



EASO

Strumento di garanzia della qualità

Esame della domanda di protezione internazionale

Modulo 1: Colloquio personale

Modulo 2: Decisione in prima istanza

More information on the European Union is available on the internet (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-329-7 doi:10.2847/93328 BZ-04-18-841-IT-C
PDF ISBN 978-92-9476-368-6 doi:10.2847/208874 BZ-04-18-841-IT-N

© Ufficio europeo di sostegno per l'asilo, 2019

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

Per utilizzare o riprodurre foto o altro materiale libero da copyright dell'EASO, occorre l'autorizzazione diretta del titolare del copyright.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO

Strumento di garanzia della qualità

Esame della domanda di
protezione internazionale

Modulo 1: Colloquio personale

Modulo 2: Decisione in prima istanza

Introduzione

Perché è stato sviluppato questo strumento? L' **obiettivo** di questo strumento di garanzia della qualità è fornire agli Stati membri dell'UE+ un quadro comune per la valutazione e la garanzia della qualità interna.

Si tratta di uno strumento flessibile che può apportare chiarezza e coerenza nella valutazione della qualità della procedura di asilo. Entrambi i moduli dello strumento possono essere utilizzati insieme per una valutazione più completa della qualità complessiva dell'esame delle domande di protezione internazionale o separatamente se è necessario concentrarsi su uno dei due aspetti.

Lo strumento può essere utilizzato per vari scopi, tra cui la valutazione delle prestazioni, l'esame periodico della qualità e gli audit tematici. Può essere utilizzato per valutare il livello di qualità sia a livello individuale che a livello di processo.

Come è stato sviluppato questo strumento? Questo strumento di garanzia della qualità è stato sviluppato dall'EASO in collaborazione con esperti degli Stati membri dell'UE+. Prima della sua messa a punto, lo strumento nonché le norme e gli indicatori di cui è dotato sono stati oggetto di consultazioni tra tutti gli Stati dell'UE+, la Commissione europea e l'UNHCR.

Qual è l'ambito di tale strumento? Lo strumento e i suoi due moduli pilota si concentrano sul nucleo centrale dell'esame delle domande di protezione internazionale.

Elementi sostanziali
del colloquio personale

Decisione in prima istanza
sulla domanda di protezione
internazionale

A seconda della valutazione dei moduli pilota e delle esigenze individuate, possono essere sviluppati dei moduli supplementari nel quadro delle attività di gestione della qualità dell'EASO.

Chi deve utilizzare questo strumento? Lo strumento è destinato a tutti coloro che effettuano la valutazione della qualità. Fa riferimento all'utente in qualità di «**valutatore della qualità**». Nella struttura nazionale ciò può includere supervisori, specialisti della qualità o qualsiasi altro membro del personale con funzioni pertinenti.

Com'è collegato questo strumento ad altri strumenti dell'EASO? Lo strumento e i suoi due moduli si basano su norme comuni concordate nelle guide pratiche dell'EASO riportate di seguito e dovrebbero essere letti insieme ad esse.

- *La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale,*
- *Guida pratica dell'EASO: valutazione delle prove,*
- *Guida pratica dell'EASO: requisiti per poter beneficiare della protezione internazionale,*
- *EASO — Guida pratica: esclusione.*

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

Per ulteriori informazioni sui prodotti pertinenti dell'EASO, si veda <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Come usare lo strumento

Lo strumento comprende vari elementi diversi, come elencato di seguito.

Norme e indicatori	In primo luogo, lo strumento delinea le norme e gli indicatori applicabili in relazione al colloquio personale e alla decisione in prima istanza sul merito di una domanda di protezione internazionale.	
		Norme e indicatori: colloquio personale..... 5
		Norme e indicatori: decisione in prima istanza 8
Valutazione	In secondo luogo, fornisce orientamenti su come valutare tali norme e indicatori.	
		Metodologia di valutazione11
Feedback e relazioni	In terzo luogo, lo strumento fornisce orientamenti e sottolinea le buone prassi per quanto riguarda il feedback individuale e le relazioni generali sulla qualità , allo scopo di migliorare il sistema.	
		Feedback individuale.....13
		Reportistica generale.....14
Moduli di valutazione	A questo proposito, lo strumento include moduli di valutazione aggiuntivi in formato Excel che possono essere applicati direttamente in una valutazione individuale della qualità, insieme alle versioni PDF dei moduli che possono essere stampati per prendere appunti durante una valutazione individuale della qualità (allegato I).	
		Allegato I — Moduli di valutazione.....16
Orientamenti aggiuntivi per i valutatori della qualità (esempi)	Come ulteriore orientamento per i valutatori della qualità, lo strumento fornisce anche esempi di situazioni in cui gli indicatori possono essere valutati come errori di lieve o rilevante entità o contrassegnati come «non applicabili» (allegato II).	
		Allegato II — Valutazione del colloquio personale17
		Valutazione della decisione in prima istanza.....25
Strumento di garanzia della qualità — Indicatori di soluzioni tecniche	L'EASO ha sviluppato una soluzione tecnica per questo strumento di garanzia della qualità che fornisce agli Stati membri dell'UE+ uno strumento di garanzia della qualità integrato e di facile utilizzo per un processo interno di garanzia della qualità più snello ed efficiente.	

Norme e indicatori: colloquio personale

Le norme e gli indicatori per valutare la qualità degli elementi sostanziali di un colloquio personale sono suddivisi nei seguenti temi.

Inizio
del colloquio

Conduzione
del colloquio

Elementi
sostanziali
del colloquio

Conclusione
del colloquio

Verbale
del colloquio

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

Inizio del colloquio

Norma	1. Le esigenze particolari individuate precedentemente vengono trattate a seconda dei casi.
Indicatori	<p>1.1. Le esigenze particolari, individuate in precedenza, vengono tenute in considerazione nell'organizzazione del colloquio.</p> <p><i>Ad esempio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>genere adeguato dell'intervistatore e/o dell'interprete;</i> ▪ <i>in caso di minori non accompagnati è presente un rappresentante;</i> ▪ <i>sono previste disposizioni pratiche per le persone con disabilità;</i> ▪ <i>sono previste altre garanzie procedurali pertinenti.</i>

Norma	2. Al richiedente vengono fornite le informazioni necessarie.
Indicatori	<p>2.1. Vengono fornite informazioni sulle finalità del colloquio.</p> <p>2.2. Vengono fornite informazioni riguardanti la riservatezza.</p> <p>2.3. Vengono fornite informazioni sui ruoli di tutte le persone presenti.</p> <p>2.4. Vengono fornite informazioni sull'obbligo di cooperare.</p> <p>2.5. Vengono fornite informazioni sulle pause e sulla possibilità di richiederle.</p> <p>2.6. Vengono fornite altre informazioni obbligatorie, secondo la prassi nazionale.</p>

Norma	3. La comprensione reciproca tra il richiedente e l'interprete è stata verificata.
Indicatori	3.1. Al richiedente viene chiesto se comprende l'interprete e viceversa.

Norma	4. Ci si assicura che il richiedente sia in condizione di affrontare il colloquio.
Indicatori	<p>4.1. Viene chiesto al richiedente di confermare se si sente mentalmente e fisicamente pronto a sostenere il colloquio.</p> <p>4.2. L'intervistatore ha colto efficacemente i segnali che indicano che il colloquio non può proseguire.</p>

Effettuazione del colloquio

Norma	5. L'intervistatore manifesta un atteggiamento professionale nel corso del colloquio.
Indicatori	<p>5.1. L'intervistatore stabilisce un rapporto adeguato con il richiedente.</p> <p>5.2. L'intervistatore utilizza un linguaggio appropriato, sensibile e oggettivo.</p> <p>5.3. L'intervistatore si rivolge al richiedente direttamente (usando la seconda persona).</p> <p>5.4. L'intervistatore utilizza un tono e un linguaggio del corpo adeguati appropriati per tutta la durata del colloquio.</p>

Norma	6. L'intervistatore applica tecniche di colloquio adeguate.
Indicatori	<p>6.1. Il richiedente è invitato a fornire una descrizione libera dei motivi che lo hanno spinto a presentare domanda di protezione internazionale.</p> <p>6.2. Ogni nuovo tema su cui si concentra l'attenzione viene presentato al richiedente.</p> <p>6.3. L'intervistatore utilizza in modo adeguato le domande aperte e/o chiuse.</p> <p>6.4. Le domande sono adattate alle capacità del richiedente.</p> <p>6.5. L'intervistatore evita domande improduttive quali, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ domande guidate; ▪ domande a scelta multipla; ▪ domande multiple; ▪ domande inutilmente ripetitive; ▪ domande irrilevanti.

Norma	7. L'intervistatore si assicura che tutte le persone presenti agiscano secondo i loro ruoli e gestisce il colloquio con efficacia.
Indicatori	<p>7.1. L'intervistatore mantiene il controllo della situazione durante tutta la durata del colloquio.</p> <p>7.2. Se durante il colloquio si verifica una situazione difficile, questa viene gestita efficacemente dall'intervistatore nei limiti del possibile.</p> <p>7.3. L'intervistatore si assicura che l'interprete agisca conformemente al suo ruolo e alle sue responsabilità.</p> <p>7.4. Il rappresentante legale e/o altre persone presenti possono esercitare i loro diritti conformemente alle norme nazionali e sono autorizzati a intervenire almeno al termine del colloquio personale.</p> <p>7.5. Vengono fatte delle pause se necessario o qualora richiesto e opportuno.</p>

Elementi sostanziali del colloquio

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

Norma	9. I documenti e le altre prove scritte presentate a sostegno della domanda del richiedente sono gestiti in modo adeguato
Indicatori	<p>9.1. L'intervistatore esamina la pertinenza e la fonte di tutti i documenti o delle informazioni scritte presentati a sostegno della domanda del richiedente.</p> <p>9.2. Tutti i documenti pertinenti presentati dal richiedente sono aggiunti al fascicolo.</p>

Norma	10. Al richiedente viene offerta un'effettiva opportunità di chiarire le incongruenze e le discordanze.
Indicatori	10.1. Tutte le incongruenze e le discordanze rilevanti sono comunicate al richiedente e gli viene data la possibilità di chiarirle.

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

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

Conclusione del colloquio

Norma	13. L'intervistatore segue le fasi necessarie durante la conclusione del colloquio.
Indicatori	13.1. L'intervistatore conferma se il richiedente ha compreso o meno tutte le domande poste. 13.2. L'intervistatore chiede al richiedente se desidera aggiungere qualche informazione. 13.3. L'intervistatore 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 secondo la prassi nazionale. 14.2. Se del caso, viene effettuata una registrazione audio o audiovisiva secondo la prassi nazionale. 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 contenuti nella relazione /trascrizione del colloquio.

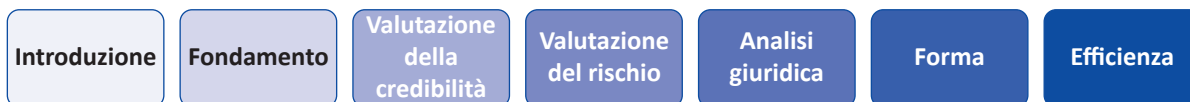
Tali norme e indicatori non sono intesi come esaustivi. Nel valutare la qualità complessiva del colloquio, potrebbe essere necessario tenere conto di ulteriori circostanze. Ciò può essere dovuto alle procedure nazionali e/o alle specificità del caso.

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.

Norme e indicatori: decisione in prima istanza

Le norme e gli indicatori per valutare la qualità di una decisione in prima istanza sul merito della domanda di protezione internazionale sono suddivisi nei temi riportati di seguito.



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

Introduzione

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

Norma	2. Qualora opportuno, la decisione comprende una sintesi concisa e accurata dell'esperienza precedente di immigrazione del richiedente
Indicatori	2.1. La decisione comprende una sintesi concisa e accurata di eventuali domande e altre esperienze precedenti di immigrazione del richiedente, conformemente alla politica nazionale.

Fondamento della domanda

Norma	3. Il fondamento della domanda riporta correttamente tutti i fatti materiali.
Indicatori	3.1. Il fondamento della domanda individua e presenta correttamente tutti i fatti materiali.

Norma	4. Il fondamento della domanda individua correttamente i timori futuri.
Indicatori	4.1. Il fondamento della domanda specifica correttamente quali persone e quali situazioni il richiedente teme e perché.

Norma	5. Qualora opportuno, le prove presentate dal richiedente sono esposte correttamente nel fondamento della domanda.
Indicatori	5.1. Le prove presentate dal richiedente sono esposte correttamente secondo la prassi nazionale.

Valutazione della credibilità

Norma	6. La credibilità di ogni fatto materiale è valutata correttamente, compresa l'identità e il paese di origine del richiedente.
Indicatori	6.1. La prova è collegata correttamente a ogni fatto materiale.
	6.2. Gli indicatori di credibilità sono applicati correttamente.
	6.3. Il concetto di plausibilità è applicato obiettivamente.
	6.4. Nella decisione sono state utilizzate solo le incongruenze/discordanze che sono state sottoposte all'osservazione del richiedente.
	6.5. Le informazioni sul paese d'origine sono pertinenti, aggiornate e citate correttamente.

Norma	7. Viene fatta una chiara analisi in merito a ogni fatto materiale.
Indicatori	<p>7.1. Per ogni fatto materiale, la decisione indica chiaramente se lo stesso è stato accettato o respinto.</p> <p>7.2. Qualora un fatto materiale sia ritenuto «incerto», l'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche ⁽¹⁾ («beneficio del dubbio») è stato applicato correttamente per concludere efficacemente se accettare o respingere il fatto materiale.</p>

Norma	8. Vengono applicati lo standard e l'onere della prova corretti.
Indicatori	<p>8.1. Nel valutare i fatti materiali viene applicato lo standard della prova corretto, secondo gli orientamenti nazionali.</p> <p>8.2. L'onere della prova è stato applicato correttamente nella valutazione dei fatti materiali.</p> <p>8.3. Fattori individuali come l'età, l'istruzione e i traumi sono correttamente individuati e presi in considerazione.</p>

Valutazione del rischio

Norma	9. Il rischio relativo al ritorno è valutato in modo accurato e completo.
Indicatori	<p>9.1. La decisione individua e valuta correttamente il rischio relativo al ritorno (chi, cosa e perché).</p> <p>9.2. Le informazioni sul paese d'origine sono pertinenti, aggiornate e citate correttamente.</p> <p>9.3. Nella valutazione del rischio relativo al ritorno è stato applicato lo standard della prova corretto (ragionevole grado di probabilità).</p>

Analisi giuridica

Norma	10. È stato valutato correttamente un timore fondato di subire persecuzioni.
Indicatori	<p>10.1. Viene valutato correttamente se il trattamento dichiarato equivale o meno a persecuzione.</p> <p>10.2. Vengono valutati correttamente gli elementi soggettivi e oggettivi del timore dichiarato.</p>

Norma	11. I motivi di persecuzione vengono individuati e valutati correttamente.
Indicatori	<p>11.1. La decisione individua e valuta correttamente tutti i motivi di persecuzione applicabili.</p> <p>11.2. Il collegamento (nesso) tra la persecuzione e il/i motivo/i della persecuzione è valutato correttamente.</p>

Norma	12. Il rischio reale di danno grave ai sensi dell'articolo 15 della direttiva qualifiche viene individuato e valutato correttamente.
Indicatori	<p>12.1. La decisione valuta correttamente l'applicabilità dell'articolo 15, lettera a): «condanna o esecuzione della pena di morte».</p> <p>12.2. La decisione valuta correttamente l'applicabilità dell'articolo 15, lettera b): «tortura o altra forma di pena o trattamento inumano o degradante».</p> <p>12.3. 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».</p>

⁽¹⁾ 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).

Norma	13. Viene valutata correttamente la disponibilità e l'accessibilità della protezione nel paese d'origine.
Indicatori	<p>13.1. La disponibilità e l'accessibilità di protezione nella zona di provenienza del richiedente è valutata correttamente.</p> <p>13.2. Viene valutata correttamente l'applicabilità di un'alternativa di protezione interna, compresa la sua ragionevolezza.</p>

Norma	14. Se del caso, i motivi di esclusione sono stati individuati e valutati correttamente.
Indicatori	<p>14.1. I motivi di esclusione vengono individuati e valutati correttamente.</p> <p>14.2. La responsabilità individuale viene valutata correttamente.</p> <p>14.3. Vengono applicati lo standard e l'onere della prova corretti.</p>

Norma	15. Se del caso, i motivi di protezione aggiuntivi sono applicati correttamente.
Indicatori	15.1. Se del caso, i motivi di protezione aggiuntivi (ad esempio, motivi umanitari) sono applicati correttamente.

Forma

Norma	16. La decisione segue una struttura corretta e comprende tutti gli elementi necessari.
Indicatori	<p>16.1. La decisione segue una struttura e un formato corretti conformemente alle politiche nazionali.</p> <p>16.2. Al richiedente vengono fornite informazioni su come impugnare una decisione negativa per iscritto o per via elettronica.</p>

Norma	17. La decisione è redatta in modo professionale.
Indicatori	<p>17.1. Il ragionamento non è speculativo.</p> <p>17.2. Il linguaggio della decisione è appropriato, sensibile e oggettivo.</p> <p>17.3. Vengono applicate le regole grammaticali e ortografiche.</p>

Efficienza

Norma	18. La decisione è emessa secondo i termini prescritti.
Indicatori	18.1. La decisione è emessa secondo i termini prescritti conformemente alla prassi nazionale.

Tali norme e indicatori non sono da considerarsi esaustivi. Nel valutare la qualità complessiva della decisione in prima istanza, potrebbe essere necessario tenere conto di circostanze supplementari. Ciò può essere dovuto 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 in prima istanza sul merito della domanda.

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.

Lo strumento mira a fornire una soluzione flessibile che può 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

Le liste di norme e indicatori rappresentano orientamenti sugli elementi essenziali da prendere in considerazione per valutare la qualità di un colloquio o di una decisione in prima istanza. 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 ogni **indicatore** rientra nelle seguenti quattro diverse categorie.

Corretto	Errore di lieve entità	Errore rilevante	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> Un indicatore dovrebbe essere contrassegnato come «corretto» quando i requisiti di qualità sono soddisfatti in modo adeguato. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Un indicatore dovrebbe essere contrassegnato come «errore rilevante» quando l'errore rilevato pregiudica la qualità complessiva del colloquio o della decisione e/o può influire sull'esito della domanda. Inoltre, esistono rischi potenziali o conseguenze negative per il richiedente, l'autorità accertante o lo Stato. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 ha 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 sull'esclusione). Per tali indicatori sarebbe disponibile l'opzione «non applicabile». Ciò si riflette 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 sono 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 stessa.

Valutazione dell'esito

Oltre alla valutazione di ciascun indicatore, il valutatore della qualità dovrebbe fornire le sue **conclusioni sulla correttezza dell'esito del colloquio** o della decisione. Dovrebbe essere contrassegnato nel modo seguente.

Colloquio personale	Decisione in prima istanza
<p>Il colloquio consente di adottare una decisione efficace e corretta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> probabilmente sì <input type="checkbox"/> probabilmente no <input type="checkbox"/> non è possibile concludere 	<p>La decisione è:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> probabilmente corretta <input type="checkbox"/> probabilmente errata <input type="checkbox"/> non è possibile concludere

Questo aggiunge un altro aspetto della valutazione che è di particolare importanza. Una valutazione secondo cui il colloquio probabilmente non consente di prendere una decisione efficace e corretta o secondo cui la decisione probabilmente non è corretta può richiedere un follow-up immediato (ad esempio, condurre un ulteriore colloquio, modificare una bozza di decisione o persino ritirare una decisione, se possibile, all'interno del sistema nazionale).

Impostazione e processi di valutazione della qualità

Il contesto della valutazione della qualità negli Stati membri dell'UE+ può variare: può esistere una struttura permanente con un gruppo di revisori della qualità, la funzione può essere condivisa con i supervisori 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 gli stessi campioni di casi, li valutano e, successivamente, li confrontano e discutono i risultati per giungere a una comprensione comune di come vadano applicati i diversi indicatori.
- ▶ Nell'ambito di un esercizio continuo di valutazione della qualità, si possono tenere regolarmente ulteriori riunioni per garantire la coerenza nell'applicazione delle norme e degli indicatori di qualità.
- ▶ Anche le consultazioni regolari tra i diversi membri del personale con funzioni di valutazione della qualità (ad esempio, supervisori e revisori della qualità) possono essere utili per l'applicazione coerente delle norme e degli indicatori quando sono coinvolti più attori.
- ▶ Questo strumento fornisce alcuni esempi di ciò che potrebbe essere qualificato come «errore di lieve entità» o «errore rilevante» al fine di facilitare ulteriormente un'interpretazione coerente dei principi e degli indicatori (**allegato II**). Gli Stati membri sono incoraggiati a sviluppare ulteriormente questi esempi basandosi su specifici requisiti e prassi nazionali per fornire orientamenti *ad hoc* ai propri valutatori della qualità.

A seconda dei processi di qualità in atto, può essere possibile esaminare insieme i colloqui e le decisioni nell'ambito dello stesso fascicolo sul caso o esaminare separatamente il colloquio, in particolare quando questo 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 completata indipendentemente dalla decisione, al fine di mantenere la valutazione libera da pregiudizi derivanti da informazioni supplementari e/o dall'esito della domanda.

Ciò detto, una valutazione della decisione non può essere completata senza avere acquisito dimestichezza con le informazioni disponibili e in particolare con il colloquio personale.

Feedback individuale

Lo strumento è utile per fornire un feedback individuale al funzionario responsabile del caso e per incoraggiare l'apprendimento sul lavoro, nonché per fornire un feedback al sistema, sulla base di un campione più ampio di valutazioni. La modalità di utilizzo dello strumento può variare a seconda degli obiettivi della valutazione. Nei casi in cui viene fornito un feedback individuale, è importante sottolineare che l'attenzione si concentra sul miglioramento delle prestazioni individuali piuttosto che sulla semplice individuazione degli errori. A questo proposito, le schede di valutazione incluse in questo strumento (**allegato I**) comprendono uno spazio per i commenti su ciascun indicatore. Oltre a individuare un errore, attraverso le osservazioni specifiche il valutatore della qualità potrebbe fornire orientamenti al funzionario responsabile del caso. Questo tipo di feedback specifico dovrebbe essere considerato un elemento essenziale nella valutazione della qualità.

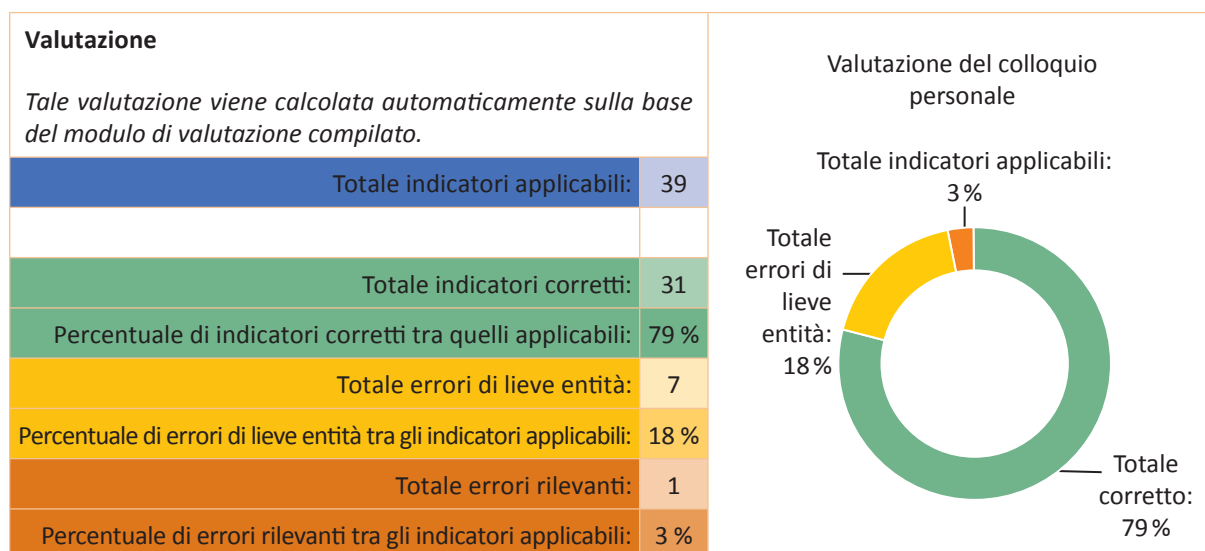
Buona prassi: fornire osservazioni

Le seguenti sono considerate buone prassi per quanto riguarda la formulazione di osservazioni durante la valutazione della qualità.

- ▶ Evidenziare le buone prassi individuate nel colloquio/nella decisione.
- ▶ Nelle osservazioni relative agli errori, fornire orientamenti su quale sarebbe stato l'approccio corretto.
- ▶ In alcuni casi, può essere utile spiegare perché un certo errore è stato valutato come «di lieve entità» o «rilevante» in quel caso.

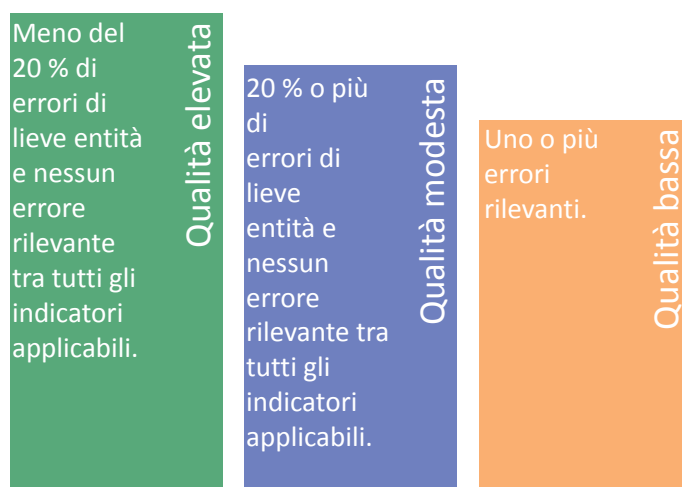
Quando viene fornito un feedback per migliorare le prestazioni individuali, sono particolarmente importanti la tempestività e ulteriori indicazioni su come applicare correttamente le norme per evitare errori simili in futuro.

Le schede di valutazione fornite con questo strumento (**allegato I**) generano automaticamente la valutazione della qualità del colloquio o della decisione calcolando il numero di indicatori valutati come «corretti», il numero di indicatori valutati come «errori di lieve entità» e il numero totale di indicatori valutati come «errori rilevanti». Inoltre, essi sono presentati come percentuale del totale degli indicatori applicabili. Di seguito è riportato un esempio di quanto sopra descritto.



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

L'EASO raccomanda la seguente scala per la valutazione della qualità complessiva.



Questa scala di valutazione è integrata nei moduli (**allegato I**), ma può essere soppressa e sostituita con una conclusione diversa o con una formulazione differente in base alle prassi nazionali.

Reportistica generale

Quando viene fornito un feedback all'organizzazione e a livello sistemico, è importante essere in grado di selezionare un campione appropriato. Le informazioni contenute nei moduli di valutazione (**allegato I**) possono essere un utile meccanismo di selezione dei fascicoli di casi da segnalare.

Le relazioni possono, ad esempio, concentrarsi sui casi riguardanti i richiedenti di un determinato paese d'origine, oppure possono esaminare un profilo specifico o un risultato specifico della decisione ecc. Inoltre, potrebbero esaminare l'applicazione di tutte le norme e gli indicatori o concentrarsi su un argomento specifico, come la «valutazione della credibilità» nelle decisioni in prima istanza esaminate.

Le valutazioni completate possono essere utilizzate al fine di redigere report generali periodici (mensili, trimestrali, annuali ecc.) o di audit tematici, comprese relazioni di audit di follow-up, relazioni analitiche su alcune questioni ritenute di interesse ecc.

La soluzione tecnica sviluppata da parte dell'EASO sostiene tali funzioni di stesura di reportistica automatizzando la selezione e l'elaborazione dei dati nonché la loro 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 di follow-up.

Si dovrebbe riflettere su come rispondere ai vari errori, in particolare quando si osservano errori rilevanti. Se indicano problemi sistematici, tali errori rilevanti dovrebbero essere tempestivamente condivisi con il personale competente (ad esempio a livello dirigenziale, con i responsabili dell'elaborazione e dell'attuazione delle politiche, con i responsabili della formazione) e affrontati di conseguenza.

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 al loro utilizzo all'interno dell'organizzazione.

Buona prassi: distribuzione delle relazioni

- ▶ Condividere i risultati generali della valutazione della qualità con il personale può essere vantaggioso per il sistema. Rappresenta un'opportunità per apprendere dagli errori e dalle buone prassi individuate.
- ▶ Ove possibile, le relazioni della valutazione dovrebbero essere combinate con raccomandazioni e/o un piano d'azione che suggerisca le misure da adottare per migliorare la qualità del processo.
- ▶ Può essere utile mettere le relazioni di valutazione della qualità a disposizione del personale interessato con l'assistenza di uno strumento di comunicazione interna. Risultati e raccomandazioni specifici potrebbero, ad esempio, essere inclusi in una newsletter, destinata a raggiungere prontamente i funzionari responsabili dei casi.

Allegato I — Moduli di valutazione

Due serie di **moduli di valutazione** aggiuntivi basati sulle norme e sugli indicatori descritti nel presente documento sono disponibili in versione elettronica all'indirizzo www.easo.europa.eu/practical-tools. Queste schede di valutazione possono essere utilizzate direttamente nella valutazione individuale di un colloquio personale o di una decisione in prima istanza.

Moduli di valutazione in formato Excel:

- **Modulo di valutazione QAT 1 — Colloquio.xlsx**
- **Modulo di valutazione QAT 2 — Decisione.xlsx**

Se si desidera utilizzare le schede di valutazione per prendere **appunti scritti a mano** durante la valutazione, è possibile stampare o copiare le versioni statiche fornite alla fine di questo documento.

Moduli di valutazione in formato PDF — per appunti scritti a mano:

- **Modulo di valutazione QAT 1 — Colloquio.pdf**
- **Modulo di valutazione QAT 2 — Decisione.pdf**

Allegato II — Esempi di prassi

Gli esempi che seguono sono da intendersi come orientamenti aggiuntivi per i valutatori della qualità. Non sono certamente esaustivi o conclusivi; illustrano semplicemente alcuni scenari in cui gli indicatori potrebbero essere valutati in modo particolare. Il valutatore della qualità dovrebbe sempre prendere in considerazione le singole circostanze del caso in questione, alla luce degli orientamenti forniti nell'ambito di questo strumento riguardo ciò che costituisce un'applicazione corretta, un errore di lieve entità o un errore rilevante.

Inoltre, è incoraggiato lo sviluppo di esempi a livello nazionale.

Valutazione 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»	
Inizio del colloquio	1.	Le esigenze particolari individuate precedentemente vengono trattate a seconda dei casi.			
	1.1.	Le esigenze particolari, individuate in precedenza, vengono tenute in considerazione nell'organizzazione del colloquio. Ad esempio: - genere adeguato dell'intervistatore e/o dell'interprete; - presenza di un rappresentante per i minori non accompagnati; - ricorso a disposizioni pratiche per le persone con disabilità; - attuazione di altre garanzie procedurali pertinenti.	Non viene tenuto pienamente conto delle esigenze particolari; tuttavia, le omissioni probabilmente non hanno 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.	Utilizzare N/D se non sono state individuate esigenze particolari prima del colloquio.
	2.	Al richiedente vengono fornite le informazioni necessarie.			
	2.1.	Vengono fornite informazioni sulle finalità del colloquio.	Vengono fornite informazioni; tuttavia, non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	2.2.	Vengono fornite informazioni riguardanti la riservatezza.	Vengono fornite informazioni; tuttavia, non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]

	2.3.	Vengono fornite informazioni sui ruoli di tutte le persone presenti.	Vengono fornite informazioni; tuttavia, non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	2.4.	Vengono fornite informazioni sull'obbligo di cooperare.	Vengono fornite informazioni; tuttavia, non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	2.5.	Vengono fornite informazioni sulle pause e sulla possibilità di richiederle.	Vengono fornite informazioni; tuttavia, non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	[opzione non disponibile]
	2.6.	Vengono fornite altre informazioni obbligatorie, secondo la prassi nazionale.	Vengono fornite informazioni; tuttavia, non viene confermato se il richiedente le abbia comprese.	Al richiedente non vengono fornite tali informazioni.	Da utilizzare se non è obbligatorio fornire altre informazioni.
	3.	La comprensione reciproca tra il richiedente e l'interprete è stata verificata.			
	3.1.	Al richiedente viene chiesto se comprende l'interprete e viceversa.	La domanda specifica non viene posta all'inizio del colloquio; tuttavia, viene confermato in una fase successiva che il richiedente e l'interprete si capiscono reciprocamente.	Non viene confermato che il richiedente e l'interprete si capiscono reciprocamente.	[opzione non disponibile]
	4.	Ci si assicura che il richiedente sia in condizione di affrontare il colloquio.			
	4.1.	Viene chiesto al richiedente di confermare se si sente mentalmente e fisicamente pronto a sostenere il colloquio.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non vengono poste domande sul suo benessere.	[opzione non disponibile]
	4.2.	L'intervistatore ha interpretato efficacemente i segnali che indicano che il colloquio non può proseguire.	[opzione non disponibile]	Gli indicatori possibili non vengono avvertiti o vengono ignorati.	Utilizzare N/D se non sono presenti tali indicatori.
Effettuazione del colloquio	5.	L'intervistatore manifesta un atteggiamento professionale nel corso del colloquio.			
	5.1.	L'intervistatore stabilisce adeguatamente un'intesa con il richiedente.	L'intervistatore non stabilisce proattivamente un'intesa con il richiedente; tuttavia, ciò influisce solo marginalmente sulla qualità e/o sull'efficienza complessiva del colloquio.	L'intervistatore non riesce a stabilire un'intesa con il richiedente a causa di carenze nella sua modalità di condurre il colloquio, che hanno un effetto negativo sul richiedente e/o sulla qualità complessiva del colloquio.	Utilizzare N/D se non è possibile valutare questo indicatore sulla base delle informazioni disponibili.

	5.2.	L'intervistatore utilizza un linguaggio appropriato, sensibile e oggettivo.	La formulazione di alcune domande non è sufficientemente chiara, tenuto conto delle esperienze pregresse del richiedente; tuttavia, ciò non incide negativamente sull'efficienza complessiva del colloquio.	Vengono poste domande inadeguate o indelicate.	[opzione non disponibile]
	5.3.	L'intervistatore si rivolge al richiedente direttamente (usando la seconda persona).	In alcune occasioni l'intervistatore impiega la terza persona per rivolgersi al richiedente; tuttavia, in genere le domande vengono rivolte al richiedente.	L'intervistatore si riferisce ripetutamente al richiedente impiegando la terza persona e ciò probabilmente ha avuto un effetto sull'intesa tra l'intervistatore e il richiedente.	[opzione non disponibile]
	5.4.	L'intervistatore utilizza un tono e un linguaggio del corpo adeguati per tutta la durata del colloquio.	Il tono e/o il linguaggio del corpo si discosta leggermente dalle buone prassi; tuttavia, ciò non ha avuto probabilmente effetto, se non limitatamente, sull'intesa tra l'intervistatore e il richiedente.	Il tono e/o il linguaggio del corpo hanno un livello di inadeguatezza tale da avere probabilmente influito sull'intesa tra l'intervistatore e il richiedente.	Utilizzare N/D se la valutazione viene effettuata leggendo solo la trascrizione/ relazione.
	6.	L'intervistatore applica tecniche di intervista adeguate.			
	6.1.	Il richiedente è incoraggiato a fornire una descrizione libera dei motivi che lo hanno spinto a presentare domanda di protezione internazionale.	Sebbene la narrazione libera sia limitata, l'intervistatore non ha incoraggiato il richiedente a proseguirla e a svilupparla ulteriormente.	Al richiedente non viene offerta la possibilità di fornire una narrazione libera.	[opzione non disponibile]
	6.2.	Ogni nuovo tema su cui si concentra l'attenzione 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 mirati vengono avviati senza alcuna introduzione o con introduzioni indicative, con conseguente compromissione della struttura del colloquio e della capacità del richiedente di presentare il proprio caso in maniera efficace.	Utilizzare N/D nei colloqui in cui non ci sono nuovi temi aggiuntivi che devono essere introdotti.
	6.3.	L'intervistatore 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.	Le domande chiuse vengono utilizzate in modo eccessivo, impedendo al richiedente di fornire un resoconto completo.	[opzione non disponibile]

	6.4.	Le domande vengono adattate alle capacità del richiedente.	Diverse domande devono essere riformulate perché il richiedente non le capisce.	Sebbene il richiedente non capisca chiaramente alcune domande, l'intervistatore non le riformula adeguatamente.	[opzione non disponibile]
	6.5.	L'intervistatore evita domande improduttive quali, ad esempio: - le domande di fondo; - domande a scelta multipla; - domande plurime; - domande inutilmente ripetitive; - domande irrilevanti.	Le domande improduttive vengono usate in uno o più casi; tuttavia, ciò non influisce negativamente sull'efficienza complessiva del colloquio.	Vengono utilizzate numerose domande improduttive che hanno un notevole effetto negativo sull'efficienza del colloquio.	[opzione non disponibile]
	7.	L'intervistatore si assicura che tutte le persone presenti agiscano nel rispetto dei loro ruoli e gestisce il colloquio con efficacia.			
	7.1.	L'intervistatore mantiene il controllo della situazione durante tutta la durata del colloquio.	Al richiedente viene consentito di parlare a lungo di questioni che non sono rilevanti per la domanda.	Al rappresentante legale è consentito intervenire in alcune parti del colloquio.	[opzione non disponibile]
	7.2.	Se durante il colloquio si verifica una situazione difficile, questa viene gestita efficacemente dall'intervistatore nei limiti del possibile.	L'intervistatore è lento nel riconoscere e risolvere una situazione difficile; tuttavia, alla fine viene affrontata in modo adeguato.	L'intervistatore non riesce ad affrontare una situazione difficile, che si aggrava e diventa dannosa per il benessere delle persone presenti o compromette notevolmente l'efficacia del colloquio.	Utilizzare N/D se non si sono verificate situazioni difficili degne di nota durante il colloquio.
	7.3.	L'intervistatore si assicura che l'interprete agisca conformemente al suo ruolo e alle sue responsabilità.	L'interprete mostra un linguaggio del corpo che si discosta leggermente dalle buone prassi e l'intervistatore non vi pone prontamente rimedio.	L'intervistatore non interviene, anche se 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.	Utilizzare N/D se non era presente un interprete o se non è possibile effettuare una valutazione pertinente sulla base dei verbali del colloquio.

	7.4.	Il rappresentante legale e/o altre persone presenti possono esercitare i loro diritti conformemente alle norme nazionali e sono autorizzati a intervenire almeno al termine del colloquio personale.	L'intervistatore non ha interamente spiegato alle altre persone presenti quali sono i loro diritti secondo le norme nazionali.	Al rappresentante legale non è consentito parlare, conformemente alle norme procedurali applicabili.	Utilizzare N/D se non sono presenti altre persone oltre al richiedente, all'intervistatore e all'eventuale interprete.
	7.5.	Vengono fatte delle pause se necessario o qualora richiesto e opportuno.	L'intervistatore consente o fa 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.	Usare N/D se il colloquio è stato breve e non è stato necessario fare pause.
Elementi sostanziali del colloquio	8.	Tutti i fatti materiali sono sufficientemente individuati ed esaminati.			
	8.1.	Qualora opportuno, viene accertata l'identità (compreso il paese di origine) del richiedente.	L'identità del richiedente viene stabilita, ma non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto avvalorare ulteriormente la decisione.	L'identità del richiedente non è stata sufficientemente stabilita.	Utilizzare N/D se l'identità del richiedente è stata sufficientemente definita prima del colloquio e non è pertinente in questa fase.
	8.2.	I problemi e/o le minacce relativi al passato vengono esaminati sufficientemente (cosa, chi, quando, dove, perché).	Tutti i fatti materiali vengono individuati ed esaminati; tuttavia, non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto avvalorare ulteriormente la decisione.	Alcuni fatti materiali non vengono identificati come tali, pertanto non vengono ulteriormente esaminati.	[opzione non disponibile]
	8.3.	Viene esaminato il timore relativo al futuro.	Il timore relativo al futuro viene esaminato in certa misura; tuttavia, ulteriori domande avrebbero potuto avvalorare la decisione.	Il timore del futuro non viene esaminato.	[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 viene esaminata in certa misura; tuttavia, ulteriori domande avrebbero potuto avvalorare la decisione.	La disponibilità di protezione nella zona di provenienza del paese d'origine non viene esaminata, allorché avrebbe potuto costituire un'opzione potenzialmente praticabile.	Utilizzare N/D 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.

	8.5.	La disponibilità di un'alternativa di protezione interna viene sufficientemente esaminata.	La disponibilità di un'alternativa di protezione interna viene esaminata in certa misura; tuttavia, ulteriori domande avrebbero potuto avvalorare la decisione.	La disponibilità di un'alternativa di protezione interna non viene esaminata, allorché avrebbe potuto costituire un'opzione potenzialmente praticabile.	Utilizzare N/D 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.	I documenti e le altre prove scritte presentate a sostegno della domanda del richiedente sono gestiti in modo adeguato.			
	9.1.	L'intervistatore esamina la pertinenza e la fonte di tutti i documenti o delle informazioni scritte presentati a sostegno della domanda del richiedente.	Viene dedicato un tempo eccessivo a parlare di documenti che non hanno alcuna attinenza con la domanda.	Non viene stabilito il contenuto e/o la pertinenza dei documenti durante il colloquio, allorché sono determinanti per la domanda.	Utilizzare N/D se nell'ambito del caso non sono state presentate informazioni scritte.
	9.2.	Tutti i documenti pertinenti presentati dal richiedente sono aggiunti al fascicolo.	Tutti i documenti pertinenti vengono aggiunti al fascicolo; tuttavia, non vengono registrati, conformemente alla prassi nazionale.	I documenti pertinenti non vengono aggiunti al fascicolo.	Utilizzare N/D se durante il colloquio non è stato presentato alcun documento.
	10.	Al richiedente viene offerta un'effettiva opportunità di risolvere le incongruenze e le discordanze.			
	10.1.	Tutte le incongruenze e le discordanze significative sono messe a disposizione del richiedente e gli viene data la possibilità di risolverle.	Le incongruenze e/o discordanze che non sono collegate ai fatti materiali vengono esaminate inutilmente e in maniera approfondita	Le incongruenze e/o discordanze rilevanti non vengono sottoposte al richiedente.	Utilizzare N/D se non sono presenti incongruenze e/o discordanze rilevanti.
	11.	Qualora opportuno, vengono esaminate adeguatamente le considerazioni sull'esclusione.			
	11.1.	Le potenziali considerazioni sull'esclusione vengono correttamente individuate.	[opzione non disponibile]	Le potenziali considerazioni sull'esclusione non vengono individuate.	Utilizzare N/D se non emergono considerazioni sull'esclusione.

	11.2.	Le potenziali considerazioni sull'esclusione vengono sufficientemente esaminate.	Viene dedicato tempo eccessivo a esaminare potenziali considerazioni sull'esclusione quando queste non sono chiaramente pertinenti nel caso in questione.	Le potenziali considerazioni sull'esclusione non vengono sufficientemente esaminate.	Utilizzare N/D se non emergono considerazioni sull'esclusione.
	12.	Le politiche e gli orientamenti specifici vengono seguiti correttamente.			
	12.1.	Se del caso, la politica nazionale relativa al profilo specifico del richiedente è seguita correttamente. <i>Ad esempio: profili specifici potrebbero includere minori, vittime della tratta, potenziali vittime di mutilazioni genitali femminili, richiedenti con dichiarazioni relative all'orientamento sessuale e all'identità di genere ecc.</i>	L'intervistatore segue generalmente la politica nazionale; tuttavia, non intraprende determinate azioni procedurali, senza effetti significativi sull'esito della domanda, sul richiedente, sull'autorità accertante o sullo Stato.	L'intervistatore non segue la politica nazionale, e ciò compromette potenzialmente l'esito della domanda o mette a rischio il richiedente o la reputazione dell'autorità accertante.	Utilizzare N/D quando il richiedente non ha un profilo specifico di questo tipo o se non è in vigore alcuna politica nazionale.
	12.2.	Qualora opportuno, vengono seguiti correttamente gli orientamenti specifici per paese per il colloquio.	L'intervistatore segue generalmente le linee guida specifiche sul paese durante il colloquio; tuttavia, traslascia alcuni elementi, senza alcun effetto significativo sull'esito della domanda.	L'intervistatore non segue le linee guida specifiche e ciò potrebbe compromettere l'esito della domanda.	Utilizzare N/D quando non siano applicabili linee guida specifiche per paese
	12.3.	Ove applicabile, le politiche relative all'applicazione di motivi di protezione aggiuntivi (ad esempio, motivi umanitari) sono seguite correttamente.	Tutti i motivi di protezione aggiuntivi, conformemente alla politica nazionale, vengono individuati ed esaminati; tuttavia, non vengono affrontate questioni che avrebbero potuto avvalorare ulteriormente la decisione.	Alcuni motivi di protezione aggiuntivi secondo la politica nazionale non vengono identificati come tali e pertanto non vengono ulteriormente esaminati.	Utilizzare N/D quando l'autorità accertante non è competente a prendere decisioni sui motivi di protezione aggiuntivi o quando tali motivi non esistono.
Conclusione del colloquio	13.	L'intervistatore segue le fasi necessarie durante la conclusione del colloquio.			
	13.1.	L'intervistatore conferma se il richiedente ha compreso tutte le domande poste.	[opzione non disponibile]	La comprensione non è confermata. Il richiedente dichiara di non aver compreso alcune domande e l'intervistatore non ne tiene considerazione.	[opzione non disponibile]

	13.2.	L'intervistatore chiede al richiedente se desidera aggiungere qualche informazione.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non viene offerta la possibilità effettiva di aggiungere nulla.	[opzione non disponibile]
	13.3.	L'intervistatore 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.	Utilizzare N/D se, secondo la prassi nazionale, l'intervistatore non è tenuto a fornire queste informazioni o a registrarle nel verbale del colloquio.
Verbale del colloquio	14.	Trascrizione del colloquio/ Vengono seguite le regole di trascrizione.			
	14.1.	Viene redatta una relazione accurata e fattuale comprensiva di tutti gli elementi sostanziali o una trascrizione del colloquio personale contenente elementi aggiuntivi, ove applicabile secondo la prassi nazionale.	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 vengono registrate nella trascrizione del colloquio, quando ciò è previsto dalla prassi nazionale.	La relazione non è leggibile o è chiaro che mancano alcuni elementi sostanziali o che il significato risulta modificato o perso a causa di un'eccessiva parafrasi	[opzione non disponibile]
	14.2.	Ove applicabile, viene effettuata una registrazione audio o audiovisiva secondo la prassi nazionale.	La registrazione viene effettuata conformemente alla prassi nazionale; tuttavia, l'intervistatore non intraprende determinate azioni procedurali (ad esempio, fornire sollecitamente una copia al richiedente, conservare prontamente la registrazione secondo le norme tecniche), senza effetti rilevanti sulla procedura o sui diritti del richiedente.	Il colloquio non viene registrato o viene registrato solo parzialmente quando è richiesta la registrazione. La registrazione non è udibile. L'intervistatore non informa il richiedente in merito alla registrazione.	Utilizzare N/D se, secondo la prassi nazionale, non viene effettuata alcuna registrazione audio/ audiovisiva.
	14.3.	Al richiedente viene offerta un'effettiva opportunità di formulare osservazioni e/o fornire chiarimenti oralmente e/o per iscritto in merito a eventuali traduzioni o idee errate che compaiono nella relazione/ trascrizione del colloquio.	[opzione non disponibile]	Al richiedente non viene offerta la possibilità di apportare correzioni/chiarimenti oppure vengono ignorati interamente (o in parte).	Non necessariamente applicabile se viene effettuata una registrazione che costituisce una prova ammissibile nelle procedure di ricorso.

Valutazione della decisione in prima istanza

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	1.	La decisione indica correttamente i dati del richiedente.			
	1.1.	La decisione indica correttamente il nome, il paese d'origine e la zona di provenienza, la data di nascita e il numero di fascicolo, insieme ad altre informazioni richieste dalla politica nazionale.	Lo pseudonimo o i dati anagrafici contestati non vengono annotati.	Il richiedente è erroneamente nominato/identificato.	[opzione non disponibile]
	2.	Ove applicabile, la decisione comprende una sintesi concisa e accurata dell'esperienza precedente di immigrazione del richiedente.			
	2.1.	La decisione comprende una sintesi concisa e accurata di possibili precedenti domande e altre esperienze di immigrazione del richiedente, conformemente alla politica nazionale.	Dettagli irrilevanti inclusi, che distolgono l'attenzione dai punti fondamentali dell'esperienza precedente di immigrazione.	Dettagli completamente errati o nessuna esperienza registrata, con conseguente effetto sull'esame successivo o apertura a una possibile contestazione.	Utilizzare N/D se nella decisione non è richiesta precedente esperienza di immigrazione.
Fondamento della domanda	3.	Il fondamento della domanda riporta correttamente tutti i fatti materiali.			
	3.1.	Il fondamento della domanda individua e presenta correttamente tutti i fatti materiali.	Dettagli errati inclusi nella presentazione dei fatti materiali, che non influiscono sull'esame successivo né suggeriscono una contestazione. Sono stati inseriti dettagli non necessari che non aggiungono peso all'esame.	Uno o più fatti materiali rilevanti sono stati omessi o travisati e ciò compromette la decisione. Sintesi dei fatti incoerente, compresi fatti irrilevanti, che produce carenze nell'esame successivo.	[opzione non disponibile]
	4.	Il fondamento della domanda individua correttamente i timori futuri.			
	4.1.	Il fondamento della domanda specifica correttamente quali persone e quali situazioni teme il richiedente e perché.	Troppi dettagli inclusi che distolgono l'attenzione dai punti essenziali.	Timore del futuro non correttamente identificato o omesso, con conseguente compromissione dell'esame successivo.	[opzione non disponibile]

	5.	Ove applicabile , le prove presentate dal richiedente sono esposte correttamente nel fondamento della domanda.			
	5.1.	Le prove presentate dal richiedente sono esposte correttamente secondo la prassi nazionale.	Citazioni errate utilizzate nei punti di importanza minore, che non incidono negativamente sull'esame successivo.	Registrazione di informazioni imprecise o citazione di fonti non autorizzate alla divulgazione, con conseguente compromissione della decisione.	[opzione non disponibile]
Valutazione della credibilità	6.	La credibilità di ogni fatto materiale è valutata correttamente, compresa l'identità e il paese di origine del richiedente.			
	6.1.	La prova è collegata correttamente a ogni fatto materiale.	Fonti di prove non citate in modo chiaro/preciso.	Prove essenziali omesse o informazioni inaffidabili trattate come prove, che compromettono l'esame.	Utilizzare N/D se la credibilità non viene valutata, ad esempio nei casi in cui non è possibile identificare fatti materiali.
	6.2.	Gli indicatori di credibilità sono applicati correttamente.	Viene data troppa/poca importanza a un indicatore senza effetto sul risultato.	Applicazione errata degli indicatori che produce una conclusione errata sulla credibilità.	Utilizzare N/D se la credibilità non viene valutata, ad esempio nei casi in cui non è possibile identificare fatti materiali.
	6.3.	Il concetto di plausibilità è applicato obiettivamente.	La plausibilità viene applicata erroneamente su un punto senza alcun effetto sulla conclusione per quanto riguarda il fatto materiale in esame.	L'interpretazione soggettiva della plausibilità produce un rigetto infondato di un fatto materiale.	Utilizzare N/D se la credibilità non viene valutata, ad esempio nei casi in cui non è possibile identificare fatti materiali.
	6.4.	Nella decisione sono state 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 relativo a tale fatto materiale.	I punti che non sono stati chiariti con il richiedente sono stati usati contro di lui nell'esame della sua credibilità, indebolendo la conclusione.	Utilizzare N/D se la credibilità non viene valutata, ad esempio nei casi in cui non è possibile identificare fatti materiali.

	6.5.	Le informazioni sul paese d'origine sono pertinenti, aggiornate e indicate correttamente.	Non vengono utilizzate le informazioni sul paese d'origine più attuali; tuttavia, la fonte scelta è ancora valida.	Vengono utilizzate informazioni sul paese d'origine irrilevanti, inaffidabili o superate e viene attribuita loro un'importanza eccessiva, con un conseguente indebolimento della conclusione.	Utilizzare N/D se la credibilità non viene valutata, ad esempio nei casi in cui non è possibile identificare fatti materiali.
	7.	Viene fatta una chiara constatazione in merito a ogni fatto materiale.			
	7.1.	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, di conseguenza la decisione può essere contestata.	Utilizzare N/D se la credibilità non viene valutata, ad esempio nei casi in cui non è possibile identificare fatti materiali.
	7.2.	Qualora un fatto materiale sia ritenuto «incerto», l'articolo 4, paragrafo 5, della direttiva qualifiche ⁽²⁾ («beneficio del dubbio») è stato applicato correttamente per concludere efficacemente se accettare o respingere il fatto materiale.	Considerazioni inutilmente lunghe, che distolgono l'attenzione dai punti essenziali.	Mancata risoluzione di questioni «incerte» o importanza errata applicata a un punto che si traduce in una falsa conclusione su un fatto materiale.	Utilizzare N/D se non sono stati lasciati fatti «incerti».
	8.	Vengono applicati lo standard e l'onere della prova corretti.			
	8.1.	Nel valutare i fatti materiali viene applicato lo standard della prova corretto, secondo gli orientamenti nazionali.	Viene usata una formulazione errata nella descrizione dello standard o della capacità del richiedente di conformarvisi; tuttavia, la conclusione è corretta.	Viene applicato uno standard eccessivamente alto o basso, con conseguente conclusione errata o scarsamente supportata.	Utilizzare N/D se la credibilità non viene valutata, ad esempio nei casi in cui non è possibile identificare fatti materiali.
	8.2.	L'onere della prova è stato 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 qualora l'organizzazione non abbia adempiuto al suo dovere di indagine, mettendo in dubbio la decisione.	Utilizzare N/D se la credibilità non viene valutata, ad esempio nei casi in cui non è possibile identificare fatti materiali.

⁽²⁾ 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).

	8.3.	Fattori individuali come l'età, l'istruzione e i traumi sono correttamente individuati e presi in considerazione.	I fattori sottostanti non sono stati esplicitamente presi in considerazione, senza alcun effetto sulla conclusione.	I fattori sottostanti sono stati trascurati nel valutare la capacità del richiedente di circostanziare la sua domanda, di conseguenza il risultato viene messo in dubbio.	Utilizzare N/D se non sono presenti fattori rilevanti da considerare.
Valutazione del rischio	9.	Il rischio relativo al ritorno è valutato in modo accurato e completo.			
	9.1.	La decisione individua e valuta correttamente il rischio relativo al ritorno (chi, cosa e perché).	Vengono prese in considerazione questioni irrilevanti, che compromettono la chiarezza o l'efficienza.	Punti rilevanti omessi o utilizzo di argomenti inappropriati, che mettono in dubbio la conclusione in merito al rischio del ritorno.	[opzione non disponibile]
	9.2.	Le informazioni sul paese d'origine sono pertinenti, aggiornate e indicate correttamente.	Le informazioni sul paese d'origine non sono adatte alla domanda o vengono citate in termini eccessivamente lunghi, a scapito della questione centrale.	Le informazioni rilevanti e pertinenti sul paese d'origine vengono omesse e ciò mette in dubbio la conclusione e/o la lascia aperta a contestazioni.	Utilizzare N/D se non sono disponibili informazioni sul paese d'origine pertinenti.
	9.3.	Nella valutazione del rischio relativo al ritorno è stato applicato lo standard della prova corretto (ragionevole grado di probabilità).	Viene usata una formulazione non chiara nella descrizione dello standard della prova; tuttavia, la conclusione è corretta.	Viene applicato uno standard della prova non corretto, con conseguente conclusione errata e/o non supportata in merito al rischio.	[opzione non disponibile]
Analisi giuridica	10.	È stato valutato correttamente un timore fondato di subire persecuzioni.			
	10.1.	Viene valutato correttamente se il trattamento dichiarato equivale o meno a persecuzione.	Conclusione corretta ma non spiegata chiaramente.	Conclusione errata che mette in dubbio la concessione o il rifiuto dello status di rifugiato.	Utilizzare N/D se è possibile omettere tale valutazione in alcune decisioni, conformemente alla prassi nazionale.
	10.2.	Vengono valutati correttamente gli elementi soggettivi e oggettivi del timore dichiarato.	Fondatezza degli elementi soggettivi/oggettivi non chiara, senza alcun effetto sul risultato.	Conclusione errata riguardo alla fondatezza o meno del timore.	Utilizzare N/D se è possibile omettere tale valutazione in alcune decisioni, conformemente alla prassi nazionale.

11.	I motivi di persecuzione vengono individuati e valutati correttamente.			
11.1.	La decisione individua e valuta correttamente tutti i motivi di persecuzione applicabili.	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza ma non hanno effetto sul risultato.	Errata identificazione di un motivo di persecuzione, con conseguente rifiuto/accettazione errati del fatto che la temuta persecuzione sia dovuta a un motivo legato alla convenzione.	Utilizzare N/D se è possibile omettere tale valutazione in alcune decisioni, conformemente alla prassi nazionale.
11.2.	Viene valutata correttamente il collegamento (nesso) tra la persecuzione e il/i motivo/i.	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza ma non hanno effetto sul risultato.	Valutazione inadeguata del collegamento che produce una conclusione errata.	Utilizzare N/D se è possibile omettere tale valutazione in alcune decisioni, conformemente alla prassi nazionale.
12.	Il rischio reale di danno grave ai sensi dell'articolo 15 della direttiva qualifiche viene individuato e valutato correttamente.			
12.1.	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 ma non hanno effetto sul risultato.	Mancata o inadeguata considerazione dell'art. 15, lettera a), della direttiva qualifiche, che mette in dubbio la decisione.	Utilizzare N/D se al richiedente viene concesso lo status di rifugiato.
12.2.	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 ma non hanno effetto sul risultato.	Mancata o insufficiente considerazione dell'art. 15, lettera b), della direttiva qualifiche, che mette in dubbio la decisione.	Utilizzare N/D se al richiedente viene concesso lo status di rifugiato.
12.3.	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».	Considerazioni poco chiare o eccessivamente lunghe, che compromettono la chiarezza ma non hanno effetto sul risultato.	Mancata o insufficiente considerazione dell'art. 15, lettera c), della direttiva qualifiche, che mette in dubbio la decisione.	Utilizzare N/D se al richiedente viene concesso lo status di rifugiato.

13.	Viene valutata correttamente la disponibilità e l'accessibilità della protezione nel paese d'origine.			
13.1.	La disponibilità e l'accessibilità della protezione nella zona di provenienza del richiedente è valutata correttamente.	Citazione di prove lunghe e inutili che distolgono l'attenzione dai punti essenziali.	Nessuna considerazione della protezione o mancata considerazione delle circostanze individuali del richiedente e del profilo dei responsabili della persecuzione o del danno grave.	Utilizzare N/D quando la valutazione della protezione non è appropriata.
13.2.	Viene 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.	Il responsabile delle decisioni non stabilisce un luogo specifico. Mancata valutazione delle circostanze del richiedente e della ragionevolezza del trasferimento alla luce delle informazioni pertinenti sul paese d'origine, che mette in dubbio la conclusione o la rende vulnerabile a contestazioni, allorché è fondamentale per la decisione.	Utilizzare N/D quando la valutazione delle alternative di protezione interna non è appropriata.
14.	Qualora opportuno, i motivi di esclusione sono stati individuati e valutati correttamente.			
14.1.	I motivi di esclusione vengono individuati e valutati correttamente.	[opzione non disponibile]	Non vengono individuati motivi di esclusione o non vengono applicate politiche nazionali e orientamenti specifici al momento di prendere in considerazione l'esclusione, con conseguente conclusione errata o vulnerabile per quanto riguarda l'esclusione.	Utilizzare N/D se non esistono motivi di esclusione.
14.2.	La responsabilità individuale viene valutata correttamente.	[opzione non disponibile]	La responsabilità individuale è stata valutata in modo errato o non è stata valutata affatto, con conseguente conclusione errata o vulnerabile per quanto riguarda l'esclusione.	Utilizzare N/D se non esistono motivi di esclusione.
14.3.	Vengono applicati lo standard e l'onere della prova corretti.	Vengono applicati lo standard e l'onere della prova corretti; tuttavia, non sono spiegati chiaramente nella decisione.	Vengono applicati lo standard e/o l'onere della prova errati, con conseguente conclusione errata o vulnerabile per quanto riguarda l'esclusione.	Utilizzare N/D se non esistono motivi di esclusione.

	15.	Qualora opportuno, vengono applicati correttamente motivi di protezione aggiuntivi.			
	15.1.	Ove possibile, i motivi di protezione aggiuntivi (ad esempio, motivi umanitari) sono applicati correttamente.	Non vengono incluse ulteriori argomentazioni che potrebbero avvalorare 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.	Utilizzare N/D quando non vengono adottati motivi di protezione aggiuntivi o, conformemente alla prassi nazionale, non vengono applicati motivi di protezione aggiuntivi.
Forma	16.	La decisione segue una struttura corretta e comprende tutti gli elementi necessari.			
	16.1.	La decisione segue una struttura e un formato corretti conformemente alle politiche nazionali.	Il formato è adeguato, ma non completamente adattato alla domanda.	Vengono utilizzati paragrafi standard errati/inadeguati, con conseguente presentazione non professionale e rischio per la reputazione dell'organizzazione.	[opzione non disponibile]
	16.2.	Al richiedente vengono fornite informazioni su come impugnare una decisione negativa per iscritto o per via elettronica.	Le informazioni sui diritti di ricorso non vengono rilasciate nel formato standard nazionale.	Le informazioni sul diritto di ricorso non vengono fornite al richiedente o vengono rilasciate con istruzioni errate, con conseguente disinformazione del richiedente.	[opzione non disponibile]
	17.	La decisione è redatta in modo professionale.			
	17.1.	Il ragionamento non è speculativo.	Una parte minore di argomentazioni non è chiaramente/pienamente giustificata.	Vengono utilizzate argomentazioni congetturali che mettono in dubbio la decisione.	[opzione non disponibile]
	17.2.	Il linguaggio della decisione è appropriato, sensibile e oggettivo.	[opzione non disponibile]	Viene utilizzato un linguaggio offensivo o inappropriato, che causa disagio al richiedente e crea un rischio per la reputazione dell'organizzazione.	[opzione non disponibile]
	17.3.	Vengono applicate le regole grammaticali e ortografiche.	Viene commesso un limitato numero di errori di grammatica, ortografia o punteggiatura.	Viene commesso un numero significativo di errori grammaticali e ortografici, che riducono notevolmente la qualità della decisione, con un certo grado di rischio conseguente per la reputazione dell'organizzazione.	[opzione non disponibile]

Efficienza	18.	La decisione è emessa secondo i termini prescritti.			
	18.1.	La decisione è emessa secondo i termini prescritti conformemente alla prassi nazionale.	La decisione è stata inutilmente ritardata in attesa di prove che chiaramente non avrebbero avuto alcuna influenza sulla decisione.	Al richiedente non è stato concesso tempo sufficiente per presentare le prove essenziali per la domanda allorché abbia fornito una spiegazione ragionevole del tempo richiesto e ciò ha reso la decisione suscettibile di impugnazione. Ritardo non necessario e senza motivi giustificati.	[opzione non disponibile]

Per contattare l'UE

Di persona

I centri di informazione Europe Direct sono centinaia, disseminati in tutta l'Unione europea. Potete trovare l'indirizzo del centro più vicino sul sito https://europa.eu/european-union/contact_it

Telefonicamente o per email

Europe Direct è un servizio che risponde alle vostre domande sull'Unione europea. Il servizio è contattabile:

- al numero verde: 00 800 6 7 8 9 10 11 (presso alcuni operatori queste chiamate possono essere a pagamento),
- al numero +32 22999696, oppure
- per e-mail dal sito https://europa.eu/european-union/contact_it

Per informarsi sull'UE

Online

Il portale Europa contiene informazioni sull'Unione europea in tutte le lingue ufficiali: https://europa.eu/european-union/index_it

Pubblicazioni dell'UE

È possibile scaricare o ordinare pubblicazioni dell'UE gratuite e a pagamento dal sito <http://publications.europa.eu/it/publications>

Le pubblicazioni gratuite possono essere richieste in più esemplari contattando Europe Direct o un centro di informazione locale (cfr. https://europa.eu/european-union/contact_it).

Legislazione dell'UE e documenti correlati

La banca dati Eur-Lex contiene la totalità della legislazione UE dal 1952 in poi in tutte le versioni linguistiche ufficiali: <http://eur-lex.europa.eu>

Open Data dell'UE

Il portale Open Data dell'Unione europea (<http://data.europa.eu/euodp/it>) dà accesso a un'ampia serie di dati prodotti dall'Unione europea. I dati possono essere liberamente utilizzati e riutilizzati per fini commerciali e non commerciali.



■ Ufficio delle pubblicazioni
dell'Unione europea