

# Strumento di garanzia della qualità

## Esame della domanda di protezione internazionale





# **Strumento di garanzia della qualità dell'EUAA**

## **Esame della domanda di protezione internazionale**

### **1. Elementi sostanziali di una domanda**

- Colloquio personale
- Decisione di primo grado

### **2. Procedura di ammissibilità: concetto di paese terzo sicuro**

- Colloquio personale
- Decisione di primo grado



Manoscritto completato nel febbraio 2024.

Aggiornamento 2024

L'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), o chiunque agisca in suo nome, declina ogni responsabilità per l'uso dei contenuti della presente pubblicazione.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2025

Print	ISBN 978-92-9403-405-2	doi:10.2847/988533	BZ-09-23-289-IT-C
PDF	ISBN 978-92-9403-428-1	doi:10.2847/314575	BZ-09-23-289-IT-N

© Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), 2025

Illustrazione di copertina: D3Damon © iStock, 2019

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte. Per qualsiasi uso o riproduzione di elementi che non sono di proprietà dell'EUAA, potrebbe essere necessaria l'autorizzazione diretta dei rispettivi titolari dei diritti.





## Informazioni sul presente strumento

**Perché è stato sviluppato il presente strumento? L'obiettivo** di questo strumento di garanzia della qualità è di fornire agli Stati membri dell'UE e ai paesi associati (paesi EU+) un quadro comune per la valutazione e la garanzia della qualità interna.

Lo strumento presenta un quadro di criteri oggettivi e adottati di comune accordo per una revisione sistematica della qualità dei colloqui personali e delle decisioni in merito alle domande di protezione internazionale. Può essere utilizzato per diversi scopi tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la valutazione delle prestazioni, le revisioni periodiche della qualità, gli audit tematici, nonché per valutare la qualità a livello sia individuale sia di processo.

**Come è stato sviluppato lo strumento?** Il presente strumento di garanzia della qualità è stato sviluppato dall'EUAA in collaborazione con esperti degli Stati membri dell'UE+. Prima della sua messa a punto definitiva, lo strumento unitamente alle norme e agli indicatori in esso contenuti sono stati oggetto di consultazione con tutti i Paesi dell'UE+, la Commissione europea e l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati.

**Qual è la portata dello strumento?** Il presente strumento contiene norme e indicatori relativi al colloquio personale e alla decisione di primo grado per la valutazione dei casi sia nel merito (elementi sostanziali) sia in base ai motivi di ammissibilità (criterio noto come concetto di paese terzo sicuro).

**Esame nel merito**

**Procedura di ammissibilità  
(paesi terzi sicuri)**

A seconda della valutazione delle norme e degli indicatori esistenti e delle esigenze individuate, possono essere sviluppati norme e indicatori supplementari nel quadro delle attività di gestione della qualità dell'EUAA.

Lo strumento è stato ulteriormente sviluppato nel 2022 per dotarlo di una serie di norme e indicatori per l'esame di ammissibilità in base al concetto di paese terzo sicuro, in conformità dell'articolo 38 della direttiva 2011/32/UE<sup>(1)</sup>. Sono stati inoltre aggiunti ulteriori chiarimenti sulla metodologia di valutazione ed esempi per la valutazione degli indicatori. La presente guida è opera di esperti dei paesi UE+ con il prezioso contributo della Commissione europea e dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR). Si ringraziano i membri del gruppo di lavoro che hanno lavorato alla stesura della presente guida, tra i quali Evdokia Gouma, Daniel Kaspar e Anja Siebert. La stesura è stata facilitata e coordinata dall'EUAA. Prima della messa a punto definitiva è stata condotta una consultazione sullo strumento con tutti i paesi UE+ attraverso la rete dell'EUAA per le procedure di asilo. Lo strumento riporta le norme comuni adottate dal consiglio di amministrazione dell'EUAA il 2 aprile 2024.

(<sup>1</sup>) [Direttiva 2013/32/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale (rifusione) (GU L 180 del 29.6.2013, pag. 60).





**Chi dovrebbe utilizzare questo strumento?** Lo strumento è destinato a tutti coloro che effettuano la valutazione della qualità. L'utente è considerato un «**valutatore della qualità**». Nelle strutture nazionali i valutatori della qualità possono essere supervisori, specialisti della qualità o altri membri del personale con funzioni pertinenti. Inoltre, è uno strumento utile per i funzionari esaminatori e per qualsiasi soggetto che lavora o è attivo nel settore della protezione internazionale nel contesto dell'Unione europea.

### **Quali sono gli elementi dello strumento?**

Lo strumento comprende diversi elementi.

In primo luogo, lo strumento delinea **le norme e gli indicatori** applicabili al colloquio personale e alla decisione di primo grado sugli elementi sostanziali di una domanda di protezione internazionale nonché alla procedura di ammissibilità per i casi che rientrano nel concetto di paese terzo sicuro.

In secondo luogo, fornisce **la metodologia** sulla modalità di valutazione di tali norme e indicatori nella pratica.

Lo strumento contiene inoltre **ulteriori orientamenti** basati sulle descrizioni delle situazioni in cui gli indicatori potrebbero essere valutati come errori di lieve entità o rilevanti oppure contrassegnati come «non applicabili».

### **Quali formati dello strumento sono disponibili?**

Lo strumento è disponibile in diversi formati.

1. **Moduli di valutazione in formato PDF** per appunti presi a mano.
2. **Applicazione per lo strumento di garanzia della qualità:** un'applicazione che fornisce ai paesi UE+ uno strumento di garanzia della qualità integrato e di facile utilizzo, che permette di disporre di un processo interno di garanzia della qualità più snello ed efficiente e di funzioni di rendicontazione che forniscono approfondimenti sulla qualità complessiva dei colloqui e dei processi decisionali.

**Com'è collegato lo strumento ad altri strumenti dell'EUA?** Questo strumento e i suoi due moduli si basano su norme comuni concordate nelle guide pratiche dell'EUA riportate di seguito e dovrebbero essere letti in combinazione con tali guide.

- [La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale](#)
- [Practical Guide on Evidence and Risk Assessment](#) (Guida pratica sulla valutazione delle prove e del rischio)
- [Guida pratica dell'EASO: requisiti per poter beneficiare della protezione internazionale](#)
- [Guida pratica sull'esclusione per reati gravi \(di diritto comune\)](#)

Queste guide pratiche dovrebbero essere viste come documenti di orientamento e come utili strumenti di autovalutazione per i funzionari esaminatori.

Maggiori informazioni sui prodotti EUA sono disponibili sul sito <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>.





# Indice

<b>1. Norme e indicatori relativi agli elementi sostanziali di una domanda .....</b>	<b>7</b>
Colloquio personale .....	7
Avvio del colloquio.....	7
Svolgimento del colloquio .....	8
Elementi sostanziali del colloquio.....	9
Conclusione del colloquio .....	10
Registrazione del colloquio .....	11
Decisione di primo grado.....	11
Introduzione.....	12
Fondamento della domanda .....	12
Valutazione della credibilità .....	12
Valutazione del rischio.....	13
Analisi giuridica.....	14
Forma .....	15
Efficienza .....	15
<b>2. Norme e indicatori relativi alla procedura di ammissibilità: concetto di paese terzo sicuro.....</b>	<b>17</b>
Colloquio personale sull'ammissibilità.....	17
Avvio del colloquio.....	17
Svolgimento del colloquio .....	18
Elementi sostanziali del colloquio.....	19
Conclusione del colloquio .....	21
Registrazione del colloquio .....	21
Decisione di primo grado sull'ammissibilità.....	22
Introduzione.....	22
Fondamento della domanda .....	22
Valutazione della credibilità .....	23
Valutazione del rischio.....	24
Analisi giuridica.....	24
Forma .....	25
Efficienza .....	26





<b>3. Metodologia di valutazione</b> .....	<b>27</b>
Applicazione delle norme e degli indicatori.....	27
Conclusione .....	28
Struttura e processi di valutazione della qualità .....	28
<b>4. Feedback individuale</b> .....	<b>30</b>
<b>5. Relazione generale</b> .....	<b>32</b>
<b>6. Orientamenti situazionali</b> .....	<b>34</b>
Esame degli elementi sostanziali della domanda.....	34
Sachliche Bewertung der persönlichen Anhörung .....	35
Valutazione degli elementi sostanziali della decisione di primo grado.....	52
Procedura di ammissibilità: concetto di paese terzo sicuro .....	70
Valutazione del colloquio personale dal punto di vista dell'ammissibilità: concetto di paese terzo sicuro .....	71
Valutazione della decisione di primo grado dal punto di vista dell'ammissibilità: concetto di paese terzo sicuro .....	88
<b>Allegato I. Moduli di valutazione per appunti presi a mano</b> .....	<b>104</b>
Moduli di valutazione per l'esame degli elementi sostanziali.....	104
Moduli di valutazione per l'esame di ammissibilità (concetto di paese terzo sicuro).....	104

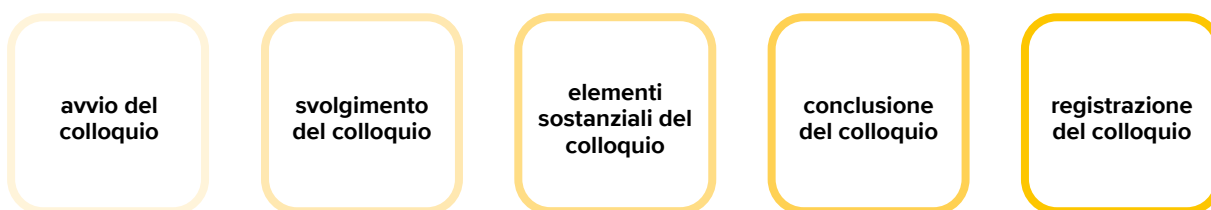




# 1. Norme e indicatori relativi agli elementi sostanziali di una domanda

## Colloquio personale

Le norme e gli indicatori in base ai quali valutare la qualità degli elementi sostanziali di un colloquio personale sono suddivisi nei seguenti temi:



Nel valutare se le norme sono state rispettate, i valutatori della qualità dovrebbero sempre prendere in considerazione il caso specifico in questione.

### Avvio del colloquio

<b>Norma</b>	<b>1.</b>	<b>Le esigenze particolari individuate in precedenza vengono trattate di conseguenza.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>1.1.</b>	Le esigenze particolari, individuate in precedenza, vengono tenute in considerazione nell'organizzazione del colloquio. <i>Ad esempio: genere appropriato di chi conduce il colloquio e/o dell'interprete; è presente un rappresentante per i minori non accompagnati; sono prese disposizioni pratiche per le persone con disabilità; sono attuate altre garanzie procedurali pertinenti.</i>

<b>Norma</b>	<b>2.</b>	<b>Al richiedente vengono fornite le informazioni necessarie.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>2.1.</b>	Vengono fornite informazioni sulle finalità del colloquio.
	<b>2.2.</b>	Vengono fornite informazioni riguardanti la riservatezza.
	<b>2.3.</b>	Vengono fornite informazioni sui ruoli di tutte le persone presenti.
	<b>2.4.</b>	Vengono fornite informazioni sull'obbligo del richiedente di collaborare.
	<b>2.5.</b>	Vengono fornite informazioni sulle pause e sulla possibilità di richiederle.
	<b>2.6.</b>	Vengono fornite altre informazioni obbligatorie conformemente alle normative e politiche del paese in questione.



<b>Norma</b>	<b>3.</b>	<b>Viene garantito che il richiedente e l'interprete si capiscano.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>3.1.</b>	Al richiedente viene chiesto se comprende l'interprete e viceversa. È incoraggiato a segnalare se non capisce una domanda durante il colloquio o se vi sono problemi di comunicazione.

<b>Norma</b>	<b>4.</b>	<b>Viene garantito che il richiedente sia in condizione di affrontare il colloquio.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>4.1.</b>	Viene chiesto al richiedente di confermare se si sente mentalmente e fisicamente pronto a sostenere il colloquio.
	<b>4.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio ha interpretato efficacemente i segnali che indicano che il colloquio non può avvenire.

## Svolgimento del colloquio

<b>Norma</b>	<b>5.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio dimostra un atteggiamento professionale nel corso dello stesso.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>5.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio instaura un buon rapporto con il richiedente.
	<b>5.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio utilizza un linguaggio appropriato, sensibile e oggettivo.
	<b>5.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio si rivolge al richiedente direttamente (usando la seconda persona).

<b>Norma</b>	<b>6.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio si assicura che tutte le persone presenti agiscano in conformità dei loro ruoli e gestisce efficacemente il colloquio.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>6.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio mantiene il controllo della situazione durante tutta la durata dello stesso.
	<b>6.2.</b>	Se durante il colloquio si crea una situazione difficile, questa viene gestita efficacemente, nella misura del possibile, dal funzionario che lo conduce.
	<b>6.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio si assicura che l'interprete agisca in conformità del suo ruolo e delle sue responsabilità.
	<b>6.4.</b>	Al rappresentante legale e/o ad altre persone presenti è data la possibilità di esercitare i loro diritti conformemente alle norme nazionali e sono autorizzati a intervenire quanto meno al termine del colloquio personale.
	<b>6.5.</b>	Vengono fatte delle pause se necessario o qualora richiesto e opportuno.



<b>Norma</b>	<b>7.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio si avvale di tecniche adeguate nel fare le domande.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>7.1.</b>	Il richiedente è invitato a fornire una descrizione libera dei motivi che lo hanno spinto a presentare domanda di protezione internazionale.
	<b>7.2.</b>	Ogni nuovo tema oggetto di discussione viene presentato al richiedente.
	<b>7.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio utilizza in modo adeguato le domande aperte e/o chiuse.
	<b>7.4.</b>	Le domande sono adattate alle capacità, alle circostanze individuali e al profilo del richiedente.
	<b>7.5.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio evita domande sterili quali, ad esempio: domande tendenziose; domande a scelta multipla; domande plurime; domande inutilmente ripetitive; domande irrilevanti.

## Elementi sostanziali del colloquio

<b>Norma</b>	<b>8.</b>	<b>Tutti i fatti materiali sono sufficientemente individuati ed esaminati.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>8.1.</b>	L'identità (compreso il paese di origine) del richiedente è sufficientemente accertata e le circostanze personali sono sufficientemente esaminate.
	<b>8.2.</b>	I problemi e/o le minacce del passato sono sufficientemente esaminati (cosa, chi, quando, dove, perché).
	<b>8.3.</b>	Viene esaminato il timore relativo al futuro.
	<b>8.4.</b>	La disponibilità di protezione nella zona di provenienza del paese d'origine viene sufficientemente esaminata.
	<b>8.5.</b>	La disponibilità di un'alternativa di protezione interna è sufficientemente esaminata.

<b>Norma</b>	<b>9.</b>	<b>I documenti e altre prove presentate a sostegno della domanda del richiedente sono gestiti in modo adeguato.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>9.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio esamina la pertinenza e la fonte di tutte le prove documentali o di altro tipo presentate a sostegno della domanda del richiedente.
	<b>9.2.</b>	Tutte le prove documentali o di altro tipo pertinenti presentate dal richiedente sono aggiunte al fascicolo.



<b>Norma</b>	<b>10.</b>	<b>Al richiedente viene offerta un'effettiva opportunità di affrontare le incongruenze e le discrepanze.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>10.1.</b>	Sono poste all'attenzione del richiedente tutte le incongruenze e le discordanze rilevanti e gli viene data la possibilità di chiarirle.

<b>Norma</b>	<b>11.</b>	<b>Se del caso, le considerazioni sull'esclusione sono adeguatamente esaminate.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>11.1.</b>	Le potenziali considerazioni sull'esclusione vengono correttamente individuate.
	<b>11.2.</b>	Le potenziali considerazioni sull'esclusione vengono sufficientemente esaminate.

<b>Norma</b>	<b>12.</b>	<b>Le politiche e gli orientamenti specifici sono seguiti correttamente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>12.1.</b>	Se del caso, la politica nazionale relativa al profilo specifico del richiedente è seguita correttamente. <i>Ad esempio, profili specifici potrebbero includere minori, vittime di tratta, potenziali vittime di mutilazioni genitali femminili, richiedenti con dichiarazioni relative all'orientamento sessuale e all'identità di genere, ecc.</i>
	<b>12.2.</b>	Se del caso, gli orientamenti specifici per paese relativi al colloquio sono seguiti correttamente.
	<b>12.3.</b>	Ove applicabile, le politiche relative all'applicazione di ulteriori motivi di protezione (ad esempio motivi umanitari, protezione per le vittime di tratta conformemente alle normative e politiche nazionali) sono seguite correttamente.

## Conclusione del colloquio

<b>Norma</b>	<b>13.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio segue le fasi previste durante la conclusione dello stesso.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>13.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio verifica se il richiedente ha compreso tutte le domande poste.
	<b>13.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio chiede al richiedente se desidera aggiungere qualcosa.
	<b>13.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio spiega chiaramente le fasi successive della procedura di asilo.



## Registrazione del colloquio

Norma	14.	Le norme di trascrizione/relazione dei colloqui vengono seguite in modo adeguato.
Indicatori	14.1.	Viene redatta una relazione accurata e fattuale comprensiva di tutti gli elementi sostanziali o una trascrizione del colloquio personale contenente elementi aggiuntivi, qualora opportuno conformemente alle normative e politiche nazionali.
	14.2.	Se del caso, viene effettuata una registrazione audio o audiovisiva conformemente alle normative e politiche nazionali.
	14.3.	Al richiedente viene offerta l'effettiva opportunità di formulare osservazioni e/o fornire chiarimenti oralmente e/o per iscritto in merito a eventuali traduzioni o idee errate contenute nella relazione/trascrizione del colloquio.

Tali norme e indicatori non sono intesi come esaustivi. Nel valutare la qualità complessiva del colloquio, potrebbe essere necessario tenere conto di ulteriori circostanze, per esempio in base alle procedure nazionali e/o alle specificità del caso.

### Specificità nazionali

*Si prega di inserire qui gli orientamenti aggiuntivi necessari per i valutatori della qualità per quanto riguarda le norme e gli indicatori per il colloquio personale.*

## Decisione di primo grado

Le norme e gli indicatori per la valutazione della qualità di una decisione di primo grado sugli elementi sostanziali della domanda di protezione internazionale sono suddivisi nei seguenti argomenti:



Nel valutare se le norme sono state rispettate, i valutatori della qualità dovrebbero sempre prendere in considerazione il caso specifico in questione.

## Introduzione

<b>Norma</b>	<b>1.</b>	<b>La decisione riporta correttamente i dati del richiedente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>1.1.</b>	La decisione riporta correttamente il nome, il paese d'origine e la zona di provenienza, la data di nascita e il numero di fascicolo, oltre ad altre informazioni richieste dalla politica nazionale.

<b>Norma</b>	<b>2.</b>	<b>Se applicabile, la decisione comprende una sintesi concisa e accurata dell'esperienza precedente di immigrazione del richiedente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>2.1.</b>	La decisione contiene una sintesi concisa e accurata di eventuali domande e i precedenti in materia di immigrazione del richiedente, conformemente alla politica nazionale.

## Fondamento della domanda

<b>Norma</b>	<b>3.</b>	<b>Il fondamento della domanda illustra correttamente tutti i fatti materiali, i timori per il futuro e gli elementi di prova.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>3.1.</b>	Tutti i fatti materiali sono correttamente individuati e dichiarati.
	<b>3.2.</b>	Il fondamento della domanda specifica correttamente chi e cosa teme il richiedente e/o perché non può tornare nel paese di origine o di residenza abituale.
	<b>3.3.</b>	Le prove (documentali o di altro tipo) presentate dal richiedente sono delineate correttamente in conformità della prassi nazionale.

## Valutazione della credibilità

<b>Norma</b>	<b>4.</b>	<b>La credibilità di ogni fatto materiale è valutata correttamente, compresa l'identità e il paese di origine del richiedente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>4.1.</b>	Ogni fatto materiale è formulato correttamente.
	<b>4.2.</b>	Le prove (dichiarazioni del richiedente, prove documentali o di altro tipo) sono collegate correttamente a ciascun fatto materiale.
	<b>4.3.</b>	Gli indicatori interni di credibilità sono applicati e analizzati correttamente, compresa la valutazione e le spiegazioni degli indicatori.
	<b>4.4.</b>	Gli indicatori di credibilità esterna sono applicati e analizzati correttamente, compresa la valutazione e le spiegazioni degli indicatori.



<b>Norma</b>	<b>4.</b>	<b>La credibilità di ogni fatto materiale è valutata correttamente, compresa l'identità e il paese di origine del richiedente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>4.5.</b>	Il concetto di plausibilità è applicato obiettivamente.
	<b>4.6.</b>	Nella decisione sono utilizzate solo le incongruenze/discordanze che sono state sottoposte al richiedente per osservazioni.
	<b>4.7.</b>	Le informazioni sul paese di origine ( <i>Country of Origin Information</i> , COI) sono pertinenti, aggiornate e correttamente provviste di riferimenti.

<b>Norma</b>	<b>5.</b>	<b>Viene fatta una chiara constatazione in merito a ogni fatto materiale.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>5.1.</b>	Per ogni fatto materiale, la decisione indica chiaramente se è stato accettato o respinto.
	<b>5.2.</b>	Laddove necessario, l'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche <sup>(1)</sup> viene applicato correttamente.

<b>Norma</b>	<b>6.</b>	<b>Vengono applicati il grado di intensità e l'onere della prova corretti.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>6.1.</b>	Nel valutare i fatti materiali viene applicato il grado di intensità della prova corretto, secondo gli orientamenti nazionali.
	<b>6.2.</b>	L'onere della prova è applicato correttamente nella valutazione dei fatti materiali.
	<b>6.3.</b>	Le circostanze e i fattori individuali quali l'età, il genere, l'istruzione e i traumi sono correttamente individuati e presi in considerazione nel valutare la capacità del richiedente di motivare la sua domanda.

## Valutazione del rischio

<b>Norma</b>	<b>7.</b>	<b>Il rischio in caso di rimpatrio è valutato in modo accurato e completo.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>7.1.</b>	La decisione individua e valuta correttamente il rischio in caso di rimpatrio (chi, cosa, perché e in quali circostanze) e tiene conto delle circostanze individuali del richiedente.
	<b>7.2.</b>	Se del caso, la decisione tiene correttamente conto della persecuzione subita in passato nella valutazione del rischio in caso di rimpatrio.
	<b>7.3.</b>	Nella valutazione del rischio in caso di rimpatrio è applicato il grado di intensità della prova corretto (ragionevole grado di probabilità).
	<b>7.4.</b>	Le COI sono pertinenti, aggiornate e correttamente provviste di riferimenti.

(<sup>1</sup>) [Direttiva 2011/95/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, recante norme sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per i rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, nonché sul contenuto della protezione riconosciuta (direttiva qualifiche).



## Analisi giuridica

Norma	8.	È valutato correttamente un timore fondato di subire persecuzioni.
Indicatori	8.1.	La fondatezza del rischio individuato viene valutata correttamente.
	8.2.	Viene valutato correttamente se il trattamento dichiarato equivale o meno a persecuzione.

Norma	9.	I motivi di persecuzione sono individuati e valutati correttamente.
Indicatori	9.1.	La decisione individua e valuta correttamente tutti i motivi di persecuzione applicabili.
	9.2.	Il collegamento (nesso) tra la persecuzione e il/i motivo/i è valutato correttamente.

Norma	10.	Il rischio reale di danno grave ai sensi dell'articolo 15 della direttiva qualifiche <sup>(2)</sup> è individuato e valutato correttamente.
Indicatori	10.1.	La decisione valuta correttamente l'applicabilità dell'articolo 15, lettera a): «condanna o esecuzione della pena di morte».
	10.2.	La decisione valuta correttamente l'applicabilità dell'articolo 15, lettera b): «tortura o altra forma di pena o trattamento inumano o degradante».
	10.3.	La decisione valuta correttamente l'applicabilità dell'articolo 15, lettera c): «minaccia grave e individuale alla vita o alla persona di un civile derivante dalla violenza indiscriminata in situazioni di conflitto armato interno o internazionale».

Norma	11.	Viene valutata correttamente la disponibilità e l'accessibilità di protezione nel paese di origine.
Indicatori	11.1.	La disponibilità e l'accessibilità della protezione nella zona di provenienza del richiedente è valutata correttamente.
	11.2.	È valutata correttamente l'applicabilità di un'alternativa di protezione interna, compresa la sua ragionevolezza.

<sup>(2)</sup> [Direttiva 2011/95/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, recante norme sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per i rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, nonché sul contenuto della protezione riconosciuta (direttiva qualifiche).



<b>Norma</b>	<b>12.</b>	<b>Se del caso, i motivi di esclusione sono individuati e valutati correttamente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>12.1.</b>	I motivi di esclusione vengono individuati e valutati correttamente.
	<b>12.2.</b>	La responsabilità individuale viene valutata correttamente.
	<b>12.3.</b>	Vengono applicati il grado di intensità e l'onere della prova corretti.

<b>Norma</b>	<b>13.</b>	<b>Se del caso, i motivi di protezione aggiuntivi sono applicati correttamente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>13.1.</b>	Se del caso, i motivi di protezione aggiuntivi (ad esempio, motivi umanitari) sono applicati correttamente.

## Forma

<b>Norma</b>	<b>14.</b>	<b>La decisione segue una struttura corretta e contiene tutti gli elementi obbligatori.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>14.1.</b>	La decisione segue una struttura e un formato corretti conformemente alle politiche nazionali.
	<b>14.2.</b>	Al richiedente vengono fornite informazioni su come impugnare una decisione per iscritto o con mezzi elettronici.

<b>Norma</b>	<b>15.</b>	<b>La decisione è redatta in modo professionale.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>15.1.</b>	Il ragionamento non è basato su congetture.
	<b>15.2.</b>	Il linguaggio della decisione è appropriato, sensibile e oggettivo.
	<b>15.3.</b>	Le regole grammaticali e ortografiche sono rispettate.

## Efficienza

<b>Norma</b>	<b>16.</b>	<b>La decisione è emessa secondo i termini prescritti.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>16.1.</b>	La decisione è emessa secondo i termini prescritti conformemente alle normative e politiche nazionali.

Le norme e gli indicatori non sono da considerarsi esaustivi. Nel valutare la qualità complessiva della decisione di primo grado, potrebbe essere necessario tenere conto di circostanze supplementari, per esempio in base alle procedure nazionali e/o alle specificità del caso.





### Specificità nazionali

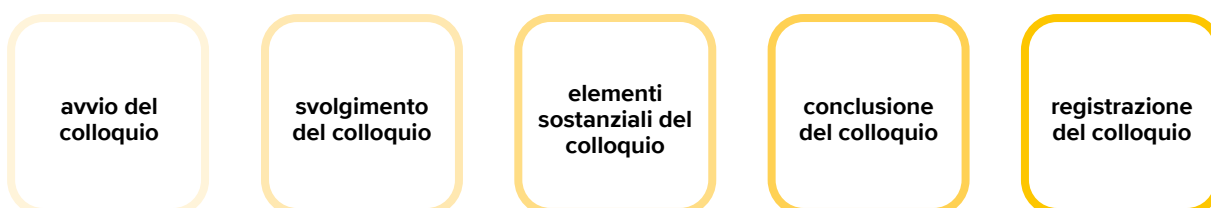
*Si prega di inserire qui eventuali orientamenti aggiuntivi necessari per i valutatori della qualità per quanto riguarda le norme e gli indicatori per la decisione di primo grado sugli elementi sostanziali della domanda.*





## 2. Norme e indicatori relativi alla procedura di ammissibilità: concetto di paese terzo sicuro

### Colloquio personale sull'ammissibilità



#### Avvio del colloquio

<b>Norma</b>	<b>1.</b>	<b>Le esigenze particolari individuate precedentemente vengono trattate a seconda dei casi.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>1.1.</b>	Le esigenze particolari, individuate in precedenza, vengono tenute in considerazione nell'organizzazione del colloquio. <i>Ad esempio:</i> <i>genere appropriato di chi conduce il colloquio e/o dell'interprete;</i> <i>è presente un rappresentante in caso di minori non accompagnati;</i> <i>sono prese disposizioni pratiche per le persone con disabilità;</i> <i>sono attuate altre garanzie procedurali pertinenti.</i>

<b>Norma</b>	<b>2.</b>	<b>Al richiedente vengono fornite le informazioni necessarie.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>2.1.</b>	Sono fornite informazioni sull'obiettivo del colloquio di ammissibilità, sul concetto di paese terzo sicuro e sulla possibilità di contestarlo.
	<b>2.2.</b>	Vengono fornite informazioni riguardanti la riservatezza.
	<b>2.3.</b>	Vengono fornite informazioni sui ruoli di tutte le persone presenti.
	<b>2.4.</b>	Vengono fornite informazioni sull'obbligo del richiedente di collaborare.
	<b>2.5.</b>	Vengono fornite informazioni sulle pause e sulla possibilità di richiederle.
	<b>2.6.</b>	Sono fornite altre informazioni obbligatorie sulla procedura di ammissibilità conformemente alla legislazione e alle politiche nazionali.



<b>Norma</b>	<b>3.</b>	<b>Viene assicurato che il richiedente e l'interprete si capiscano.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>3.1.</b>	Al richiedente viene chiesto se comprende l'interprete (e viceversa) e viene incoraggiato a segnalare se non capisce una domanda durante il colloquio o se vi sono problemi di comunicazione.

<b>Norma</b>	<b>4.</b>	<b>Viene assicurato che il richiedente sia in condizione di affrontare il colloquio.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>4.1.</b>	Viene chiesto al richiedente di confermare se si sente mentalmente e fisicamente pronto a sostenere il colloquio.
	<b>4.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio ha interpretato efficacemente i segnali che indicano che il colloquio non può avvenire.

## Svolgimento del colloquio

<b>Norma</b>	<b>5.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio dimostra un atteggiamento professionale nel corso dello stesso.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>5.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio instaura un buon rapporto con il richiedente.
	<b>5.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio utilizza un linguaggio appropriato, sensibile e oggettivo.
	<b>5.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio si rivolge al richiedente direttamente (usando la seconda persona).

<b>Norma</b>	<b>6.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio si assicura che tutte le persone presenti agiscano in conformità dei loro ruoli e gestisce efficacemente il colloquio.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>6.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio mantiene il controllo della situazione durante tutta la durata dello stesso.
	<b>6.2.</b>	Se durante il colloquio si crea una situazione difficile, questa viene gestita efficacemente, nella misura del possibile, dal funzionario che lo conduce.
	<b>6.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio si assicura che l'interprete agisca in conformità del suo ruolo e delle sue responsabilità.
	<b>6.4.</b>	Il rappresentante legale e/o altre persone presenti possono esercitare i loro diritti conformemente alle norme nazionali e sono autorizzati a intervenire quanto meno al termine del colloquio personale.
	<b>6.5.</b>	Vengono fatte delle pause se necessario o qualora richiesto e opportuno.



Norma	7.	<b>Il funzionario che conduce il colloquio si avvale di tecniche adeguate nel fare le domande.</b>
Indicatori	7.1.	Il richiedente è incoraggiato a fornire un racconto libero sulle ragioni per cui il paese terzo non è sicuro ai fini del rimpatrio.
	7.2.	Ogni nuovo tema oggetto di discussione viene presentato al richiedente.
	7.3.	Il funzionario che conduce il colloquio utilizza in modo adeguato le domande aperte e/o chiuse.
	7.4.	Le domande sono adattate alle capacità, alle circostanze individuali e al profilo del richiedente.
	7.5.	Il funzionario che conduce il colloquio evita domande sterili quali, ad esempio: domande tendenziose; domande a scelta multipla; domande plurime; domande inutilmente ripetitive; domande irrilevanti.

## Elementi sostanziali del colloquio

Norma	8.	<b>Sono individuati ed esaminati fatti materiali sulla sicurezza o meno del paese terzo per il richiedente</b>
Indicatori	8.1.	L'identità (compreso il paese di origine) del richiedente è sufficientemente accertata e le circostanze personali sono sufficientemente esaminate.
	8.2.	Al richiedente viene data la possibilità di spiegare perché il paese terzo non è sicuro in considerazione delle sue circostanze specifiche.
	8.3.	I problemi incontrati in passato e/o le minacce alla vita e alla libertà a causa della razza, della religione, della nazionalità, dell'appartenenza a un particolare gruppo sociale o delle opinioni politiche sono sufficientemente esaminati (cosa, chi, quando, dove, perché) per quanto riguarda il paese terzo.
	8.4.	Il rischio di danno grave è sufficientemente analizzato (cosa, chi, quando, dove, perché) per quanto riguarda il paese terzo.
	8.5.	Sono esaminati i fatti relativi al rispetto del principio di <i>non-refoulement</i> (non respingimento) e al divieto di allontanamento, in violazione del diritto a non essere sottoposti a tortura e a trattamenti crudeli, inumani o degradanti.
	8.6.	Sono esaminati i fatti relativi alla possibilità di richiedere lo status di rifugiato e di ricevere protezione conformemente alla convenzione di Ginevra.
	8.7.	È analizzato il collegamento tra il richiedente e il paese terzo in questione, secondo il quale sarebbe ragionevole per detta persona recarsi in tale paese.
	8.8.	È esaminato il timore relativo al futuro.



<b>Norma</b>	<b>9.</b>	<b>I documenti e altre prove presentate a sostegno della domanda del richiedente sono gestiti in modo adeguato.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>9.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio esamina la pertinenza e la fonte di tutte le prove documentali o di altro tipo presentate a sostegno della domanda del richiedente.
	<b>9.2.</b>	Tutte le prove documentali o di altro tipo pertinenti presentate dal richiedente sono aggiunte al fascicolo.

<b>Norma</b>	<b>10.</b>	<b>Al richiedente viene offerta un'effettiva opportunità di affrontare le incongruenze e le discrepanze.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>10.1.</b>	Tutte le incongruenze e le discordanze significative sono poste all'attenzione del richiedente e gli viene data la possibilità di affrontarle.

<b>Norma</b>	<b>11.</b>	<b>Se del caso, le considerazioni sull'esclusione sono adeguatamente esaminate.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>11.1.</b>	Le potenziali considerazioni in materia di esclusione sono correttamente individuate e indicate (da esplorare ulteriormente nel colloquio sugli elementi sostanziali che può seguire in base alle prassi nazionali).

<b>Norma</b>	<b>12.</b>	<b>Le politiche e gli orientamenti specifici sono seguiti correttamente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>12.1.</b>	Se del caso, la politica nazionale relativa al profilo specifico del richiedente è seguita correttamente. <i>Ad esempio, profili specifici potrebbero includere minori non accompagnati, vittime della tratta, potenziali vittime di mutilazioni genitali femminili, richiedenti con dichiarazioni relative all'orientamento sessuale e all'identità di genere, ecc.</i>
	<b>12.2.</b>	Se del caso, le linee guida specifiche per paese relative al colloquio sono seguite correttamente.
	<b>12.3.</b>	Ove applicabile, le politiche relative all'applicazione di ulteriori motivi di protezione (ad esempio motivi umanitari, protezione per le vittime di tratta conformemente alle normative e politiche del paese in questione) sono seguite correttamente.



## Conclusione del colloquio

Norma	13.	Il funzionario che conduce il colloquio segue le fasi previste durante la conclusione dello stesso.
Indicatori	13.1.	Il funzionario che conduce il colloquio verifica se il richiedente ha compreso tutte le domande poste.
	13.2.	Il funzionario che conduce il colloquio chiede al richiedente se desidera aggiungere qualcosa.
	13.3.	Il funzionario che conduce il colloquio spiega chiaramente le fasi successive della procedura di asilo.

## Registrazione del colloquio

Norma	14.	Le norme di trascrizione/relazione dei colloqui vengono seguite in modo adeguato.
Indicatori	14.1.	Viene redatta una relazione accurata e fattuale comprensiva di tutti gli elementi sostanziali o una trascrizione del colloquio personale. Se del caso, contiene elementi aggiuntivi in virtù delle normative e politiche nazionali.
	14.2.	Se del caso, viene effettuata una registrazione audio o audiovisiva conformemente alle normative e politiche nazionali.
	14.3.	Al richiedente viene offerta l'effettiva opportunità di formulare osservazioni e/o fornire chiarimenti oralmente e/o per iscritto in merito a eventuali traduzioni o idee errate contenute nella relazione/ trascrizione del colloquio.

Tali norme e indicatori non sono intesi come esaustivi. Nel valutare la qualità complessiva del colloquio, potrebbe essere necessario tenere conto di ulteriori circostanze, per esempio in base alle procedure nazionali e/o alle specificità del caso.

### Specificità nazionali

*Si prega di inserire qui gli orientamenti aggiuntivi necessari per i valutatori della qualità per quanto riguarda le norme e gli indicatori per il colloquio personale.*



## Decisione di primo grado sull'ammissibilità



### Introduzione

<b>Norma</b>	<b>1.</b>	<b>La decisione riporta correttamente i dati del richiedente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>1.1.</b>	La decisione riporta correttamente il nome, il paese d'origine e la zona di provenienza, la data di nascita e il numero di fascicolo, oltre ad altre informazioni richieste dalla politica nazionale.

<b>Norma</b>	<b>2.</b>	<b>Qualora applicabile, la decisione comprende una sintesi concisa e accurata dell'esperienza precedente di immigrazione del richiedente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>2.2.</b>	La decisione contiene una sintesi concisa e accurata di eventuali domande e i precedenti in materia di immigrazione del richiedente, conformemente alla politica nazionale.

### Fondamento della domanda

<b>Norma</b>	<b>3.</b>	<b>Il fondamento della domanda illustra correttamente tutti i fatti materiali, i timori per il futuro e gli elementi di prova.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>3.1.</b>	Tutti i fatti materiali pertinenti per stabilire se il paese terzo sia sicuro per il richiedente sono correttamente individuati e dichiarati.
	<b>3.2.</b>	Il fondamento della domanda specifica correttamente chi e cosa teme il richiedente e perché nel contesto del paese terzo.
	<b>3.3.</b>	Le prove (documentali o di altro tipo) presentate dal richiedente sono delineate correttamente in conformità della prassi nazionale.



## Valutazione della credibilità

<b>Norma</b>	<b>4.</b>	<b>La credibilità di ogni fatto materiale è valutata correttamente, compresa l'identità e il paese di origine del richiedente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>4.1.</b>	Ogni fatto materiale è formulato correttamente.
	<b>4.2.</b>	Le prove (dichiarazioni del richiedente, prove documentali o di altro tipo) sono collegate correttamente a ciascun fatto materiale.
	<b>4.3.</b>	Gli indicatori interni di credibilità sono applicati e analizzati correttamente, compresa la valutazione e le spiegazioni degli indicatori.
	<b>4.4.</b>	Gli indicatori di credibilità esterna sono applicati e analizzati correttamente, compresa la valutazione e le spiegazioni degli indicatori.
	<b>4.5.</b>	Il concetto di plausibilità è applicato obiettivamente.
	<b>4.6.</b>	Nella decisione sono utilizzate solo le incongruenze/discordanze che sono state sottoposte all'attenzione del richiedente affinché potesse presentare osservazioni.
	<b>4.7.</b>	Le COI sono pertinenti, aggiornate e correttamente provviste di riferimenti.

<b>Norma</b>	<b>5.</b>	<b>Viene fatta una chiara constatazione in merito a ogni fatto materiale.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>5.1.</b>	Per ogni fatto materiale, la decisione indica chiaramente se è stato accettato o respinto.
	<b>5.2.</b>	Laddove necessario, l'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche <sup>(3)</sup> viene applicato correttamente.

<b>Norma</b>	<b>6.</b>	<b>Vengono applicati il grado di intensità e l'onere della prova corretti.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>6.1.</b>	Nel valutare i fatti materiali viene applicato il grado di intensità della prova corretto, secondo gli orientamenti nazionali.
	<b>6.2.</b>	L'onere della prova è applicato correttamente nella valutazione dei fatti materiali.
	<b>6.3.</b>	Le circostanze e i fattori individuali quali l'età, il genere, l'istruzione e i traumi sono correttamente individuati e presi in considerazione nel valutare la capacità del richiedente di motivare la sua domanda.

<sup>(3)</sup> [Direttiva 2011/95/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, recante norme sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per i rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, nonché sul contenuto della protezione riconosciuta.



## Valutazione del rischio

<b>Norma</b>	<b>7.</b>	<b>Il rischio al momento del rimpatrio nel paese terzo è valutato in modo accurato e completo.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>7.1.</b>	La decisione individua e valuta correttamente il rischio al momento del rimpatrio (chi, cosa, perché e in quali circostanze), nel contesto del paese terzo.
	<b>7.2.</b>	Nella valutazione del rischio in caso di rimpatrio è applicato il livello di prova corretto (ragionevole grado di probabilità).
	<b>7.3.</b>	Le COI relative al paese terzo sono pertinenti, aggiornate e correttamente provviste di riferimenti.
	<b>7.4.</b>	Le circostanze specifiche del richiedente sono prese in considerazione e valutate correttamente per quanto riguarda la sicurezza del paese e il collegamento con il richiedente.

## Analisi giuridica

<b>Norma</b>	<b>8.</b>	<b>La minaccia alla vita e alla libertà o il rischio di danno grave sono individuati e valutati correttamente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>8.1.</b>	La fondatezza del rischio individuato viene valutata correttamente.
	<b>8.2.</b>	Se del caso, la decisione individua e valuta correttamente tutti i motivi applicabili della minaccia per la vita e la libertà (a causa della razza, della religione, della nazionalità, dell'appartenenza a un determinato gruppo sociale o delle opinioni politiche).
	<b>8.3.</b>	La decisione valuta correttamente il rischio reale di danno grave (ad esempio tortura, trattamenti o punizioni inumani e degradanti), se applicabile.

<b>Norma</b>	<b>9.</b>	<b>Il rispetto del principio di <i>non-refoulement</i> conformemente alla convenzione di Ginevra e il divieto di allontanamento sono rispettati.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>9.1.</b>	Il rispetto del principio di <i>non-refoulement</i> conformemente alla convenzione di Ginevra è individuato e valutato correttamente.
	<b>9.2.</b>	È individuato e valutato correttamente il divieto di allontanamento in violazione del diritto a non subire torture né trattamenti crudeli, disumani o degradanti, sancito dal diritto internazionale.



<b>Norma</b>	<b>10.</b>	<b>La reale possibilità di richiedere lo status di rifugiato e, se riconosciuto tale, di ricevere protezione in conformità della Convenzione di Ginevra è applicata nel paese terzo interessato.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>10.1.</b>	La reale possibilità di richiedere lo status di rifugiato è valutata correttamente.
	<b>10.2.</b>	Se il soggetto è considerato un rifugiato, viene valutata correttamente la possibilità di ricevere protezione in conformità della Convenzione di Ginevra.

<b>Norma</b>	<b>11.</b>	<b>È accertato un collegamento tra il richiedente e il paese terzo in questione, secondo il quale sarebbe ragionevole per detta persona recarsi in tale paese.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>11.1.</b>	È individuato e valutato correttamente un collegamento tra il richiedente e il paese terzo in questione in base al quale sarebbe ragionevole per detta persona recarsi in tale paese.

<b>Norma</b>	<b>12.</b>	<b>Se del caso, i motivi di protezione aggiuntivi sono applicati correttamente.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>12.1.</b>	Laddove applicabile, i motivi di protezione aggiuntivi (ad esempio la protezione per le vittime di tratta conformemente alle normative e politiche nazionali) sono applicati correttamente.

## Forma

<b>Norma</b>	<b>13.</b>	<b>La decisione segue una struttura corretta e contiene tutti gli elementi obbligatori.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>13.1.</b>	La decisione segue una struttura e un formato corretti conformemente alle politiche nazionali.
	<b>13.2.</b>	Al richiedente vengono fornite informazioni su come impugnare una decisione per iscritto o con mezzi elettronici.

<b>Norma</b>	<b>14.</b>	<b>La decisione è redatta in modo professionale.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>14.1.</b>	Il ragionamento non è basato su congetture.
	<b>14.2.</b>	Il linguaggio della decisione è appropriato, sensibile e oggettivo.
	<b>14.3.</b>	Le regole grammaticali e ortografiche sono rispettate.



## Efficienza

<b>Norma</b>	<b>15.</b>	<b>La decisione è emessa secondo i termini prescritti.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>15.1.</b>	La decisione è emessa secondo i termini prescritti conformemente alle normative e politiche nazionali.

Le norme e gli indicatori non sono da considerarsi esaustivi. Nel valutare la qualità complessiva della decisione di primo grado, potrebbe essere necessario tenere conto di circostanze supplementari, per esempio in base alle procedure nazionali e/o alle specificità del caso.

### Specificità nazionali

*Si prega di inserire qui gli eventuali orientamenti aggiuntivi necessari per i valutatori della qualità per quanto riguarda le norme e gli indicatori per la decisione di primo grado sull'ammissibilità della domanda.*



### 3. Metodologia di valutazione

Spetta a ciascuna autorità nazionale decidere lo scopo e la metodologia della valutazione della qualità da essa condotta, ad esempio il modo in cui è istituzionalizzata e organizzata, il campione di casi valutati, i tempi e la frequenza dei controlli di qualità, le modalità di comunicazione dei risultati, ecc.

Il presente strumento mira a fornire una soluzione flessibile che possa essere applicata in diversi contesti nazionali. La sezione seguente illustra la metodologia di valutazione proposta per l'applicazione delle norme e degli indicatori di cui sopra. Inoltre, sottolinea alcuni esempi di buone prassi individuate da esperti nel campo della garanzia di qualità.

#### Applicazione delle norme e degli indicatori

Gli elenchi di norme e indicatori rappresentano orientamenti sugli elementi essenziali da prendere in considerazione per valutare la qualità di un colloquio o di una decisione di primo grado. Non possono essere considerati esaustivi e, nel valutare la qualità complessiva di un colloquio o di una decisione, i valutatori della qualità dovrebbero tenere conto di eventuali elementi aggiuntivi applicabili.

La valutazione di ciascun **indicatore** rientra nelle seguenti quattro diverse categorie.

Corretto	Errore di lieve entità	Errore rilevante	Non applicabile
Un indicatore dovrebbe essere contrassegnato come «corretto» quando i requisiti di qualità sono adeguatamente soddisfatti.	Un indicatore dovrebbe essere contrassegnato come «errore di lieve entità» quando l'errore rilevato non pregiudica la qualità complessiva del colloquio o della decisione e non influisce sull'esito della domanda. Inoltre, non vi sono rischi apparenti o conseguenze negative per il richiedente, l'autorità accertante o lo Stato.	Un indicatore dovrebbe essere contrassegnato come «errore rilevante» quando l'errore rilevato pregiudica la qualità complessiva del colloquio o della decisione e può influire sull'esito della domanda. Inoltre, esistono rischi potenziali o conseguenze negative per il richiedente, l'autorità accertante o lo Stato.	Un indicatore potrebbe essere contrassegnato come «non applicabile» a seconda del sistema nazionale, del metodo di valutazione e/o del singolo caso.



È possibile che per un determinato indicatore siano disponibili opzioni di valutazione limitate a causa della sua natura e della sua applicabilità. Ad esempio, un errore relativo ad alcuni indicatori avrebbe sempre un impatto significativo sulla qualità complessiva. Pertanto, l'opzione «Errore di lieve entità» non sarebbe disponibile per tali indicatori. In alternativa, alcuni aspetti avrebbero un impatto minimo sulla qualità complessiva. Per tali indicatori, l'opzione «Errore rilevante» non sarebbe disponibile. Alcuni indicatori si applicherebbero solo in alcuni casi (ad esempio esigenze particolari, considerazioni di esclusione) – per questi sarebbe disponibile l'opzione «non applicabile». Ciò è riportato nei moduli di valutazione di cui all'**allegato I**.

Per quanto riguarda in particolare il colloquio personale, la portata della valutazione può variare in base alla definizione stessa della valutazione della qualità. Alcuni indicatori sarebbero misurabili solo quando il valutatore della qualità è presente durante il colloquio e/o sulla base di una registrazione audio/audiovisiva e, qualora la revisione fosse basata esclusivamente sul verbale del colloquio, sarebbe difficile o impossibile effettuare la valutazione.

## Conclusione

Oltre alla valutazione di ciascun indicatore, il valutatore della qualità dovrebbe fornire le proprie **conclusioni sugli errori di lieve entità e rilevanti** del colloquio o della decisione nonché **raccomandazioni sullo svolgimento di un eventuale follow-up**. Ciò dovrebbe essere riportato nelle due caselle disponibili nello strumento.

### Conclusione

Una conclusione sulla qualità complessiva, che evidenzi le buone prassi, i punti deboli e le raccomandazioni individuati nonché il modo in cui il colloquio personale o la decisione di primo grado potrebbero essere ulteriormente migliorati.

### Follow-up

Una conclusione secondo la quale il colloquio non consente di adottare una decisione effettiva e corretta o la decisione probabilmente non è corretta può richiedere un follow-up immediato [ad esempio, la conduzione di un ulteriore colloquio, la modifica di una decisione (oppure un progetto di decisione) o persino la revoca di una decisione, se possibile all'interno del sistema nazionale].

## Struttura e processi di valutazione della qualità

Il contesto della valutazione della qualità nei paesi UE+ può variare. Può esistere una struttura permanente con un gruppo di revisori della qualità, oppure la funzione può essere condivisa con le autorità di vigilanza o possono essere organizzati esercizi ad hoc di valutazione della qualità. In ogni caso, è essenziale garantire che le norme e gli indicatori di qualità siano applicati in modo coerente in tutto il sistema.



### Buone prassi: coerenza nell'applicazione delle norme e degli indicatori

È importante garantire la coerenza nella valutazione dei diversi indicatori. Di seguito sono riportati alcuni esempi di come ciò possa essere realizzato nella pratica.

- ▶ All'inizio di un nuovo esercizio di valutazione della qualità, i valutatori della qualità esaminano lo stesso campione di casi, li valutano, li confrontano e quindi discutono i risultati per giungere a un punto di vista comune sul modo in cui si applicano i diversi indicatori.
- ▶ Nell'ambito di un esercizio continuo di valutazione della qualità si possono tenere periodicamente ulteriori riunioni per garantire la coerenza nell'applicazione delle norme e degli indicatori di qualità.
- ▶ Anche consultazioni periodiche tra i diversi membri del personale con funzioni di valutazione della qualità (ad esempio, autorità di vigilanza e revisori della qualità) possono essere utili per l'applicazione coerente delle norme e degli indicatori quando sono coinvolti più soggetti.
- ▶ Il presente strumento contiene alcuni esempi di ciò che potrebbe essere qualificato come «errore di lieve entità» o «errore rilevante» al fine di facilitare ulteriormente un'interpretazione coerente delle norme e degli indicatori (capitolo 6). Gli Stati membri sono incoraggiati a sviluppare ulteriormente questi esempi basandosi su specifici requisiti e prassi nazionali per fornire orientamenti su misura ai propri valutatori della qualità.

A seconda dei processi di qualità in atto, può essere possibile riesaminare contemporaneamente i colloqui e le decisioni nell'ambito dello stesso fascicolo o esaminare separatamente il colloquio, in particolare quando viene valutato da un valutatore della qualità che è presente nel momento in cui si svolge.

### Buona prassi: valutazione del colloquio indipendentemente dalla decisione o dall'esito di quest'ultima

Quando entrambi gli elementi di un caso devono essere valutati, si raccomanda che la valutazione del colloquio sia portata a termine indipendentemente dalla decisione, al fine di mantenere la valutazione libera da distorsioni derivanti da informazioni supplementari e/o dall'esito della domanda.

Ciò detto, una valutazione della decisione non può essere portata a termine senza avere preso conoscenza delle informazioni disponibili, in particolare quelle relative al colloquio personale.



## 4. Feedback individuale

Lo strumento di garanzia della qualità fornisce un feedback individuale al funzionario esaminatore e incoraggia l'apprendimento pratico sul lavoro. Nei casi in cui viene fornito un feedback individuale, è importante sottolineare che l'attenzione si concentra sul miglioramento delle prestazioni di una persona piuttosto che sulla semplice individuazione degli errori. A questo proposito, i moduli di valutazione inclusi nel presente strumento prevedono uno spazio per osservazioni in merito a ciascun indicatore. Formulando osservazioni specifiche il valutatore della qualità può fornire indicazioni personalizzate al funzionario esaminatore.

### Buona prassi: formulare osservazioni

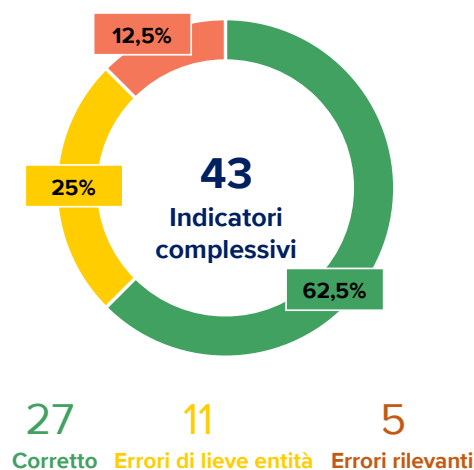
Le seguenti sono considerate buone prassi per quanto riguarda la formulazione di osservazioni nel contesto della valutazione della qualità:

- ▶ evidenziare le buone prassi individuate nel colloquio/nella decisione;
- ▶ fornire consigli e orientamenti su quali aspetti potrebbero essere ulteriormente migliorati e come;
- ▶ nelle osservazioni relative agli errori, spiegare perché l'indicatore è stato valutato come errore «di lieve entità» o «rilevante» e fornire orientamenti su quale sarebbe stato l'approccio corretto;
- ▶ in determinati casi, può essere utile spiegare perché un certo errore è stato valutato come «di lieve entità» o «rilevante» in quel contesto specifico.

Quando viene fornito un feedback per migliorare le prestazioni individuali, sono particolarmente importanti la tempestività e ulteriori indicazioni su come applicare correttamente le norme per evitare errori simili in futuro.

I moduli di valutazione forniti con il presente strumento (allegato I) generano automaticamente la valutazione della qualità del colloquio o della decisione calcolando il numero di indicatori valutati come «corretto», il numero di indicatori valutati come «errore di lieve entità» e il numero complessivo di indicatori valutati come «errore rilevante». Inoltre, tali indicatori sono presentati in percentuale del totale degli indicatori applicabili, come illustrato nell'esempio riportato nella figura 1.

Figura 1. Esempio di risultati della valutazione








Spetta allo Stato membro dell'UE+ determinare cosa ciò rappresenterebbe per la valutazione della qualità complessiva del colloquio o della decisione.

L'EUAA raccomanda il ricorso alla seguente scala per la valutazione della qualità complessiva.

**Figura 2. Scala di valutazione**

<b>QUALITÀ ELEVATA</b>		Meno del 20% di errori di lieve entità e nessun errore rilevante tra tutti gli indicatori applicabili.
<b>QUALITÀ MEDIA</b>		20% o più di errori di lieve entità e nessun errore rilevante tra tutti gli indicatori applicabili.
<b>QUALITÀ BASSA</b>		Uno o più errori rilevanti.

Questa scala di valutazione è integrata nei moduli, ma può essere soppressa e sostituita con una scala diversa o con una formulazione differente della conclusione a seconda delle prassi nazionali.



## 5. Relazione generale

Quando viene fornito un feedback all'organizzazione e a livello sistemico, è importante essere in grado di selezionare un campione appropriato. Le «informazioni sul fascicolo» contenute nei moduli di valutazione possono essere un utile meccanismo di vaglio per selezionare i fascicoli di casi più idonei a essere segnalati.

Le relazioni possono, ad esempio, concentrarsi sui casi riguardanti i richiedenti di un determinato paese d'origine, oppure possono esaminare un profilo specifico o le decisioni con un risultato specifico, ecc. Inoltre, potrebbero esaminare se sono stati applicati tutti gli indicatori e le norme o concentrarsi su un argomento specifico, come la «valutazione della credibilità» nelle decisioni di primo grado riesaminate.

Le valutazioni portate a termine possono essere utilizzate al fine di redigere relazioni periodiche generali (mensili, trimestrali, annuali, ecc.) o audit tematici, comprese relazioni di audit di follow-up, relazioni analitiche su alcune questioni rilevanti individuate, ecc.

La soluzione tecnica sviluppata dall'EUAA mira ad agevolare tali funzioni di stesura di relazioni automatizzando il vaglio e l'elaborazione dei dati e la relativa presentazione.

A seconda del sistema nazionale e dello scopo della valutazione, i valutatori della qualità potrebbero basarsi ulteriormente sulla valutazione generata e fornire analisi e raccomandazioni in materia di follow-up.

Si dovrebbe riflettere su come reagire ai vari errori, in particolare quando se ne osservano di rilevanti. Se tali errori rilevanti sono indice di problemi sistematici, dovrebbero essere condivisi prontamente con il personale competente (ad esempio a livello dirigenziale, i responsabili dell'elaborazione e dell'attuazione delle politiche, gli incaricati della formazione) ed essere pertanto affrontati.

### Buona prassi: analisi e follow-up

L'analisi dei risultati della valutazione della qualità potrebbe comprendere quanto segue:

- ▶ analisi dei problemi più comuni e, se del caso, delle possibili cause;
- ▶ raccomandazioni riguardanti le modifiche dei processi, i nuovi orientamenti, la formazione e altre azioni specifiche da intraprendere.

Ogni Stato membro dell'UE+ dovrebbe inoltre decidere in merito alla distribuzione delle relazioni di valutazione della qualità e alle modalità del relativo utilizzo in seno all'organizzazione.



### Buona prassi: distribuzione delle relazioni

- ▶ Condividere i risultati generali della valutazione della qualità con il personale può permettere di migliorare il sistema in quanto rappresenta un'opportunità di apprendere dagli errori e dalle buone prassi individuati.
- ▶ Ove possibile, le relazioni di valutazione dovrebbero essere integrate con raccomandazioni e/o un piano d'azione che suggerisca le misure da adottare al fine di migliorare la qualità del processo.
- ▶ Potrebbe essere utile mettere le relazioni di valutazione della qualità a disposizione del personale competente mediante uno strumento di comunicazione interna. Risultati e raccomandazioni specifici potrebbero, ad esempio, essere inclusi in un bollettino d'informazione interno, che sarebbe prontamente letto dai funzionari esaminatori.



## 6. Orientamenti situazionali

### Esame degli elementi sostanziali della domanda

Le tabelle seguenti contengono indicazioni sulle situazioni con le quali il valutatore della qualità può avere a che fare. Gli orientamenti si basano sugli scenari più comunemente riscontrati che possono verificarsi durante la valutazione di un caso. L'obiettivo è quello di delineare un metodo pratico per valutarli correttamente e con uniformità tra i valutatori per quanto riguarda ciò che costituisce un'applicazione corretta, un errore di lieve entità o un errore rilevante. Le situazioni descritte non sono esaustive o conclusive e il valutatore della qualità dovrebbe sempre prendere in considerazione le circostanze individuali nel caso di specie.

Inoltre, si incoraggia lo sviluppo di esempi a livello nazionale.



## Valutazione degli elementi sostanziali del colloquio personale

Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	<b>1.</b>	<b>Le esigenze particolari individuate in precedenza vengono trattate di conseguenza.</b>			
	<b>1.1.</b>	Le esigenze particolari, individuate in precedenza, vengono tenute in considerazione nell'organizzazione del colloquio. <i>Ad esempio:</i> <i>genere adeguato di chi conduce il colloquio e/o dell'interprete;</i> <i>un rappresentante è presente in caso di minori non accompagnati;</i> <i>sono adottate modalità pratiche specifiche per le persone con disabilità;</i> <i>attuazione di altre garanzie procedurali rilevanti.</i>	Non viene tenuto pienamente conto delle esigenze particolari ma tale omissione non ha gravi ripercussioni sul colloquio.	La mancata presa in considerazione delle esigenze particolari ha probabilmente un effetto negativo sulla capacità del richiedente di presentare le proprie motivazioni. Sono state individuate esigenze particolari, ma non è stato fornito un sostegno adeguato per la conduzione del colloquio.	Indicare N/A se non sono state individuate esigenze particolari prima del colloquio.
	<b>2.</b>	<b>Al richiedente vengono fornite le informazioni necessarie.</b>			
	<b>2.1.</b>	Vengono fornite informazioni sulle finalità del colloquio.	Vengono fornite informazioni ma non è confermato che il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]





Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	<b>2.2.</b>	Vengono fornite informazioni riguardanti la riservatezza.	Vengono fornite informazioni ma non è confermato che il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	<b>2.3.</b>	Vengono fornite informazioni sui ruoli di tutte le persone presenti.	Vengono fornite informazioni ma non è confermato che il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	<b>2.4.</b>	Vengono fornite informazioni sull'obbligo del richiedente di collaborare.	Vengono fornite informazioni ma non è confermato che il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	<b>2.5.</b>	Vengono fornite informazioni sulle pause e sulla possibilità di richiederle.	Vengono fornite informazioni ma non è confermato che il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	<b>2.6.</b>	Vengono fornite altre informazioni obbligatorie conformemente alle normative e politiche nazionali.	Vengono fornite informazioni ma non è confermato che il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	Indicare N/A se non è obbligatorio fornire altre informazioni.





Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	<b>3.</b>	<b>Viene assicurato che il richiedente e l'interprete si capiscano.</b>			
	<b>3.1.</b>	Al richiedente viene chiesto se comprende l'interprete e viceversa. È incoraggiato a segnalare se non capisce una domanda durante il colloquio o se vi sono problemi di comunicazione.	La domanda specifica non viene posta all'inizio del colloquio ma è confermato in una fase successiva che il richiedente e l'interprete si capiscono a vicenda. Il richiedente non è informato del fatto che deve segnalare se non capisce una domanda durante il colloquio o se vi sono eventuali problemi di comunicazione.	La comprensione tra il richiedente e l'interprete non è confermata.	[opzione non disponibile]
	<b>4.</b>	<b>È garantito che il richiedente possa affrontare il colloquio.</b>			
	<b>4.1.</b>	Viene chiesto al richiedente di confermare se si sente mentalmente e fisicamente pronto a sostenere il colloquio.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non viene chiesto se sta bene.	[opzione non disponibile]
	<b>4.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio ha colto efficacemente i segnali che indicano che il colloquio non può avvenire.	[opzione non disponibile]	I possibili indicatori non vengono avvertiti o sono ignorati.	Indicare N/A se non sono presenti tali indicatori.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
SVOLGIMENTO DEL COLLOQUIO	<b>5.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio dimostra un atteggiamento professionale nel corso dello stesso.</b>			
	<b>5.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio instaura un buon rapporto con il richiedente.	Il funzionario che conduce il colloquio non instaura proattivamente un buon rapporto con il richiedente. Tuttavia, ciò influisce solo marginalmente sulla qualità e/o sull'efficienza complessiva del colloquio stesso.	Il funzionario che conduce il colloquio non riesce a instaurare un buon rapporto con il richiedente a causa di carenze nel modo con il quale conduce il colloquio, il che ha un effetto negativo sul richiedente e/o sulla qualità complessiva del colloquio stesso.	Indicare N/A se non è possibile valutare questo indicatore sulla base delle informazioni disponibili, ad esempio se la valutazione non può essere effettuata leggendo solo il verbale/la relazione.
	<b>5.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio utilizza un linguaggio appropriato, sensibile e oggettivo.	Alcune domande sono vaghe/non specifiche/non neutre. Tuttavia, ciò non incide negativamente sull'efficienza complessiva del colloquio. Le parole usate, il tono e/o il linguaggio del corpo si discostano leggermente dalle buone prassi. Tuttavia, ciò probabilmente non ha inciso, se non limitatamente, sul rapporto interpersonale tra il funzionario che conduce il colloquio e il richiedente.	Al richiedente vengono poste domande inappropriate o provocatorie/tendenziose, che incidono negativamente sullo stato d'animo del richiedente o sulla qualità complessiva del colloquio. Al richiedente vengono poste domande inappropriate senza tenere conto di un linguaggio appropriato e sensibile al genere, il che influisce negativamente sullo stato d'animo del richiedente o sulla qualità complessiva del colloquio.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
SVOLGIMENTO DEL COLLOQUIO		Il tono e/o il linguaggio del corpo hanno un livello di inadeguatezza tale da avere probabilmente influito negativamente sul rapporto interpersonale tra il funzionario che conduce il colloquio e il richiedente.			
	<b>5.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio si rivolge al richiedente direttamente (usando la seconda persona).	In alcune occasioni il funzionario che conduce il colloquio impiega la terza persona per rivolgersi al richiedente. Tuttavia, in genere le domande vengono rivolte al richiedente.	Il funzionario che conduce il colloquio si riferisce ripetutamente al richiedente impiegando la terza persona, il che può incidere negativamente sul rapporto interpersonale tra il funzionario stesso e il richiedente.	[opzione non disponibile]
	<b>6.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio si assicura che tutte le persone presenti agiscano in conformità dei loro ruoli e gestisce efficacemente il colloquio.</b>			
	<b>6.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio mantiene il controllo della situazione durante tutta la durata dello stesso.	Al richiedente viene consentito di parlare a lungo di questioni che non sono rilevanti per la domanda.	Al rappresentante legale viene permesso di condurre parti del colloquio o di non rispettare le regole procedurali.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»
SVOLGIMENTO DEL COLLOQUIO	<p><b>6.2.</b> Se durante il colloquio si crea una situazione difficile, questa viene gestita efficacemente, nella misura del possibile, dal funzionario che lo conduce.</p>	<p>Il funzionario che conduce il colloquio è lento nel riconoscere e risolvere una situazione difficile che, tuttavia, alla fine viene affrontata in modo adeguato.</p>	<p>Il funzionario che conduce il colloquio non riesce ad affrontare una situazione difficile. La situazione si aggrava e pregiudica lo stato d'animo delle persone presenti o compromette significativamente l'efficacia del colloquio.</p> <p>Non viene presa nessuna misura di fronte a indizi del fatto che il richiedente non comprende una o più domande (ad esempio, la risposta fornita non è pertinente alla domanda posta).</p> <p>Durante il colloquio a distanza si verificano problemi tecnici, che il funzionario che conduce il colloquio non affronta per cui la comprensione delle domande da parte del richiedente è compromessa.</p>	<p>Indicare N/A se non si sono verificate situazioni difficili degne di nota durante il colloquio.</p>



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
SVOLGIMENTO DEL COLLOQUIO	<b>6.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio si assicura che l'interprete agisca in conformità del suo ruolo e delle sue responsabilità.	L'interprete adotta un tono o un linguaggio (anche del corpo) che si discosta leggermente dalle buone prassi e il funzionario che conduce il colloquio non interviene tempestivamente. L'interprete ha formulato un commento fuori luogo e il funzionario che conduce il colloquio non interviene tempestivamente. Tale omissione non pregiudica la qualità complessiva dell'interpretariato.	Il funzionario che conduce il colloquio non interviene quando l'interprete parla a lungo con il richiedente senza tradurre la conversazione. Durante il colloquio, all'interprete è consentito fare ripetutamente commenti sul richiedente o sul caso in questione.	Indicare N/A se non era presente alcun interprete.
	<b>6.4.</b>	Al rappresentante legale e/o ad altre persone presenti è data la possibilità di esercitare i propri diritti conformemente alle norme nazionali e sono autorizzati a intervenire quanto meno al termine del colloquio personale.	Il funzionario che conduce il colloquio non ha spiegato esaurientemente alle altre persone presenti quali sono i loro diritti conformemente alle norme nazionali.	Al rappresentante legale non è consentito parlare conformemente alle norme procedurali applicabili.	Indicare N/A se non sono presenti altre persone oltre al richiedente, al funzionario che conduce il colloquio e all'eventuale interprete.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
SVOLGIMENTO DEL COLLOQUIO	6.5.	Vengono fatte delle pause se necessario o qualora richiesto e opportuno.	Il funzionario che conduce il colloquio concede o fa pause troppo numerose o inutilmente lunghe.	Le richieste di pausa vengono ignorate o non viene fatta alcuna pausa, anche se la durata del colloquio ne avrebbe reso necessaria una.	Indicare N/A se il colloquio è stato breve e non è stato necessario fare pause.
	7.	<b>Il funzionario che conduce il colloquio si avvale di tecniche adeguate nel fare le domande.</b>			
	7.1.	Il richiedente è invitato a fornire una descrizione libera dei motivi che lo hanno spinto a presentare domanda di protezione internazionale.	La descrizione libera del richiedente è limitata e il funzionario che conduce il colloquio non lo ha incoraggiato a continuare e a svilupparla ulteriormente.	Al richiedente non viene offerta la possibilità di fornire una descrizione libera.	[opzione non disponibile]
	7.2.	Ogni nuovo tema oggetto di discussione viene presentato al richiedente.	Alcuni temi vengono avviati senza un'introduzione (sufficientemente chiara). Tuttavia, il colloquio in generale segue una struttura logica.	I nuovi temi oggetto di discussione vengono avviati senza alcuna introduzione o con introduzioni allusive, con conseguente compromissione della struttura del colloquio e della capacità del richiedente di presentare il proprio caso in maniera efficace.	Indicare N/A nei colloqui in cui non ci sono nuovi temi aggiuntivi che necessitano di un'introduzione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
SVOLGIMENTO DEL COLLOQUIO	<b>7.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio utilizza in modo adeguato le domande aperte e/o chiuse.	Le domande aperte vengono usate in modo appropriato. Tuttavia, con domande più aperte si otterrebbero probabilmente risultati migliori.	Vengono utilizzate troppe domande chiuse, il che impedisce al richiedente di fornire un resoconto completo.	[opzione non disponibile]
	<b>7.4.</b>	Le domande sono adattate alle capacità, alle circostanze individuali e al profilo del richiedente.	La formulazione di alcune domande non è sufficientemente chiara se si considerano le circostanze individuali del richiedente. Tuttavia non vi è alcun impatto sull'efficienza complessiva del colloquio.	Sebbene il richiedente non comprenda chiaramente alcune domande, ad esempio a causa di circostanze o profili individuali, il funzionario che conduce il colloquio non riformula di conseguenza.	[opzione non disponibile]
	<b>7.5.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio evita domande sterili quali, ad esempio: domande tendenziose; domande a scelta multipla; domande plurime; domande inutilmente ripetitive; domande irrilevanti.	Le domande sterili vengono usate in uno o più casi. Tuttavia, ciò non incide negativamente sull'efficienza complessiva del colloquio.	Vengono utilizzate numerose domande sterili che hanno un notevole effetto negativo sull'efficienza del colloquio.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	<b>8.</b>	<b>Tutti i fatti materiali sono sufficientemente individuati ed esaminati.</b>			
	<b>8.1.</b>	L'identità (compreso il paese di origine) del richiedente è sufficientemente accertata e le circostanze personali sono sufficientemente esaminate.	L'identità del richiedente viene esaminata, ma non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto corroborare ulteriormente la decisione.	L'identità del richiedente non è stata sufficientemente esaminata.	Indicare N/A se l'identità del richiedente è accertata prima del colloquio e quanto sopra non è pertinente in questa fase in quanto, ad esempio, l'identità è stata esaminata nel corso di un precedente colloquio.
	<b>8.2.</b>	I problemi e/o le minacce del passato sono sufficientemente esaminati (cosa, chi, quando, dove, perché).	Tutti i fatti materiali vengono individuati ed esaminati. Tuttavia, non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto corroborare ulteriormente la decisione.	Alcuni fatti materiali sono individuati ma non sufficientemente esaminati, o alcuni fatti materiali non sono individuati come tali e pertanto non sono esaminati.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	8.3.	Viene esaminato il timore relativo al futuro.	La paura del richiedente e, se pertinente, delle persone a carico, di quanto può accadere in futuro viene esaminata in una certa misura, ma ulteriori domande avrebbero potuto corroborare la decisione.	Non viene esaminato il timore del richiedente di quanto può accadere in futuro o, se pertinente, non vengono esaminate altre paure delle persone a carico. Il timore del richiedente di quanto può accadere in futuro non è sufficientemente esaminato e non è possibile valutare i fatti materiali in relazione a tale timore.	[opzione non disponibile]
	8.4.	La disponibilità di protezione nella zona di provenienza del paese d'origine viene sufficientemente esaminata.	La disponibilità di protezione nella zona di provenienza del paese d'origine viene esaminata in certa misura ma ulteriori domande avrebbero potuto corroborare la decisione.	La disponibilità di protezione nella zona di provenienza nel paese d'origine non viene esaminata, mentre avrebbe potuto costituire un'opzione percorribile. La disponibilità di protezione nella zona di provenienza del paese di origine non è sufficientemente esaminata e non è possibile valutare i fatti materiali in relazione a essa.	Indicare N/A se, alla luce della situazione generale nel paese d'origine e delle circostanze individuali del richiedente, è sufficientemente dimostrato che non è necessaria o disponibile alcuna protezione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	8.5.	La disponibilità di un'alternativa di protezione interna è sufficientemente esaminata.	La disponibilità di un'alternativa di protezione interna e le circostanze individuali del richiedente sono esaminate in certa misura. Tuttavia, ulteriori domande avrebbero potuto corroborare la decisione.	La disponibilità di un'alternativa di protezione interna non viene esaminata, mentre avrebbe potuto costituire un'opzione attuabile. Le circostanze individuali del richiedente non vengono esaminate. La disponibilità di un'alternativa di protezione interna non è sufficientemente esaminata e non è possibile valutare i fatti materiali in relazione a essa.	Indicare N/A se, alla luce della situazione generale nel paese d'origine e delle circostanze individuali del richiedente, è sufficientemente dimostrato che non è necessaria o disponibile alcuna alternativa di protezione interna.
	9.	<b>I documenti e altre prove presentate a sostegno della domanda del richiedente sono gestiti in modo adeguato.</b>			
	9.1.	Il funzionario che conduce il colloquio esamina la pertinenza e la fonte di tutte le prove documentali o di altro tipo presentate a sostegno della domanda del richiedente.	Viene dedicato troppo tempo a parlare di prove documentali o di altro tipo che non hanno alcuna attinenza con la domanda.	Il contenuto, la fonte, la rilevanza delle prove documentali o di altro tipo, ecc. non vengono esaminati o non sono esaminati sufficientemente durante il colloquio, sebbene siano essenziali ai fini della domanda.	Indicare N/A se nell'ambito del caso non vengono presentate prove documentali o di altro tipo.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	9.2.	Tutte le prove documentali o di altro tipo pertinenti presentate dal richiedente sono aggiunte al fascicolo.	Tutte le prove documentali o di altro tipo pertinenti vengono aggiunte al fascicolo. Tuttavia, non vengono registrate conformemente alla prassi nazionale.	Le prove documentali o di altro tipo pertinenti non vengono aggiunte al fascicolo.	Indicare N/A se durante il colloquio non vengono presentate prove documentali o di altro tipo.
	10.	<b>Al richiedente viene offerta un'effettiva opportunità di affrontare le incongruenze e le discrepanze.</b>			
	10.1.	Tutte le incongruenze e le discordanze rilevanti sono poste all'attenzione del richiedente e gli viene data la possibilità di chiarirle.	Le incongruenze o discordanze che non sono collegate ai fatti materiali vengono inutilmente esaminate in maniera approfondita.	Le mancanze di informazioni nonché le incongruenze o discordanze rilevanti non sono poste all'attenzione del richiedente.	Indicare N/A se non sono presenti incongruenze o discordanze rilevanti.
	11.	<b>Se del caso, le considerazioni sull'esclusione sono adeguatamente esaminate.</b>			
	11.1.	Le potenziali considerazioni sull'esclusione vengono correttamente individuate.	[opzione non disponibile]	Le potenziali considerazioni sull'esclusione non vengono individuate.	Indicare N/A se non emergono considerazioni di esclusione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	<b>11.2.</b>	Le potenziali considerazioni sull'esclusione vengono sufficientemente esaminate.	Viene dedicato troppo tempo a esaminare potenziali considerazioni in materia di esclusione laddove queste non sono chiaramente pertinenti nel caso in questione.	Le potenziali considerazioni sull'esclusione non vengono sufficientemente esaminate.	Indicare N/A se non emergono considerazioni di esclusione.
	<b>12.</b>	<b>Le politiche e gli orientamenti specifici sono seguiti correttamente.</b>			
	<b>12.1.</b>	Ove applicabile, le politiche nazionali del paese in questione relative al profilo specifico del richiedente vengono correttamente rispettate, come nel caso, ad esempio, di profili specifici che potrebbero includere bambini, vittime di tratta, potenziali vittime di mutilazioni genitali femminili, richiedenti con rivendicazioni relative all'orientamento sessuale e all'identità di genere, ecc.	Il funzionario che conduce il colloquio si attiene in generale alle politiche nazionali. Tuttavia, omette di intraprendere determinate azioni procedurali, senza effetti significativi sull'esito della domanda, sul richiedente, sull'autorità accertante o sullo Stato.	Il funzionario che conduce il colloquio non si attiene alle politiche nazionali, il che può compromettere l'esito della domanda o mettere a rischio il richiedente o la reputazione dell'autorità accertante.	Indicare N/A quando il richiedente non ha un profilo specifico di questo tipo o se non è in vigore alcuna politica nazionale.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	<b>12.2.</b>	Se del caso, gli orientamenti specifici per paese relativi al colloquio sono seguiti correttamente.	Il funzionario che conduce il colloquio si attiene generalmente agli orientamenti per paese. Tuttavia, trascurando alcuni elementi, senza alcun effetto significativo sull'esito della domanda.	Il funzionario che conduce il colloquio non si attiene agli orientamenti specifici, il che potrebbe compromettere l'esito della domanda.	Indicare N/A quando non è in vigore un orientamento nazionale pertinente per il colloquio.
	<b>12.3.</b>	Ove applicabile, le politiche relative all'applicazione di ulteriori motivi di protezione (ad esempio, motivi umanitari, protezione per le vittime di tratta conformemente alle normative e politiche nazionali) sono seguite correttamente.	Tutti i motivi di protezione aggiuntivi previsti dalle politiche nazionali vengono individuati ed esaminati. Tuttavia, non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto corroborare ulteriormente la decisione.	Taluni motivi di protezione aggiuntivi previsti dalle politiche nazionali non vengono individuati come tali e pertanto non vengono ulteriormente esaminati.	Indicare N/A quando l'autorità accertante non è competente ad adottare decisioni sui motivi di protezione aggiuntivi o in assenza di tali motivi.
CONCLUSIONE DEL COLLOQUIO	<b>13.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio segue le fasi previste durante la conclusione dello stesso.</b>			
	<b>13.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio verifica se il richiedente ha compreso tutte le domande poste.	Al richiedente non viene chiesto esplicitamente se ha capito alla fine del colloquio, ma la comprensione è stata confermata durante tutto il colloquio.	La comprensione non è stata confermata. Il richiedente dichiara di non aver compreso alcune domande e il funzionario che conduce il colloquio non agisce di conseguenza.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
CONCLUSIONE DEL COLLOQUIO	<b>13.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio chiede al richiedente se desidera aggiungere qualcosa.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non viene offerta la possibilità effettiva di aggiungere nulla.	[opzione non disponibile]
	<b>13.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio spiega chiaramente le fasi successive della procedura di asilo.	Solo alcune di queste informazioni sono fornite al richiedente.	Il richiedente non viene informato circa le fasi successive della procedura di asilo.	Indicare N/A se, secondo la prassi nazionale, il funzionario che conduce il colloquio non è tenuto a fornire queste informazioni o a registrarle nel verbale del colloquio.
ANHÖRUNGSPROTOKOLL	<b>14.</b>	<b>Le norme di trascrizione/relazione dei colloqui vengono seguite in modo adeguato.</b>			
	<b>14.1.</b>	Viene redatta una relazione accurata e fattuale comprensiva di tutti gli elementi sostanziali o una trascrizione del colloquio personale contenente elementi aggiuntivi, qualora opportuno conformemente alle normative e politiche nazionali.	Il verbale del colloquio contiene numerosi errori di ortografia o è leggermente difficile da leggere. Le pause che sono state richieste o effettuate non vengono registrate nel verbale del colloquio, mentre ciò è previsto dalla prassi nazionale.	La relazione non è leggibile o è chiaro che mancano alcuni elementi sostanziali o che il senso risulta modificato o perso a causa di eccessive parafrasi.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
REGISTRAZIONE DEL COLLOQUIO	<b>14.2.</b>	Se del caso, viene effettuata una registrazione audio o audiovisiva conformemente alle normative e politiche nazionali.	La registrazione viene effettuata conformemente alla prassi nazionale. Tuttavia, il funzionario che conduce il colloquio omette di intraprendere determinate azioni procedurali (ad esempio, fornire tempestivamente una copia al richiedente o salvare subito la registrazione conformemente alle norme tecniche). Tali omissioni tuttavia non hanno effetti rilevanti sulla procedura o sui diritti del richiedente.	Il colloquio non viene registrato o viene registrato solo parzialmente laddove invece è prevista la registrazione. La registrazione non è udibile. Il funzionario che conduce il colloquio non informa il richiedente che sta registrando.	Indicare N/A se non viene effettuata alcuna registrazione audio/ audiovisiva conformemente alla prassi nazionale.
	<b>14.3.</b>	Al richiedente viene offerta l'effettiva opportunità di formulare osservazioni e/o fornire chiarimenti oralmente e/o per iscritto in merito a eventuali traduzioni o idee errate contenute nella relazione/ trascrizione del colloquio.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non viene offerta la possibilità di apportare correzioni/ chiarimenti oppure tali correzioni/chiarimenti sono ignorati (del tutto o in parte).	Non necessariamente applicabile se viene effettuata una registrazione che costituisce una prova ammissibile nelle procedure di ricorso.



## Valutazione degli elementi sostanziali della decisione di primo grado

Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
INTRODUZIONE	<b>1.</b>	<b>La decisione riporta correttamente i dati del richiedente.</b>			
	<b>1.1.</b>	La decisione riporta correttamente il nome, il paese d'origine e la zona di provenienza, la data di nascita e il numero di fascicolo, oltre ad altre informazioni richieste dalla politica nazionale.	[opzione non disponibile]	Al richiedente sono attribuiti un nome e/o un'identità erronei o incompleti.	Indicare N/A se i dati non sono accessibili a causa della prassi nazionale.
	<b>2.</b>	<b>Se del caso, la decisione comprende una sintesi concisa e accurata dell'esperienza precedente di immigrazione del richiedente.</b>			
	<b>2.1.</b>	La decisione contiene una sintesi concisa e accurata di eventuali domande e i precedenti in materia di immigrazione del richiedente, conformemente alla politica nazionale.	Sono inclusi dettagli irrilevanti, che distolgono l'attenzione dai punti fondamentali dei precedenti in materia di immigrazione.	Sono registrati dettagli completamente errati o non è registrato alcun precedente, con conseguenze sull'esame successivo o apertura a una possibile contestazione.	Indicare N/A se nella decisione non sono richiesti i precedenti in materia di immigrazione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
FONDAMENTO DELLA DOMANDA	<b>3</b>	<b>Il fondamento della domanda illustra correttamente tutti i fatti materiali, i timori per il futuro e gli elementi di prova.</b>			
	<b>3.1.</b>	Tutti i fatti materiali sono correttamente individuati e dichiarati.	Dettagli errati sono inclusi nella descrizione dei fatti materiali, senza alcuna incidenza sull'esito. Sono inseriti dettagli inutili che non modificano l'esame.	Uno o più fatti materiali rilevanti sono stati omessi o travisati e ciò compromette la decisione. Sintesi incoerente dei fatti, comprendente fatti irrilevanti, che comporta carenze nell'esame successivo.	[opzione non disponibile]
	<b>3.2.</b>	Il fondamento della domanda specifica correttamente chi e cosa teme il richiedente e/o perché non può tornare nel paese di origine o di residenza abituale.	Vengono inclusi troppi dettagli che distolgono l'attenzione dai punti essenziali.	Il timore di cosa può riservare il futuro non è correttamente individuato oppure è omesso, con conseguente compromissione dell'esame successivo.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
FONDAMENTO DELLA DOMANDA	<b>3.3.</b>	Le prove (documentali o di altro tipo) presentate dal richiedente sono delineate correttamente in conformità della prassi nazionale.	Citazioni errate utilizzate nei punti di rilevanza minore, che non incidono negativamente sull'esame successivo.	Sono registrate informazioni imprecise o citate fonti la cui divulgazione non è autorizzata, con conseguente compromissione della decisione. Gli elementi di prova presentati non sono citati in alcun modo.	[opzione non disponibile]
	<b>4</b>	<b>La credibilità di ciascun fatto materiale è valutata correttamente, compresa l'identità e il paese di origine del richiedente.</b>			
VALUTAZIONE DELLA CREDIBILITÀ	<b>4.1.</b>	Ogni fatto materiale è formulato correttamente.	Rischi futuri oppure informazioni non corrette o inutili inclusi nella formulazione del/i fatto/i materiale/i oppure una combinazione di fatti materiali invece della loro formulazione in modo distinto senza conseguenze sull'esame successivo.	Formulazione imprecisa del/i fatto/i materiale/i o rischi futuri inclusi nella formulazione del/i fatto/i materiale/i, o combinazione di fatti materiali invece della loro formulazione in modo distinto con conseguenti errori nell'esame successivo.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DELLA CREDIBILITÀ	<b>4.2.</b>	Le prove (dichiarazioni del richiedente, prove documentali o di altro tipo) sono collegate correttamente a ciascun fatto materiale.	Fonti di prove non citate in modo chiaro/preciso.	Le prove pertinenti sono omesse oppure informazioni inaffidabili sono trattate come prove, con conseguente compromissione dell'esame.	[opzione non disponibile]
	<b>4.3.</b>	Gli indicatori interni di credibilità sono applicati e analizzati correttamente, compresa la valutazione e le spiegazioni degli indicatori.	Viene data troppa/troppo poca importanza a un indicatore sulla credibilità interna senza effetto sul risultato. Ulteriori analisi (argomentazione) potrebbero essere fornite per corroborare la valutazione della credibilità interna.	Applicazione errata degli indicatori di credibilità interna o mancanza di analisi che porta a una conclusione errata sulla credibilità interna.	[opzione non disponibile]
	<b>4.4.</b>	Gli indicatori di credibilità esterna sono applicati e analizzati correttamente, comprese la valutazione e le spiegazioni degli indicatori.	Per rafforzare la valutazione della credibilità esterna si potrebbero fornire ulteriori COI di supporto o spiegazioni su come le COI corroborano o contraddicono le dichiarazioni del richiedente.	Mancano COI di supporto o spiegazioni sul modo in cui le COI corroborano o contraddicono le dichiarazioni del richiedente, il che sfocia in una conclusione errata sulla credibilità esterna.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DELLA CREDIBILITÀ	4.5.	Il concetto di plausibilità è applicato obiettivamente.	La plausibilità è applicata inutilmente o erroneamente su un punto senza effetti sulla conclusione per quanto riguarda questo fatto materiale.	L'interpretazione soggettiva della plausibilità produce un rifiuto infondato di un fatto materiale.	Indicare l'opzione N/A se il concetto di plausibilità non è applicato.
	4.6.	Nella decisione sono utilizzate solo le incongruenze/discordanze che sono state sottoposte al richiedente per osservazioni.	La risposta del richiedente a una problematica è stata trascurata, o viene utilizzato un punto non contestato di minore importanza, senza effetto sull'esito relativamente a tale fatto materiale.	I punti che non sono stati chiariti con il richiedente sono usati contro lo stesso nell'esame della sua credibilità, il che indebolisce la conclusione.	Indicare N/A se non sono presenti incongruenze e/o discordanze.
	4.7.	Le COI sono pertinenti, aggiornate e correttamente provviste di riferimenti.	Non vengono utilizzate le COI più attuali ma la fonte scelta è ancora valida. Mancano COI sulla situazione generale del paese d'origine che sarebbero rilevanti, senza conseguenze sull'esito.	Vengono utilizzate COI irrilevanti, inaffidabili oppure obsolete e viene attribuita loro un'importanza inappropriata, con conseguente indebolimento della conclusione. Mancano COI relative alla situazione generale nel paese di origine che sarebbero pertinenti, il che comporta una conclusione errata sulla credibilità.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»
<b>5.</b>	<b>Viene fatta una chiara constatazione in merito a ogni fatto materiale.</b>			
<b>5.1.</b>	Per ogni fatto materiale, la decisione indica chiaramente se è stato accettato o respinto.	La conclusione può essere determinata dal testo. Tuttavia, non è esplicitamente indicata.	Non vi è alcuna conclusione riscontrabile in merito a uno o più fatti materiali, per cui la decisione è suscettibile di impugnazione.	[opzione non disponibile]
<b>5.2.</b>	Laddove necessario, l'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche <sup>(4)</sup> viene applicato correttamente.	[opzione non disponibile]	Il fatto materiale è stato respinto anche se sono state soddisfatte tutte le condizioni di cui all'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche.	Indicare l'opzione N/A quando l'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche non è pertinente nel caso di specie.

<sup>(4)</sup> [Direttiva 2011/95/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, recante norme sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per i rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria e sul contenuto della protezione riconosciuta.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DELLA CREDIBILITÀ	<b>6</b>	<b>Vengono applicati il grado di intensità e l'onere della prova corretti.</b>			
	<b>6.1.</b>	Nel valutare i fatti materiali viene applicato il grado di intensità della prova corretto, conformemente agli orientamenti nazionali.	Viene usata una formulazione errata nella descrizione del grado di intensità o della capacità del richiedente di raggiungerlo ma la conclusione è corretta.	Viene applicato uno standard eccessivamente alto o basso, con conseguente conclusione errata o scarsamente supportata.	[opzione non disponibile]
	<b>6.2.</b>	L'onere della prova è applicato correttamente nella valutazione dei fatti materiali.	Formulazione non chiara per quanto riguarda l'onere della prova, senza alcun effetto sulla conclusione.	L'onere della prova grava unicamente sul richiedente mentre l'organizzazione non ha adempiuto al suo dovere di indagine, il che rende dubbia la decisione.	[opzione non disponibile]
	<b>6.3.</b>	Le circostanze e i fattori individuali quali l'età, il genere, l'istruzione e i traumi sono correttamente individuati e presi in considerazione nel valutare la capacità del richiedente di motivare la sua domanda.	I fattori sottostanti non sono stati esplicitamente presi in considerazione, senza tuttavia alcun effetto sulla conclusione.	Nel valutare la capacità del richiedente di circostanziare la sua domanda sono stati trascurati i fattori sottostanti, il che rende dubbio l'esito.	Indicare N/A se non sono presenti fattori rilevanti da prendere in considerazione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DEL RISCHIO	<b>7</b>	<b>Il rischio in caso di rimpatrio è valutato in modo accurato e completo.</b>			
	<b>7.1.</b>	La decisione individua e valuta correttamente il rischio in caso di rimpatrio (chi, cosa, perché e in quali circostanze) e tiene conto delle circostanze individuali del richiedente.	Vengono prese in considerazione questioni irrilevanti, il che compromette la chiarezza o l'efficienza, senza tuttavia alcun impatto sull'esito.	Sono omessi punti rilevanti oppure sono utilizzate argomentazioni inappropriate, il che mette in dubbio la conclusione in merito al rischio in caso di rimpatrio.	[opzione non disponibile]
	<b>7.2.</b>	Se del caso, la decisione tiene correttamente conto della persecuzione subita in passato nella valutazione del rischio in caso di rimpatrio.	La persecuzione subita in passato è individuata ma non adeguatamente valutata in relazione al rischio in caso di rimpatrio, senza alcun impatto sulla conclusione.	La persecuzione subita in passato non è stata identificata o presa in considerazione in relazione alla valutazione del rischio in caso di rimpatrio.	Indicare N/A quando la persecuzione subita in passato non è applicabile al caso di specie.
	<b>7.3.</b>	Nella valutazione del rischio in caso di rimpatrio è applicato il grado di intensità della prova corretto (ragionevole grado di probabilità).	Viene usata una formulazione non chiara nella descrizione del grado di intensità della prova ma la conclusione è corretta.	Viene applicato un grado di intensità della prova non corretto, con conseguente conclusione errata o non corroborata in merito al rischio.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DEL RISCHIO	<b>7.4.</b>	Le COI sono pertinenti, aggiornate e correttamente provviste di riferimenti.	Le COI non sono adatte alla domanda o vengono citate in termini eccessivamente lunghi, a scapito della questione centrale. Una spiegazione più esaustiva di come le COI corroborano la valutazione del rischio avrebbe potuto rafforzare la decisione.	Sono omesse informazioni rilevanti sul paese d'origine, il che mette in dubbio la conclusione o la rende suscettibile di impugnazione.	Indicare N/A se non sono disponibili informazioni pertinenti sul paese d'origine.
	<b>8</b>	<b>È valutato correttamente un timore fondato di subire persecuzioni.</b>			
ANALISI GIURIDICA	<b>8.1.</b>	La fondatezza del rischio individuato viene valutata correttamente.	Giustificazione poco chiara della fondatezza del rischio individuato, senza tuttavia alcun impatto sull'esito.	Conclusione errata riguardo alla fondatezza o meno del rischio individuato.	Indicare N/A se, conformemente alla prassi nazionale, è possibile omettere tale valutazione in determinate decisioni. Indicare l'opzione N/A se, sulla base della valutazione precedente e delle informazioni disponibili, non è stato individuato alcun rischio.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ANALISI GIURIDICA	<b>8.2.</b>	Viene valutato correttamente se il trattamento dichiarato equivale o meno a persecuzione.	La conclusione tratta è corretta ma non chiaramente spiegata.	La natura, la gravità e le conseguenze di ciascun tipo di danno individuato non sono state valutate correttamente con una conseguente conclusione errata.	Indicare N/A se, conformemente alla prassi nazionale, è possibile omettere tale valutazione in determinate decisioni. Indicare N/A se non è stato individuato alcun rischio.
	<b>9</b>	<b>I motivi di persecuzione sono individuati e valutati correttamente.</b>			
	<b>9.1.</b>	La decisione individua e valuta correttamente tutti i motivi di persecuzione applicabili.	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza senza tuttavia incidere sull'esito.	Errata identificazione di un motivo di persecuzione, con conseguente rifiuto/accettazione erronei del fatto che la temuta persecuzione sia dovuta a motivi contemplati dalla Convenzione.	Indicare N/A se, conformemente alla prassi nazionale, è possibile omettere tale valutazione in determinate decisioni. Indicare N/A se non è stata individuata alcuna persecuzione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ANALISI GIURIDICA	<b>9.2.</b>	Il collegamento (nesso) tra la persecuzione e il/i motivo/i della stessa è valutato correttamente.	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza senza tuttavia incidere sull'esito.	Valutazione inadeguata del collegamento con conseguente conclusione errata.	Indicare N/A se, conformemente alla prassi nazionale, è possibile omettere tale valutazione in determinate decisioni. Indicare N/A se non è stata individuata alcuna persecuzione.
	<b>10</b>	<b>Il rischio reale di danno grave ai sensi dell'articolo 15 della direttiva qualifiche <sup>(5)</sup> è individuato e valutato correttamente.</b>			
	<b>10.1.</b>	La decisione valuta correttamente l'applicabilità dell'articolo 15, lettera a): «condanna o [...] esecuzione della pena di morte».	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza senza tuttavia incidere sull'esito.	Mancata o inadeguata considerazione dell'articolo 15, lettera a), della direttiva qualifiche, che mette in dubbio la decisione.	Indicare N/A se al richiedente viene concesso lo status di rifugiato.

<sup>(5)</sup> [Direttiva 2011/95/UE](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, recante norme sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per i rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, nonché sul contenuto della protezione riconosciuta.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ANALISI GIURIDICA	<b>10.2</b>	La decisione valuta correttamente l'applicabilità dell'articolo 15, lettera b): «tortura o altra forma di pena o trattamento inumano o degradante».	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza senza tuttavia incidere sull'esito.	Mancata o insufficiente considerazione dell'articolo 15, lettera b), della direttiva qualifiche, che mette in dubbio la decisione.	Indicare N/A se al richiedente viene concesso lo status di rifugiato.
	<b>10.3</b>	La decisione valuta correttamente l'applicabilità dell'articolo 15, lettera c): «minaccia grave e individuale alla vita o alla persona di un civile derivante dalla violenza indiscriminata in situazioni di conflitto armato interno o internazionale».	Considerazione poco chiara o eccessivamente lunga, che compromette la chiarezza. Le circostanze individuali del richiedente non sono state prese in considerazione, senza tuttavia alcun impatto sull'esito.	Mancata o insufficiente considerazione dell'articolo 15, lettera c), della direttiva qualifiche, che mette in dubbio la decisione.	Indicare N/A se al richiedente viene concesso lo status di rifugiato.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ANALISI GIURIDICA	<b>11.</b>	<b>Die Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Schutz im Herkunftsland werden korrekt beurteilt.</b>			
	<b>11.1.</b>	Die Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Schutz im Herkunftsgebiet des Antragstellers werden korrekt beurteilt.	Es werden übermäßig lange und unnötige Nachweise zitiert, was von den wesentlichen Punkten ablenkt.	Der Schutz oder ob der Schutz wirksam ist, wird nicht berücksichtigt oder unzureichend bewertet, was das Ergebnis infrage stellt. Die individuellen Umstände des Antragstellers oder das Profil der für die Verfolgung oder ernsthaften Schäden verantwortlichen Akteure wird nicht berücksichtigt.	„Nicht anwendbar“ bzw. „n/a“ angeben, wenn die Beurteilung des Schutzes nicht angemessen ist.
	<b>11.2.</b>	È valutata correttamente l'applicabilità di un'alternativa di protezione interna, compresa la sua ragionevolezza.	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza ma non hanno effetto sul risultato. Viene applicato l'onere della prova corretto ma non è spiegato chiaramente nella decisione.	Il responsabile delle decisioni non stabilisce un luogo specifico. Mancata valutazione della sicurezza, del viaggio e dell'ammissione, delle circostanze del richiedente e della ragionevolezza della ricollocazione alla luce delle COI pertinenti, il che mette in dubbio la conclusione o la rende suscettibile di impugnazione laddove ciò sia fondamentale ai fini della decisione.	Indicare N/A quando la valutazione dell'alternativa di protezione interna non è appropriata.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»
ANALISI GIURIDICA			È applicato un onere della prova non corretto con conseguente conclusione errata o che potrebbe essere impugnata sulla base dell'alternativa di protezione interna.	
	<b>12.</b>	<b>Se del caso, i motivi di esclusione sono individuati e valutati correttamente.</b>		
	<b>12.1.</b>	I motivi di esclusione vengono individuati e valutati correttamente.	[opzione non disponibile]	Non vengono individuati o valutati motivi di esclusione oppure non vengono applicati orientamenti specifici o politiche nazionali nel prendere in considerazione l'esclusione, con conseguente conclusione errata o suscettibile di essere impugnata per quanto riguarda l'esclusione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»
ANALISI GIURIDICA	12.2	La responsabilità individuale viene valutata correttamente.	[opzione non disponibile]	Indicare N/A se non esistono motivi di esclusione.
	12.3	Vengono applicati il grado di intensità e l'onere della prova corretti.	Vengono applicati il grado di intensità e l'onere della prova corretti. Tuttavia, non sono spiegati chiaramente nella decisione.	Indicare N/A se non esistono motivi di esclusione.
	13.	<b>Se del caso, i motivi di protezione aggiuntivi sono applicati correttamente.</b>		
	13.1.	Se del caso, i motivi di protezione aggiuntivi (ad esempio, motivi umanitari) sono applicati correttamente.	Non sono incluse ulteriori argomentazioni che potrebbero avvalorare l'esame.	L'esame dei motivi di protezione supplementari si basa su prove inadeguate o aspetti fondamentali della domanda vengono trascurati, il che mette in dubbio la decisione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
FORMA	<b>14.</b>	<b>La decisione segue una struttura corretta e contiene tutti gli elementi obbligatori.</b>			
	<b>14.1.</b>	La decisione segue una struttura e un formato corretti conformemente alle politiche nazionali.	Il formato è adeguato, ma non completamente adattato alla domanda. Vengono utilizzate lievi variazioni dei paragrafi/ della struttura standard senza che ciò comporti una presentazione non professionale della decisione.	Vengono utilizzati paragrafi standard errati/inadeguati, con conseguente presentazione non professionale e rischio per la reputazione dell'organizzazione.	[opzione non disponibile]
	<b>14.2</b>	Al richiedente vengono fornite informazioni su come impugnare una decisione per iscritto o con mezzi elettronici.	Le informazioni sui diritti in materia di ricorso non sono rilasciate nel formato standard nazionale.	Al richiedente non sono fornite informazioni sul diritto di ricorso o sono fornite istruzioni errate ed è pertanto soggetto a disinformazione inconsapevole.	Indicare N/A se il diritto di presentare ricorso non è previsto o se al richiedente è stato concesso lo status di rifugiato.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
FORMA	<b>15.</b>	<b>La decisione è redatta in modo professionale.</b>			
	<b>15.1.</b>	Il ragionamento non è basato su congetture.	Una minoranza di argomentazioni non è chiaramente/pienamente giustificata. Tuttavia ciò non compromette la struttura e la motivazione della decisione.	Sono addotte argomentazioni congetturali che mettono in dubbio la decisione.	[opzione non disponibile]
	<b>15.2</b>	Il linguaggio della decisione è appropriato, sensibile e oggettivo.	Alcune frasi sono vaghe/ non specifiche. Tuttavia, ciò non incide sulla qualità complessiva della decisione.	Viene utilizzato un linguaggio offensivo o inappropriato con conseguente rischio per la reputazione dell'organizzazione. La decisione include informazioni inutili e fuori luogo senza tenere conto del linguaggio appropriato al genere, il che causa un rischio per la reputazione per l'organizzazione.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
FORMA	<b>15.3</b>	Le regole grammaticali e ortografiche sono rispettate.	Vi sono pochi errori di grammatica, ortografia o punteggiatura nella presentazione.	Si riscontra un numero significativo di errori grammaticali e ortografici, che riducono notevolmente la qualità della decisione, con un conseguente certo grado di rischio per la reputazione dell'organizzazione.	[opzione non disponibile]
	<b>16.</b>	<b>La decisione è emessa secondo i termini prescritti.</b>			
EFFICIENZA	<b>16.1.</b>	La decisione è emessa secondo i termini prescritti conformemente alle normative e politiche nazionali.	La decisione è stata inutilmente ritardata in attesa di prove che chiaramente non avrebbero avuto alcun peso sulla stessa.	Al richiedente non è stato concesso tempo sufficiente per presentare le prove essenziali a sostegno della domanda benché abbia fornito una spiegazione ragionevole della tempistica richiesta. Di conseguenza, la decisione è suscettibile di impugnazione. Inutile ritardo senza giustificazione motivata.	Indicare N/A se l'informazione non è disponibile.





## Procedura di ammissibilità: concetto di paese terzo sicuro

Le tabelle seguenti contengono orientamenti sulle situazioni affrontate dal valutatore della qualità. Gli orientamenti si basano sugli scenari più comunemente riscontrati che possono verificarsi durante la valutazione di un caso. L'obiettivo è quello di delineare un metodo pratico per valutarli correttamente e con uniformità tra i valutatori per quanto riguarda ciò che costituisce un'applicazione corretta, un errore di lieve entità o un errore rilevante. Le situazioni descritte non sono esaustive o conclusive e il valutatore della qualità dovrebbe sempre prendere in considerazione le circostanze individuali nel caso di specie.

Inoltre, si incoraggia lo sviluppo di esempi a livello nazionale.





## Valutazione del colloquio personale dal punto di vista dell'ammissibilità: concetto di paese terzo sicuro

Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	<b>1.</b>	<b>Le esigenze particolari individuate in precedenza vengono trattate di conseguenza.</b>			
	<b>1.1.</b>	Le esigenze particolari, individuate in precedenza, vengono tenute in considerazione nell'organizzazione del colloquio. <i>Ad esempio:</i> <i>genere appropriato di chi conduce il colloquio e/o dell'interprete;</i> <i>è presente un rappresentante per i minori non accompagnati;</i> <i>sono previste disposizioni pratiche per le persone con disabilità;</i> <i>sono previste altre garanzie procedurali pertinenti.</i>	Non viene tenuto pienamente conto delle esigenze particolari ma tale omissione non ha gravi ripercussioni sul colloquio.	La mancata presa in considerazione delle esigenze particolari ha probabilmente un effetto negativo sulla capacità del richiedente di presentare le proprie motivazioni. Sono state individuate esigenze particolari, ma non è stato fornito un sostegno adeguato per la conduzione del colloquio.	Indicare N/A se non sono state individuate esigenze particolari prima del colloquio.
	<b>2.</b>	<b>Al richiedente vengono fornite le informazioni necessarie.</b>			
	<b>2.1.</b>	Sono fornite informazioni sull'obiettivo del colloquio di ammissibilità, sul concetto di paese terzo sicuro e sulla possibilità di contestarlo.	Vengono fornite informazioni ma non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	<b>2.2.</b>	Vengono fornite informazioni riguardanti la riservatezza.	Vengono fornite informazioni ma non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	<b>2.3.</b>	Vengono fornite informazioni sui ruoli di tutte le persone presenti.	Vengono fornite informazioni ma non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	<b>2.4.</b>	Vengono fornite informazioni sull'obbligo del richiedente di collaborare.	Vengono fornite informazioni ma non viene verificato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	<b>2.5.</b>	Vengono fornite informazioni sulle pause e sulla possibilità di richiederle.	Vengono fornite informazioni ma non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	<b>2.6.</b>	Sono fornite altre informazioni obbligatorie sulla procedura di ammissibilità conformemente alle normative e politiche nazionali.	Vengono fornite informazioni ma non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	Indicare N/A se non è obbligatorio fornire altre informazioni.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	<b>3.</b>	<b>La comprensione tra il richiedente e l'interprete è garantita.</b>			
	<b>3.1.</b>	Al richiedente viene chiesto se comprende l'interprete (e viceversa) e viene incoraggiato a segnalare se non capisce una domanda durante il colloquio o se vi sono problemi di comunicazione.	La domanda specifica non viene posta all'inizio del colloquio ma viene confermato in una fase successiva che il richiedente e l'interprete si capiscono l'un l'altro. Il richiedente non è informato che deve segnalare se non capisce una domanda durante il colloquio o se vi sono problemi di comunicazione.	La comprensione tra il richiedente e l'interprete non è confermata.	[opzione non disponibile]
	<b>4.</b>	<b>È garantito che il richiedente sia in condizione di affrontare il colloquio.</b>			
	<b>4.1.</b>	Viene chiesto al richiedente di confermare se si sente mentalmente e fisicamente pronto a sostenere il colloquio.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non viene chiesto se sta bene.	[opzione non disponibile]
	<b>4.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio ha colto efficacemente i segnali che indicano che il colloquio non può avvenire.	[opzione non disponibile]	Alcuni possibili indicatori non vengono notati o vengono ignorati.	Indicare N/A se non sono presenti tali indicatori.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	<b>5.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio dimostra un atteggiamento professionale nel corso dello stesso.</b>			
	<b>5.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio instaura un buon rapporto con il richiedente.	Il funzionario che conduce il colloquio non instaura proattivamente un buon rapporto con il richiedente ma ciò influisce solo marginalmente sulla qualità e/o sull'efficienza complessive del colloquio.	Il funzionario che conduce il colloquio non riesce a instaurare un buon rapporto con il richiedente a causa di carenze nel suo uso delle tecniche di colloquio e ciò condiziona negativamente il richiedente e/o la qualità complessiva del colloquio.	Indicare N/A se non è possibile valutare questo indicatore sulla base delle informazioni disponibili, ad esempio se la valutazione non può essere effettuata leggendo solo il verbale/la relazione.
	<b>5.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio utilizza un linguaggio appropriato, sensibile e oggettivo.	Alcune domande sono vaghe/non specifiche/non neutre ma ciò non incide negativamente sull'efficienza complessiva del colloquio. Le parole usate, il tono e/o il linguaggio del corpo si discostano leggermente dalle buone prassi ma ciò probabilmente non ha inciso, se non limitatamente, sul rapporto interpersonale tra il funzionario che conduce il colloquio e il richiedente.	Vengono poste domande inappropriate o provocatorie/tendenziose e ciò incide negativamente sul richiedente e/o sulla qualità complessiva del colloquio. Vengono poste domande inappropriate al richiedente senza tenere conto del linguaggio appropriato e sensibile al genere, il che incide negativamente sul richiedente o sulla qualità complessiva del colloquio.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO			Le parole usate, il tono e/o il linguaggio del corpo sono inappropriati al punto da poter incidere negativamente sul rapporto interpersonale tra il funzionario che conduce il colloquio e il richiedente.		
	<b>5.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio si rivolge al richiedente direttamente (usando la seconda persona).	In alcune occasioni il funzionario che conduce il colloquio impiega la terza persona per rivolgersi al richiedente ma in genere le domande vengono rivolte direttamente a quest'ultimo.	Il funzionario che conduce il colloquio si riferisce ripetutamente al richiedente impiegando la terza persona, il che può incidere negativamente sul rapporto interpersonale tra il funzionario stesso e il richiedente.	[opzione non disponibile]
	<b>6.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio si assicura che tutte le persone presenti agiscano in conformità dei loro ruoli e gestisce efficacemente il colloquio.</b>			
	<b>6.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio mantiene il controllo della situazione durante tutta la durata dello stesso.	Al richiedente viene consentito di parlare a lungo di questioni che non sono rilevanti per la domanda.	Al rappresentante legale viene permesso di condurre parti del colloquio o di non rispettare le regole procedurali.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»
AVVIO DEL COLLOQUIO	<p><b>6.2.</b> Se durante il colloquio si crea una situazione difficile, questa viene gestita efficacemente, nella misura del possibile, dal funzionario che lo conduce.</p>	<p>Il funzionario che conduce il colloquio è lento nel riconoscere e risolvere una situazione difficile che, tuttavia, alla fine viene affrontata in modo adeguato.</p>	<p>Il funzionario che conduce il colloquio non riesce ad affrontare una situazione difficile. La situazione si aggrava e ciò pregiudica il benessere delle persone presenti o compromette significativamente l'efficacia del colloquio.</p> <p>Non sono state prese misure di fronte a indizi del fatto che il richiedente non comprende una o più domande (ad esempio, la risposta fornita non è pertinente alla domanda posta).</p> <p>Durante un colloquio a distanza si verificano problemi tecnici ma il funzionario che conduce il colloquio non cerca di risolverli e ciò compromette la comprensione delle domande da parte del richiedente.</p>	<p>Indicare N/A se non si sono verificate situazioni difficili degne di nota durante il colloquio.</p>



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	<b>6.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio si assicura che l'interprete agisca in conformità del suo ruolo e delle sue responsabilità.	L'interprete usa un tono o un linguaggio (anche del corpo) che si discosta leggermente dalle buone prassi e il funzionario che conduce il colloquio non interviene tempestivamente. L'interprete ha formulato un commento fuori luogo e il funzionario che conduce il colloquio non interviene tempestivamente. Tale omissione non pregiudica la qualità complessiva dell'interpretariato.	Il funzionario che conduce il colloquio non interviene nonostante l'interprete parli a lungo con il richiedente senza tradurre la conversazione. Durante il colloquio, all'interprete è consentito fare ripetutamente commenti sul richiedente o sul caso in questione.	Indicare N/A se non era presente alcun interprete.
	<b>6.4.</b>	Al rappresentante legale e/o ad altre persone presenti è data la possibilità di esercitare i propri diritti conformemente alle norme nazionali e sono autorizzati a intervenire quanto meno al termine del colloquio personale.	Il funzionario che conduce il colloquio non ha spiegato esaurientemente alle altre persone presenti quali sono i loro diritti conformemente alle norme nazionali.	Al rappresentante legale non è consentito parlare conformemente alle norme procedurali applicabili.	Indicare N/A se non sono presenti altre persone oltre al richiedente, al funzionario che conduce il colloquio e all'eventuale interprete.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	6.5.	Vengono effettuate pause se necessario o qualora richiesto e opportuno.	Il funzionario che conduce il colloquio consente o effettua troppe pause o pause inutilmente lunghe.	Le richieste di pausa vengono ignorate o non viene fatta alcuna pausa, anche se la durata del colloquio ne avrebbe reso necessaria una.	Indicare N/A se il colloquio è stato breve e non è stato necessario fare pause.
	7.	<b>Il funzionario che conduce il colloquio si avvale di tecniche adeguate nel fare le domande.</b>			
	7.1.	Il richiedente è incoraggiato a fornire un racconto libero sulle ragioni per cui il paese terzo non è sicuro ai fini del rimpatrio.	Nonostante la descrizione libera del richiedente fosse limitata, il funzionario che conduce il colloquio non lo ha incoraggiato a continuare e a svilupparla ulteriormente.	Al richiedente non viene offerta la possibilità di fornire una descrizione libera.	[opzione non disponibile]
	7.2.	Ogni nuovo tema oggetto di discussione viene presentato al richiedente.	Alcuni temi vengono avviati senza un'introduzione (sufficientemente chiara) ma il colloquio in generale segue una struttura logica.	I nuovi temi oggetto di discussione vengono avviati senza alcuna introduzione o con introduzioni allusive, con conseguente compromissione della struttura del colloquio e della capacità del richiedente di presentare il proprio caso in maniera efficace.	Indicare N/A nei colloqui in cui non ci sono nuovi temi aggiuntivi che necessitano di un'introduzione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
AVVIO DEL COLLOQUIO	<b>7.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio utilizza in modo adeguato le domande aperte e/o chiuse.	Le domande aperte vengono usate in modo appropriato ma con maggiori domande aperte si otterrebbero probabilmente risultati migliori.	Vengono utilizzate troppe domande chiuse e ciò impedisce al richiedente di fornire un resoconto completo.	[opzione non disponibile]
	<b>7.4.</b>	Le domande sono adattate alle capacità, alle circostanze individuali e al profilo del richiedente.	La formulazione di alcune domande non è sufficientemente chiara se si considerano le circostanze individuali del richiedente, senza tuttavia alcun impatto sull'efficienza complessiva del colloquio.	Sebbene il richiedente non comprenda chiaramente alcune domande, ad esempio a causa di circostanze o profili individuali, il funzionario che conduce il colloquio non riformula di conseguenza.	[opzione non disponibile]
	<b>7.5.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio evita domande sterili quali, ad esempio: domande tendenziose; domande a scelta multipla; domande plurime; domande inutilmente ripetitive; domande irrilevanti.	Domande sterili sono usate in uno o più occasioni ma ciò non incide negativamente sull'efficienza complessiva del colloquio.	Vengono utilizzate numerose domande sterili che hanno un notevole effetto negativo sull'efficienza del colloquio.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	<b>8.</b>	<b>Vengono individuati e analizzati fatti materiali per stabilire se il paese terzo è sicuro o meno per il richiedente.</b>			
	<b>8.1.</b>	L'identità (compreso il paese di origine) del richiedente è sufficientemente accertata e le relative circostanze personali sono analizzate in misura sufficiente.	L'identità del richiedente è accertata ma non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto corroborare ulteriormente la decisione.	L'identità del richiedente non è stata sufficientemente determinata.	Indicare N/A se l'identità del richiedente è sufficientemente accertata prima del colloquio e la questione non è pertinente in questa fase (ad esempio se l'identità è stata accertata durante il colloquio precedente).
	<b>8.2.</b>	Al richiedente viene data la possibilità di spiegare perché il paese terzo non è sicuro in considerazione delle sue circostanze specifiche.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non viene data la possibilità di spiegare perché il paese terzo non sarebbe sicuro per lui. Il funzionario che conduce il colloquio non dà seguito alle dichiarazioni del richiedente sul motivo per cui il paese non sarebbe sicuro e ciò incide sull'efficienza del colloquio.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	8.3.	I problemi incontrati in passato e/o le minacce alla vita e alla libertà a causa della razza, della religione, della nazionalità, dell'appartenenza a un particolare gruppo sociale o delle opinioni politiche sono sufficientemente esaminati (cosa, chi, quando, dove, perché) per quanto riguarda il paese terzo.	Tutti i fatti materiali sono individuati ed esaminati ma non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto corroborare ulteriormente la decisione.	Alcuni fatti materiali sono individuati ma non sufficientemente esaminati. Alcuni fatti materiali non vengono individuati come tali e pertanto non vengono ulteriormente esaminati.	[opzione non disponibile]
	8.4.	Il rischio di danno grave è sufficientemente analizzato (cosa, chi, quando, dove, perché) per quanto riguarda il paese terzo.	Tutti i fatti materiali sono individuati ed esaminati ma non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto corroborare ulteriormente la decisione.	Alcuni fatti materiali sono individuati ma non sufficientemente esaminati. Alcuni fatti materiali non vengono individuati come tali e pertanto non vengono ulteriormente esaminati.	[opzione non disponibile]
	8.5	Vengono esaminati i fatti relativi al rispetto del principio di <i>non-refoulement</i> e al divieto di allontanamento, in violazione del diritto a non essere sottoposti a tortura e a trattamenti crudeli, inumani o degradanti.	I/Gli fatti/incidenti relativi al rispetto del principio di <i>non-refoulement</i> e al divieto di allontanamento sono stati individuati e, in una certa misura, esaminati ma ulteriori domande e l'esame dei documenti avrebbero potuto corroborare la decisione.	Eventi/fatti relativi al rispetto del principio di <i>non-refoulement</i> e al divieto di allontanamento sono ignorati o individuati ma non sufficientemente esaminati.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	<b>8.6</b>	Sono esaminati i fatti pertinenti alla possibilità di richiedere lo status di rifugiato e di ricevere protezione conformemente alla convenzione di Ginevra.	I fatti rilevanti per la possibilità di richiedere lo status di rifugiato e di ricevere protezione conformemente alla Convenzione di Ginevra sono individuati e in parte esaminati ma non vengono affrontate ulteriori questioni che avrebbero potuto corroborare la decisione.	I fatti pertinenti alla possibilità di richiedere lo status di rifugiato e di ricevere protezione conformemente alla convenzione di Ginevra sono ignorati o sono individuati ma non sufficientemente esaminati.	[opzione non disponibile]
	<b>8.7</b>	È analizzato il collegamento tra il richiedente e il paese terzo in questione secondo il quale sarebbe ragionevole per detta persona recarsi in tale paese.	In una certa misura viene esaminato un collegamento tra il richiedente e il paese terzo ma non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto corroborare ulteriormente la decisione.	Pur tenendo conto delle circostanze personali del richiedente, un collegamento tra il richiedente e il paese terzo non è individuato come tale o è ignorato e pertanto non sufficientemente esaminato.	[opzione non disponibile]
	<b>8.8</b>	Viene esaminato il timore relativo al futuro.	La paura del richiedente e, se del caso, dei membri della famiglia per ciò che il futuro può riservare viene esaminata in una certa misura ma ulteriori domande avrebbero potuto corroborare la decisione.	Non viene esaminata la paura del richiedente per ciò che il futuro può riservare o, se del caso, non vengono esaminate le diverse paure dei membri della famiglia.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	<b>9.</b>	<b>I documenti e altre prove presentate a sostegno della domanda del richiedente sono gestiti in modo adeguato.</b>			
	<b>9.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio esamina la pertinenza e la fonte di tutte le prove documentali o di altro tipo presentate a sostegno della domanda del richiedente.	Viene dedicato troppo tempo a parlare di documenti che non hanno alcuna attinenza con la domanda.	Il contenuto, la fonte, la pertinenza delle prove documentali o di altro tipo, ecc. non sono (sufficientemente) esaminati durante il colloquio, sebbene siano essenziali ai fini della domanda.	Indicare N/A se nell'ambito del caso non sono state presentate informazioni scritte.
	<b>9.2.</b>	Tutte le prove documentali o di altro tipo pertinenti presentate dal richiedente sono aggiunte al fascicolo.	Tutte le prove documentali o di altro tipo pertinenti vengono aggiunte al fascicolo ma non vengono registrate conformemente alla prassi nazionale.	Le prove documentali o di altro tipo pertinenti non vengono aggiunte al fascicolo.	Indicare N/A se durante il colloquio non vengono presentate prove documentali o di altro tipo.
	<b>10.</b>	<b>Al richiedente viene offerta un'effettiva opportunità di affrontare le incongruenze e le discrepanze.</b>			
	<b>10.1.</b>	Tutte le incongruenze e le discordanze rilevanti sono poste all'attenzione del richiedente e gli viene data la possibilità di chiarirle.	Vengono esaminate inutilmente in maniera approfondita incongruenze e/o discordanze che non sono collegate ai fatti materiali.	Discordanze, informazioni mancanti o incongruenze rilevanti non sono poste all'attenzione del richiedente.	Indicare N/A se non sono presenti incongruenze o discordanze rilevanti.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	<b>11.</b>	<b>Se del caso, le considerazioni sull'esclusione sono adeguatamente esaminate.</b>			
	<b>11.1.</b>	Le potenziali considerazioni in materia di esclusione sono correttamente individuate e indicate (da esplorare ulteriormente nel colloquio sugli elementi sostanziali che può seguire in base alle prassi nazionali).	[opzione non disponibile]	Le potenziali considerazioni sull'esclusione non vengono individuate. Le potenziali considerazioni in materia di esclusione non sono segnalate per un eventuale ulteriore follow-up.	Indicare N/A se non emergono potenziali considerazioni in materia di esclusione.
	<b>12.</b>	<b>Le politiche e le linee guida specifiche sono seguite correttamente.</b>			
	<b>12.1.</b>	Ove applicabile, viene seguita correttamente la politica nazionale relativa al profilo specifico del richiedente. <i>Ad esempio, profili specifici potrebbero includere minori, vittime di tratta, potenziali vittime di mutilazioni genitali femminili, richiedenti con rivendicazioni relative all'orientamento sessuale e all'identità di genere, linee guida sul ricongiungimento familiare/ sull'applicazione del regolamento Dublino III ecc.</i>	Il funzionario che conduce il colloquio segue generalmente la politica nazionale ma non intraprende determinate azioni procedurali, senza effetti significativi sull'esito della domanda, sul richiedente, sull'autorità accertante o sullo Stato.	Il funzionario che conduce il colloquio non si attiene alle politiche nazionali e ciò può compromettere l'esito della domanda oppure mettere a rischio il richiedente o la reputazione dell'autorità accertante.	Indicare N/A quando il richiedente non ha un profilo specifico di questo tipo o se non è in vigore alcuna politica nazionale.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ELEMENTI SOSTANZIALI DEL COLLOQUIO	<b>12.2.</b>	Se del caso, gli orientamenti specifici per paese relativi al colloquio sono seguiti correttamente.	Il funzionario che conduce il colloquio si attiene generalmente agli orientamenti per paese ma trascurando alcuni elementi, senza alcun effetto significativo sull'esito della domanda.	Il funzionario che conduce il colloquio non si attiene agli orientamenti specifici e ciò potrebbe compromettere l'esito della domanda.	Indicare N/A quando non è in vigore alcun orientamento nazionale pertinente per il colloquio.
	<b>12.3.</b>	Ove applicabile, le politiche relative all'applicazione di ulteriori motivi di protezione (ad esempio, motivi umanitari, protezione per le vittime di tratta conformemente alle normative e politiche nazionali) sono seguite correttamente.	Tutti i motivi di protezione aggiuntivi ai sensi della politica nazionale sono individuati ed esaminati ma non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto corroborare ulteriormente la decisione.	Alcuni motivi di protezione aggiuntivi ai sensi della politica nazionale non sono individuati come tali e pertanto non vengono ulteriormente esaminati.	Indicare N/A quando l'autorità accertante non è competente ad adottare decisioni sui motivi di protezione aggiuntivi o quando tali motivi non sussistono.
CONCLUSIONE DEL COLLOQUIO	<b>13.</b>	<b>Il funzionario che conduce il colloquio segue le fasi previste durante la conclusione dello stesso.</b>			
	<b>13.1.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio verifica se il richiedente ha compreso tutte le domande poste.	Al candidato non viene chiesto esplicitamente se ha capito alla fine del colloquio, ma la comprensione è stata confermata durante tutto il colloquio.	La comprensione non è stata confermata. Il richiedente dichiara di non aver compreso alcune domande e il funzionario che conduce il colloquio non agisce di conseguenza.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
CONCLUSIONE DEL COLLOQUIO	<b>13.2.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio chiede al richiedente se desidera aggiungere qualcosa.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non viene offerta la possibilità effettiva di aggiungere nulla.	[opzione non disponibile]
	<b>13.3.</b>	Il funzionario che conduce il colloquio spiega chiaramente le fasi successive della procedura di asilo.	Solo alcune di queste informazioni sono fornite al richiedente.	Il richiedente non viene informato circa le fasi successive della procedura di asilo.	Indicare N/A se, secondo la prassi nazionale, il funzionario che conduce il colloquio non è tenuto a fornire queste informazioni o a registrarle nel verbale del colloquio.
REGISTRAZIONE DEL COLLOQUIO	<b>14.</b>	<b>Le norme di trascrizione/relazione dei colloqui vengono seguite in modo adeguato.</b>			
	<b>14.1.</b>	Viene redatta una relazione accurata e fattuale comprensiva di tutti gli elementi sostanziali o una trascrizione del colloquio personale contenente elementi aggiuntivi, qualora applicabile conformemente alle normative e politiche nazionali.	Il verbale del colloquio contiene numerosi errori di ortografia o è leggermente difficile da leggere. Le pause che sono state richieste e/o prese non sono registrate nel verbale del colloquio, benché sia previsto dalla prassi nazionale.	La relazione non è leggibile o è chiaro che mancano alcuni elementi sostanziali oppure che il senso risulta modificato/perso a causa di eccessive parafrasi.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
REGISTRAZIONE DEL COLLOQUIO	<b>14.2.</b>	Se del caso, viene effettuata una registrazione audio o audiovisiva conformemente alle normative e politiche nazionali.	La registrazione viene effettuata conformemente alla prassi nazionale. Tuttavia, il funzionario che conduce il colloquio omette di intraprendere determinate azioni procedurali (ad esempio, non fornendo prontamente una copia al richiedente o non archiviando prontamente la registrazione in conformità con le norme tecniche) senza effetti rilevanti sulla procedura o sui diritti del richiedente.	Il colloquio non viene registrato o viene registrato solo parzialmente laddove invece è prevista la registrazione. La registrazione non è udibile. Il funzionario che conduce il colloquio non informa il richiedente che sta registrando.	Indicare N/A se non viene effettuata alcuna registrazione audio/ audiovisiva conformemente alla prassi nazionale.
	<b>14.3.</b>	Al richiedente viene offerta l'effettiva opportunità di formulare osservazioni e/o fornire chiarimenti oralmente e/o per iscritto in merito a eventuali traduzioni o idee errate contenute nella relazione/trascrizione del colloquio.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non viene offerta la possibilità di apportare correzioni/ chiarimenti oppure tali correzioni/chiarimenti sono, in tutto o in parte, ignorati.	Non necessariamente applicabile se viene effettuata una registrazione che costituisce una prova ammissibile nelle procedure di ricorso.



## Valutazione della decisione di primo grado dal punto di vista dell'ammissibilità: concetto di paese terzo sicuro

Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
INTRODUZIONE	<b>1.</b>	<b>La decisione riporta correttamente i dati del richiedente.</b>			
	<b>1.1.</b>	La decisione riporta correttamente il nome, il paese d'origine e la zona di provenienza, la data di nascita e il numero di fascicolo oltre ad altre informazioni richieste dalla politica nazionale.	[opzione non disponibile]	Al richiedente sono attribuiti un nome e/o un'identità erronei o incompleti.	Indicare N/A se i dati non sono accessibili a causa della prassi nazionale.
	<b>2.</b>	<b>Se del caso, la decisione comprende una sintesi concisa e accurata dell'esperienza precedente di immigrazione del richiedente.</b>			
	<b>2.1.</b>	La decisione contiene una sintesi concisa e accurata di eventuali domande pregresse e dei precedenti in materia di immigrazione del richiedente, conformemente alla politica nazionale.	Sono incluse informazioni irrilevanti, che distolgono l'attenzione dai punti fondamentali dei precedenti in materia di immigrazione.	Sono registrate informazioni completamente errate o non è registrato alcun precedente, con conseguenze sull'esame successivo o favorisce contestazioni.	Indicare N/A se nella decisione non sono richiesti i precedenti in materia di immigrazione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
FONDAMENTO DELLA DOMANDA	<b>3</b>	<b>Il fondamento della domanda illustra correttamente tutti i fatti materiali, i timori relativi al futuro e gli elementi di prova</b>			
	<b>3.1.</b>	Tutti i fatti materiali pertinenti per stabilire se il paese terzo sia sicuro per il richiedente sono correttamente individuati e riportati.	Le informazioni errate sono incluse nella descrizione dei fatti materiali, senza alcun impatto sull'esito. Sono inserite informazioni inutili che non aggiungono rilevanza all'esame.	Uno o più fatti materiali rilevanti sono omessi o travisati e ciò compromette la decisione. Sintesi dei fatti incoerente, compresi fatti irrilevanti, con conseguenti carenze nell'esame successivo.	[opzione non disponibile]
	<b>3.2.</b>	Il fondamento della domanda specifica correttamente chi e cosa il richiedente teme come pure il motivo, nel contesto del paese terzo.	Vengono incluse troppe informazioni, che distolgono l'attenzione dai punti essenziali.	Il timore di ciò che può riservare il futuro non è correttamente individuato oppure è omesso, con conseguente compromissione dell'esame successivo.	[opzione non disponibile]
	<b>3.3.</b>	Le prove (documentali o di altro tipo) presentate dal richiedente sono delineate correttamente in conformità della prassi nazionale.	Citazioni errate utilizzate nei punti di rilevanza minore, il che non incide negativamente sull'esame successivo.	Sono registrate informazioni imprecise o citate fonti la cui divulgazione non è autorizzata, con conseguente compromissione della decisione. Gli elementi di prova presentati non sono citati.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DELLA CREDIBILITÀ	<b>4.</b>	<b>La credibilità di ogni fatto materiale è valutata correttamente, compresa l'identità e il paese di origine del richiedente.</b>			
	<b>4.1.</b>	Ogni fatto materiale è formulato correttamente.	Rischi futuri e/o informazioni errate o inutili compresi nella formulazione del/i fatto/i materiale/i o combinazione di fatti materiali invece di una loro formulazione in modo distinto senza conseguenze sull'esame successivo.	Formulazione imprecisa di fatti materiali e/o rischi futuri compresi nella formulazione del/i fatto/i materiale/i e/o combinazione di fatti materiali invece di una loro formulazione in modo distinto con conseguenti errori nell'esame successivo.	[opzione non disponibile]
	<b>4.2.</b>	Le prove (dichiarazioni del richiedente, prove documentali o di altro tipo) sono collegate correttamente a ciascun fatto materiale.	Fonti di prove non citate in modo chiaro/preciso.	Le prove pertinenti sono omesse o le informazioni inaffidabili sono trattate come prove, con conseguente compromissione dell'esame.	[opzione non disponibile]
	<b>4.3.</b>	Gli indicatori interni di credibilità sono applicati e analizzati correttamente, comprese la valutazione e le spiegazioni degli indicatori.	Viene dato troppo poco o troppo peso a un indicatore di credibilità interna. Dovrebbero essere fornite ulteriori analisi (argomentazione) per corroborare la valutazione di credibilità interna.	Applicazione errata degli indicatori di credibilità interna o mancanza di analisi che porta a una conclusione errata sulla credibilità interna.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DELLA CREDIBILITÀ	<b>4.4.</b>	Gli indicatori di credibilità esterna sono applicati e analizzati correttamente, comprese la valutazione e le spiegazioni degli indicatori.	Per rafforzare la valutazione della credibilità esterna dovrebbero essere fornite ulteriori COI di supporto e/o spiegazioni di come le COI corroborano o contraddicono le dichiarazioni del richiedente.	Mancano COI di supporto o spiegazioni del modo in cui le COI corroborano o contraddicono le dichiarazioni del richiedente e ciò porta a una conclusione errata sulla credibilità esterna.	[opzione non disponibile]
	<b>4.5.</b>	Il concetto di plausibilità è applicato obiettivamente.	La plausibilità è applicata inutilmente o erroneamente su un punto senza effetti sulla conclusione per quanto riguarda questo fatto materiale.	L'interpretazione soggettiva della plausibilità produce un rifiuto infondato di un fatto materiale.	Indicare N/A se il concetto di plausibilità non è applicato.
	<b>4.6.</b>	Nella decisione sono utilizzate solo le incongruenze/discordanze che sono state poste all'attenzione del richiedente per osservazioni.	La risposta del richiedente a una contestazione è trascurata o viene utilizzato un punto non contestato di minore importanza, senza effetto tuttavia sull'esito relativo a tale fatto materiale.	I punti che non sono stati chiariti con il richiedente sono stati usati contro lo stesso nell'esame della sua credibilità e ciò indebolisce la conclusione.	Indicare N/A se non sono presenti incongruenze e/o discordanze.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DELLA CREDIBILITÀ	4.7.	Le COI sono pertinenti, aggiornate e correttamente provviste di riferimenti.	Non vengono utilizzate le COI più aggiornate ma la fonte scelta è ancora valida. Mancano COI sulla situazione generale del paese terzo che sarebbero rilevanti, senza che ciò abbia un impatto sull'esito.	Vengono utilizzate COI irrilevanti, inaffidabili oppure obsolete e viene attribuita loro un'importanza eccessiva, con conseguente indebolimento della conclusione. Mancano COI per quanto riguarda la situazione generale nel paese terzo che sarebbero pertinenti e ciò porta a una conclusione errata sulla credibilità.	[opzione non disponibile]
	5.	<b>Viene elaborata una chiara constatazione in merito a ogni fatto materiale.</b>			
	5.1.	Per ogni fatto materiale, la decisione indica chiaramente se è stato accettato o respinto.	La conclusione può essere determinata dal testo ma non è esplicitamente indicata.	Non vi è alcuna conclusione riscontrabile in merito a uno o più fatti materiali, per cui la decisione è suscettibile di impugnazione.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DELLA CREDIBILITÀ	5.2.	Laddove necessario, l'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche viene applicato correttamente.	[opzione non disponibile]	Il fatto materiale è stato respinto anche se sono state soddisfatte tutte le condizioni di cui all'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche.	Indicare N/A quando l'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche non è pertinente nel caso di specie.
	6.	<b>Vengono applicati il grado di intensità e l'onere della prova corretti.</b>			
	6.1.	Nel valutare i fatti materiali viene applicato il grado di intensità della prova corretto, conformemente agli orientamenti nazionali.	Viene usata una formulazione errata nella descrizione del grado di intensità o della capacità del richiedente di raggiungerlo ma la conclusione è corretta.	Viene applicato un grado di intensità eccessivamente alto o basso, con conseguente conclusione errata o scarsamente supportata.	[opzione non disponibile]
	6.2.	L'onere della prova è applicato correttamente nella valutazione dei fatti materiali.	Formulazione non chiara per quanto riguarda l'onere della prova, senza alcun effetto sulla conclusione.	L'onere della prova grava unicamente sul richiedente mentre l'organizzazione non ha adempiuto al suo dovere di indagine, il che rende dubbia la decisione.	[opzione non disponibile]
	6.3.	Le circostanze e i fattori individuali quali l'età, il genere, l'istruzione e i traumi sono correttamente individuati e presi in considerazione nel valutare la capacità del richiedente di motivare la sua domanda.	I fattori di base e le circostanze individuali non sono stati esplicitamente presi in considerazione ma ciò non incide sulla conclusione.	Mancata valutazione delle circostanze del richiedente. I fattori di base individuali sono stati trascurati e ciò mette in dubbio l'esito.	Indicare N/A se non sono presenti fattori rilevanti da prendere in considerazione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DEL RISCHIO	<b>7</b>	<b>Il rischio in caso di rimpatrio è valutato in modo accurato e completo.</b>			
	<b>7.1.</b>	La decisione individua e valuta correttamente il rischio al rimpatrio (chi, perché e in quali circostanze) nel contesto del paese terzo.	Vengono prese in considerazione questioni irrilevanti, che compromettono la chiarezza o l'efficienza, senza tuttavia alcun impatto sull'esito.	Sono omessi punti rilevanti o sono utilizzate argomentazioni inappropriate e ciò mette in dubbio la conclusione in merito al rischio del rimpatrio.	[opzione non disponibile]
	<b>7.2.</b>	Nella valutazione del rischio in caso di rimpatrio è applicato il grado di intensità della prova corretto (ragionevole grado di probabilità).	Viene usata una formulazione non chiara nella descrizione del grado di intensità della prova ma la conclusione è corretta.	Viene applicato uno standard della prova non corretto, con conseguente conclusione errata e/o non corroborata in merito al rischio.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
VALUTAZIONE DEL RISCHIO	<b>7.3.</b>	Le COI relative al paese terzo sono pertinenti, aggiornate e correttamente provviste di riferimenti.	Le informazioni sul paese d'origine non sono adattate alla domanda o vengono citate in termini eccessivamente lunghi, a scapito della questione centrale. Una spiegazione più esaustiva di come le COI corroborano la valutazione del rischio avrebbe potuto rafforzare la decisione.	Informazioni rilevanti pertinenti sul paese d'origine sono omesse e ciò mette in dubbio la conclusione e/o la rende suscettibile di impugnazione.	Indicare N/A se non sono disponibili informazioni pertinenti sul paese d'origine.
	<b>7.4.</b>	Le circostanze specifiche del richiedente sono prese in considerazione e valutate correttamente per quanto riguarda la sicurezza del paese e il collegamento con il richiedente.	Alcuni aspetti delle circostanze del richiedente non sono stati esaustivamente valutati ma ciò non incide sull'esito della decisione.	Mancata valutazione delle circostanze del richiedente. Le circostanze particolari del richiedente sono state trascurate e ciò mette in dubbio l'esito.	Indicare N/A se in questo caso non sono state individuate circostanze particolari.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ANALISI GIURIDICA	<b>8</b>	<b>La minaccia alla vita e alla libertà o il rischio di danno grave sono individuati e valutati correttamente.</b>			
	<b>8.1.</b>	La fondatezza del rischio individuato viene valutata correttamente.	Giustificazione poco chiara della fondatezza del rischio individuato, senza tuttavia alcun impatto sull'esito.	Conclusione errata riguardo alla fondatezza o meno del rischio individuato.	Indicare N/A se, conformemente alla prassi nazionale, è possibile omettere tale valutazione in determinate decisioni. Indicare N/A se, sulla base della valutazione precedente e delle informazioni disponibili, non è stato individuato alcun rischio.
	<b>8.2.</b>	Se del caso, la decisione individua e valuta correttamente tutti i motivi applicabili per la minaccia alla vita e alla libertà (a causa della razza, della religione, della nazionalità, dell'appartenenza a un determinato gruppo sociale o delle opinioni politiche).	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza senza tuttavia incidere sull'esito.	Errata identificazione di un motivo di persecuzione, con conseguenti rifiuti/ accettazioni errati del fatto che la temuta persecuzione sia dovuta a un motivo corrispondente.	Indicare N/A se, conformemente alla prassi nazionale, è possibile omettere tale valutazione in determinate decisioni. Indicare N/A se, sulla base della valutazione precedente, non è stato individuato alcun rischio.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ANALISI GIURIDICA	8.3.	Se applicabile, la decisione valuta correttamente il rischio reale di danno grave (ad esempio tortura, altra forma di pena o trattamento inumano degradante).	Valutazione complessivamente corretta, che tuttavia avrebbe potuto corroborare la decisione se fosse stata più approfondita o chiara.	Valutazione inadeguata del rischio reale di danno grave con conseguente compromissione della conclusione.	Indicare N/A se, conformemente alla prassi nazionale, è possibile omettere tale valutazione in determinate decisioni. Indicare N/A se non è stato individuato alcun rischio sulla base della valutazione precedente.
	9.	<b>Il rispetto del principio di <i>non-refoulement</i> in conformità della Convenzione di Ginevra e il divieto di allontanamento sono rispettati</b>			
	9.1.	Il rispetto del principio di <i>non refoulement</i> conformemente alla convenzione di Ginevra è individuato e valutato correttamente.	È stata fatta una valutazione corretta, ma spiegazioni più approfondite/chiare avrebbero potuto corroborare la decisione.	Gli incidenti (fatti materiali) relativi al principio di <i>non-refoulement</i> non sono individuati e di conseguenza non valutati.	[opzione non disponibile]
	9.2.	È individuato e valutato correttamente il divieto di allontanamento, in violazione del diritto a non subire torture né trattamenti crudeli, disumani o degradanti, sancito dal diritto internazionale.	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza ma non hanno effetto sul risultato. Conclusione corretta, ma non spiegata in modo chiaro o sufficiente.	Non è stato preso in considerazione (in modo adeguato) il divieto di allontanamento, in violazione del diritto a non subire torture né trattamenti crudeli, disumani o degradanti, sancito dal diritto internazionale.	[option not available]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»
ANALISI GIURIDICA	<b>10.</b>	<b>La reale possibilità di richiedere lo status di rifugiato e, se riconosciuto tale, di ricevere protezione in conformità della Convenzione di Ginevra è applicata nel paese terzo interessato.</b>		
	<b>10.1.</b>	La reale possibilità di richiedere lo status di rifugiato è valutata correttamente.	Il ragionamento presenta alcuni elementi non chiari ma ciò non incide sull'esito.	[opzione non disponibile]
	<b>10.2.</b>	Se si conclude trattarsi di un rifugiato, viene valutata correttamente la possibilità di ricevere protezione in conformità della Convenzione di Ginevra.	Il ragionamento presenta alcuni elementi non chiari ma ciò non incide sulla conclusione/sull'esito.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ANALISI GIURIDICA	11.	È accertato un collegamento tra il richiedente e il paese terzo in questione, secondo il quale sarebbe ragionevole per detta persona recarsi in tale paese.			
	11.1.	È individuato e valutato correttamente un collegamento tra il richiedente e il paese terzo in questione in base al quale sarebbe ragionevole per detta persona recarsi in tale paese.	È stata fatta la valutazione corretta per quanto riguarda la ragionevole possibilità che il richiedente faccia ritorno nel paese terzo ma non è stata spiegata chiaramente o è stata spiegata in modo troppo generico. Le circostanze generali e gli elementi relativi al collegamento del richiedente con il paese terzo sono individuati ma non pienamente valutati. Tuttavia ciò non ha impatti sulla decisione.	Non sono state prese in considerazione le circostanze personali e gli elementi che stabiliscono il collegamento con il paese terzo. La conclusione si basa esclusivamente sull'uso di argomentazioni standardizzate, senza alcuna motivazione in merito alle circostanze personali del richiedente. Gli elementi relativi al collegamento del richiedente con il paese terzo non sono presi in considerazione o sono ignorati e non valutati correttamente. La decisione segue il modello senza alcuna valutazione individuale.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»
ANALISI GIURIDICA	<b>12.</b>	<b>Se del caso, i motivi di protezione aggiuntivi sono applicati correttamente.</b>		
	<b>12.1.</b>	Laddove applicabile, i motivi di protezione aggiuntivi (ad esempio, la protezione per le vittime di tratta conformemente alle normative e politiche nazionali) sono applicati correttamente.	Non vengono incluse ulteriori argomentazioni che potrebbero corroborare l'esame.	L'esame dei motivi di protezione supplementari si basa su prove inadeguate e/o gli aspetti fondamentali della domanda vengono trascurati, mettendo in dubbio la decisione.
ANALISI GIURIDICA	<b>13.</b>	<b>La decisione segue una struttura corretta e contiene tutti gli elementi obbligatori.</b>		
	<b>13.1.</b>	La decisione segue una struttura e un formato corretti conformemente alle politiche nazionali.	Il formato è adeguato, ma non completamente adattato alla domanda. Vengono utilizzate lievi variazioni dei/della paragrafi/struttura standard senza che ciò comporti una presentazione non professionale della decisione.	Vengono utilizzati paragrafi standard errati/inadeguati, con conseguente presentazione non professionale e rischio per la reputazione dell'organizzazione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»	
ANALISI GIURIDICA	13.2.	Al richiedente vengono fornite informazioni su come impugnare una decisione per iscritto o con mezzi elettronici.	Le informazioni sui diritti in materia di ricorso non sono rilasciate nel formato standard nazionale.	Al richiedente non sono fornite informazioni sul diritto di ricorso o sono fornite con istruzioni errate, con conseguente disinformazione involontaria del richiedente.	Indicare N/A se non è previsto il diritto di ricorso, ad esempio se la domanda era ammissibile.
	14.	<b>La decisione è redatta in modo professionale.</b>			
	14.1.	Il ragionamento non è basato su congetture.	Una minoranza di argomentazioni non è chiaramente/pienamente giustificata ma ciò non compromette la struttura e la motivazione della decisione.	Sono addotte argomentazioni congetturali che mettono in dubbio la decisione.	[opzione non disponibile]
	14.2.	Il linguaggio della decisione è appropriato, sensibile e oggettivo.	Alcune frasi sono vaghe/ non specifiche ma ciò non incide sulla qualità complessiva della decisione.	Viene utilizzato un linguaggio offensivo o inappropriato con conseguente rischio per la reputazione dell'organizzazione.	[opzione non disponibile]



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»
ANALISI GIURIDICA			La decisione contiene informazioni inutili e inappropriate e non tiene conto della necessità di usare un linguaggio appropriato e sensibile in termini di genere, il che crea un rischio per la reputazione dell'organizzazione.	
	<b>14.3.</b>	Le regole grammaticali e ortografiche sono rispettate.	Sono presenti pochi errori di grammatica, ortografia o punteggiatura nella presentazione.	È riscontrato un numero significativo di errori grammaticali e ortografici, che riducono notevolmente la qualità della decisione, con un conseguente grado di rischio per la reputazione dell'organizzazione.



Norme e indicatori		Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore di lieve entità»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere valutato come «errore rilevante»	Esempi di situazioni in cui l'indicatore può essere contrassegnato come «non applicabile»
EFFICIENZA	<b>15.</b>	<b>La decisione è emessa secondo i termini prescritti.</b>		
	<b>15.1.</b>	La decisione è emessa secondo i termini prescritti conformemente alle normative e politiche nazionali.	La decisione è stata inutilmente ritardata in attesa di prove che chiaramente non avrebbero avuto alcun peso sulla stessa.	Al richiedente non è stato concesso tempo sufficiente per presentare le prove essenziali a sostegno della domanda benché abbia fornito una spiegazione ragionevole della tempistica richiesta e ciò porta a una decisione suscettibile di impugnazione. Inutile ritardo senza giustificazione motivata.
				Indicare N/A se l'informazione non è disponibile.



# Allegato I. Moduli di valutazione per appunti presi a mano

## Moduli di valutazione per l'esame degli elementi sostanziali



For notes –  
Interview.pdf



For notes –  
Decision.pdf

## Moduli di valutazione per l'esame di ammissibilità (concetto di paese terzo sicuro)



For notes –  
Interview.pdf



For notes –  
Decision.pdf

## PER CONTATTARE L'UE

### Di persona

I centri Europe Direct sono centinaia, disseminati in tutta l'Unione europea. Potete trovare online l'indirizzo del centro più vicino ([european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us\\_it](http://european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_it)).

### Telefonicamente o scrivendo

Europe Direct è un servizio che risponde alle vostre domande sull'Unione europea. Il servizio è accessibile:  
— al numero verde: 00 800 6 7 8 9 10 11 (presso alcuni operatori le chiamate possono essere a pagamento),  
— al numero +32 22999696, oppure  
— tramite il modulo seguente: [european-union.europa.eu/contact-eu/write-us\\_it](http://european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_it)

## PER INFORMARSI SULL'UE

### Online

Il portale Europa contiene informazioni sull'Unione europea in tutte le lingue ufficiali ([european-union.europa.eu](http://european-union.europa.eu)).

### Pubblicazioni dell'UE

È possibile consultare o ordinare le pubblicazioni dell'UE su [op.europa.eu/it/publications](http://op.europa.eu/it/publications). Le pubblicazioni gratuite possono essere richieste in più copie rivolgendosi a un centro locale Europe Direct o a un centro di documentazione europea ([european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us\\_it](http://european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_it)).

### Legislazione dell'UE e documenti correlati

EUR-Lex dà accesso all'informazione sul diritto dell'Unione europea e contiene la totalità della legislazione UE a partire dal 1951, in tutte le versioni linguistiche ufficiali ([eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu)).

### Open Data dell'UE

Il portale [data.europa.eu](http://data.europa.eu) dà accesso alle serie di dati aperti prodotti dalle istituzioni, dagli organi e organismi dell'UE. I dati possono essere liberamente scaricati e riutilizzati per fini commerciali e non commerciali. Il portale dà inoltre accesso a una quantità di serie di dati prodotti dai paesi europei.



■ Ufficio delle pubblicazioni  
dell'Unione europea

