



## Servizio 116.000 – Linea diretta per i bambini scomparsi

### ASPETTI DESCRITTIVI

#### CORNICE EUROPEA

La Commissione Europea (*Decisioni n. 116 e n. 698 del 15 febbraio e del 29 ottobre 2007*) ha destinato l'arco di numerazione che inizia con 116 a servizi armonizzati a valenza sociale.

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* il "116000 - Linea telefonica diretta per i minori scomparsi".

Allo stato attuale, il 116.000 è **operativo anche in Belgio, Francia, Grecia, Ungheria, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania e Slovacchia**, Paesi con i quali Telefono Azzurro da anni collabora nel tentativo di costruire a livello europeo buone prassi e agevolare lo scambio di procedure di intervento sempre più efficaci nel contrastare la scomparsa di bambini e adolescenti italiani e stranieri.

#### IL 116.000 IN ITALIA

Dal 25 maggio 2009 la Linea 116.000 è attiva anche in Italia ed è **gestita da Telefono Azzurro, grazie alla firma di un Protocollo di Intesa con il Ministero dell'Interno.**

#### CHE COS'È IL 116.000?

Il 116.000 è un **Servizio dedicato a chiunque voglia segnalare la scomparsa, l'avvistamento o il ritrovamento di un bambino o di adolescente italiano o straniero.** 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.

#### OBIETTIVO E CARATTERISTICHE

**Compito del 116.000 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 definite. Il Servizio è organizzato in una **centrale operativa** collocata presso la sede di Palermo di Telefono Azzurro e dotata di operatori dedicati e adeguatamente formati per gestire queste segnalazioni, affiancati da volontari del servizio civile.

## STRUMENTI OPERATIVI

Gli strumenti operativi che utilizzeranno gli operatori del 116.000, per raccogliere le informazioni e inoltrarle alle Forze di Polizia, sono tre: una Scheda informatizzata di raccolta dati, una Banca dati e le Procedure operative.

**1. La scheda informatizzata di raccolta dati** costituisce uno strumento fondamentale per l'operatore del 116.000 per organizzare le informazioni raccolte durante la telefonata che andranno inoltrate – secondo specifiche procedure operative - alle Forze di Polizia competenti territorialmente. Le informazioni sono raccolte in quattro sezioni:

**Tabella 1. Sezioni della Scheda**

### Sezioni della Scheda

#### Sezione 1 - **TIPOLOGIA DELLA SCOMPARSA**

- Scomparsa di minore non altrimenti specificata
- Fuga da casa/istituto – allontanamento volontario/involontario
- Sottrazione di minore da parte di un genitore (nazionale/internazionale)
- Rapimento di Minore

#### Sezione 2 - **AVVISTAMENTO**

#### Sezione 3 - **RITROVAMENTO**

#### Sezione 4 – **AGGIORNAMENTO E FOLLOW UP**

**2. La banca dati.** Il Servizio è dotato di una banca dati organizzata e completa con i recapiti (numero di telefono, fax e indirizzo di posta elettronica) delle Forze di Polizia presenti a livello nazionale competenti nella gestione delle segnalazione che perverranno dal 116.000. Nello specifico, nella banca dati si troverà indicazione, per quanto concerne la Polizia di Stato, di tutte le Sale Operative, dei Commissariati di PS e delle Questure presenti sul territorio nazionale, mentre, per quanto concerne l'Arma dei Carabinieri, di tutte le Centrali Operative e dei Comandi Provinciali.

**Tabella 2. Procedure operative**

### Procedure Operative del Servizio 116000

- P.O. n. 1 Scomparsa/Avvistamento/Ritrovamento di un Minore Scomparso
- P.O. n. 2 Fuga da Casa/Allontanamento volontario e involontario
- P.O. n. 3 Sottrazione di Minore
- P.O. n. 4 Sottrazione Internazionale di Minore
- P.O. n. 5 Rapimento di Minore
- *Allegato 1 - Linee guida per la raccolta delle informazioni finalizzate alla segnalazione di situazioni di Scomparsa di minore*
- *Allegato 2 – Paesi aderenti alla Convenzione dell'Aja*
- *Allegato 3 – Mappatura dei Paesi in cui è attivo il 116.000*