI PER I SOLI PUNTI DI REFERENZA/NODI DI RACCORDO

Deve essere garantita la capacità di attivare:

- a) mediazione linguistica;
- b) consulenza legale;
- c) mediazione dei conflitti;
- d) percorsi di conciliazione.

C) REQUISITI OPERATIVI CONSIGLIATI (PER I SOLI PUNTI DI REFERENZA/NODI DI RACCORDO)

- attività settimanale minima di 4 ore con apertura minima per colloqui di 2 ore settimanali;
- postazione informatica dedicata con connessione a banda larga (almeno negli orari di apertura);
- stipula di protocolli di collaborazione locale;
- istituzione di tavoli di coordinamento locale e convocazione di incontri periodici.