



Scheda di domande/risposte frequenti sul 116000 e i Bambini Scomparsi

Bambini scomparsi

Cosa intendiamo per bambini scomparsi?

Il concetto di “scomparsa” comprende tutte quelle situazioni in cui si perdono le tracce di un bambino o di un adolescente, non si conosce il luogo preciso in cui un minore si trova e/o le circostanze in cui tale sparizione è avvenuta. I minori che scompaiono sono quindi i bambini che si perdono, che vengono rapiti, che sono sottratti da uno dei due genitori, i ragazzi italiani o stranieri che si allontanano volontariamente da casa o da un istituto.

Perché una giornata internazionale sui bambini scomparsi?

Questa giornata nasce per ricordare la scomparsa del piccolo Ethan Patz, rapito a New York il 25 maggio 1979 e per sensibilizzare le persone sulle vicende di questi bambini, lanciando un messaggio di solidarietà e speranza ai genitori che non hanno più loro notizie.

Servizio 116000

Che cos'è il 116000?

Il 116000 è una linea telefonica del Ministero dell'Interno e gestita da Telefono Azzurro, dedicata a chiunque voglia segnalare una situazione di scomparsa di un bambino o adolescente italiano o straniero.

Qual è il compito del 116000?

Compito del 116000 è di rispondere 24h su 24 alle segnalazioni provenienti dal territorio nazionale relativamente a situazioni di scomparsa di minori e supportare le indagini delle autorità competenti attraverso accordi e procedure che Telefono Azzurro ha definito con le Forze di Polizia.

Come è organizzato?

Il 116000 è organizzato in una centrale operativa dotata di operatori dedicati e adeguatamente formati da Telefono Azzurro per gestire queste segnalazioni, affiancati da volontari del servizio civile. Il servizio è dotato di procedure operative condivise con le Forze di Polizia e di una banca dati con l'indicazione delle Forze di Polizia competenti territorialmente.

Dove si trova il Servizio?

La centrale operativa del 116000 si trova fisicamente a Palermo presso una sede di Telefono Azzurro e risponde telefonicamente a segnalazioni provenienti da tutto il territorio nazionale.

Da dove è raggiungibile?

Da telefonia fissa e mobile di tutta Italia.

E' gratuito?

Sì

La segnalazione può essere anonima?

Sì, può esserlo.

Il Servizio può essere contattato anche da persone che non parlano l'italiano?

Si, gli operatori selezionati e formati da Telefono Azzurro parlano anche un inglese fluente.

Qual è il ruolo di Telefono Azzurro?

Telefono Azzurro è il Gestore del Servizio. Il 25 maggio 2009 presso il Ministero dell'Interno viene firmato il protocollo di affidamento della Linea 116000 a Telefono Azzurro.

Qual è il ruolo del Ministero dell'Interno?

Il Ministero dell'Interno è l'assegnatario del numero. Nel 2008, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha reso *disponibile e considerato riservato per l'uso da parte del Ministero dell'Interno, anche avvalendosi di soggetto esterno* la linea 116000.

Con chi collabora il 116000?

Il Servizio riceve le segnalazioni e le inoltra ai nodi competenti a livello locale delle Forze di Polizia (Polizia di Stato e Arma dei Carabinieri).

Cosa succede quando una persona contatta il 116000?

Risponderà un operatore dedicato e adeguatamente formato, in grado di raccogliere 24h su 24 informazioni relative alla scomparsa, all'avvistamento o al ritrovamento di un bambino/adolescente e di inoltrarle tempestivamente alle Forze di Polizia competenti attraverso un contatto telefonico e un messaggio di posta elettronica che partirà in automatico dopo la compilazione della scheda informatizzata di raccolta dati.

Di quali strumenti è dotato il Servizio?

L'operatore del 116000 ha diversi strumenti funzionali agli obiettivi del Servizio:

1. una scheda di raccolta dati e adeguata secondo le linee guida e gli standard internazionali;
2. delle procedure operative specifiche per ogni tipologia di segnalazione (scomparsa, avvistamento o ritrovamento) indipendentemente dalle cause e caratteristiche del caso (fuga, sottrazione da parte di un genitore, rapimento, etc.);
3. una banca dati organizzata e completa con i recapiti di tutti gli uffici e le Centrali/Sale operative presenti a livello nazionale di Polizia e Carabinieri.

Dall'estero si può contattare il Servizio?

Dall'estero risponderà, se operativo, il corrispettivo servizio presente a livello nazionale.

In quali Paesi è operativo il 116000?

Oltre all'Italia, anche Belgio, Francia, Grecia, Ungheria, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania e Slovacchia.

Risponde solo da telefonia fissa o anche mobile?

Da entrambe.

Come si possono avere informazioni sul Servizio?

Sul sito dedicato www.116-000.it oltre che su quelli di Telefono Azzurro (www.azzurro.it) e del Ministero dell'Interno (www.interno.it).

A chi si possono rivolgersi i giornalisti?

Responsabile della Comunicazione di Telefono Azzurro: Cristina Massara 347 7623250; cristina.massara@azzurro.it; responsabile Ufficio Stampa e Media Relations di Telefono Azzurro: Andrea Festuccia 347 7618090; andrea.festuccia@azzurro.it.

Che cos'è l'*Amber alert*?

Si tratta di un sistema computerizzato che diffonde l'informazione relativa alla scomparsa di un minore attraverso tutti i *media* elettronici disponibili.

Già nel 2007 l'attuale Ministro degli Esteri, allora vice presidente della Commissione Europea, Franco Frattini, aveva illustrato la necessità di attivare anche in Italia un sistema di allerta immediata. Negli Stati Uniti a partire dal 1996, il *National Centre for Missing and Exploited Children* (NECMEC) ha istituito l'*Amber Alert*, adottato, nel 2003, anche dal Quebec. In Europa nel Consiglio dei Ministri dell'Interno e della Giustizia, che si è svolto a Bruxelles il 27 e 28 Novembre 2008, si è discussa una pianificazione comune per l'istituzione di un sistema di *Child Alert* comune.

In quali Paesi è già attivo?

Francia, Belgio e Grecia