



EASO

Guida alle condizioni di accoglienza per minori non accompagnati: norme operative e indicatori

Serie di guide pratiche dell'EASO

Dicembre 2018



EASO

Guida alle condizioni di accoglienza per minori non accompagnati: norme operative e indicatori

Serie di guide pratiche dell'EASO

Dicembre 2018

Testo ultimato il 27 agosto 2018.

L'EASO, o chiunque agisca in suo nome, declina ogni responsabilità per l'uso dei contenuti che seguono.

Lussemburgo, Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2019

Print	ISBN 978-92-9476-005-0	doi:10.2847/08740	BZ-01-18-726-IT-C
PDF	ISBN 978-92-9494-991-2	doi:10.2847/398506	BZ-01-18-726-IT-N

© Ufficio europeo di sostegno per l'asilo, 2019

La riproduzione è autorizzata con citazione della fonte.

L'uso o la riproduzione di fotografie o di altro materiale non protetti dal diritto d'autore dell'EASO devono essere autorizzati direttamente dal titolare del diritto d'autore.

Sommario

Elenco delle abbreviazioni.....	5
Introduzione.....	6
Osservazioni introduttive.....	6
Vulnerabilità dei minori non accompagnati.....	7
Il principio dell’interesse superiore del minore.....	7
Finalità della guida.....	10
Quadro giuridico e principi generali.....	12
Struttura e formato.....	14
Come leggere la guida.....	15
1. Informazione, partecipazione e rappresentanza di minori non accompagnati.....	17
1.1 Informazione.....	18
1.2 Partecipazione.....	20
1.3 Rappresentanza.....	20
2. Esigenze particolari e rischi per la sicurezza.....	22
2.1 Esigenze particolari.....	23
2.2 Rischi per la sicurezza.....	25
3. Assegnazione.....	27
4. Assistenza giornaliera.....	30
5. Personale.....	34
6. Assistenza sanitaria.....	38
7. Istruzione — Corsi propedeutici e formazione professionale.....	41
7.1 Accesso al sistema educativo e ad altre modalità d’istruzione.....	42
7.2 Corsi propedeutici.....	43
7.3 Accesso alla formazione professionale.....	44
8. Vitto, vestiario, altri prodotti non alimentari e sussidi.....	45
8.1 Alimentazione.....	46
8.2 Vestiario e altri prodotti non alimentari.....	47
8.3 Sussidio per le spese giornaliere.....	49
9. Alloggio.....	51
9.1 Ubicazione.....	51
9.2 Infrastruttura.....	53
9.3 Sicurezza.....	56
9.4 Spazi comuni.....	57
9.5 Igiene.....	58
9.6 Manutenzione.....	60
9.7 Apparecchiature per le comunicazioni e servizi di comunicazione.....	60
Allegato — Tabella riassuntiva.....	62

Elenco delle abbreviazioni

Carta dell'UE	Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea
CEAS	Common European Asylum System (Sistema europeo comune di asilo)
COM	Commissione europea
CRC	United Nations Convention on the Rights of the Child (Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo) (1989)
EASO	Ufficio europeo di sostegno per l'asilo
FRA	Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali
GBV	Gender-based violence (violenza basata sul genere)
ONG	Organizzazione non governativa
RCD	Direttiva 2013/33/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (rifusione)
SM	Stato(i) membro(i) dell'Unione europea
SOP	Standard Operating Procedure (procedura operativa standard)
Stati UE+	Stati membri dell'Unione europea più Norvegia e Svizzera
UE	Unione europea
UNHCR	Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati

Introduzione

Osservazioni introduttive

La rifusione della **direttiva sulle condizioni di accoglienza** (direttiva 2013/33/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, in appresso la RCD), reca norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale. Mira a garantire un livello di vita dignitoso e condizioni di vita analoghe in tutti gli Stati membri dell'Unione europea (SM).

Al contempo, lascia un ampio margine di discrezionalità nel definire ciò che costituisce un «livello di vita dignitoso» e nello stabilire come raggiungerlo. Al tempo stesso, i sistemi di accoglienza nazionali differiscono notevolmente per quanto riguarda l'impostazione e le modalità di fornitura delle condizioni di accoglienza e, di conseguenza, le norme in questa materia continuano a differire nei vari SM più Norvegia e Svizzera (Stati UE+) ⁽¹⁾.

L'Agenda europea sulla migrazione ⁽²⁾ ha ribadito l'importanza di un sistema chiaro di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale nell'ambito di una forte politica comune europea di asilo. In particolare, essa fa riferimento alla necessità di ulteriori orientamenti per migliorare le norme sulle condizioni di accoglienza negli SM.

L'arrivo di migranti vulnerabili nell'UE, in particolare di minori, compresi i minori non accompagnati, mette a dura prova i sistemi e le amministrazioni nazionali, fra cui i sistemi di protezione dei minori. Tali sistemi si sono trovati sempre più sotto pressione quando si sono dovuti misurare con la necessità di fornire, tra l'altro, personale qualificato per far fronte e provvedere a esigenze particolari, alloggi adeguati nonché risorse supplementari per l'istruzione e per evitare la scomparsa dei minori.

Mentre la *Guida dell'EASO alle condizioni di accoglienza: norme operative e indicatori* (2016) è valida per tutti i richiedenti protezione internazionale; la presente guida si concentra sugli aspetti relativi alle condizioni di accoglienza specifiche per i minori non accompagnati ⁽³⁾ e alle loro particolari esigenze. I minori migranti, in particolare quelli non accompagnati, costituiscono una categoria **vulnerabile** e per questo necessitano di una protezione specifica e adeguata. Le norme e gli indicatori illustrati nella presente guida, pertanto, rispondono alle esigenze particolari dei minori non accompagnati ⁽⁴⁾, ma possono essere applicabili anche ai minori accompagnati, ad esempio per quanto riguarda l'identificazione delle esigenze di accoglienza particolari dei minori, l'assistenza sanitaria, l'istruzione nonché le attività ricreative e di gruppo. Per certi aspetti, le esigenze di accoglienza dei minori accompagnati sono trattate anche nella *Guida dell'EASO alle condizioni di accoglienza* (2016).

L'**obiettivo generale** della presente guida è sostenere gli Stati UE+ nell'attuazione delle disposizioni chiave della RCD assicurando, al contempo, a tutti i minori non accompagnati un livello di vita adeguato che tenga conto delle loro particolari esigenze di accoglienza.

La guida è stata concepita per soddisfare **molteplici finalità**:

- *a livello politico*, è utile come strumento per sostenere le riforme o lo sviluppo e può essere impiegata come quadro per la definizione/l'ulteriore elaborazione di norme di accoglienza;
- *a livello operativo*, può essere utilizzata dalle autorità/dagli operatori responsabili dell'accoglienza e, in particolare, dalle persone che operano con i minori non accompagnati per sostenere la pianificazione/il funzionamento delle strutture di accoglienza, provvedere a un'assistenza adeguata in funzione delle esigenze particolari e/o sostenere il personale e la sua formazione.

I destinatari di questa guida alle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati sono, pertanto, le persone che operano con tali minori nonché i responsabili politici. La guida si rivolge alle autorità di accoglienza e in particolare al personale addetto all'accoglienza. Include tuttavia elementi utili per varie categorie di personale, indipendentemente dalla posizione ricoperta e dalla professione degli addetti. Pertanto, **coloro che operano**

⁽¹⁾ Cfr. Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali, *Current migration situation in the EU: Oversight of reception facilities with reference to oversight of reception facilities for children*, pag. 4.

⁽²⁾ Commissione europea, comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni: agenda europea sulla migrazione, 13 maggio 2015, COM(2015) 240 final; per la protezione dei minori migranti cfr. Commissione europea, comunicazione della Commissione al Parlamento europeo: «La protezione dei minori migranti», 12 aprile 2017, COM(2017) 211 final, sezione 4, pag. 8 e segg.

⁽³⁾ Per una definizione di «minori non accompagnati», si veda a pag. 10.

⁽⁴⁾ Nel 2017, sulla scorta delle conversazioni svoltesi in seno alla rete di autorità di accoglienza dell'EASO, e in linea con la comunicazione della Commissione al Parlamento europeo: «La protezione dei minori migranti», 12 aprile 2017, COM(2017) 211 final, l'elaborazione della guida sulle norme operative e sugli indicatori per l'accoglienza dei minori non accompagnati è stata identificata come una priorità nell'ambito della rete.

con i minori non accompagnati comprendono chiunque sia a diretto contatto con minori non accompagnati in un contesto di accoglienza, indipendentemente dall'ente da cui dipendono, ossia Stato o comuni, organizzazioni intergovernative, organizzazioni non governative (ONG, contraenti privati ecc.). In questa categoria rientrano, in particolare, gli assistenti sociali, il personale incaricato dell'istruzione e dell'assistenza sanitaria, i responsabili della registrazione, gli interpreti, i gestori delle strutture, il personale amministrativo/di coordinamento nonché i rappresentanti.

Inoltre, la presente guida potrebbe fungere da **base per la preparazione di sistemi di monitoraggio** finalizzati alla valutazione della qualità dei sistemi nazionali di accoglienza.

Nella preparazione di questo documento è stata utilizzata la metodologia consolidata della matrice di qualità creata dall'EASO. Il documento è stato elaborato da un gruppo di lavoro, composto da esperti degli SM, che ha tenuto conto del contributo preliminare e della consultazione di un gruppo di riferimento in materia di accoglienza e diritti fondamentali, tra cui Commissione europea, Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA), Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR), Consiglio europeo per i rifugiati e gli esuli (ECRE) e Organizzazione internazionale per le migrazioni (OIM). Prima dell'adozione definitiva della guida, è stata consultata la rete di autorità di accoglienza dell'EASO, composta dagli Stati UE+, e il testo è stato adottato dal consiglio di amministrazione dell'Ufficio.

Vulnerabilità dei minori non accompagnati

I minori non accompagnati migranti richiedono una protezione specifica e adeguata ⁽⁵⁾. Si trovano in uno stato di particolare vulnerabilità a causa dell'età, della distanza dal proprio paese e della separazione dai genitori o da chi si prendeva cura di loro. Sono esposti a diversi rischi e probabilmente hanno assistito a forme di violenza estrema, sfruttamento, tratta di esseri umani, abusi fisici, psicologici e sessuali prima e/o dopo il loro arrivo sul territorio dell'UE. Possono rischiare di essere emarginati e coinvolti in attività criminali o processi di radicalizzazione. I minori non accompagnati, in quanto categoria particolarmente vulnerabile, sono più facilmente influenzati dall'ambiente circostante. Le ragazze non accompagnate sono particolarmente esposte al rischio di matrimoni forzati e precoci, se le famiglie si trovano in condizioni di difficoltà o desiderano vederle sposate per proteggerle da ulteriori violenze sessuali. Inoltre, le ragazze non accompagnate potrebbero già avere la responsabilità di prendersi cura dei propri figli. Anche i minori non accompagnati con disabilità sono particolarmente vulnerabili e sono esposti a un elevato rischio di subire atti di violenza. I minori non accompagnati possono inoltre essere particolarmente vulnerabili a causa della loro identità sessuale, dell'orientamento sessuale o dell'espressione di genere. Per l'UE è quindi prioritario proteggere i minori migranti, e in particolare i minori non accompagnati, e garantire che sia rispettato il loro interesse superiore, indipendentemente dallo status e in tutte le fasi della migrazione ⁽⁶⁾.

Il fatto che si valutino le vulnerabilità e si provveda alle necessità dei minori non accompagnati non significa che non si debba tenere conto dei loro fattori di forza. La necessità di porre l'accento sulla vulnerabilità non dovrebbe limitare la formulazione di opportune politiche, programmi di sostegno e assistenza adeguate alle esigenze e alle capacità dei minori non accompagnati, pur riconoscendone la resilienza ⁽⁷⁾.

Il principio dell'interesse superiore del minore

A prescindere dal loro status di migranti o rifugiati, i minori non accompagnati sono titolari innanzitutto di tutti i diritti sanciti dalla convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo del 1989 [United Nations Convention on the Rights of the Child (CRC)]. L'articolo 3, CRC, stabilisce quanto segue: «In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente». Il Comitato delle Nazioni Unite sui diritti dell'infanzia ha emanato dei commenti generali al fine di fornire una guida autorevole sull'interpretazione e l'attuazione della CRC. I commenti generali pertinenti del Comitato sui diritti dell'infanzia in relazione ai minori non accompagnati per quanto riguarda il principio dell'interesse superiore del minore sono, tra l'altro:

- il commento generale n. 12 (2009) sul diritto del bambino di essere ascoltato;
- il commento generale n. 14 (2013) sull'interesse superiore del minore;

⁽⁵⁾ Commissione europea, comunicazione della Commissione al Parlamento europeo «La protezione dei minori migranti», 12 aprile 2017, COM(2017) 211 final.

⁽⁶⁾ Commissione europea, comunicazione della Commissione al Parlamento europeo «La protezione dei minori migranti», 12 aprile 2017, COM(2017) 211 final.

⁽⁷⁾ Cfr. Björklund, «Unaccompanied refugee minors in Finland — Challenges and good practices in a Nordic context», 2015, (accesso effettuato il 24 luglio 2018); Vervliet, «The trajectories of unaccompanied refugee minors: Aspirations, agency and psychosocial well-being», 2013.

- il commento generale n. 22 (2017) sui principi generali relativi ai diritti umani dei minori nel contesto della migrazione internazionale ⁽⁸⁾.

Il principio dell'interesse superiore del minore è anche trasversale a tutti gli strumenti giuridici del Sistema europeo comune di asilo. A norma dell'articolo 23 della direttiva sulle condizioni di accoglienza (RCD), l'interesse superiore del minore costituisce un criterio fondamentale nell'attuazione, da parte degli SM, delle disposizioni della [presente] direttiva concernenti i minori. L'articolo 24 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (Carta dell'UE) stabilisce che in «tutti gli atti relativi ai minori, siano essi compiuti da autorità pubbliche o da istituzioni private, l'interesse superiore del minore deve essere considerato preminente». Pertanto, nell'applicare la RCD, gli Stati membri dovrebbero cercare di garantire il pieno rispetto del principio dell'interesse superiore del minore, conformemente sia alla CRC sia alla Carta dell'UE ⁽⁹⁾.

Nel valutare l'interesse superiore del minore, gli Stati UE+ tengono debito conto, in particolare, dei seguenti fattori:

- la possibilità di ricongiungimento familiare;
- il benessere e lo sviluppo sociale del minore, con particolare riguardo ai trascorsi del minore;
- le considerazioni in ordine all'incolumità e alla sicurezza, in particolare se sussiste il rischio che il minore sia vittima della tratta di esseri umani;
- l'opinione del minore, secondo la sua età e maturità ⁽¹⁰⁾.

Per ulteriori orientamenti, la *Practical guide on the best interests of the child in asylum procedures* (Guida pratica sull'interesse superiore del minore nelle procedure di asilo) (di prossima pubblicazione) dell'EASO fornisce una panoramica del principio dell'interesse superiore con la pertinente terminologia, dei presupposti e delle garanzie, degli indicatori di vulnerabilità e di quelli di rischio nonché orientamenti su come valutare l'interesse superiore del minore ⁽¹¹⁾.

L'applicazione del principio dell'interesse superiore è parte integrante delle norme e degli indicatori menzionati nella presente guida e dovrebbe pertanto essere osservata nel momento in cui si predispongono le condizioni di accoglienza nei sistemi nazionali. Per mettere in pratica il principio dell'interesse superiore del minore occorre valutare una serie di elementi da far convergere nel processo complessivo di **valutazione del superiore interesse del minore**. I capitoli sulla partecipazione, sulle esigenze particolari e sui rischi, nonché quelli relativi all'assegnazione, all'assistenza quotidiana e all'assistenza sanitaria, illustrano in dettaglio le considerazioni proposte e necessarie che rientrano nella valutazione dell'interesse superiore.

Il personale a diretto contatto con i minori non accompagnati nel contesto dell'accoglienza effettua le valutazioni tenendo conto, al contempo, del carattere multidisciplinare della valutazione dell'interesse superiore. Proprio per la natura multidisciplinare della valutazione dell'interesse superiore del minore occorre prendere in considerazione le prospettive e i pareri di diverse categorie di professionisti le cui opinioni sono pertinenti per il processo decisionale su un determinato punto (ad esempio, rappresentanti, custodi, assistenti sociali, psicologi, medici, educatori).

Le valutazioni vengono effettuate in diverse fasi dopo l'arrivo. A norma dell'articolo 22 della RCD, la valutazione delle esigenze di accoglienza particolari è avviata entro un termine ragionevole dopo la presentazione della domanda di protezione internazionale. Inoltre, gli SM provvedono affinché tali esigenze di accoglienza particolari siano affrontate, secondo le disposizioni della RCD, anche se si manifestano in una fase successiva della procedura di asilo. Gli Stati membri assicurano che il sostegno prestato ai richiedenti protezione internazionale con esigenze di accoglienza particolari conformemente alla RCD tenga conto di tali esigenze per tutta la durata della procedura di asilo.

Occorre quindi effettuare, sempre e comunque, una valutazione preliminare immediata che contempli la vulnerabilità, le esigenze particolari e i rischi (cfr. capitolo 2. Esigenze particolari e rischi per la sicurezza), e in questa fase va avviata una valutazione dell'interesse superiore. Le valutazioni di cui sopra devono essere esaurienti e periodiche, oltre che collegate alle valutazioni continue dell'interesse superiore per tutte le azioni e le decisioni riguardanti i minori.

⁽⁸⁾ Comitato delle Nazioni Unite sulla protezione dei diritti di tutti i lavoratori migranti e dei membri delle loro famiglie (CMW), commento generale congiunto n. 3 (2017) del Comitato sulla protezione dei diritti di tutti i lavoratori migranti e dei membri delle loro famiglie; commento generale n. 22 (2017) del Comitato sui diritti dell'infanzia sui principi generali relativi ai diritti umani dei minori nel contesto della migrazione internazionale, 16 novembre 2017, CMW/C/GC/3-CRC/C/GC/22, disponibile alla pagina: <http://www.refworld.org/docid/5a1293a24.html>.

⁽⁹⁾ Considerando 9, RCD.

⁽¹⁰⁾ Articolo 23, RCD.

⁽¹¹⁾ Per ulteriori indicazioni sul principio dell'interesse superiore del minore, si veda: UNHCR, «Safe and Sound», 2014; UNHCR/International Rescue Committee, *Field Handbook for the Implementation of UNHCR BID Guidelines*, 2011; UNHCR, *Guidelines on Determining the Best Interests of the Child*, 2008.

Figura 1. Interesse superiore del minore. Adattato dal testo *Practical guide on the best interests of the child in asylum procedures* (Guida pratica sull'interesse superiore del minore nelle procedure di asilo) (di prossima pubblicazione) dell'EASO.

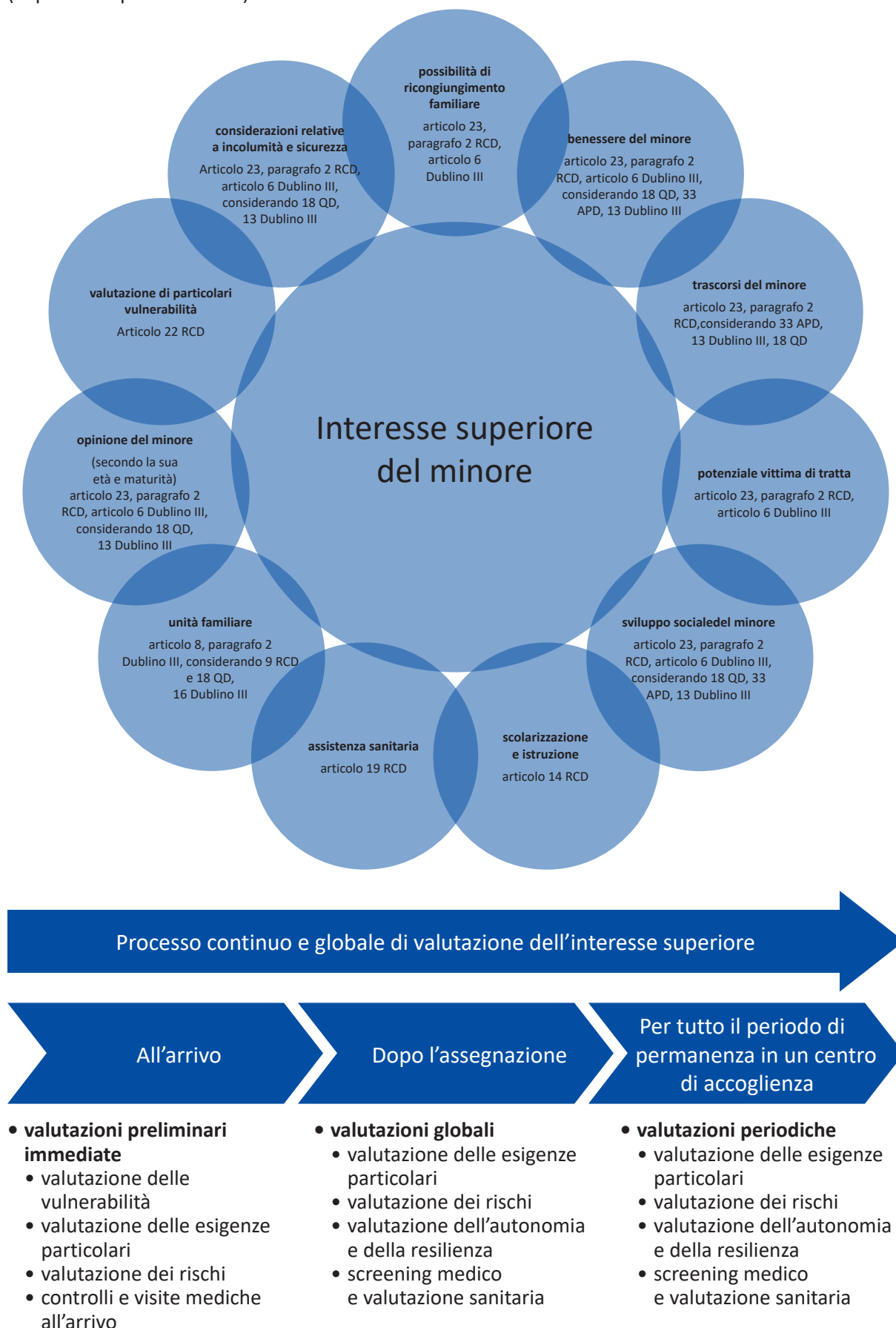


Figura 2. Fasi di valutazione.

Finalità della guida

In linea con la direttiva RCD, la finalità del presente documento è fornire una guida alle condizioni di accoglienza per:

minori non accompagnati che chiedono protezione internazionale e/o che alloggiano in strutture di accoglienza.

Sebbene questo caso non sia contemplato dalla RCD, la presente guida dovrebbe essere tenuta presente anche per l'accoglienza di minori non accompagnati che alloggiano in centri di accoglienza ma non hanno presentato domanda di protezione internazionale, al fine di tenere in debita considerazione il diritto di non discriminazione (articolo 2 CRC).

I paragrafi seguenti vertono sui tre ambiti di applicazione della guida (vale a dire i minori non accompagnati, la domanda di protezione internazionale, i luoghi e le strutture di accoglienza).

Minori non accompagnati

Ai fini della presente guida e a norma dell'articolo 2, lettera e) RCD, si intende per minore non accompagnato:

il minore che entri nel territorio degli Stati membri senza essere accompagnato da un adulto che ne sia responsabile per legge o per prassi dello Stato membro interessato, fino a quando non sia effettivamente affidato a un tale adulto; il termine include il minore che viene abbandonato dopo essere entrato nel territorio degli Stati membri ⁽¹²⁾.

Ai fini della presente guida, il termine «minori separati» rientra nella definizione di minori non accompagnati ⁽¹³⁾.

La condizione di minore non accompagnato in base alla RCD non cambia se i minori giungono nel territorio degli SM insieme a:

- un fratello minore o adulto;
- un partner/un coniuge minorenni o adulto; e/o
- familiari, parenti o adulti non imparentati che non ne sono responsabili per legge o secondo la prassi dello Stato membro interessato.

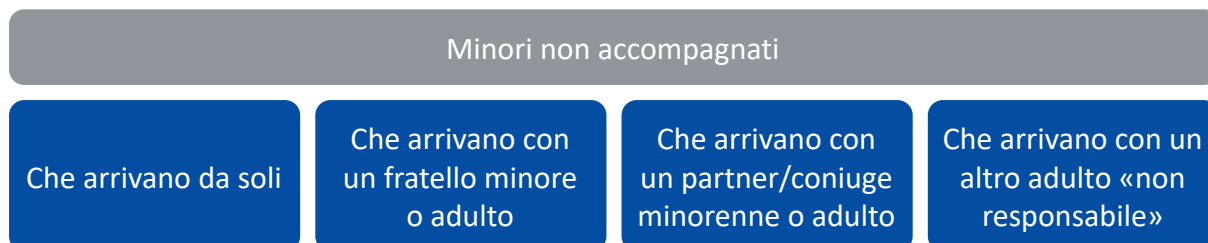


Figura 3. Minori non accompagnati (campo di applicazione).

Minori che arrivano da soli

I minori che arrivano da soli sul territorio di uno SM sono «non accompagnati» da un adulto che ne è responsabile per legge o per prassi dello Stato membro interessato e rientrano, pertanto, nel campo di applicazione della presente guida.

Minori che arrivano con un fratello minore o adulto

Due fratelli minori sono due minori non accompagnati imparentati. Un fratello adulto non è un adulto responsabile di un fratello minorenni. I minori che arrivano con un fratello adulto sono, quindi, «non accompagnati» da un adulto che ne è responsabile per legge o per prassi dello Stato membro interessato e rientrano nel campo di applicazione della presente guida.

⁽¹²⁾ A norma dell'articolo 2, lettera d) della RCD originale, si intende per «minore» il cittadino di un paese terzo o l'apolide d'età inferiore agli anni diciotto. I termini «fanciullo» o «bambino» e «minore» o «minorenni» sono considerati sinonimi (qualsiasi persona di età inferiore ai 18 anni) e sono termini utilizzati nel presente documento. Il termine preferenziale, tuttavia, è «fanciullo». Si usa il termine «minore» quando è esplicitamente utilizzato da una disposizione giuridica o da un determinato articolo (ad esempio le disposizioni dell'*acquis* UE in materia di asilo).

⁽¹³⁾ L'*acquis* dell'UE in materia di asilo non fornisce una definizione per i minori separati. Secondo il Comitato delle Nazioni Unite sui diritti dell'infanzia, commento generale n. 6 (2005) «Trattamento dei bambini separati dalle proprie famiglie e non accompagnati, fuori dal loro paese d'origine», paragrafo 8, un minore separato è un minore che giunge nel territorio degli Stati membri senza essere accompagnato da un adulto che ne sia responsabile per legge o per prassi dello Stato membro interessato (quindi separato da un adulto responsabile), ma che giunge non necessariamente separato da altri familiari.

Minori che arrivano con un partner/coniuge minorenni o adulto

Un partner/coniuge adulto di un minore non è un adulto responsabile del partner/coniuge minore. I minori che arrivano con un partner/coniuge adulto sono, quindi, «non accompagnati» da un adulto che ne è responsabile per legge o per prassi dello Stato membro interessato e rientrano nel campo di applicazione della presente guida.

Minori che arrivano con adulti diversi dai genitori

I minori che arrivano con adulti diversi dai loro genitori sono, al momento dell'arrivo, «non accompagnati» da un adulto che ne è responsabile per legge o per prassi dello Stato membro interessato e rientrano nel campo di applicazione della presente guida.

Domanda di protezione internazionale

In linea con la RCD, la guida si concentra sui minori non accompagnati durante tutte le fasi e i tipi di procedure riguardanti le domande di protezione internazionale. Ciò include i minori non accompagnati come cittadini di paesi terzi o apolidi che hanno presentato una domanda di protezione internazionale sulla quale non è stata ancora adottata una decisione definitiva. La guida riguarda anche i minori non accompagnati la cui domanda di protezione internazionale abbia avuto un esito negativo, purché siano alloggiati presso una struttura di accoglienza.



Figura 4. Richiedenti protezione internazionale (campo di applicazione).

Non richiedenti protezione internazionale: come menzionato in precedenza, la presente guida dovrebbe essere tenuta presente anche per l'accoglienza dei minori non accompagnati che non hanno presentato domanda di protezione internazionale, ma che alloggiano in una struttura di accoglienza.

Strutture di accoglienza per minori non accompagnati

Per assicurare la parità di trattamento dei richiedenti protezione internazionale nell'Unione europea, la RCD dovrebbe applicarsi in tutte le fasi e a tutti i tipi di procedure relative alla domanda di protezione internazionale, oltre che in tutti i luoghi e i centri di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale ⁽¹⁴⁾. Di conseguenza, l'ambito di applicazione della guida comprende tutti i luoghi e i centri che ospitano minori non accompagnati.

L'affidamento ⁽¹⁵⁾ è una soluzione adeguata e spesso preferibile ed efficace sotto il profilo dei costi per accogliere i minori non accompagnati. Va osservato, tuttavia, che le norme relative alla gestione dell'affidamento non rientrano nell'ambito di applicazione della presente guida. Ciò è dovuto al fatto che l'assetto personale e strutturale delle famiglie affidatarie è diverso dai luoghi e dalle strutture appena menzionate che ospitano minori non accompagnati.

La maggior parte degli Stati UE+ accoglie i minori non accompagnati in strutture di accoglienza separate, specifiche per questa categoria di migranti, in zone appositamente designate all'interno di strutture di accoglienza tradizionali, in strutture di assistenza tradizionali o in famiglie affidatarie. La presente guida prescrive norme e indicatori riguardanti i minori non accompagnati presso strutture di accoglienza e di assistenza, fra cui: centri di accoglienza, strutture di accoglienza di piccola dimensione, centri di assistenza all'infanzia tradizionali e alloggi individuali (condivisi). Essa è applicabile nella misura in cui l'accoglienza in questione risponde al concetto di accoglienza di cui alla RCD.

⁽¹⁴⁾ Considerando 8, RCD.

⁽¹⁵⁾ Per l'accoglienza e la permanenza presso famiglie si veda NIDOS, *Reception and Living in Families (RLF), Final report*, 2015; per i progetti e gli strumenti del progetto *Alternative Family Care (Alfaca)* si veda la rete europea degli istituti di tutela [European Network of Guardianship Institutions (ENGI)].

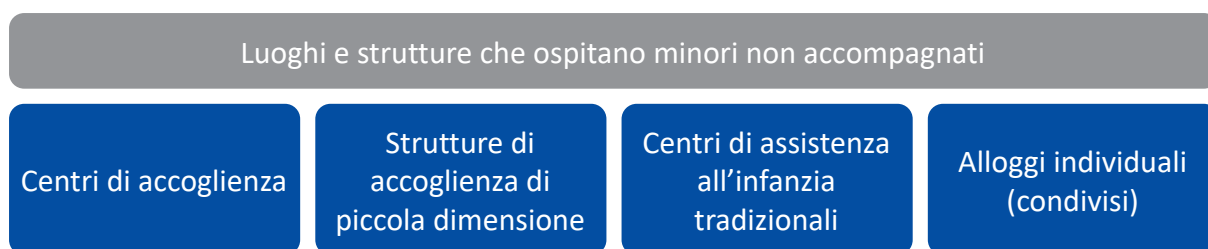


Figura 5. Luoghi e strutture (ambito di applicazione).

Fatta salva l'esistenza di sistemi nazionali che disciplinano l'equa distribuzione dei richiedenti protezione internazionale in tutti i territori degli SM, le questioni relative all'assegnazione dovrebbero essere lette e attuate pienamente in linea con il summenzionato principio dell'interesse superiore del minore e con il principio dell'unità familiare, nonché nel rispetto delle eventuali esigenze di accoglienza particolari dei minori non accompagnati. Nei casi in cui i minori non accompagnati vengano ospitati in istituti, tali strutture devono essere adeguate alle esigenze particolari dei minori e dotate di personale qualificato che ne tenga conto. Una guida dettagliata sull'assegnazione è fornita nel capitolo VI.

Per quanto riguarda la fornitura di adeguate condizioni di accoglienza, la presente guida non mira a prescrivere un metodo specifico. Salvo diversa indicazione, le norme e gli indicatori riportati nel presente documento si applicano alla fornitura di condizioni di accoglienza, indipendentemente dal fatto che queste siano fornite in natura, in forma di sussidi economici o buoni. Tale approccio ricalca l'articolo 2, lettera g) della RCD, che elenca diverse modalità di fornitura delle condizioni di accoglienza.

Quadro giuridico e principi generali

La protezione dei minori non accompagnati è prevista da diversi ordinamenti giuridici di livello internazionale, regionale e nazionale.

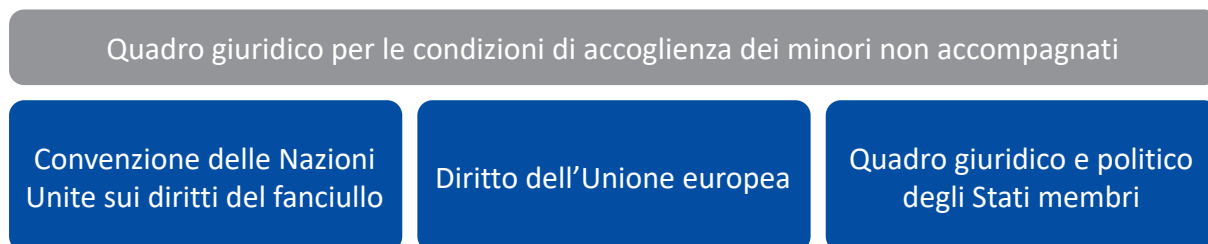


Figura 6. Quadro giuridico.

A norma del diritto internazionale, il principale strumento giuridico sulla protezione dei minori è la CRC. I commenti generali pertinenti del Comitato sui diritti dell'infanzia in relazione ai minori non accompagnati sono, tra l'altro e non solo, quelli menzionati in precedenza in relazione al principio dell'interesse superiore del minore:

- commento generale n. 6 (2005) sul trattamento dei bambini separati dalle proprie famiglie e non accompagnati, fuori dal loro paese d'origine;
- commento generale n. 13 (2011) sul diritto dei minori alla libertà da ogni forma di violenza.

Il Consiglio dell'Unione europea e i rappresentanti dei governi degli Stati membri hanno adottato le conclusioni sulla protezione dei minori migranti ⁽¹⁶⁾ per ribadire che i minori migranti hanno il diritto di essere protetti, in linea con le pertinenti disposizioni del diritto dell'UE, compresa la Carta dell'UE, e con il diritto internazionale sui diritti del minore.

La comunicazione sulla protezione dei minori migranti stabilisce una serie di azioni che l'UE e i suoi SM devono prendere in considerazione o attuare meglio al fine di garantire una protezione efficace di tutti i minori migranti e chiede di intensificare le azioni trasversali a tutte le fasi della migrazione ⁽¹⁷⁾. Gli Stati membri sono invitati, tra l'altro, a:

- garantire che all'arrivo dei minori siano effettuate valutazioni individuali delle vulnerabilità e delle esigenze in funzione del genere e dell'età e che in tutte le procedure successive si tenga conto di tali valutazioni;

⁽¹⁶⁾ Consiglio dell'Unione europea, Conclusioni del Consiglio sulla promozione e tutela dei diritti del minore, 3 aprile 2017, documento 7775/17; Consiglio dell'Unione europea, Conclusioni del Consiglio dell'Unione europea e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri sulla protezione dei minori migranti, 8 giugno 2017, documento 10085/17.

⁽¹⁷⁾ Commissione europea, comunicazione della Commissione al Parlamento europeo «La protezione dei minori migranti», 12 aprile 2017, COM(2017) 211 final, sezione 4, pag. 8 e segg.

- garantire che tutti i minori abbiano accesso tempestivo all'assistenza sanitaria (compresa la prevenzione) e al sostegno psicosociale nonché a un'istruzione formale inclusiva, a prescindere dal loro status;
- garantire che ai minori non accompagnati sia offerta una serie di opzioni di assistenza alternativa, compreso l'affidamento/l'assistenza su base familiare;
- integrare le politiche per la tutela dei minori in tutte le strutture di accoglienza che li ospitano, anche nominando una persona responsabile per la protezione dei minori;
- garantire che vi sia un adeguato ed efficace sistema di monitoraggio relativo all'accoglienza dei minori migranti.

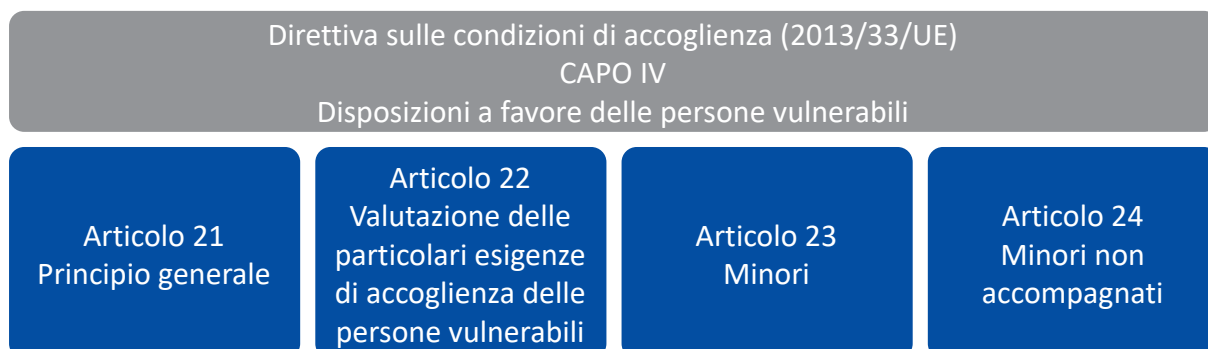


Figura 7. Quadro giuridico nell'ambito della RCD.

La RCD garantisce che a tutti i minori sia garantito un livello standard di condizioni di accoglienza. L'articolo 21 della RCD definisce speciali categorie vulnerabili di richiedenti protezione internazionale (compresi i minori non accompagnati) e obbliga gli Stati a tenere conto della specifica situazione di tali soggetti vulnerabili. L'articolo 22 della RCD prevede la valutazione delle particolari esigenze di accoglienza delle persone vulnerabili. L'articolo 23 della RCD mira a garantire che l'interesse superiore del minore costituisca un criterio fondamentale. L'articolo 24 della RCD stabilisce norme per l'accoglienza e il trattamento dei minori non accompagnati.

Oltre al principio dell'interesse superiore del minore, i seguenti principi sono parte integrante delle norme e degli indicatori menzionati nel presente documento e dovrebbero pertanto essere osservati nella fornitura delle condizioni di accoglienza nell'ambito del sistema nazionale:

- **trasparenza e responsabilità:** la fornitura di condizioni di accoglienza dovrebbe avvenire sulla base di norme e procedure decisionali trasparenti ed eque. Fatta salva l'importanza di coinvolgere ulteriori soggetti nell'attuazione di funzioni specifiche nei sistemi nazionali di accoglienza (ad esempio, ONG, settore privato ecc.), l'onere generale di raggiungere livelli più elevati di trasparenza e responsabilità ricade sulla rispettiva autorità preposta all'accoglienza;
- **riservatezza:** nell'applicazione delle norme e degli indicatori contenuti nella presente guida, si rispettano le norme in materia di riservatezza previste dal diritto nazionale e internazionale in relazione a qualsiasi informazione ottenuta da coloro che operano con i minori non accompagnati nel corso della loro attività;
- **partecipazione:** in linea con l'articolo 18, paragrafo 8 della RCD, e al fine di rispettare i diritti di partecipazione dei minori a norma della Carta dell'UE e della CRC, le autorità di accoglienza sono fortemente incoraggiate ad agevolare la partecipazione e l'impegno di tutti i minori non accompagnati nella gestione degli aspetti materiali e immateriali delle condizioni di accoglienza;
- **non discriminazione:** la parità di accesso alle condizioni di accoglienza deve essere garantita senza discriminazione a tutti i minori non accompagnati.

Struttura e formato

Il presente documento si sofferma sulla guida, l'identificazione, la valutazione delle esigenze di accoglienza particolari e sulla risposta alle stesse nonché sulla fornitura di condizioni di accoglienza ai minori non accompagnati nei sistemi di accoglienza nazionali. Si ritiene che tutte le norme riprese in queste sezioni siano importanti per garantire la fornitura di condizioni di accoglienza in linea con la RCD.

Dopo questa parte introduttiva, la guida si apre con una breve sezione su «Come leggere la guida», il cui scopo è chiarire i concetti utilizzati. Essa è quindi suddivisa in nove sezioni, ciascuna dedicata ai seguenti capitoli:

1. Informazione, partecipazione e rappresentanza di minori non accompagnati;
2. Esigenze particolari e rischi per la sicurezza;
3. Assegnazione;
4. Assistenza giornaliera;
5. Personale;
6. Assistenza sanitaria;
7. Istruzione;
8. Vitto, vestiario, altri prodotti non alimentari e sussidi;
9. Alloggio.

Ogni sezione comprende specifiche «norme» comuni applicabili ai sistemi nazionali di accoglienza in tutti gli Stati UE+. Ogni norma è associata ad «indicatori» pertinenti che aiutano a stabilire se la norma è stata rispettata o meno. Nelle varie sezioni della guida sono stati integrati indicatori utili a valutare se, nel sistema nazionale di accoglienza, sono state introdotte disposizioni adeguate per provvedere alle esigenze particolari. Se introdotte, nella parte intitolata «Altre osservazioni» sono contenute ulteriori spiegazioni relative a ciascun indicatore.

La responsabilità ultima dell'applicazione delle norme ricade sulle autorità degli Stati UE+; la maggior parte delle norme di questa guida rientrerebbe, in particolare, tra le competenze delle autorità nazionali di accoglienza. Nella pratica, tuttavia, altri soggetti sono spesso coinvolti nella fornitura delle condizioni di accoglienza materiali e non, tra cui, a titolo esemplificativo, altri servizi statali, regionali o locali, organizzazioni intergovernative o ONG.

È importante sottolineare che, in linea con lo spirito dell'articolo 4 della RCD, gli Stati UE+ possono stabilire o mantenere in vigore **disposizioni più favorevoli** sulle condizioni di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale rispetto a quelle menzionate nella presente guida. In nessun caso il presente documento può essere considerato un invito ad attenuare le norme esistenti, bensì è da intendersi come un incoraggiamento a raggiungere perlomeno i parametri di riferimento in esso elaborati.

Come leggere la guida

Tutte le norme e gli indicatori contenuti nella guida dovrebbero essere letti e applicati in considerazione del **principio dell'interesse superiore del minore** come indicato sopra (cfr. pag. 7).

La guida non vuole creare un modello perfetto di sistema di accoglienza; essa mira piuttosto ad enumerare le norme, gli indicatori e le buone prassi concordate applicabili e raggiungibili in tutti gli SM.

Le **norme** contenute nel presente documento rispecchiano le prassi già esistenti negli SM, in altre parole la norma rappresenta una prassi comune concordata e la conformità a tale norma dovrebbe essere «garantita» in tutti i sistemi di accoglienza nazionali.

Gli **indicatori** rappresentano uno strumento per misurare il rispetto della norma. Gli **indicatori alternativi** sono usati in situazioni in cui esistono diverse opzioni per stabilire la conformità alla norma. Gli indicatori elencati per ogni norma dovrebbero essere intesi come cumulativi senza gerarchia.

Le «**altre osservazioni**» danno un'indicazione di cosa potrebbe soddisfare un indicatore. Alla luce dei diversi contesti nazionali, l'applicabilità di tali osservazioni potrebbe variare da uno Stato membro all'altro.

Il termine «**buone prassi**» non deriva da una determinazione e da valutazioni formali, bensì riguarda le prassi attualmente applicate in alcuni SM. Benché per il momento tali buone prassi non rappresentino norme concordate, gli Stati membri sono tuttavia invitati a valutare l'opportunità di integrarle nei loro sistemi nazionali. Gli esempi di buone prassi nella guida si riferiscono a norme esistenti più rigorose all'interno degli Stati UE+ allo scopo di promuovere tali esempi.

NORMA (costituisce una prassi comunemente concordata e la conformità alla stessa dovrebbe essere «garantita» nei sistemi nazionali di accoglienza)	NORMA 16: garantire l'assistenza quotidiana del minore non accompagnato nel centro di accoglienza (16.1) o in un alloggio individuale (16.2).
INDICATORE (rappresenta uno strumento per misurare il rispetto della norma)	Indicatore 16.1 a): il centro di accoglienza è presidiato da personale qualificato 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.
INDICATORI ALTERNATIVI (utilizzati in situazioni in cui esistono diverse opzioni per stabilire la conformità alla norma)	Indicatore 16.1 a): il centro di accoglienza è presidiato da personale 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. OPPURE Indicatore 16.2 a): quando il minore non accompagnato vive in un alloggio individuale, il personale qualificato può essere contattato 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.
ALTRE OSSERVAZIONI (l'indicazione di ciò che potrebbe costituire la conformità può variare da uno Stato membro all'altro)	Altre osservazioni: il minore non accompagnato accolto in un alloggio individuale ha almeno 16 anni ed è stato giudicato sufficientemente maturo e autonomo da vivere in questo tipo di struttura di accoglienza.
BUONE PRASSI (norme esistenti più rigorose all'interno degli Stati UE+ allo scopo di promuovere questi esempi)	Buone prassi: in tutte le strutture di accoglienza per i minori non accompagnati è disponibile un manuale. Il manuale riguarda tutte le procedure e le politiche relative all'accoglienza dei minori non accompagnati ed è stato elaborato in collaborazione con le autorità che li rappresentano. Il manuale descrive chiaramente i requisiti relativi alla consultazione del minore non accompagnato, alla presentazione e al coordinamento con altri organismi e organizzazioni.

Figura 8. Esempi di norme, indicatori, osservazioni, altre osservazioni e buone prassi.

L'allegato comprende una tabella che sintetizza tutte le norme e gli indicatori elencati nel presente documento. La tabella tuttavia andrebbe letta insieme al documento principale, che fornisce ulteriori spiegazioni (altre osservazioni, buone prassi) a sostegno dell'interpretazione della guida.

L'EASO ha il compito di supportare gli Stati membri e i paesi associati nell'attuazione del sistema europeo comune di asilo (CEAS) nel territorio dell'UE+ (Stati UE+ più Islanda e Liechtenstein) attraverso, tra l'altro, una formazione comune, una qualità comune e informazioni comuni sui paesi d'origine. Al pari di tutti gli **strumenti di supporto dell'EASO**, la presente guida si basa sulle norme comuni del CEAS. La guida dovrebbe essere considerata complementare agli altri strumenti disponibili, in particolare:

- *EASO Practical guide on the best interests of the child in asylum procedures* (Guida pratica dell'EASO sull'interesse superiore del minore nelle procedure di asilo);
- *Guida dell'EASO alle condizioni di accoglienza: norme operative e indicatori*;
- *Guida pratica dell'EASO sull'accertamento dell'età*;
- *Guida pratica dell'EASO sulla ricerca della famiglia*;
- *Modulo di formazione dell'EASO sui colloqui con i minori*;
- *Strumento dell'EASO per l'individuazione di persone con esigenze particolari (strumento IPSN dell'EASO)*.

La presente guida è stata elaborata per contribuire al funzionamento del sistema di accoglienza. Le situazioni che rientrano in un **quadro di emergenza** esulano dall'ambito di applicazione della presente guida. Esse sono trattate nel documento *EASO Guidance on contingency planning in the context of reception* (Guida dell'EASO alla pianificazione di emergenza nell'ambito dell'accoglienza). Tuttavia, la guida, insieme alle norme e agli indicatori in essa contenuti, dovrebbe essere presa in considerazione per quanto possibile anche nelle situazioni che rientrano in un quadro di emergenza. Come indicato nella *EASO Guidance on contingency planning in the context of reception*, ogni essere umano è apprezzato e rispettato, indipendentemente dalla situazione di emergenza. La guida dovrebbe essere applicata conformemente alla CRC e alla Carta dell'UE, tenendo sempre a mente il rispetto della direttiva RCD.

1. Informazione, partecipazione e rappresentanza di minori non accompagnati

Osservazioni introduttive

La fornitura di informazioni nel presente documento si riferisce alle informazioni nel quadro della RCD. In linea con l'articolo 5 della RCD, gli SM informano i minori non accompagnati, entro un termine ragionevole non superiore a quindici giorni dopo la presentazione della domanda di protezione internazionale, almeno di qualsiasi beneficio riconosciuto e degli obblighi loro spettanti in riferimento alle condizioni di accoglienza.

Si noti che in alcuni SM la fornitura di tali informazioni può rientrare anch'essa tra le responsabilità delle autorità di accoglienza. Di conseguenza, e in linea con il suo ambito tematico, la presente guida si concentra sulle norme per la fornitura di informazioni in relazione alle condizioni di accoglienza.

Al fine di evitare le barriere linguistiche e i problemi di comunicazione, le informazioni sono fornite in una lingua compresa dai minori non accompagnati. Per evitare di sovraccaricare i minori non accompagnati con un'ingente mole di informazioni relative all'accoglienza, la fornitura di informazioni può avvenire in determinati momenti o fasi specifiche, in linea con le esigenze individuali dei minori e in funzione della loro maturità. In risposta alle particolari esigenze di accoglienza identificate, i minori non accompagnati dovrebbero ricevere informazioni sull'accoglienza (ad esempio, le norme interne, la ripartizione dei compiti, il personale chiave, i meccanismi di reclamo) e sulle misure di sostegno disponibili. Tali misure comprendono, tra l'altro, una consulenza psicosociale e diversi tipi di assistenza che spaziano dall'orientamento dei minori non accompagnati alle modalità di accesso ai servizi pubblici, alla mediazione e all'orientamento culturale, alla risoluzione dei conflitti, nonché alla guida su come affrontare situazioni specifiche e sui passi successivi da compiere. Gli SM sono incoraggiati a redigere calendari che specifichino il tipo di informazioni da fornire ai minori non accompagnati a livello nazionale, tenendo conto del termine generale massimo di 15 giorni prescritto dall'articolo 5 della RCD.

Secondo quanto disposto dall'articolo 12 della CRC e dall'articolo 24 della Carta dell'UE, si deve tener conto dei punti di vista dei minori e si deve agire di conseguenza, in funzione della loro età e del grado di maturità. La CRC invita gli adulti ad ascoltare le opinioni dei minori e a coinvolgerli nel processo decisionale. Il diritto ad essere ascoltati si applica a tutti i minori in grado di elaborare un proprio punto di vista, indipendentemente dalla loro età, il che significa che dare ascolto al punto di vista del minore non si limita ad un'età specifica dal momento che la comprensione e la capacità del minore di elaborare ed esprimere il proprio punto di vista non sempre sono legate alla rispettiva età cronologica. La maturità dei bambini o degli adolescenti non accompagnati deve essere valutata individualmente da uno psicologo infantile o da assistenti sociali esperti nel lavoro con i minori⁽¹⁸⁾. Tale valutazione sarà utile nell'adattamento del linguaggio per la fornitura di informazioni ai minori non accompagnati e per la verifica della loro comprensione. Inoltre, al fine di consentire ai minori di esprimere la propria opinione, occorre adattare le procedure.

Garantire che le opinioni del minore siano tenute in debito conto in tutte le decisioni che lo riguardano non garantisce che tutte le decisioni siano sempre conformi alle opinioni espresse da quest'ultimo. In questo caso, occorre spiegare adeguatamente ai minori le ragioni di tale discrepanza.

Data la vulnerabilità dei minori non accompagnati, la tempestiva nomina di un rappresentante è una delle misure più importanti da adottare per proteggere i minori non accompagnati. I rappresentanti svolgono un ruolo fondamentale nel garantire l'accesso ai diritti e nel tutelare gli interessi di tutti i minori non accompagnati, compresi quelli che non presentano domanda di asilo. Essi possono contribuire a creare un clima di fiducia con i minori non accompagnati e a garantire il loro benessere, anche ai fini dell'integrazione, in collaborazione con altri soggetti.

A tutt'oggi non esiste una definizione uniforme del termine «rappresentante» negli SM. Il ruolo, le qualifiche e la concezione delle competenze dei rappresentanti variano da uno SM all'altro⁽¹⁹⁾. In alcuni Stati membri il termine in uso è «tutore», una figura che può avere un ruolo simile o diverso da quello del rappresentante; in altri, possono coesistere entrambe le figure con ruoli diversi. L'articolo 2, lettera j) della RCD definisce il rappresentante come «la persona o l'organizzazione designata dagli organismi competenti per assistere e rappresentare il minore non

⁽¹⁸⁾ Comitato delle Nazioni Unite sui diritti dell'infanzia (CRC), commento generale n. 12 (2009) sul diritto del bambino e dell'adolescente di essere ascoltato.

⁽¹⁹⁾ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni «La strategia dell'UE per l'eradicazione della tratta degli esseri umani (2012-2016)», COM(2012) 286 final.

accompagnato nelle procedure previste dalla presente direttiva, allo scopo di garantirne l'interesse superiore ed esercitare la capacità di agire per suo conto, ove necessario».

Secondo l'articolo 24 della RCD, «gli Stati membri adottano quanto prima misure atte ad assicurare che un rappresentante rappresenti e assista il minore non accompagnato per consentirgli di godere dei diritti e assolvere agli obblighi previsti dalla presente direttiva». Il rappresentante svolge i suoi doveri in conformità del principio dell'interesse superiore del minore, come prescrive l'articolo 23, paragrafo 2 della RCD, e possiede le competenze necessarie a tale scopo.

In base all'*acquis* dell'UE in materia di asilo, una delle principali responsabilità degli Stati membri, al fine di affrontare questa vulnerabilità intrinseca e soddisfare il diritto all'unità familiare, è l'adozione delle misure necessarie per rintracciare i familiari dei minori non accompagnati e ricongiungerli a loro ove ciò risulti essere nell'interesse superiore del minore.

A parte la rappresentanza di cui sopra, l'interesse superiore dei minori non accompagnati dovrebbe essere protetto anche mediante la nomina di personale adeguato (ad esempio, prestatori di cure/assistenti sociali ecc.) responsabile dell'accoglienza e dell'assistenza dei minori non accompagnati. Come raccomandato nella comunicazione sulla protezione dei minori migranti, tutte le organizzazioni (comprese le strutture di accoglienza) che operano con i minori dovrebbero disporre di politiche interne sulla tutela dei minori (vale a dire un insieme di norme interne su come esaminare, assumere e formare i membri del personale che si occuperà dei minori, come monitorare la loro interazione con questi ultimi e come trattare i reclami e applicare sanzioni disciplinari ove necessario).

Riferimenti giuridici — Informazione, partecipazione e rappresentanza

- Articolo 2, lettera j) RCD: rappresentante
- Articolo 5 RCD: informazione
- Articolo 23 RCD: minori
- Articolo 24, paragrafo 1 RCD: minori non accompagnati
- Articolo 12 CRC: rispetto delle opinioni del minore

Norme e indicatori

1.1 Informazione

NORMA 1: garantire che i minori non accompagnati ricevano le informazioni pertinenti.

Indicatore 1.1: le informazioni vanno fornite entro un termine ragionevole non superiore a quindici giorni dopo la presentazione della domanda di protezione internazionale e devono riguardare almeno gli eventuali benefici riconosciuti e gli obblighi da adempiere in riferimento alle condizioni di accoglienza.

- **Altre osservazioni:** le informazioni sono fornite in modo consono all'età dei minori, sotto forma di testi scritti, pieghevoli, immagini e video. La forma principale di informazione dei minori non accompagnati dovrebbe essere costituita da informazioni orali.

Indicatore 1.2: le informazioni dovrebbero essere fornite gratuitamente.

Indicatore 1.3: le informazioni fornite dovrebbero riguardare le domande dei minori non accompagnati o del rispettivo rappresentante.

Indicatore 1.4: le informazioni riguardano tutti gli aspetti delle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati e come minimo il diritto all'accoglienza, la forma della fornitura delle condizioni materiali di accoglienza (alloggio, vitto, vestiario e sussidio per le spese giornaliere), l'accesso all'assistenza sanitaria, all'istruzione, alle attività ricreative e disposizioni specifiche per i richiedenti protezione internazionale con esigenze particolari, se del caso.

- **Altre osservazioni:** le informazioni dovrebbero essere comunicate in modo comprensibile ai minori non accompagnati e dovrebbero comprendere anche la disponibilità di sostegno psicosociale aggiuntivo, le norme sociali negli Stati membri, consigli sulla vita quotidiana, compresa la gestione dei conflitti.

Indicatore 1.5: le informazioni sono fornite in base alle esigenze particolari e alle circostanze individuali dei minori non accompagnati.

Indicatore 1.6: le informazioni riguardano i ruoli del personale che opera con i minori non accompagnati.

Indicatore 1.7: le informazioni dovrebbero spiegare l'obbligo di nominare un rappresentante che possa assistere i minori non accompagnati sulle questioni procedurali e nella loro vita quotidiana.

- **Altre osservazioni:** *i minori non accompagnati dovrebbero essere informati sui ruoli del rappresentante designato, dei membri del personale e, in particolare, degli assistenti sociali, che forniranno loro pieno sostegno durante la loro permanenza presso la struttura di accoglienza.*

Indicatore 1.8: le informazioni riguardano i principali aspetti della procedura di protezione internazionale, compresi l'accesso alla procedura di asilo, l'assistenza legale disponibile e come accedervi, la possibilità di rintracciare la famiglia, di ottenere il ricongiungimento familiare, il rimpatrio volontario e l'accesso alle procedure di ricorso pertinenti al loro caso.

- **Altre osservazioni:** *le informazioni sono fornite principalmente dal rappresentante e dalle autorità di accoglienza. Tuttavia, altri soggetti sono spesso coinvolti nella fornitura delle condizioni di accoglienza materiali e non, tra cui, a titolo esemplificativo, altri servizi regionali o locali, organizzazioni intergovernative o ONG.*
- *Le informazioni fornite possono anche includere aspetti relativi alla violenza di genere (GBV), ai rischi di tratta di esseri umani e contrabbando, alla procedura di accertamento dell'età, a questioni relative all'orientamento sessuale e all'identità di genere, se sono pertinenti per le esigenze particolari individuate.*

NORMA 2: garantire che i minori non accompagnati comprendano le informazioni pertinenti.

Indicatore 2.1: le informazioni sono fornite in modo comprensibile ai minori, adeguato all'età e sensibile sotto il profilo culturale.

- **Altre osservazioni:** *per informazioni comprensibili ai minori si intendono quelle fornite con qualsiasi metodo di comunicazione adeguato all'età e alla maturità dei minori non accompagnati, in una lingua che possono comprendere e che è sensibile al genere e alla cultura.*
- *Le informazioni comprensibili ai minori possono essere comunicate da coloro che operano con i minori non accompagnati (ad esempio, personale di accoglienza, assistenti sociali, rappresentanti e altre parti interessate) attraverso una serie di metodi e formati, compresa la comunicazione orale, il materiale visivo, la guida elettronica multimediale ecc.*
- *L'uso di materiale comprensibile ai minori, o di materiale adeguato alle particolari esigenze dei minori non accompagnati, può essere utile per aiutarli a comprendere il processo e a gestire le difficoltà di comunicazione come l'analfabetismo. Ad ogni modo, nella pratica, le competenze e l'atteggiamento empatico e di sostegno della persona che fornisce le informazioni sono della massima importanza per un esito positivo.*

Indicatore 2.2: le informazioni devono essere fornite sistematicamente durante il processo e le prove di tale comunicazione di informazioni dovrebbero essere documentate (quando sono state fornite, da chi ecc.).

- **Altre osservazioni:** *chi fornisce le informazioni controlla che i minori non accompagnati abbiano effettivamente compreso le informazioni ricevute. Le informazioni relative alla procedura di asilo, al rintracciamento della famiglia, al ricongiungimento familiare, al rimpatrio volontario e alle esigenze particolari individuate vengono ripetute in una fase successiva e in diverse occasioni.*

Indicatore 2.3: gli interpreti e/o i mediatori linguistici devono essere presenti nelle strutture di accoglienza per consentire la comunicazione con i minori non accompagnati nella loro lingua madre.

- **Altre osservazioni:** *interpreti formati sono disponibili in occasione di conversazioni importanti su temi connessi all'asilo o quando vi è una necessità espressa dai minori non accompagnati.*

Buone prassi in materia di informazione

È considerata buona prassi:

- ✓ fornire materiale informativo comprensibile ai minori e adatto all'età sotto forma di opuscoli informativi, pieghevoli tascabili, album da colorare e/o strumenti informativi digitali per informare i minori non accompagnati in merito alla procedura di asilo, all'accoglienza, all'integrazione e al rimpatrio volontario;
- ✓ fornire informazioni orali e dialogare con i minori non accompagnati per individuare l'esigenza di ricevere ulteriori informazioni attraverso mediatori culturali, sotto supervisione;
- ✓ condurre sessioni informative di gruppo o a due per fornire assistenza sociale e giuridica ai richiedenti protezione internazionale (ad esempio, sulla procedura di asilo e sui loro diritti e obblighi).

1.2 Partecipazione

NORMA 3: *garantire che i punti di vista/le opinioni dei minori siano prese in considerazione e che si agisca di conseguenza, in funzione della loro età e del grado di maturità.*

Indicatore 3.1: ai minori non accompagnati sono offerte opportunità sicure e inclusive di esprimere il loro punto di vista/le loro opinioni, di cui si terrà conto in funzione dell'età e della maturità dei minori.

- **Altre osservazioni:** *la ponderazione per età e maturità è rispettata per quanto riguarda il modo in cui tali pareri sono presi in considerazione. Il personale di accoglienza dei minori può aiutare i minori non accompagnati a esprimere liberamente le proprie opinioni organizzando incontri individuali e di gruppo. Se del caso, viene redatto un resoconto dell'incontro a titolo di follow-up. Il trattamento a misura di minore da parte dei membri del personale è importante per creare un ambiente favorevole alla partecipazione dei minori.*

Indicatore 3.2: è istituita una procedura ben pubblicizzata, riservata e accessibile, per i reclami interni per i minori non accompagnati all'interno della struttura di accoglienza.

- **Altre osservazioni:** *per i minori non accompagnati è in atto una procedura semplificata di reclamo su questioni che riguardano tutte le condizioni di accoglienza, compresa l'assistenza quotidiana, l'alloggio, il vitto, il personale, le attività ricreative ecc. I minori non accompagnati e/o il loro rappresentante possono presentare un reclamo oralmente o per iscritto. L'esito di tale reclamo viene comunicato ai minori non accompagnati e al loro rappresentante.*

Indicatore 3.3: almeno una volta al mese, i minori non accompagnati ricevono un riscontro che spiega come è stato preso in considerazione il loro contributo e come quest'ultimo ha influenzato le azioni successive.

- **Altre osservazioni:** *informazioni di follow-up positive o una spiegazione dei motivi per cui il loro contributo non è stato incorporato (e su come le preoccupazioni dei minori potrebbero essere accolte in altri modi) possono contribuire alla prevenzione dei conflitti.*

Buone prassi in materia di partecipazione/comunicazione

È considerata buona prassi:

- ✓ tenere riunioni periodiche con i minori non accompagnati per ascoltare le loro opinioni e le loro richieste e fornire loro riscontri sulle azioni intraprese.

1.3 Rappresentanza

NORMA 4: *garantire la nomina di un rappresentante quanto prima e comunque entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda di protezione internazionale e consentire al rappresentante di fornire assistenza ai minori non accompagnati nelle pratiche connesse ai loro obblighi giuridici.*

Indicatore 4.1: garantire che il rappresentante sia in grado di verificare se le modalità di alloggio e assistenza residenziale sono adeguate allo sviluppo fisico, psichico, spirituale, morale e sociale dei minori.

Indicatore 4.2: consentire al rappresentante di riferire qualsiasi problema al personale di accoglienza che fornisce alloggio ai minori non accompagnati; ove opportuno, si dovrebbe garantire il coinvolgimento e la consultazione di mediatori culturali.

Indicatore 4.3: consentire al rappresentante di fornire ai minori non accompagnati informazioni sui loro diritti e doveri in relazione all'alloggio e all'assistenza materiale e, in tale contesto, aiutare i minori a presentare un reclamo se necessario.

Indicatore 4.4: consentire al rappresentante di verificare se i minori non accompagnati sono informati sul ruolo e sulle responsabilità del personale e di quanti prestano assistenza nelle strutture di accoglienza.

Indicatore 4.5: consentire al rappresentante di verificare che i minori non accompagnati abbiano effettivamente accesso al sistema educativo e che frequentino regolarmente le lezioni.

Indicatore 4.6: consentire al rappresentante di promuovere l'accesso dei minori alle attività del tempo libero, compresi il gioco e le attività ricreative consone alla loro età, alla loro maturità e ai loro interessi.

NORMA 5: *garantire che gli avvocati o i consulenti legali, i rappresentanti delle organizzazioni internazionali e delle ONG competenti riconosciute dallo Stato UE+ interessato abbiano accesso adeguato alle strutture di accoglienza per assistere i minori non accompagnati.*

Indicatore 5.1: l'accesso dei soggetti di cui sopra è limitato soltanto in ragione di motivi che riguardano la sicurezza dei locali e dei minori non accompagnati, purché tale accesso non sia gravemente limitato o reso impossibile.

Indicatore 5.2: i soggetti elencati sopra sono in grado di incontrare i minori non accompagnati e parlare con loro in condizioni che garantiscono un livello adeguato di rispetto della vita privata.

NORMA 6: *garantire che sia in atto una procedura per avviare la ricerca ⁽²⁰⁾ dei membri della famiglia del minore non accompagnato appena possibile dopo il suo arrivo e l'identificazione, ove necessario con l'assistenza di organizzazioni internazionali o altre organizzazioni pertinenti, tutelando al contempo l'interesse superiore dei minori.*

Indicatore 6.1: le autorità di accoglienza e/o altro personale responsabile e il rappresentante avviano o iniziano la ricerca della famiglia sulla base delle informazioni fornite dai minori non accompagnati e conformemente all'interesse superiore del minore non accompagnato.

- **Altre osservazioni:** *nei casi in cui sussistano rischi per la vita o l'integrità del minore non accompagnato o dei suoi parenti stretti, in particolare se questi sono rimasti nel paese di origine, lo Stato membro deve adottare le tutele necessarie per garantire che la raccolta, il trattamento e la diffusione delle informazioni relative a queste persone siano effettuate in via confidenziale, in modo da non metterne in pericolo la sicurezza. Viene concesso del tempo per creare con i minori un rapporto di fiducia che consenta al funzionario responsabile di ottenere le informazioni minime necessarie per avviare il processo e di valutare l'interesse superiore dei minori.*
- *Ai fini della ricerca della famiglia si applica una definizione più ampia di «familiare», che tenga conto del contesto di provenienza dei minori, delle particolari circostanze di dipendenza e del loro interesse superiore.*
- *Tutti i soggetti che sono in contatto con i minori durante il processo, compreso il rappresentante, dovrebbero fornire loro informazioni simili riguardanti il processo di ricerca. È fondamentale che i minori percepiscano la coerenza delle informazioni e capiscano che l'obiettivo primario della ricerca della famiglia è ripristinare i legami familiari se ciò è nel loro interesse superiore.*
- *Il processo di ricerca della famiglia dovrebbe essere condotto in modo riservato e, durante la ricerca, non dovrebbe essere menzionato lo status di richiedenti o beneficiari di protezione internazionale dei minori. Uno speciale riguardo è richiesto per i minori non accompagnati che sono vittime presunte o accertate di tratta di esseri umani.*

⁽²⁰⁾ Guida pratica EASO sulla ricerca della famiglia, 2016.

2. Esigenze particolari e rischi per la sicurezza

Osservazioni introduttive

I minori non accompagnati sono una categoria di richiedenti con esigenze particolari in uno stato di particolare vulnerabilità che rendono necessaria un'assistenza, una guida e una protezione specifica e adeguata. Ogni minore non accompagnato ha il diritto di essere protetto da qualsiasi forma di violenza fisica o psichica, lesione o abuso, abbandono o mancanza di cure, maltrattamento o sfruttamento, compresi gli abusi sessuali. L'accoglienza e l'orientamento dei minori non accompagnati dovrebbero essere organizzati affinché rispondano alle esigenze particolari quali la guida intensiva (24 ore), un'assistenza medica e psicologica particolare per i minori o specifiche strutture di accoglienza correlate all'età, al genere o alla minaccia e affinché i rischi per la sicurezza siano affrontati e ridotti al minimo (articolo 19, paragrafo 1 della CRC).

Secondo la direttiva sulle condizioni di accoglienza, gli SM devono, tra l'altro, effettuare valutazioni individuali realizzate in diverse fasi dopo l'arrivo, al fine di individuare le esigenze specifiche e i rischi per la sicurezza delle persone vulnerabili e affrontarli.

All'interno del gruppo di minori non accompagnati, alcuni possono richiedere un ulteriore sostegno speciale basato su specifiche esigenze particolari, che consenta loro di beneficiare dei loro diritti e benefici a norma della RCD in condizioni di parità.

I minori non accompagnati sono particolarmente vulnerabili in caso di situazioni pericolose. Oltre alla domanda di esigenze particolari, occorre prestare attenzione ai possibili rischi per la sicurezza di questo gruppo. Ciò significa che i professionisti devono sempre verificare se i minori non accompagnati alloggiano in un luogo sicuro. Un luogo sicuro dal punto di vista fisico non soddisfa automaticamente i requisiti di luogo sicuro; deve infatti offrire una sicurezza sociale ed emotiva sufficiente a consentire il normale sviluppo del minore.

La RCD non fornisce maggiori dettagli in merito a tale tipo di sicurezza. La comunicazione della Commissione sulla protezione dei minori migranti ⁽²¹⁾ chiede l'istituzione di politiche interne di tutela dei minori in tutte le organizzazioni e gli organismi che interagiscono con i minori, comprese le strutture di accoglienza. Una politica interna di tutela o di protezione dei minori è costituita da una serie di norme interne che spiegano cosa farà un'organizzazione o un gruppo per garantire la sicurezza dei minori. La valutazione del rischio mira a prevenire efficacemente i danni al minore — pianificando e attenuando i fattori di rischio — e ad assicurare l'assistenza e la protezione dei minori non accompagnati nell'ambito dell'accoglienza.

L'intenzione alla base della valutazione dei rischi per la sicurezza è garantire che i minori non accompagnati dispongano di adeguate strutture di orientamento e di accoglienza. In tal modo i minori non accompagnati sono protetti dai pericoli che minacciano il loro benessere e il loro sviluppo nel presente e nel futuro.

Il personale che opera con i minori non accompagnati, vale a dire tutte le persone a diretto contatto con i minori non accompagnati in un contesto di accoglienza, dovrebbe essere consapevole e in grado di individuare esigenze particolari ed eventuali rischi. Le indicazioni di esigenze particolari ed eventuali rischi dovrebbero essere registrate al più presto dopo il rilevamento e tali informazioni dovrebbero essere comunicate alle parti interessate pertinenti al fine di predisporre le garanzie (esigenze particolari e misure di sicurezza) e il sostegno necessari (cfr. il capitolo 5. Personale, norma 25).

Inoltre, gli Stati membri hanno l'obbligo di valutare, indicare e affrontare le esigenze particolari e i rischi dei minori non accompagnati entro un periodo di tempo ragionevole dopo la presentazione di una domanda di protezione internazionale e di garantire che l'identificazione sia possibile anche in una fase successiva qualora le vulnerabilità non risultino evidenti in una fase precedente. Per questo motivo, il personale di accoglienza dovrebbe essere formato (cfr. il capitolo 5. Personale, norma 24) al fine di valutare le esigenze particolari e i rischi.

Un aspetto importante è rappresentato dalla necessità di assicurare che i meccanismi di rinvio negli SM funzionino correttamente in modo da comunicare le esigenze particolari e i rischi in maniera efficace. Fatto salvo il principio della riservatezza, le autorità nazionali dovrebbero adottare un approccio multidisciplinare all'individuazione delle esigenze particolari e dei rischi per la sicurezza e condividere le informazioni pertinenti. Ad esempio, se i funzionari che entrano in contatto per primi con i minori, ad esempio le guardie di frontiera, hanno notato che il minore ha

⁽²¹⁾ Commissione europea, comunicazione della Commissione al Parlamento europeo «La protezione dei minori migranti», 12 aprile 2017, COM(2017) 211 final.

esigenze particolari, queste dovrebbero essere comunicate alle autorità di accoglienza affinché predispongano il prima possibile le necessarie garanzie. D'altro canto, coloro che operano quotidianamente con i minori non accompagnati sono spesso in grado di osservare i richiedenti protezione internazionale per un periodo di tempo più lungo e di instaurare un rapporto di fiducia. Ciò consente loro di individuare efficacemente le esigenze particolari e i rischi che potrebbero non essere emersi in un primo momento. Nella misura in cui tali informazioni riguardano anche le potenziali esigenze particolari relative all'iter procedurale, è fondamentale che le autorità di accoglienza ne diano notizia all'autorità accertante.

Alcuni esempi di garanzie di accoglienza particolari sono riportati nelle diverse sezioni della presente guida. Per una guida più esaustiva e uno strumento pratico al riguardo è possibile consultare lo strumento dell'EASO per l'individuazione di persone con esigenze particolari (strumento IPSN dell'EASO) ⁽²²⁾.

Riferimenti giuridici — Individuazione, valutazione e risposta a esigenze particolari

- Articolo 18, paragrafo 4, RCD: gli Stati membri adottano le misure opportune per prevenire la violenza e la violenza di genere in particolare
- Articolo 18, paragrafo 9, lettera a), RCD: valutazione delle esigenze specifiche
- Articolo 22, RCD: valutazione delle particolari esigenze di accoglienza
- Articolo 25, RCD: vittime di tortura e di violenza
- Articolo 3, paragrafo 3, CRC: norme stabilite dalle autorità competenti
- Articolo 19, CRC: protezione contro ogni forma di violenza

Norme e indicatori

2.1 Esigenze particolari

NORMA 7: garantire la messa in atto di una procedura iniziale per individuare e valutare le esigenze particolari dei minori non accompagnati.

Indicatore 7.1: è in atto un meccanismo standardizzato/una procedura standardizzata per individuare e valutare le esigenze particolari dei minori non accompagnati.

- **Altre osservazioni:** come stabilito all'articolo 22, paragrafo 2, RCD, tale meccanismo/procedura non deve assumere la forma di una procedura amministrativa, ma dovrebbe fare riferimento alle norme in materia di protezione e tutela dei minori. Lo strumento IPSN dell'EASO potrebbe essere integrato in tale meccanismo/procedura.

Indicatore 7.2: il meccanismo stabilisce chiaramente le persone responsabili dell'individuazione e della valutazione delle esigenze particolari.

Indicatore 7.3: il meccanismo prescrive chiaramente in che modo registrare e comunicare ai minori non accompagnati e ai soggetti interessati l'individuazione e la valutazione delle esigenze.

- **Altre osservazioni:** la registrazione e la comunicazione efficace ai minori non accompagnati e ai soggetti interessati delle informazioni concernenti le esigenze particolari sono fondamentali per assicurare che siano messe a punto le necessarie garanzie. I regolamenti nazionali in materia di riservatezza e protezione dei dati si applicherebbero per tutta la durata di utilizzo del meccanismo. In alcuni casi si applicherebbero procedure formali, come nel caso dei meccanismi di rinvio nazionali per le vittime della tratta di esseri umani.

⁽²²⁾ Strumento dell'EASO per l'individuazione di persone con esigenze particolari.

Buone prassi relative all'individuazione iniziale delle esigenze particolari

È considerata buona prassi:

- ✓ creare un meccanismo per l'individuazione iniziale delle esigenze particolari nell'ambito delle procedure operative nazionali;
- ✓ utilizzare un modello per individuare le esigenze particolari e i rischi potenziali per il benessere del minore in una fase iniziale, analizzando:
 - i dati sulla data e sul luogo di nascita, sul paese di origine, la lingua madre, lo stato civile e i figli,
 - le informazioni su genitori, fratelli e/o le informazioni su altri parenti negli attuali SM di accoglienza, in un altro Stato UE+ o in un paese terzo,
 - lo stato di salute del minore (condizioni generali di salute, malattie croniche, disabilità, interventi chirurgici, terapie, salute mentale),
 - le condizioni di vita nel paese di origine,
 - l'istruzione nel paese di origine,
 - i motivi che hanno indotto il minore a lasciare il paese d'origine (compreso il consenso dei genitori).

NORMA 8: *garantire che il meccanismo/la procedura per l'individuazione e la valutazione delle esigenze particolari siano effettivamente applicati il prima possibile dopo l'arrivo.*

Indicatore 8.1: sono stanziati risorse sufficienti per individuare e valutare in modo sistematico le esigenze particolari di ciascun minore non accompagnato.

Indicatore 8.2: l'individuazione e la valutazione iniziali della vulnerabilità evidente al fine di far fronte a esigenze particolari si effettuano all'arrivo, nel corso del primo giorno di accoglienza o al più tardi entro 24 ore.

Indicatore 8.3: le esigenze particolari che emergono in un secondo tempo sono individuate, valutate, affrontate e documentate in maniera adeguata.

Indicatore 8.4: se del caso, nella valutazione delle esigenze particolari sono coinvolti soggetti qualificati.

- **Altre osservazioni:** *il rappresentante e i soggetti qualificati, ad esempio assistenti sociali, psicologi o operatori sanitari, potrebbero essere coinvolti nella valutazione delle esigenze particolari, in funzione della natura di tali esigenze. La loro esperienza dovrebbe essere efficacemente accessibile, al bisogno, alle autorità di accoglienza. Ove opportuno, si dovrebbe mettere a disposizione un interprete qualificato.*

Indicatore 8.5: sono creati e utilizzati canali di comunicazione e forme di cooperazione tra l'autorità preposta all'accoglienza e l'autorità accertante, nei limiti della riservatezza.

- **Altre osservazioni:** *l'individuazione e la valutazione delle esigenze particolari sono più efficaci se le informazioni sono comunicate tra le autorità, nel rispetto della normativa nazionale in materia di riservatezza e protezione dei dati.*

Indicatore 8.6: l'individuazione e la valutazione delle esigenze particolari non pregiudicano l'esame della domanda di protezione internazionale dei minori non accompagnati.

- **Altre osservazioni:** *è importante tenere chiaramente distinte le questioni di individuazione e valutazione delle esigenze di accoglienza (e procedurali) particolari e l'esame della domanda di protezione internazionale dei minori non accompagnati. Benché in alcuni casi la situazione di vulnerabilità dei minori non accompagnati abbia anch'essa un impatto sull'esito della domanda di protezione internazionale, lo scopo dell'individuazione e valutazione delle esigenze, nell'ottica della presente guida, è esclusivamente quello di garantire un accesso efficace ai diritti e ai benefici sanciti dalla RCD nel corso della procedura d'asilo.*

NORMA 9: *garantire che le esigenze particolari individuate siano affrontate in maniera tempestiva.*

Indicatore 9.1: si interviene in maniera adeguata per rispondere alle esigenze particolari individuate e valutate. L'urgenza della risposta dipenderà dall'esigenza individuata.

- **Altre osservazioni:** dovrebbero essere stanziati adeguate risorse per rispondere alle esigenze particolari. Dovrebbero inoltre essere utilizzate procedure operative e/o meccanismi di rinvio standard, ove opportuno, ad esempio nel caso di minori vittime di tratta, coniugati, con parenti adulti e con disabilità.

Indicatore 9.2: nei casi in cui siano state individuate esigenze particolari, è disponibile un meccanismo per garantirne il monitoraggio periodico.

- **Altre osservazioni:** gli Stati UE+ dovrebbero prevedere il periodico controllo delle esigenze particolari individuate.

Buone prassi relative all'individuazione, alla valutazione e alla risposta alle esigenze particolari

È considerata buona prassi:

- ✓ creare un meccanismo per l'individuazione e la valutazione delle esigenze particolari nell'ambito delle procedure operative nazionali. In queste procedure potrebbe essere integrato uno strumento di individuazione;
- ✓ organizzare periodicamente riunioni multidisciplinari con tutti i soggetti pertinenti, comprese le ONG; raccogliere informazioni in modo proattivo, utilizzando le risorse disponibili prima dell'accoglienza;
- ✓ subordinare l'individuazione di esigenze particolari all'orientamento quotidiano del minore non accompagnato:
 - rendendole argomento di conversazione ricorrente con il minore non accompagnato;
 - rendendole argomento di discussione nelle consultazioni multidisciplinari (cfr. il capitolo 4. Assistenza giornaliera).

2.2 Rischi per la sicurezza

NORMA 10: garantire che il personale che opera con i minori non accompagnati in una struttura di accoglienza individui eventuali rischi per la sicurezza e rischi per il benessere dei minori in una fase iniziale.

Indicatore 10.1: è stata predisposta una valutazione standard dei rischi per individuare i rischi per la sicurezza dei minori non accompagnati.

- **Altre osservazioni:** questo strumento potrebbe servire da lista di controllo o guida per i colloqui, per aiutare il personale a valutare, sulla base delle informazioni disponibili, se i minori non accompagnati corrono il rischio di essere vittime di abuso, abbandono, sfruttamento o violenza, ora o in futuro, all'interno o all'esterno della struttura di accoglienza.

Indicatore 10.2: i rischi per la sicurezza dei minori non accompagnati vengono valutati nella prima settimana dopo l'arrivo e la valutazione viene ripetuta regolarmente almeno ogni sei mesi.

- **Altre osservazioni:** si raccomanda di effettuare la valutazione dei rischi al momento dell'ingresso del minore nella struttura di accoglienza o al più presto dopo l'ingresso e comunque non più tardi di una settimana dall'arrivo.

Indicatore 10.3: i rischi per la sicurezza sono valutati sistematicamente.

- **Altre osservazioni:** la situazione dei minori non accompagnati può cambiare sotto l'influenza dell'ambiente che li circonda (all'interno o intorno alla struttura di accoglienza). L'individuazione o la rivalutazione dei rischi costituiscono quindi un processo continuo; è pertanto preferibile che siano ripetute ogni tre-sei mesi, oppure ogniqualvolta siano necessarie per effetto di un cambiamento delle circostanze o di un evento.

Indicatore 10.4: il risultato della valutazione dei rischi viene discusso in un contesto multidisciplinare.

- **Altre osservazioni:** il rappresentante o gli altri soggetti esperti partecipano alla valutazione del rischio o al suo esito.

NORMA 11: i rischi per la sicurezza sono ridotti al minimo possibile.

Indicatore 11.1: l'assistenza necessaria e l'adeguata struttura di accoglienza in base alla valutazione dei rischi sono garantiti entro una settimana dall'arrivo.

- **Altre osservazioni:** un luogo sicuro in cui crescere è una necessità fondamentale di tutti i minori non accompagnati.

Indicatore 11.2: nelle situazioni estremamente pericolose le autorità di accoglienza intervengono prontamente per eliminare il pericolo.

- **Altre osservazioni:** di fronte a situazioni di rischio elevato per la sicurezza, quali segnali di tratta di esseri umani e comportamenti di possibile fuga verso una destinazione sconosciuta, è importante che i professionisti siano in grado di riconoscerle e sappiano come agire. In presenza di una situazione di pericolo (minacce da parte di una rete di tratta di esseri umani, minaccia di omicidi d'onore, bullismo da parte dei compagni di stanza ecc.), è importante che i professionisti agiscano il più rapidamente possibile per creare una situazione di sicurezza e stabilità.

Buone prassi nella riduzione dei rischi e del rischio di fuga

È considerata buona prassi:

- ✓ confiscare temporaneamente i telefoni cellulari all'arrivo, nel rispetto del principio dell'interesse superiore del minore, qualora si rilevino indicatori di potenziale tratta di esseri umani, al fine di ridurre il rischio di contatto con una potenziale rete di tratta. In tal caso, garantire che le telefonate possano comunque essere effettuate sotto supervisione e che ai minori sia offerta in particolare la possibilità di contattare la propria famiglia nel paese di origine o in un altro paese per comunicarle che sono al sicuro;
- ✓ organizzare case/strutture specifiche sicure per proteggere i minori non accompagnati a rischio di tratta di esseri umani, matrimoni forzati ecc. Quest'attività può comportare misure di protezione quali lo spostamento del minore non accompagnato verso una località rurale o un rifugio sorvegliato e una guida intensiva.

Indicatore 11.3: le strutture di accoglienza dispongono di uno strumento di allarme e garantiscono la segnalazione sistematica dei minori non accompagnati scomparsi e la risposta immediata.

- **Altre osservazioni:** non appena viene constatata la scomparsa di un minore non accompagnato, va presentato alla polizia e all'ufficio di protezione dei minori un rapporto di persona scomparsa. Si intende che un minore è «scomparso» quando questi ha lasciato la struttura senza aver prima informato il personale addetto all'accoglienza e non si conosce il luogo in cui si trova. La prima cosa da fare è cercare il minore non accompagnato; la durata e l'intensità della ricerca dipendono dall'età del minore non accompagnato, dal comportamento e dalle osservazioni precedenti nonché dal contesto. Per un minore di età inferiore a 14 anni non è generalmente ammissibile aspettare una notte. Le informazioni sulla persona vanno fornite alla polizia con la maggior precisione possibile per quanto riguarda abbigliamento/numero di cellulare ecc. La polizia e l'ufficio di protezione dei minori devono essere informati non appena il minore non accompagnato riappare. Tutte le informazioni fornite dalla polizia o dall'ufficio di protezione dei minori devono essere prese in considerazione.

Buone prassi sugli strumenti di allarme

È considerata buona prassi:

- ✓ utilizzare un sistema nazionale di allarme per trovare i minori scomparsi, previa consultazione della polizia e del rappresentante per misurare l'impatto di tale pubblicazione.

NORMA 12: garantire che i minori non accompagnati vengano informati sul tema della radicalizzazione e che il personale condivida con le autorità competenti i segnali relativi alla (potenziale) radicalizzazione dei minori non accompagnati.

Indicatore 12.1: ove necessario, il personale che opera con i minori non accompagnati discute con loro del tema della radicalizzazione.

Indicatore 12.2: le strutture di accoglienza dispongono di uno strumento di allarme per riferire segnali di radicalizzazione alle persone e alle autorità responsabili.

Buone prassi in materia di radicalizzazione

È considerata buona prassi:

- ✓ mettere a disposizione degli assistenti sociali un modulo di segnalazione da poter compilare nei casi di radicalizzazione e trasmettere alle autorità pubbliche competenti;
- ✓ promuovere il coordinamento e lo scambio di dati e informazioni con altre autorità pubbliche competenti mediante lo sviluppo o il rafforzamento della collaborazione all'interno di gruppi di lavoro comuni.
- ✓ Dovrebbe inoltre essere prevista la possibilità di assumere uno specialista in materia di radicalizzazione o di far parlare con i minori personale con conoscenze specifiche.

3. Assegnazione

Osservazioni introduttive

Senza pregiudicare l'esistenza di sistemi nazionali che regolano una distribuzione equa dei minori non accompagnati sul territorio degli SM, le norme e gli indicatori elencati in questa sezione dovrebbero essere letti e pienamente attuati nel rispetto del principio dell'interesse superiore del minore e dell'unità familiare, oltre che delle eventuali esigenze di accoglienza particolari dei minori non accompagnati.

Il rispetto di tali principi non è importante soltanto al momento dell'ingresso nel sistema di accoglienza, ma anche in caso di riassegnazione ai minori non accompagnati di un diverso alloggio o del loro trasferimento in altre strutture alloggiative. Di conseguenza, in linea con l'articolo 24, paragrafo 3 della direttiva RCD, il trasferimento di minori non accompagnati dovrebbe essere limitato al minimo e dovrebbe avvenire solo quando è nell'interesse superiore del minore.

Oltre all'alloggio collettivo, di piccola scala e tradizionale, anche l'affidamento e l'alloggio individuale dovrebbero rientrare nelle soluzioni possibili al momento dell'assegnazione di un alloggio ai minori non accompagnati, se ritenuti in linea con l'interesse superiore del minore e con le esigenze individuali particolari.

Si dovrebbero effettuare valutazioni iniziali e complete (in qualsiasi momento del processo di assegnazione dell'alloggio) nell'interesse superiore del minore (ad esempio, alloggio con il coniuge o con un familiare). Una prima valutazione dovrebbe essere effettuata all'arrivo, al fine di individuare il miglior alloggio possibile per i minori non accompagnati. Le valutazioni complete sono continue, multidisciplinari e dovrebbero essere seguite regolarmente.

Assegnazione e riassegnazione dei minori non accompagnati

Valutazione iniziale all'arrivo

Valutazione periodica, completa e multidisciplinare in qualsiasi momento dell'accoglienza

Riferimenti giuridici — Assegnazione

- Articolo 18 RCD: modalità relative alle condizioni materiali di accoglienza
- Articolo 24 RCD: minori non accompagnati

Norme e indicatori

NORMA 13: nell'assegnazione dei minori non accompagnati si tiene conto di ragioni specifiche e obiettive (ad esempio, età, maturità ed esigenze particolari) connesse alla situazione individuale dei minori non accompagnati, all'assistenza specifica offerta dalla struttura di accoglienza nonché al tipo di struttura e alle possibilità di forme di assistenza non istituzionalizzate.

Indicatore 13.1: è attivo un meccanismo che consente di stabilire se vi sono motivi specifici e obiettivi per assegnare un determinato alloggio.

- **Altre osservazioni:** la situazione individuale dei minori di cui alla norma 13 si riferisce in particolare all'età, alla maturità e al sesso (ad esempio i transgender), nonché al contesto culturale, linguistico e religioso dei minori non accompagnati. Andrebbero considerate inoltre situazioni specifiche, ad esempio l'esistenza di legami familiari.
- In particolare, si dovrebbe tener conto delle disposizioni relative alla protezione dei minori non accompagnati nei confronti della violenza sessuale e della violenza di genere in tutte le modalità di assegnazione.
- Se i minori non accompagnati vengono sistemati, in via eccezionale, in centri di accoglienza per adulti (ad esempio con fratelli adulti), essi hanno gli stessi diritti di altri minori non accompagnati (ad esempio, protezione da ogni forma di violenza) e vanno applicate le garanzie procedurali (ad esempio, la nomina di un rappresentante).

Buone prassi per quanto riguarda l'assegnazione

È considerata buona prassi:

- ✓ considerare l'affidamento o qualsiasi altra forma di assistenza alternativa (non istituzionalizzata) come un'opzione di assegnazione valida;
- ✓ assegnare i minori non accompagnati a un centro di accoglienza adeguato dopo un'osservazione e una valutazione intensive 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per un periodo di tempo limitato (ad esempio, due settimane) nella prima struttura di accoglienza;
- ✓ preparare i minori non accompagnati a condurre una vita indipendente dopo la valutazione della maturità e dell'autonomia dei minori, assegnando loro un alloggio individuale a partire dai 16 anni di età.

NORMA 14: garantire il rispetto dell'unità familiare, in linea con il principio dell'interesse superiore del minore.

Indicatore 14.1: i minori non accompagnati che sono fratelli (conformemente alla definizione di cui all'articolo 24, paragrafo 2 della RCD) sono sistemati insieme con il loro consenso.

- **Altre osservazioni:** il consenso dei fratelli a essere sistemati insieme è ottenuto su base volontaria, tenendo conto dell'età e del sesso dei fratelli nonché del loro interesse superiore. Se i minori non accompagnati sono con fratelli adulti, possono essere alloggiati insieme in strutture di accoglienza per adulti, tenendo conto dell'interesse superiore del minore, dell'età, del sesso e del grado di maturità.
- L'interesse superiore del minore deve essere costantemente valutato e controllato dagli assistenti sociali, da altri funzionari addetti all'accoglienza e dal proprio rappresentante. Eventuali eccezioni a queste norme sono ammesse per motivi di sicurezza.
- Al fine di evitare una futura separazione, se i minori non accompagnati vengono trasferiti, anche i loro fratelli dovrebbero essere trasferiti.

Indicatore 14.2: i minori non accompagnati, i loro coniugi e i loro figli possono essere accolti insieme se ciò rispetta l'interesse superiore dei minori non accompagnati ed è conforme al diritto nazionale applicabile.

- **Altre osservazioni:** i minori non accompagnati coniugati, che superano l'età legale per l'esercizio del consenso prevista dalla legislazione nazionale, possono essere alloggiati insieme ai coniugi adulti e ai figli, qualora ne abbiano, presso strutture di accoglienza per famiglie, tenendo conto principalmente dell'interesse superiore del minore.
- L'interesse superiore del minore deve essere costantemente valutato e monitorato dagli assistenti sociali, da altri funzionari addetti all'accoglienza e dal rappresentante, al fine di identificare possibili situazioni quali sfruttamento sessuale, matrimonio forzato o tratta di esseri umani. I minori non accompagnati che non hanno raggiunto l'età legale per l'esercizio del consenso secondo la legislazione nazionale devono essere alloggiati separatamente dal coniuge.
- Nei casi di matrimonio infantile è necessario che un'équipe multidisciplinare valuti l'interesse superiore del minore immediatamente dopo l'arrivo. La valutazione dovrebbe essere effettuata da un gruppo composto almeno da un assistente sociale, un operatore sanitario e un rappresentante. Se la valutazione non viene effettuata al momento dell'arrivo, occorre mettere in atto misure volte a proteggere i minori non accompagnati.
- I minori non accompagnati che sono genitori soli dovrebbero essere alloggiati insieme al proprio figlio (o ai propri figli), tenendo conto del principio dell'interesse superiore del minore (compreso l'interesse superiore del minore che è anche un genitore). L'interesse superiore del minore deve essere costantemente valutato e controllato dagli assistenti sociali, da altri funzionari addetti all'accoglienza e dal rappresentante. Eventuali eccezioni a queste norme sono ammesse per motivi di sicurezza.

Buone prassi in caso di minori non accompagnati che sono genitori soli

È considerata buona prassi:

- ✓ garantire speciali strutture di accoglienza con asilo/nido per consentire ai genitori di frequentare la scuola.

Indicatore 14.3: se possibile e opportuno, il principio dell'unità familiare dovrebbe essere rispettato con riferimento ai membri del nucleo familiare allargato.

- **Altre osservazioni:** si applica una definizione più ampia di «familiare», che tenga conto del contesto di provenienza dei minori non accompagnati, delle particolari circostanze di dipendenza e del loro interesse superiore.
- A seconda delle disposizioni nazionali, e previo consenso dei minori non accompagnati e dei rappresentanti, i membri della famiglia allargata dei minori – compresi i parenti che non rientrano nella definizione di cui all'articolo 2, lettera c) della RCD – e i minori non accompagnati possono essere alloggiati assieme.
- I minori non accompagnati e i membri adulti della famiglia allargata possono essere alloggiati insieme in un centro di accoglienza per adulti se è nell'interesse superiore del minore. Questo aspetto dovrebbe essere preso in considerazione in particolare per i minori non accompagnati, accompagnati da familiari che non ne sono responsabili per legge o secondo la prassi dello SM interessato. L'interesse superiore del minore deve essere costantemente valutato e controllato dagli assistenti sociali, da altri funzionari addetti all'accoglienza e dal rappresentante. Eventuali eccezioni a queste norme sono ammesse per motivi di sicurezza.

NORMA 15: in caso di (ri)assegnazione di un determinato alloggio ai minori non accompagnati, accertarsi che si tenga conto delle esigenze particolari.

Indicatore 15.1: l'assegnazione di un determinato alloggio ai minori non accompagnati avviene sulla base di una valutazione delle loro esigenze di accoglienza particolari.

- **Altre osservazioni:** in particolare, l'assegnazione dell'alloggio ai minori non accompagnati avviene sulla base di una valutazione dell'interesse superiore del minore.

Indicatore 15.2: è prevista la possibilità di trasferire i minori non accompagnati qualora siano individuate esigenze di accoglienza particolari.

Indicatore 15.3: il trasferimento dei minori non accompagnati dovrebbe essere limitato al minimo e avvenire solo quando serve l'interesse superiore del minore, ad esempio un migliore accesso ai familiari o ai servizi educativi.

- **Altre osservazioni:** in particolare, considerazioni di sicurezza, come quelle relative alle vittime della tratta di esseri umani, della violenza sessuale e di genere, della tortura o di altre forme gravi di violenza psicologica e fisica, potrebbero richiedere la (ri)assegnazione di alloggi diversi per i minori non accompagnati se, in una fase successiva, emergono esigenze particolari da identificare e valutare adeguatamente (cfr. il capitolo 2. Esigenze particolari e rischi per la sicurezza, norma 8 e indicatore 8.3).

Indicatore 15.4: i minori non accompagnati che hanno raggiunto la maggiore età dovrebbero essere autorizzati a rimanere nello stesso luogo (o nella stessa zona) se possibile. Si dovrebbero adottare misure speciali per trasferire i minori non accompagnati che raggiungono la maggiore età in una struttura di accoglienza per adulti. Il trasferimento dovrebbe essere accuratamente organizzato insieme alle due strutture di accoglienza e ai minori non accompagnati.

Buone prassi relative alla (ri)assegnazione di un alloggio a un minore non accompagnato

È considerata buona prassi:

- ✓ ascoltare il minore e il suo rappresentante qualora sia previsto un nuovo alloggio per i minori non accompagnati;
- ✓ prendere in considerazione la continuità dell'istruzione e del programma di studio personale nonché il semestre scolastico nella fase di trasferimento dei minori non accompagnati (ad esempio, in situazioni di ridimensionamento).

4. Assistenza giornaliera

Osservazioni introduttive

Come indicato nella CRC, i minori hanno bisogno di speciali tutele e cure, in quanto ancora immaturi sia fisicamente sia mentalmente, e la famiglia è l'ambiente naturale per la loro crescita e il loro benessere. Di conseguenza, l'assistenza quotidiana e le attività speciali dovrebbero essere accessibili ai minori non accompagnati che vivono in strutture di accoglienza senza familiari presenti e dovrebbero costituire una parte essenziale dell'accoglienza, al fine di garantire uno standard di vita adeguato al loro sviluppo fisico, psichico e sociale. L'assistenza quotidiana cui si fa riferimento nella presente guida comprende il sostegno quotidiano del minore non accompagnato, l'organizzazione di attività di sensibilizzazione e di formazione per il minore nonché attività di tempo libero e ricreative. Alcune norme e alcuni indicatori sono correlati a quelli presenti nelle sezioni relative alla fornitura di informazioni, alla valutazione e alla risposta alle esigenze particolari e ai rischi per la sicurezza, all'assistenza sanitaria, alla scolarizzazione e all'alloggio. Essi sono stati inclusi in questa sezione, dando per scontato che sono necessarie ulteriori informazioni e sostegno per i minori non accompagnati.

In seguito, questa sezione affronta l'importanza di preparare i minori non accompagnati ad essere autonomi, di rafforzare la resilienza e sviluppare un metodo di assistenza speciale nelle strutture di accoglienza, incentrato sulle prospettive e le competenze future dei minori non accompagnati. Dovrebbero essere prese in considerazione l'età, la maturità e le esigenze particolari. Date le differenze di età, autonomia e autosufficienza, l'assistenza quotidiana può essere diversa tra i minori non accompagnati che vivono nei centri di accoglienza e i minori sistemati in un alloggio individuale. Inoltre, si fa una distinzione tra la presenza di personale di accoglienza con formazione generale e il personale di accoglienza per i minori, che ha ricevuto un'adeguata formazione supplementare sui minori non accompagnati (cfr. il capitolo 5. Personale). La presenza di personale di accoglienza per minori è particolarmente necessaria, come requisito minimo, quando vi sono minori non accompagnati presso il centro di accoglienza e non a scuola, ma non necessariamente durante la notte.

Riferimenti giuridici — Assistenza giornaliera

- Articolo 23, paragrafo 1 RCD: sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale del minore; benessere e sviluppo sociale del minore tenendo conto dei trascorsi del minore
- Articolo 23, paragrafo 3 RCD: attività di tempo libero
- Articolo 24, paragrafo 1 RCD: minori non accompagnati

Norme e indicatori

NORMA 16: *garantire l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati nel centro di accoglienza (16.1) o in un alloggio individuale (16.2).*

Indicatori alternativi sulla garanzia di assistenza quotidiana:

Indicatore 16.1 a): il centro di accoglienza è presidiato da personale qualificato 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.

Indicatore 16.1 b): il personale qualificato è particolarmente presente quando i minori non accompagnati si trovano nel centro di accoglienza, vale a dire prima e dopo l'orario scolastico, durante i fine settimana e le vacanze scolastiche.

Indicatore 16.1 c): se i membri del personale presente di notte non sono qualificati, devono essere addestrati come minimo sulla protezione dei minori e sui diritti del minore e disporre delle necessarie informazioni sulla situazione specifica dei minori non accompagnati che alloggiano presso il centro di accoglienza.

Indicatore 16.1 d): la presenza di minori non accompagnati nel centro di accoglienza è monitorata almeno una volta al giorno per assicurarsi che il minore non sia fuggito.

OPPURE

Indicatore 16.2 a): quando i minori non accompagnati vivono in un alloggio individuale, il personale qualificato può essere contattato 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.

Indicatore 16.2 b): il personale di accoglienza dei minori visita i minori non accompagnati sistemati in alloggi individuali almeno due volte a settimana.

- **Altre osservazioni:** i minori non accompagnati sistemati in alloggi individuali hanno almeno 16 anni e sono stati giudicati sufficientemente maturi e autonomi da vivere in questo tipo di struttura di accoglienza.
- La visita viene realizzata, ad esempio, dall'assistente sociale.

Indicatore 16.2 c): la presenza di minori non accompagnati in un alloggio individuale è monitorata durante le visite domiciliari per assicurarsi che i minori non siano fuggiti.

Indicatore 16.3: i minori non accompagnati ricevono supporto nella vita e nelle attività quotidiane.

- **Altre osservazioni:** il sostegno nella vita quotidiana comprende una vasta gamma di attività, quali svegliare i minori non accompagnati, favorire e controllare la frequenza scolastica e l'impegno, fornire informazioni e sostegno sull'igiene personale e domestica, sostenere i minori non accompagnati nella vita in una comunità e nel rispetto delle norme interne, nonché gestire e prevenire i conflitti.
- In una prima fase, il personale di accoglienza può guidare i minori non accompagnati affinché si rechino a scuola e raggiungano altre destinazioni. Le informazioni sono fornite con modalità a misura di minore e adattate all'età e alla maturità dei minori non accompagnati (ad esempio, mappe su Google, applicazioni di trasporti pubblici ecc.).

Indicatore 16.4: i minori non accompagnati vengono aiutati a fare i compiti e ricevono lezioni di sostegno.

- **Altre osservazioni:** l'aiuto a fare i compiti e le lezioni di sostegno possono essere forniti dalla struttura di accoglienza o da organizzazioni esterne, all'interno o all'esterno della struttura di accoglienza.

NORMA 17: l'assistenza quotidiana è organizzata secondo un metodo specifico per l'assistenza dei minori non accompagnati.

Indicatore 17.1: il metodo per l'assistenza dei minori non accompagnati è descritto in un manuale, conosciuto e applicato da tutto il personale responsabile dell'assistenza quotidiana presso la struttura di accoglienza.

Indicatore 17.2: il manuale contiene almeno una descrizione degli obiettivi dell'assistenza quotidiana e di un ciclo di conversazioni in cui sono discussi con i minori tali obiettivi e i risultati per i minori non accompagnati nonché per la loro sicurezza, le prospettive future, le competenze e le esigenze particolari.

Indicatore 17.3: il personale discute periodicamente gli obiettivi e i risultati dell'assistenza quotidiana con il rappresentante e i minori non accompagnati.

Buone prassi per l'organizzazione dell'assistenza quotidiana

È considerata buona prassi:

- ✓ disporre, in tutte le strutture di accoglienza, di un manuale inerente i minori non accompagnati. Il manuale riguarda tutte le procedure e le politiche relative all'accoglienza dei minori non accompagnati ed è elaborato in collaborazione con le autorità che li rappresentano. Descrive chiaramente i requisiti relativi alla consultazione dei minori non accompagnati, alla presentazione e al coordinamento con altri organismi e organizzazioni.

NORMA 18: i minori non accompagnati vengono preparati a diventare autonomi e a vivere una vita indipendente in una fase successiva.

Indicatore 18.1: le competenze relative all'autonomia vengono valutate periodicamente.

- **Altre osservazioni:** la valutazione viene effettuata attraverso il sostegno e l'osservazione dei minori non accompagnati nella vita quotidiana e garantisce il coinvolgimento dei minori stessi. Ha luogo in diverse fasi per valutare lo sviluppo delle competenze. Si può utilizzare una lista di controllo per valutare il livello di autonomia, comprese le abilità relative a pulizia, gestione del bilancio domestico, consumo energetico, bucato, preparazione dei pasti, spesa, condivisione dello spazio vitale con altri ecc.

Indicatore 18.2: i minori non accompagnati ricevono sostegno e formazione in materia di gestione del bilancio domestico e di consumo responsabile dell'energia.

- **Altre osservazioni:** i minori non accompagnati più giovani hanno bisogno di aiuto e supervisione su come spendere o risparmiare il denaro per le piccole spese. I minori non accompagnati più grandi potrebbero avere le stesse esigenze, ma potrebbero anche essere in grado di gestire il denaro in modo indipendente dopo la formazione sulla gestione del bilancio domestico.

Indicatore 18.3: i minori non accompagnati ricevono sostegno e formazione su come fare le pulizie e il bucato.

- **Altre osservazioni:** fatta salva la responsabilità generale per la manutenzione dell'alloggio a carico dell'autorità di accoglienza, determinati compiti di manutenzione potrebbero essere svolti dai minori non accompagnati, sia volontariamente sia come compiti educativi, tenendo conto dell'età del minore, e sempre sotto la guida e la supervisione del personale.

Indicatore 18.4: i minori non accompagnati ricevono sostegno e formazione su come cucinare.

- **Altre osservazioni:** la formazione include questioni relative alla sicurezza e si tiene conto dell'età e della maturità dei minori non accompagnati.

NORMA 19: tutelare e promuovere la salute e il benessere dei minori non accompagnati e rafforzarne la resilienza.

Indicatore 19.1: il benessere psicologico e la salute mentale dei minori non accompagnati sono presi in considerazione e tutelati durante l'assistenza quotidiana.

- **Altre osservazioni:** particolare attenzione è rivolta al benessere psicologico e alla salute mentale dei minori non accompagnati, ad esempio attenzione ai segni di ansia, stress, solitudine, lutto, depressione, traumi e disturbi del sonno. Se necessario, il sostegno psicologico viene fornito attraverso l'ascolto, il riconoscimento dei sentimenti dei minori non accompagnati, i consigli o il ricorso a professionisti specializzati quali psicologi o terapisti.

Indicatore 19.2: i minori non accompagnati hanno accesso ad attività di sensibilizzazione sui rischi connessi al consumo di droghe e alcolici, a seconda dell'età e della maturità.

- **Altre osservazioni:** queste attività possono essere organizzate dalla struttura di accoglienza o da organizzazioni esterne, all'interno o all'esterno della struttura. Ove opportuno, viene coinvolto il personale medico.

Indicatore 19.3: i minori non accompagnati hanno accesso ad attività di sensibilizzazione sulla salute sessuale e riproduttiva, per quanto riguarda i diversi orientamenti sessuali e le diverse identità di genere e in funzione dell'età e della maturità del minore.

Indicatore 19.4: ai minori non accompagnati viene fornito un minimo di informazioni e formazione finalizzate a rafforzarli contro ogni forma di abuso psicologico, sessuale o altre forme di aggressione fisica e di abbandono.

- **Altre osservazioni:** la formazione è incentrata sulla prevenzione di situazioni di rischio e sull'apprendimento di come agire qualora si verificano.

Buone prassi nell'assistenza quotidiana per quanto riguarda il benessere

È considerata buona prassi:

- ✓ dare accesso alle attività psico-didattiche per i minori non accompagnati, che comprendono una vasta gamma di attività quali esercizi di rilassamento e di respirazione, gruppi di discussione, chinesologia, sessioni informative sui problemi psicosomatici ecc. Tali attività sono organizzate dalla struttura di accoglienza o da organizzazioni esterne, all'interno o all'esterno della struttura. Sono coinvolti soggetti particolari quali psicologi o terapisti;
- ✓ organizzare un periodo di pausa al di fuori della struttura di accoglienza se i minori non accompagnati presentano problemi comportamentali e/o psicologici (assenza da scuola, problemi di inserimento nel gruppo, ostilità, bullismo ecc.). Per avere il tempo di riflettere sulla propria situazione, i minori non accompagnati sono temporaneamente ospitati in strutture adeguate nelle quali vengono svolte speciali attività psicodidattiche e per il tempo libero. Sono disponibili posti specifici per piccoli gruppi di minori non accompagnati (da 2 a 10) e un sostegno pedagogico aggiuntivo. La durata del soggiorno varia a seconda delle esigenze del minore (da 5 a 15 giorni, un mese in caso di circostanze eccezionali);
- ✓ garantire che il personale ceni con i minori non accompagnati nei centri di accoglienza per controllarne le abitudini alimentari, creare un senso di comunanza durante i pasti e prevenire potenziali conflitti.

NORMA 20: sostenere e seguire lo sviluppo psichico e sociale dei minori non accompagnati attraverso un piano di assistenza standardizzato.

Indicatore 20.1: il contesto di provenienza, le esigenze, le competenze e le prospettive future dei minori non accompagnati sono valutate dal personale di accoglienza dei minori come elementi standard del piano di assistenza per i minori non accompagnati, con la loro partecipazione.

- **Altre osservazioni:** il piano comprende i seguenti elementi per i minori: situazione procedurale amministrativa, istruzione, competenze, grado di autonomia e benessere psicologico.
- La valutazione si basa su colloqui con i minori non accompagnati effettuati da personale qualificato. La prima consultazione ha luogo entro una settimana dall'arrivo presso la struttura di accoglienza.
- Il rappresentante è coinvolto nello sviluppo del piano di assistenza e può consultarlo con il consenso preliminare dei minori non accompagnati.

Indicatore 20.2: lo sviluppo psichico e sociale dei minori non accompagnati è controllato e discusso dai tutori competenti di diverse discipline (approccio multidisciplinare).

- **Altre osservazioni:** vengono organizzati scambi e/o riunioni periodiche tra il personale di accoglienza che opera con i minori non accompagnati (assistenti sociali, educatori e, se del caso, personale medico, psicologi, insegnanti di scuola ecc.) al fine di discutere la situazione dei minori non accompagnati e di aggiornare il piano di assistenza.

Indicatore 20.3: informazioni sullo sviluppo psichico e sociale dei minori non accompagnati sono scambiate periodicamente con il rappresentante.

Indicatore 20.4: se i minori non accompagnati sono trasferiti in una nuova struttura di accoglienza, il piano di assistenza viene trasmesso entro e non oltre il giorno del trasferimento, nel rispetto del principio di riservatezza.

Buone prassi nell'assistenza quotidiana

È considerata buona prassi:

- ✓ che l'assistente sociale, il rappresentante e il minore non accompagnato effettuino una revisione mensile del piano di assistenza; che il piano di assistenza sia trasmesso due o più giorni prima del trasferimento, in modo tale che la nuova struttura di accoglienza possa preparare l'arrivo e l'assistenza dei minori non accompagnati.

NORMA 21: garantire un accesso efficace alle attività del tempo libero, compresi il gioco e le attività ricreative adeguate per l'età dei minori non accompagnati.

Indicatore 21.1: a seconda dell'età, e previa consultazione dei minori non accompagnati, questi ultimi possono accedere quotidianamente a diverse attività ricreative, sia al coperto sia all'aperto.

- **Altre osservazioni:** le attività ricreative comprendono una vasta gamma di attività sportive e altre attività (rilassamento generale al coperto o all'aperto, accesso a giochi da tavolo, cinema, eventi comunitari, tornei sportivi ecc.). Le attività possono essere organizzate dalla struttura o da organizzazioni esterne. È rivolta particolare attenzione all'organizzazione di attività di gruppo.
- Ulteriori attività sono disponibili durante le vacanze scolastiche, i fine settimana e nei casi in cui i minori non accompagnati non abbiano ancora accesso alla scuola.

Indicatore 21.2: le attività ricreative sono organizzate e controllate dal personale di accoglienza dei minori e/o da altri adulti responsabili coinvolti nell'assistenza ai minori.

Indicatore 21.3 a): i minori non accompagnati di età compresa tra 0 e 12 anni possono giocare quotidianamente in uno spazio sicuro, adatto alla loro età e controllato; E

Indicatore 21.3 b): viene garantita regolarmente una minima offerta di attività sportive adeguate all'età dei minori non accompagnati (cfr. il capitolo 9. Alloggio).

Indicatore 21.4: l'accesso a Internet e la sua durata sono adeguati all'età, regolamentati e controllati dal personale.

Buone prassi nell'assistenza quotidiana

È considerata buona prassi:

- ✓ organizzare attività comuni per i minori non accompagnati e i giovani locali, sia all'interno sia all'esterno del centro di accoglienza, ad esempio tornei di cricket.

5. Personale

Osservazioni introduttive

I compiti principali del personale che opera con i minori non accompagnati sono supervisionare, fornire consigli e prestare sostegno sociale ai minori non accompagnati. Tale personale ha il compito di individuare e far fronte alle esigenze dei minori non accompagnati descritte in precedenza (capitolo 2. Esigenze particolari e rischi per la sicurezza, e capitolo 4. Assistenza quotidiana).

Diverse figure professionali sono responsabili dei minori non accompagnati e sono coinvolte nel lavoro svolto con questi ultimi nell'ambito del contesto di accoglienza. Sono incluse tutte le persone a diretto contatto con i minori non accompagnati, indipendentemente dal loro datore di lavoro. In questo settore di lavoro operano soprattutto assistenti sociali, personale responsabile dell'istruzione e dell'assistenza sanitaria, responsabili della registrazione, interpreti, gestori delle strutture, personale amministrativo/di coordinamento nonché i rappresentanti.

Alla luce di quanto precede, gli orientamenti contenuti in questa sezione dovrebbero considerarsi applicabili a tutto il personale (compresi gli alti e medi dirigenti) che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza. La sezione non riguarda direttamente i rappresentanti, sebbene sia loro responsabilità monitorare/attuare alcune delle norme e degli indicatori di questa sezione. Laddove debbano essere soddisfatte specifiche richieste di personale (ad esempio, qualifiche specialistiche), l'argomento è esplicitamente incluso nella guida.

Per svolgere i compiti di cui sopra, coloro che operano con i minori non accompagnati devono essere adeguatamente disponibili, qualificati, formati, supportati e monitorati.

Riferimenti giuridici — Personale

- Articolo 24, paragrafo 4 RCD: minori non accompagnati
- Articolo 29, paragrafo 1 RCD: personale e risorse

Norme e indicatori

NORMA 22: *garantire la disponibilità di personale adeguatamente qualificato per l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati.*

Indicatore 22.1: la struttura di accoglienza deve prevedere personale adeguatamente qualificato per l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati.

- **Altre osservazioni:** *per far sì che l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati sia garantita in modo adeguato e che ne siano soddisfatte le esigenze particolari, il personale responsabile dell'accoglienza e dell'assistenza dei minori non accompagnati deve essere opportunamente qualificato, al fine di affrontare le esigenze di accoglienza particolari di cui sopra intervenendo di conseguenza.*

Buone prassi nella fornitura di personale

È considerata buona prassi:

- ✓ fornire personale qualificato per la struttura di accoglienza non solo durante il giorno, ma anche durante la notte.

NORMA 23: *garantire che il personale sia adeguatamente qualificato.*

Indicatore 23.1: il personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza ha un mandato chiaro (descrizione delle mansioni).

- **Altre osservazioni:** *le descrizioni delle mansioni devono riguardare le qualifiche necessarie per far sì che l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati sia opportunamente garantita e le esigenze particolari siano affrontate in modo adeguato.*

Indicatore 23.2: il personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza possiede le qualifiche previste dalla legislazione e dalle normative nazionali per il particolare profilo professionale (descrizione della posizione).

- **Altre osservazioni:** *al fine di garantire l'assistenza quotidiana e la protezione dei minori non accompagnati, il personale responsabile dell'accoglienza e dell'assistenza dei minori non accompagnati deve essere qualificato in modo tale da affrontare le esigenze particolari di accoglienza di cui sopra e di agire di conseguenza, oltre a possedere la formazione e le competenze necessarie per quanto riguarda: protezione dei minori e salvaguardia della situazione dei minori non accompagnati migranti, sviluppo dei minori, ruoli e responsabilità del personale coinvolto, competenze in materia di diritti dei minori relative alla protezione di questi ultimi, diritti dei minori e comunicazione con i minori.*

Indicatore 23.3: i membri del personale che operano con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza non hanno precedenti di reati e crimini nei confronti di minori, né di reati e crimini che sollevano seri dubbi circa la loro capacità di assumere un ruolo di responsabilità nei confronti dei minori.

NORMA 24: garantire che il personale riceva l'adeguata formazione necessaria.

Indicatore 24.1: fatta salva la necessità di offrire una formazione specifica al personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza, qualsiasi tipo di formazione dovrebbe rispondere ai requisiti di un più ampio codice di condotta che specifichi i concetti e i principi chiave sottesi alle attività svolte nel contesto di accoglienza.

Indicatore 24.2: il personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza riceve istruzioni complete e tempestive sul proprio ruolo.

- **Altre osservazioni:** *la formazione iniziale dovrebbe essere erogata al più tardi subito dopo l'assunzione del personale. A seconda delle funzioni assegnate al personale, la formazione dovrebbe comprendere una panoramica della legislazione e/o delle normative applicabili in materia di accoglienza, degli strumenti disponibili a livello nazionale e di quelli pertinenti forniti dall'EASO ⁽²³⁾.*

Indicatore 24.3: esiste un chiaro programma di formazione che comprende le esigenze di formazione per ciascun gruppo funzionale ai fini della valutazione, della determinazione, della documentazione e della risposta alle esigenze di accoglienza particolari nel più breve tempo possibile e per tutto il periodo di accoglienza.

- **Altre osservazioni:** *una formazione di base per il personale che opera nel contesto di accoglienza può essere fornita tramite il modulo sull'accoglienza del programma di formazione dell'EASO ⁽²⁴⁾.*

Indicatore 24.4: la formazione è erogata periodicamente e in funzione delle esigenze del personale.

- **Altre osservazioni:** *dovrebbe essere elaborato un programma di formazione di lungo termine che preveda anche corsi di aggiornamento periodici. Dovrebbe inoltre essere erogata una formazione quando vi sono modifiche sostanziali alla normativa e alle prassi applicabili.*

Indicatore 24.5: la formazione erogata comprende le questioni legate al genere e all'età, la formazione culturale, la gestione dei conflitti, la formazione iniziale e specializzata in materia di identificazione delle persone con esigenze particolari, la conoscenza dei problemi di salute mentale, il riconoscimento dei segni di radicalizzazione e l'identificazione delle vittime della tratta di esseri umani nonché nozioni di pronto soccorso e di sicurezza antincendio.

- **Altre osservazioni:** *a seconda della divisione dei compiti relativa al lavoro con i minori non accompagnati, la formazione viene erogata in funzione della professione/funzione. Il personale che copre/lavora nei turni di notte dovrebbe inoltre ricevere una formazione minima sugli argomenti di cui sopra nonché una formazione relativa ai problemi specifici che potrebbero presentarsi durante tale arco di tempo.*
- *I moduli inclusi nel programma nazionale possono spaziare dalle competenze informatiche alle lingue straniere, a un corso sulle malattie infettive o all'identificazione delle vittime della tratta di esseri umani, alla radicalizzazione, ma anche alle competenze per comunicare con i minori.*

⁽²³⁾ Per un elenco dettagliato degli strumenti di sostegno dell'EASO si veda il capitolo «Come leggere la guida», pag. 15.

⁽²⁴⁾ EASO, *Modulo sull'accoglienza del programma di formazione*.

Buone prassi nella formazione del personale

È considerata buona prassi:

- ✓ individuare le opportunità di formazione per tutto il personale che opera con i minori non accompagnati in un contesto di accoglienza, ad esempio una formazione specifica sui traumi, sul lavoro con minori che soffrono di ansia, sono stati vittime della tratta o sono in lutto, sulla promozione della resilienza, sulla vita indipendente, sull'accesso all'istruzione/alla formazione/al mercato del lavoro; e/o
- ✓ organizzare corsi di formazione stipulando accordi con i soggetti pertinenti (università, avvocati, psicologi, ONG, organizzazioni internazionali ecc.);
- ✓ individuare metodi formativi che consentano e incoraggino il personale a svolgere le mansioni lavorative in modo uniforme;
- ✓ offrire agli assistenti sociali e, più in generale, a tutti i membri del personale dei centri di accoglienza una formazione sulla prevenzione e l'individuazione della radicalizzazione.

NORMA 25: garantire e promuovere una cooperazione efficace, la condivisione di informazioni e la sensibilizzazione.

Indicatore 25.1: le esigenze particolari registrate dovrebbero essere comunicate alle parti interessate pertinenti al fine di fornire le garanzie e il sostegno necessari.

Indicatore 25.2: sono previste riunioni periodiche e/o modalità alternative di cooperazione, condivisione delle informazioni e sensibilizzazione con quanti sono in contatto con i minori non accompagnati a causa della loro professione e/o funzione, fra cui assistenti sociali, personale responsabile dell'istruzione e dell'assistenza sanitaria, responsabili della registrazione, interpreti, gestori delle strutture, personale amministrativo/di coordinamento e i rappresentanti.

- **Altre osservazioni:** le riunioni periodiche e/o le modalità alternative di cooperazione, condivisione delle informazioni e sensibilizzazione potrebbero essere supportate da procedure di comunicazione interna.
- Le riunioni di cooperazione, condivisione delle informazioni e sensibilizzazione potrebbero concentrarsi sugli aspetti legati alla migrazione in generale e sugli aspetti culturali in particolare nonché su quelli legati ai minori non accompagnati (esigenze particolari). Tali riunioni potrebbero essere organizzate, ad esempio, dal personale responsabile dell'istruzione, dai servizi sanitari esterni, dal personale addetto alla sicurezza all'interno delle strutture di accoglienza o dagli addetti alle pulizie.

Indicatore 25.3: i rappresentanti vengono informati e informano a loro volta periodicamente i soggetti competenti che operano con i minori non accompagnati per quanto riguarda lo sviluppo psichico e sociale degli stessi.

Indicatore 25.4: si rispettano le norme in materia di riservatezza, previste dal diritto nazionale e internazionale, in relazione a qualsiasi informazione ottenuta da coloro che operano con i minori non accompagnati nel corso della loro attività.

Buone prassi in materia di cooperazione, condivisione delle informazioni e sensibilizzazione

È considerata buona prassi:

- ✓ offrire corsi di formazione per interpreti sulla traduzione o la comunicazione con i minori, nel rispetto delle particolari esigenze dei minori non accompagnati.

NORMA 26: prestare sostegno al personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza.

Indicatore 26.1: sono disponibili diverse misure per aiutare gli operatori a gestire le situazioni difficili incontrate durante le attività di accoglienza.

- **Altre osservazioni:** le misure di sostegno al personale possono assumere la forma di intervizione (scambio tra pari), gestione dello stress, sostegno psicologico, gruppi di crisi o supervisione esterna.

Buone prassi nel sostegno al personale

È considerata buona prassi:

- ✓ prevedere riunioni quotidiane del personale per la trasmissione efficace delle informazioni;
- ✓ organizzare due o tre giornate di sviluppo del personale per tutti i membri del personale;
- ✓ organizzare, se necessario, sessioni di «defusing» o di «debriefing»;
- ✓ promuovere gli scambi tra pari tra i responsabili dell'accoglienza dei minori di diverse strutture.

NORMA 27: *garantire che si tenga conto della gestione, della supervisione e della responsabilità attraverso un monitoraggio periodico (almeno una volta all'anno) e un sostegno adeguato al personale.*

Indicatore 27.1: la struttura di accoglienza deve offrire un meccanismo di controllo periodico delle prestazioni del personale, al fine di garantire l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati.

- **Altre osservazioni:** *per far sì che l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati sia opportunamente garantita e le esigenze particolari siano affrontate in modo adeguato, si valutano le prestazioni del personale (tramite controlli periodici) e l'adeguatezza del sostegno.*

Buone prassi nelle attività di controllo

È considerata buona prassi:

- ✓ prevedere una revisione periodica tra pari sull'erogazione dell'assistenza quotidiana ai minori non accompagnati.

6. Assistenza sanitaria

Osservazioni introduttive

L'articolo 24 della CRC sottolinea il diritto del minore di godere del miglior stato di salute possibile e di beneficiare di servizi medici e di riabilitazione. Gli Stati aderenti alla convenzione si sforzano di garantire che nessun minore sia privato del diritto di avere accesso a tali servizi. Inoltre, i minori non accompagnati dovrebbero avere lo stesso accesso ai servizi di assistenza sanitaria garantito ai minori dello Stato di accoglienza. Occorre inoltre prestare particolare attenzione alle vulnerabilità specifiche dei minori non accompagnati e all'impatto che tali vulnerabilità hanno sulla loro salute ⁽²⁵⁾.

Di conseguenza, i minori non accompagnati dovrebbero avere accesso agli stessi servizi di assistenza sanitaria dei minori dello Stato di accoglienza e, per alcuni minori, a causa di particolari vulnerabilità dovrebbero essere forniti servizi sanitari supplementari. Per i minori non accompagnati occorre prestare particolare attenzione al fatto che sono privi dei genitori che possono spiegare la storia clinica del minore. I minori non accompagnati necessitano pertanto di un sostegno specifico per accedere ai servizi sanitari necessari.

L'espressione «assistenza sanitaria» utilizzata in questa sezione si riferisce alle cure sanitarie sia fisiche che psichiche fornite ai minori non accompagnati. Comprende inoltre la consulenza offerta ai minori non accompagnati affetti da malattie gravi nonché le misure necessarie per promuovere la riabilitazione delle vittime di violenza e torture. In tal senso, un esame medico effettuato all'inizio della procedura di accoglienza può costituire un importante punto di partenza, in quanto consente di avere un'idea più chiara delle esigenze mediche dei minori che dovranno essere gestite per tutta la durata del percorso di accoglienza. Ai fini della presente sezione con l'espressione «personale medico» s'intendono gli operatori sanitari qualificati (ad esempio, medici, dentisti, infermieri), oltre che gli psicologi.

La presente guida non può prescindere dal rispetto dei principi cardine del consenso e della riservatezza, che si applicano a tutto il personale addetto all'accoglienza e al personale medico coinvolto nella fornitura di assistenza sanitaria, oltre che agli interpreti. Le informazioni ottenute non dovrebbero essere divulgate in nessun caso, se non con la previa autorizzazione del paziente. Fatte salve le norme nazionali che disciplinano l'accesso alla documentazione medica, i minori non accompagnati dovrebbero essere autorizzati, al bisogno, ad accedere alle proprie informazioni mediche. In ogni caso, occorre anche valutare se il personale qualificato o il rappresentante debba accompagnare i minori non accompagnati alle visite con gli operatori sanitari.

In sede di pianificazione dei servizi sanitari e di alcuni programmi di prevenzione per i minori non accompagnati, occorre tenere conto dei programmi didattici e di altre modalità d'istruzione seguite dai minori, in modo tale da poter mettere a loro disposizione i servizi sanitari. Ciò è particolarmente importante quando i servizi sanitari sono forniti all'interno dell'alloggio.

Riferimenti giuridici — Personale

- Articolo 13 RCD: esami medici
- Articolo 17 RCD: disposizioni generali relative alle condizioni materiali di accoglienza e all'assistenza sanitaria
- Articolo 19 RCD: assistenza sanitaria
- Articolo 24 CRC: salute e servizi sanitari

Norme e indicatori

NORMA 28: *garantire l'accesso all'esame medico e alla valutazione sanitaria nonché la prevenzione di problemi di salute in una fase iniziale del processo di accoglienza.*

Indicatore 28.1: subito dopo l'arrivo al centro di accoglienza, i minori non accompagnati devono ricevere informazioni sul diritto all'assistenza sanitaria, sulla finalità e sull'importanza dell'esame medico, sulla valutazione sanitaria e sui programmi di vaccinazione.

⁽²⁵⁾ Comitato delle Nazioni unite sui diritti dell'infanzia, commento generale n. 6 (2005) sul trattamento dei bambini separati dalle proprie famiglie e non accompagnati, fuori dal loro paese d'origine, paragrafi 46-49.

- **Altre osservazioni:** le informazioni devono essere fornite conformemente alle norme illustrate nel capitolo 1. *Informazione, partecipazione e rappresentanza di minori non accompagnati (cfr. la norma 2).*

Indicatore 28.2: con il consenso dei minori non accompagnati, si dovrebbero condurre un esame medico e una valutazione sanitaria al più presto dopo l'arrivo al centro di accoglienza.

- **Altre osservazioni:** si raccomanda di effettuare l'esame medico e la valutazione sanitaria almeno entro sette giorni dall'arrivo dei minori non accompagnati.
- La valutazione sanitaria comprende una valutazione sia fisica che psicologica.

Indicatore 28.3: qualora nei programmi sanitari obbligatori generali non rientrino programmi di vaccinazione, è opportuno garantire ai minori non accompagnati le vaccinazioni necessarie.

- **Altre osservazioni:** le vaccinazioni necessarie devono essere garantite anche se è probabile che il programma di vaccinazione dei minori sia stato interrotto o non sia conforme alle norme nazionali.

Indicatore 28.4: i minori non accompagnati ricevono informazioni e servizi sufficienti e adeguati all'età in materia di salute sessuale e riproduttiva.

Indicatore 28.5: ai minori non accompagnati vengono forniti contraccettivi.

Buone prassi per quanto riguarda la prevenzione di problemi di salute in una fase iniziale del processo di accoglienza

È considerata buona prassi:

- ✓ fornire gratuitamente contraccettivi ai minori non accompagnati.

NORMA 29: garantire l'accesso all'assistenza sanitaria necessaria, pari a quella dei cittadini dello Stato di accoglienza, compresa l'assistenza preventiva, psicologica, fisica e psicosociale.

Indicatore 29.1: i minori non accompagnati hanno accesso a qualsiasi genere di servizio sanitario necessario.

- **Altre osservazioni:** se possibile, nell'erogazione dell'assistenza sanitaria si dovrebbe tener conto del genere (ad esempio, accesso a operatrici sanitarie, se disponibili e su richiesta).

Indicatore 29.2: i servizi di assistenza sanitaria sono erogati da personale medico qualificato.

- **Altre osservazioni:** sono compresi i servizi di assistenza sanitaria prestati all'interno delle strutture di accoglienza.

Indicatore 29.3: l'assistenza sanitaria è disponibile all'interno delle strutture di accoglienza o a una distanza ragionevolmente percorribile a piedi o tramite mezzi pubblici e, se necessario, i minori non accompagnati vi si recano insieme a un membro del personale o al rappresentante.

- **Altre osservazioni:** per ulteriori informazioni sul significato di «distanza ragionevole» (si veda il capitolo 9. Alloggio, sottosezione 9.1 Ubicazione).
- Per valutare se un minore debba essere accompagnato, vanno consultati il minore e il suo rappresentante. È necessario considerare anche se, nell'ambito della legislazione nazionale, i minori hanno il diritto di decidere di seguire determinate procedure senza il consenso del rappresentante.

Indicatore 29.4: la necessaria assistenza sanitaria, compresi i trattamenti prescritti, è fornita gratuitamente o è rimborsata attraverso il sussidio per le spese giornaliere.

- **Altre osservazioni:** ciò significa che devono essere gratuiti sia i mezzi di trasporto per accedere alla necessaria assistenza sanitaria sia la fornitura dei medicinali (cfr. il capitolo 9. Alloggio, sottosezione 9.1 Ubicazione, e il capitolo 8. Vitto, vestiario, altri prodotti non alimentari e sussidi, sottosezione 8.3 Sussidio per le spese giornaliere).

Indicatore 29.5: all'interno della struttura di accoglienza sono predisposti degli spazi per lo stoccaggio e la distribuzione in sicurezza dei medicinali prescritti.

Indicatore 29.6: sono state messe a punto soluzioni adeguate che consentono ai minori non accompagnati di comunicare efficacemente con il personale medico.

- **Altre osservazioni:** in particolare ciò significa che, ove necessario, è fornito (gratuitamente) un interprete formato e, ove possibile, del genere preferito dal minore.

Indicatore 29.7: sono stati adottati accorgimenti per garantire l'accesso al pronto soccorso in caso di emergenza.

- **Altre osservazioni:** dovrebbe essere garantito l'accesso a un kit di pronto soccorso in qualsiasi momento.

Indicatore 29.8: i minori non accompagnati hanno accesso alla propria documentazione medica, nel rispetto delle disposizioni di legge nazionali.

- **Altre osservazioni:** la documentazione medica può essere trasferita da un operatore sanitario a un altro purché i minori non accompagnati abbiano fornito la propria autorizzazione in tal senso. Ciò include anche le situazioni in cui i minori si trasferiscono in un'altra struttura o sono trasferiti secondo la procedura di Dublino.

Indicatore 29.9: esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze mediche particolari.

- **Altre osservazioni:** tra queste si annoverano, ad esempio, l'accesso a un pediatra, a un ginecologo o all'assistenza sanitaria prenatale o la garanzia che i minori non accompagnati con disabilità ricevano tutte le attenzioni necessarie.

Buone prassi relative all'assistenza sanitaria

È considerata buona prassi:

- ✓ erogare a tutto il personale formazione in materia di pronto soccorso.

NORMA 30: garantire l'accesso all'assistenza sanitaria psicologica, ai servizi di riabilitazione e alla consulenza qualificata per i minori non accompagnati che soffrono di difficoltà psicologiche e/o che sono stati vittime di una qualche forma di abuso, abbandono, sfruttamento, tortura o trattamento crudele, disumano o degradante o che hanno vissuto in situazioni di conflitti armati, sviluppando e attuando procedure operative standard in materia di salute psichica e sostegno psicosociale.

Indicatore 30.1: i minori non accompagnati bisognosi di assistenza sanitaria psicologica, di servizi di riabilitazione e/o di consulenza qualificata ricevono tali servizi mediante la presenza di uno psicologo clinico presso la struttura di accoglienza o l'accesso a uno psicologo fuori dal centro.

- **Altre osservazioni:** sono inclusi i servizi forniti alle vittime di qualsiasi forma di abuso, abbandono, sfruttamento o a minori che hanno vissuto in contesti di conflitti armati. Rientrano tra questi anche i servizi offerti alle vittime della tratta di esseri umani e della violenza (di genere), oltre che alle vittime di tortura e di altre forme di violenza psicologica e fisica. Inoltre, si dovrebbero garantire gli stessi servizi ai minori con difficoltà psicologiche dovute ai lunghi tempi di attesa e all'incertezza del processo di asilo. Tale necessità potrebbe essere la conseguenza di fatti accaduti nel paese di origine, di transito o nel paese ospitante.

Indicatore 30.2: personale medico qualificato fornisce assistenza sanitaria mentale, servizi di riabilitazione e/o consulenza qualificata.

- **Altre osservazioni:** il personale dovrebbe ricevere una formazione su come affrontare le esigenze particolari dei minori non accompagnati.

Buone prassi nei servizi di assistenza sanitaria psicologica, servizi di riabilitazione e consulenza

È considerata buona prassi:

- ✓ prendere in considerazione fattori di protezione quali il sostegno sociale, il contatto con la famiglia, il ridotto numero di trasferimenti tra alloggi diversi, il fatto di vivere in alloggi di piccola scala e di svolgere attività ricreative per prevenire le malattie mentali.

7. Istruzione — Corsi propedeutici e formazione professionale

Osservazioni introduttive

Accedere all'istruzione non appena possibile rappresenta l'elemento chiave durante la fase di accoglienza per aiutare i minori non accompagnati a riprendere la vita in un nuovo paese. I corsi propedeutici e la formazione professionale generano possibilità di interazioni sociali e routine di cui i minori hanno bisogno per il proprio sviluppo.

Fra i principali problemi riguardanti l'accesso all'istruzione rientrano i lunghi periodi di attesa, l'istruzione separata, le barriere linguistiche, la mancanza di programmi di studio adattati e di personale qualificato, le differenze culturali, i problemi di accessibilità in termini di distanza, la mancanza di informazioni su tali opportunità, la mancanza di sostegno per i minori traumatizzati e la mancanza di opportunità di accesso alla formazione professionale per gli adolescenti.

Vi possono essere situazioni eccezionali in cui l'accesso e la partecipazione al sistema educativo non sono temporaneamente possibili a causa di specifiche cause locali o nazionali. Talvolta, i volontari e altre parti interessate (insegnanti, ONG, personale professionale) all'interno delle strutture di accoglienza offrono l'unica istruzione disponibile. Inoltre, vi possono essere situazioni in cui le particolari esigenze dei minori non accompagnati non consentono loro di frequentare scuole normali (ad esempio, i minori analfabeti) e devono essere approntate modalità d'istruzione specifiche per i minori con esigenze educative particolari.

È probabile che i minori non accompagnati non abbiano frequentato con regolarità la scuola prima del loro arrivo. Hanno bisogno di tempo e di un sostegno qualificato per integrarsi in un nuovo ambiente. Possono avere un'età superiore a quella della scuola dell'obbligo oppure, a causa delle loro lacune formative, vi è la tendenza a collocarli in livelli inferiori a quelli della loro fascia d'età. I minori non accompagnati potrebbero anche essere traumatizzati dopo le esperienze di esilio forzato. I corsi propedeutici sono concepiti per facilitare l'accesso e la partecipazione al sistema educativo, familiarizzando i minori con il sistema scolastico, con la cultura e con la lingua dei paesi di accoglienza. Tali corsi dovrebbero essere adattati al livello di conoscenza, all'istruzione precedente e alle esigenze particolari dei minori. I corsi propedeutici possono essere erogati dai centri di accoglienza o dalla più ampia rete di soggetti coinvolti, fra cui le ONG.

Vi sono difficoltà per quanto riguarda l'istruzione dei minori non accompagnati con un'età superiore a quella della scuola dell'obbligo, in particolare quando non hanno ancora raggiunto il livello di competenze richiesto dalla scuola secondaria. Tali difficoltà comprendono la mancanza di competenze linguistiche sufficienti, che costringe i minori non accompagnati a frequentare corsi per fasce di età inferiori e l'assenza di programmi che diano accesso alla formazione professionale.

La formazione professionale e gli apprendistati possono offrire un ambiente adeguato ai minori non accompagnati affinché sviluppino le competenze necessarie per entrare nel mercato del lavoro. La formazione professionale consente di familiarizzarsi con la lingua e la cultura della comunità di accoglienza e responsabilizza i minori non accompagnati affinché assumano il controllo della propria vita. Dovrebbe essere adattata al livello di conoscenze ed esigenze particolari dei minori non accompagnati e dovrebbe essere impartita insieme ai minori dello Stato di accoglienza al fine di facilitare il processo di integrazione. I principali ostacoli sono legati ai requisiti generali per l'accesso alla formazione professionale (ad esempio, documenti che attestino l'istruzione e/o le qualifiche professionali nel paese di origine) e la conoscenza della lingua locale.

La presente sezione è composta da varie sottosezioni che trattano i seguenti aspetti della scolarizzazione, dell'istruzione dei minori non accompagnati e della formazione professionale:

- accesso al sistema educativo e ad altre modalità d'istruzione;
- corsi propedeutici;
- accesso alla formazione professionale.

Ciascuna di queste sottosezioni prende in esame alcune caratteristiche fondamentali dell'argomento, che si integrano a vicenda.

Riferimenti giuridici — Istruzione

- Articolo 14 RCD: scolarizzazione e istruzione dei minori
- Articolo 16 RCD: formazione professionale

7.1 Accesso al sistema educativo e ad altre modalità d'istruzione

Norme e indicatori

NORMA 31: garantire un accesso efficace al sistema educativo a condizioni analoghe a quelle previste per i cittadini dello Stato di accoglienza entro tre mesi dalla presentazione della domanda di protezione internazionale.

Indicatore 31.1: tutti i minori non accompagnati dovrebbero avere accesso al sistema educativo a condizioni simili a quelle dei cittadini dello Stato membro di accoglienza.

- **Altre osservazioni:** la RCD dispone che gli Stati membri debbano concedere ai richiedenti protezione internazionale che sono minori accesso al sistema educativo a condizioni simili a quelle previste per i propri cittadini, nella misura in cui non sia stata data esecuzione ad alcun provvedimento di espulsione nei confronti di tali minori. Una volta iscritti a scuola, i minori non accompagnati dovrebbero beneficiare degli stessi servizi dei minori dello Stato di accoglienza, tenendo conto delle loro esigenze particolari.

Indicatore 31.2: tutti i minori non accompagnati che hanno raggiunto la maggiore età dovrebbero poter proseguire l'istruzione secondaria.

- **Altre osservazioni:** secondo l'articolo 14, paragrafo 1 della RCD, «Gli Stati membri non revocano la possibilità di accedere all'istruzione secondaria per il solo fatto che il minore abbia raggiunto la maggiore età». Pertanto, i minori non accompagnati che hanno raggiunto la maggiore età dovrebbero avere la possibilità di proseguire la propria istruzione oltre la scuola dell'obbligo prevista dalla legislazione nazionale degli SM.

Indicatore 31.3: l'istruzione è disponibile all'esterno della struttura di accoglienza a una ragionevole distanza o all'interno della struttura e, se necessario, i minori non accompagnati vi si recano insieme a un membro del personale o al rappresentante.

- **Altre osservazioni:** le spese di trasporto devono essere coperte dal sussidio per le spese giornaliere oppure si dovrebbe fornire un servizio di trasporto organizzato.

Indicatore 31.4: i minori non accompagnati che frequentano la scuola o seguono altre modalità d'istruzione hanno la possibilità di partecipare a gite scolastiche nazionali obbligatorie.

- **Altre osservazioni:** ciò potrebbe significare consentire ai minori non accompagnati di partecipare ad attività senza coprifuoco che glielo impediscano.

NORMA 32: garantire l'accesso ad altre modalità d'istruzione nei casi in cui l'accesso al sistema educativo non sia temporaneamente possibile a causa delle circostanze specifiche degli Stati UE+ o della situazione specifica dei minori non accompagnati.

Indicatore 32.1: esistono soluzioni specifiche nel caso in cui i servizi educativi siano forniti all'interno delle strutture di accoglienza o in altri luoghi idonei.

- **Altre osservazioni:** sono previste infrastrutture, programmi di studio e personale qualificato in misura sufficiente e adeguata per lo svolgimento delle attività didattiche.

Indicatore 32.2: esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** i minori non accompagnati a mobilità sostanzialmente ridotta non dovrebbero essere obbligati ad accedere alle scuole pubbliche a piedi. In tali casi è opportuno prevedere modalità d'istruzione alternative (ad esempio, istruzione a domicilio, trasporto e accompagnamento) o l'accesso a strutture educative specializzate.

Buone prassi nell'accesso al sistema educativo e ad altre modalità d'istruzione

È considerata buona prassi:

- ✓ preparare le scuole, compresi i programmi e gli insegnanti, ad accogliere i minori non accompagnati. La parità di trattamento con i cittadini dello Stato di accoglienza può talvolta portare a ignorare le esigenze particolari dei minori non accompagnati;
- ✓ sviluppare meccanismi per monitorare l'accesso all'istruzione, la raccolta di dati e garantire l'integrazione delle politiche e delle prassi a livello nazionale;
- ✓ distribuire i minori non accompagnati nelle scuole locali al fine di evitare la segregazione;
- ✓ coinvolgere la società civile, comprese le ONG in quanto fornitrici d'istruzione informale, per facilitare le interazioni con le comunità locali e la comprensione della cultura e degli usi e costumi locali;
- ✓ sensibilizzare le autorità competenti in merito all'obbligo di fornire accesso all'istruzione;
- ✓ adattare il sistema per i minori con esigenze particolari alla situazione e alle esigenze particolari dei minori non accompagnati;
- ✓ fornire orientamenti e formazione speciali per i docenti e per il personale scolastico sull'identificazione dei minori non accompagnati con traumi;
- ✓ prestare un sostegno che tenga conto delle combinazioni di diverse vulnerabilità del singolo minore;
- ✓ sviluppare la possibilità di attività formative nella loro lingua;
- ✓ consentire la partecipazione alle attività extrascolastiche dei minori non accompagnati che frequentano la scuola o altre modalità d'istruzione;
- ✓ fornire consulenza e sostegno psicologico per i minori traumatizzati all'interno del sistema scolastico a cura di personale specializzato.

7.2 Corsi propedeutici

Norme e indicatori

NORMA 33: garantire l'accesso e la partecipazione al sistema educativo.

Indicatore 33.1: tutti i minori non accompagnati dovrebbero avere accesso a corsi propedeutici interni o esterni, compresi i corsi di lingua, ove necessario, al fine di facilitarne l'accesso e la partecipazione al sistema educativo.

- **Altre osservazioni:** *i minori non accompagnati hanno bisogno di sostegno, talvolta permanente, per familiarizzare con il sistema educativo e acquisire le competenze e le conoscenze necessarie per partecipare attivamente ai corsi ordinari.*

Indicatore 33.2: sono in atto soluzioni interne o esterne, tra cui infrastrutture, programmi di studio e personale qualificato, atte a garantire l'efficacia dei corsi propedeutici in linea con le esigenze dei minori.

- **Altre osservazioni:** *occorre prestare particolare attenzione alle risorse necessarie per un'efficace realizzazione dei corsi propedeutici.*

Buone prassi sui corsi propedeutici

È considerata buona prassi:

- ✓ prevedere corsi intensivi di lingua in funzione delle esigenze, dei livelli di maturità e del contesto culturale dei minori non accompagnati;
- ✓ fornire orientamenti e criteri per valutare le competenze e l'istruzione precedente dei minori non accompagnati per l'iscrizione a scuola;
- ✓ sensibilizzare i docenti e gli educatori, all'interno e all'esterno, sulle esigenze particolari e sul contesto di provenienza dei minori non accompagnati.

7.3 Accesso alla formazione professionale

Norme e indicatori

NORMA 34: *garantire l'accesso alla formazione professionale quando i corsi ordinari non sono ritenuti adatti nell'interesse superiore del minore.*

Indicatore 34.1: i minori non accompagnati dovrebbero avere accesso alla formazione professionale indipendentemente dal riconoscimento della loro istruzione precedente.

- **Altre osservazioni:** *la RCD prevede che «Gli Stati membri possono autorizzare l'accesso dei richiedenti alla formazione professionale indipendentemente dal fatto che abbiano accesso al mercato del lavoro». Tale possibilità dovrebbe essere presa in considerazione se, dopo averne discusso con i minori non accompagnati e con il rappresentante, i minori manifestano altri interessi, diversi dall'istruzione seguita in precedenza.*

Indicatore 34.2: esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** *a titolo di esempio, i minori non accompagnati a mobilità sostanzialmente ridotta non dovrebbero essere obbligati ad accedere agli istituti di formazione professionale a piedi. In questi casi dovrebbero essere disponibili modalità di formazione professionale alternative.*

Buone prassi relative alla formazione professionale

È considerata buona prassi:

- ✓ prevedere una formazione professionale flessibile che comprenda corsi di lingua e orientamento culturale adattati alle esigenze particolari dei minori non accompagnati;
- ✓ prevedere programmi di tutoraggio con studenti/dipendenti di vari settori che aiutino i minori non accompagnati ad acquisire competenze specifiche;
- ✓ prevedere fasi di apprendistato in vari campi, che aiutino i minori non accompagnati a decidere cosa vogliono diventare;
- ✓ coinvolgere ONG specializzate.

8. Vitto, vestiario, altri prodotti non alimentari e sussidi

Osservazioni introduttive

Il vitto, il vestiario e gli altri prodotti non alimentari nonché i sussidi per le spese giornaliere costituiscono una parte essenziale delle condizioni materiali di accoglienza.

Si dovrebbe tenere conto delle norme incluse in questa sezione indipendentemente dal fatto che ai minori non accompagnati siano forniti vitto, vestiario e altri prodotti non alimentari in natura o in forma di sussidi economici o buoni. Ciò significa che quando gli Stati UE+ scelgono di assegnare ai minori non accompagnati un sussidio economico a copertura delle spese per il vitto, il vestiario e altri prodotti non alimentari, tale sussidio dovrebbe consentire ai minori non accompagnati di acquistare vitto, vestiario e altri prodotti non alimentari conformemente alle norme elencate nella presente sezione. Sono fatte salve le situazioni in cui i minori non accompagnati possiedono già abiti o altri prodotti non alimentari a sufficienza, conformemente alle norme riportate in questa sezione, e non hanno quindi bisogno di riceverne di ulteriori.

Con il termine «vitto» nella presente sezione s'intendono sia i prodotti alimentari sia le bevande non alcoliche. Con il termine «vestiario» nella presente sezione s'intendono sia gli abiti che le scarpe. L'espressione «prodotti non alimentari» si riferisce a prodotti di uso quotidiano diversi dagli alimenti, compresi ad esempio i prodotti per l'igiene personale, i detersivi e i detersivi, la biancheria da letto e gli asciugamani. I prodotti non alimentari comprendono anche il materiale scolastico.

I prodotti non alimentari dovrebbero essere messi a disposizione sempre tenendo conto della situazione personale dei minori non accompagnati. In particolare, la composizione dei prodotti non alimentari e la quantità fornita dovrebbero tener conto delle esigenze personali del minore in questione.

La RCD non tratta direttamente i particolari e la finalità del sussidio per le spese giornaliere. Tuttavia, il concetto è essenziale per rispondere alle esigenze dei minori non accompagnati. Il sussidio per le spese giornaliere è utilizzato per soddisfare altre esigenze fondamentali dei minori non accompagnati contemplate dalla RCD oltre al vitto e al vestiario (che sono coperti da un sussidio economico, se non forniti in natura o in forma di buoni).

Nel presente documento, al concetto di «sussidio per le spese giornaliere» sono riconosciute tre diverse finalità, nel senso che:

- consente ai minori non accompagnati di raggiungere un livello minimo di sussistenza fisica, al di là dei bisogni fondamentali del vitto, dell'alloggio o del vestiario;
- garantisce uno standard minimo di partecipazione dei minori non accompagnati alla vita socioculturale dello Stato UE+ in cui risiedono; e
- permette ai minori non accompagnati di godere di un certo grado di autonomia.

La presente guida considera il «sussidio per le spese giornaliere» quanto meno come il sussidio economico messo a completa disposizione dei minori non accompagnati senza uno scopo precisato («denaro per le piccole spese»). Inoltre, se specifici prodotti non alimentari o altri beni che rispondono a bisogni di ordine superiore non sono forniti in natura o in forma di buoni, il loro costo potrebbe essere preso in considerazione nel calcolo dell'importo del sussidio per le spese giornaliere fornito ai minori non accompagnati.

I sussidi forniti («denaro per le piccole spese») si basano sulla considerazione che uno standard di vita dignitoso si può raggiungere soltanto se i minori non accompagnati godono di un determinato grado di autonomia finanziaria. In altre parole, almeno una parte del sussidio messo a loro disposizione non dovrebbe essere riservata a un uso specifico ma dovrebbe essere utilizzata liberamente in funzione delle esigenze e preferenze personali. L'età e la maturità del minore non accompagnato possono, tuttavia, determinare in che misura il minore ha bisogno di aiuto e supervisione nella gestione dei sussidi (cfr. il capitolo 4. Assistenza giornaliera).

Alla luce dei diversi livelli e costi della vita nei vari Stati UE+, la presente sezione sui sussidi per le spese giornaliere non intende definire l'importo esatto di tali sussidi da erogare ai minori non accompagnati. Indipendentemente dal metodo impiegato per calcolare il sussidio per le spese giornaliere, le tre finalità elencate poc'anzi dovrebbero sempre essere soddisfatte.

Riferimenti giuridici — Vitto, vestiario, altri prodotti non alimentari e sussidi

- Articolo 2, lettera g) RCD: definizione di «condizioni materiali di accoglienza»
- Articolo 18 RCD: modalità relative alle condizioni materiali di accoglienza

Norme e indicatori

8.1 Alimentazione

NORMA 35: *garantire che i minori non accompagnati abbiano accesso a un'alimentazione sufficiente e adeguata.*

Indicatore 35.1: le norme relative alla sicurezza degli alimenti sono rispettate.

- **Altre osservazioni:** *in linea con il sistema dell'analisi dei pericoli e dei punti critici di controllo (HACCP) ⁽²⁶⁾ per la sicurezza alimentare elaborato dall'Organizzazione per l'alimentazione e l'agricoltura (FAO), le condizioni igieniche della struttura alloggiativa e, in particolare, delle cucine dovrebbero essere garantite tramite un approccio di tipo preventivo anziché correttivo. Ai sensi di tale norma si dovrebbe garantire la pulizia delle cucine, poiché la mancanza di igiene potrebbe rappresentare un pericolo per la salute di tutte le persone ospitate nella struttura.*
- *Le norme relative alla sicurezza degli alimenti riguardanti le infrastrutture igienico-sanitarie e le norme generali di pulizia delle cucine dovrebbero essere rispettate anche quando i minori non accompagnati cucinano autonomamente.*

Indicatore 35.2: ogni giorno è garantito un minimo di cinque pasti, di cui almeno uno dev'essere cucinato e servito caldo.

- **Altre osservazioni:** *un pasto è definito sia come piatto cucinato, freddo o caldo, sia come spuntino più piccolo o come frutta. I pasti non sono necessariamente distribuiti in cinque diversi momenti della giornata.*

Indicatore 35.3: si dovrebbe tener conto del programma quotidiano dei minori non accompagnati nel servire i pasti.

- **Altre osservazioni:** *ciò potrebbe significare che ai minori non accompagnati possono essere serviti pasti cucinati separatamente o riscaldati se, ad esempio, i minori vanno a scuola, lavorano e/o partecipano ad attività ricreative e non sono quindi presenti agli orari dei pasti regolari.*

Indicatore 35.4: i pasti garantiscono una dieta varia ed equilibrata.

- **Altre osservazioni:** *la composizione dei pasti varia; ad esempio, i pasti sono a base di cereali, pane e riso, frutta e verdura, latte, prodotti lattiero-caseari, carne, uova e pesce.*

Indicatore 35.5: i minori non accompagnati sono informati in merito alla composizione dei pasti.

- **Altre osservazioni:** *le informazioni potrebbero essere fornite di prassi (tramite etichette ecc.) o su richiesta.*

Indicatore 35.6: esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze dietetiche particolari.

- **Altre osservazioni:** *si dovrebbero, ad esempio, prevedere soluzioni specifiche per i minori non accompagnati affetti da determinate malattie e allergie alimentari.*

Indicatore 35.7: si tengono in considerazione le preferenze alimentari e le restrizioni dietetiche di gruppi specifici.

- **Altre osservazioni:** *l'espressione «gruppi specifici» è riferita sia ai minori non accompagnati con una determinata identità religiosa e/o culturale sia ai minori vegetariani/vegani.*
- *Gli Stati UE+ che scelgono di mettere a disposizione dei minori non accompagnati un sussidio economico o dei buoni per coprire i costi degli alimenti necessari devono garantire che i minori non accompagnati con preferenze alimentari e restrizioni dietetiche ricevano ulteriori sussidi o buoni per coprire le loro esigenze particolari.*

⁽²⁶⁾ Organizzazione per l'alimentazione e l'agricoltura, «Sistema dell'analisi dei pericoli e dei punti critici di controllo (HACCP)», 1997.

Buone prassi relative alla fornitura di vitto

È considerata buona prassi:

- ✓ consentire ai minori non accompagnati di cucinare autonomamente, se possibile e opportuno, purché siano abbastanza grandi e abbiano le conoscenze necessarie per cucinare; la possibilità di cucinare da soli ne promuove l'autonomia, ne accresce la sensazione di normalità e li fa sentire a casa;
- ✓ consultare i minori non accompagnati per quanto riguarda la scelta del menù e le modalità di cottura degli alimenti.

NORMA 36: garantire che i minori non accompagnati abbiano accesso all'acqua potabile tutti i giorni, 24 ore su 24.

Indicatore 36.1: ogni minore deve ricevere almeno 2,5 litri di acqua al giorno; nella distribuzione dell'acqua è necessario tener conto della fisiologia personale e del clima.

- **Altre osservazioni:** ulteriori informazioni sulla quantità giornaliera minima di acqua potabile sono disponibili nelle norme elaborate nell'ambito del progetto Sphere ⁽²⁷⁾.

Altri indicatori sull'accesso all'acqua potabile:

Indicatore 36.2 a): l'infrastruttura dell'alloggio è adeguata per l'erogazione di acqua potabile; **OPPURE**

Indicatore 36.2 b): in assenza di un'infrastruttura adeguata l'acqua potabile è distribuita.

- **Altre osservazioni:** se del caso, i minori non accompagnati dovrebbero essere informati in merito alla sicurezza e alla potabilità dell'acqua di rubinetto.

Buone prassi relative alla fornitura di bevande

È considerata buona prassi:

- ✓ mettere a disposizione bevande calde, oltre all'acqua potabile.

8.2 Vestiario e altri prodotti non alimentari

NORMA 37: garantire che i minori non accompagnati possiedano indumenti a sufficienza.

Indicatore 37.1: i minori non accompagnati ricevono capi di vestiario il prima possibile.

- **Altre osservazioni:** entro poche ore dall'assegnazione a una struttura di accoglienza, i minori non accompagnati devono indossare perlomeno indumenti essenziali (provvisori) che permettano loro di muoversi liberamente in tutte le aree accessibili (sia all'interno sia all'esterno) a loro dedicate.

Indicatore 37.2: i minori non accompagnati possiedono biancheria intima sufficiente per una settimana senza essere costretti a fare il bucato.

- **Altre osservazioni:** quanto sopra va inteso nel senso che i minori non accompagnati debbano possedere almeno otto completi di biancheria intima.

Indicatore 37.3: i minori non accompagnati possiedono almeno una quantità minima di indumenti.

- **Altre osservazioni:** quanto sopra va inteso nel senso che i minori non accompagnati debbano avere almeno cinque articoli di vestiario per la parte alta del corpo (ad esempio, magliette, camicie da uomo o da donna), almeno tre articoli per la parte bassa (pantaloni, gonna, pantaloncini), almeno tre articoli quali felpe, maglie o giacche e due cambi di indumenti per la notte.

Indicatore 37.4: i minori non accompagnati possiedono almeno due diverse paia di scarpe.

- **Altre osservazioni:** potrebbe trattarsi, ad esempio, di un paio di scarpe da utilizzare in casa e di un paio da utilizzare per uscire.

⁽²⁷⁾ Cfr. Organizzazione mondiale della sanità, [How much water is needed in emergencies?](#) 2013.

Indicatore 37.5: se alcuni indumenti non sono più utilizzabili a causa della normale usura, è prevista una procedura standard per ottenere in cambio un altro capo di abbigliamento.

Indicatore 37.6: i minori non accompagnati con neonati o bambini piccoli dispongono di vestiti sufficienti per i figli per una settimana senza aver bisogno di fare il bucato.

Buone prassi relative alla fornitura di un quantitativo sufficiente di indumenti

È considerata buona prassi:

- ✓ astenersi dal fornire ai minori non accompagnati indumenti che assomiglino a uniformi (nel caso in cui i capi di vestiario siano forniti in natura), in modo da evitare stigmatizzazioni;
- ✓ creare una «punto di raccolta di indumenti usati» e mantenere i contatti con ONG (umanitarie) allo scopo di raccogliere e distribuire abiti di seconda mano;
- ✓ consentire ai minori non accompagnati di acquistare abiti per se stessi nel contesto dell'apprendimento sull'economia.

NORMA 38: garantire che i minori non accompagnati possiedano indumenti adeguati.

Indicatore 38.1: l'abbigliamento è ragionevolmente adatto ai minori non accompagnati in termini di taglia.

- **Altre osservazioni:** ciò significa anche che deve esistere un metodo standardizzato per consentire ai minori non accompagnati di ricevere nuovi indumenti nel momento in cui gli abiti vecchi diventano piccoli.

Indicatore 38.2: gli indumenti sono in condizioni ragionevolmente buone e adeguati per le norme prevalenti nella società ospitante e per le aspettative culturali dei minori.

- **Altre osservazioni:** gli articoli di abbigliamento (ad eccezione della biancheria intima) non è necessario che siano nuovi, ma devono essere in buono stato.

Indicatore 38.3: sono messi a disposizione indumenti adatti alla stagione.

- **Altre osservazioni:** ciò significa, ad esempio, che i minori non accompagnati dovrebbero possedere una giacca o un cappotto invernali, dei guanti, un cappello invernale, un berretto, una sciarpa invernale e calzature invernali, se necessario.

Indicatore 38.4: sono forniti capi di abbigliamento sufficienti per la partecipazione a gite scolastiche e ad attività extrascolastiche.

Buone prassi relative alla fornitura di indumenti adeguati

È considerata buona prassi:

- ✓ offrire alle ragazze, su richiesta, almeno un ulteriore velo tra gli indumenti loro forniti.

NORMA 39: garantire che i minori non accompagnati abbiano accesso a prodotti per l'igiene personale sufficienti e adeguati.

Indicatore 39.1: è presente un elenco che specifica il tipo e la quantità di prodotti per l'igiene personale che i minori hanno diritto a ricevere, in base all'età e al genere.

- **Altre osservazioni:** il contenuto dell'elenco è chiaramente comunicato ai minori non accompagnati.

Indicatore 39.2: sono a disposizione dei minori i prodotti per l'igiene personale necessari, che possono essere regolarmente distribuiti in natura a ciascun minore o essere acquistati direttamente dai minori grazie al sussidio per le spese giornaliere.

- **Altre osservazioni:** per mantenere la pulizia e l'igiene personali e prevenire la comparsa di malattie infettive, dovrebbero essere messi a disposizione dei minori prodotti igienici di base quali, ad esempio: spazzolino, dentifricio, carta igienica, sapone, shampoo, rasoio/schiuma da barba e assorbenti igienici. Per i minori con neonati, dovrebbero essere inclusi i pannolini e altri prodotti per l'igiene necessari alla cura dei neonati.

NORMA 40: garantire che i minori non accompagnati abbiano accesso ad altri prodotti non alimentari essenziali

Indicatore 40.1: sono forniti asciugamani e biancheria da letto in numero sufficiente.

- **Altre osservazioni:** se i minori non accompagnati sono responsabili di provvedere da soli al lavaggio della biancheria da letto, sono previsti almeno due set di biancheria.

Indicatore 40.2: se i minori non accompagnati devono fare il bucato, è messo a loro disposizione un detersivo in polvere.

Indicatore 40.3: esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze di accoglienza particolari.

- **Altre osservazioni:** ad esempio, i minori non accompagnati con disabilità fisiche o in convalescenza dopo un infortunio o un trattamento medico possono ricevere stampelle, una sedia a rotelle o altre apparecchiature mediche se queste non possono essere ottenute altrove (da altri servizi come il sistema sanitario pubblico). I minori non accompagnati che necessitano di correzione della vista dovrebbero avere accesso a occhiali o lenti a contatto. I minori non accompagnati con neonati hanno accesso a una carrozzina funzionante. I bambini piccoli hanno accesso a giocattoli in buono stato e adatti alla loro età.

Buone prassi relative alla garanzia di accesso ad altri prodotti non alimentari essenziali

È considerata buona prassi:

- ✓ fornire ai minori più grandi accesso a un ferro da stiro e ad un asciugacapelli, se necessario.

NORMA 41: garantire che i minori non accompagnati che sono iscritti a scuola o seguono altre modalità d'istruzione ricevano indumenti adeguati e il materiale scolastico necessario per poter partecipare pienamente a tutte le attività scolastiche.

Indicatore 41.1: i minori non accompagnati che frequentano la scuola o seguono altre modalità d'istruzione ricevono indumenti adatti per le attività scolastiche.

- **Altre osservazioni:** tra questi si annoverano l'uniforme, se obbligatoria, oltre che abbigliamento e scarpe sportive.

Indicatore 41.2: i minori non accompagnati che frequentano la scuola o seguono altre modalità d'istruzione ricevono gratuitamente una cartella (zainetto o altro) e tutto il materiale scolastico richiesto dalla scuola.

- **Altre osservazioni:** oltre ai libri di testo e ad altri articoli richiesti nell'ambito del programma di studio ordinario, per «materiale scolastico» si potrebbero anche intendere gli articoli necessari per la formazione professionale.

Indicatore 41.3: sono forniti capi di abbigliamento sufficienti per la partecipazione a gite scolastiche e ad attività extrascolastiche.

8.3 Sussidio per le spese giornaliere

NORMA 42: garantire che sia fornito un sussidio adeguato per le spese giornaliere.

Indicatore 42.1: è disponibile una chiara definizione dell'ambito di applicazione del sussidio per le spese giornaliere.

Indicatore 42.2: il metodo per il calcolo del sussidio per le spese giornaliere è chiaramente determinato.

- **Altre osservazioni:** «determinato» significa che sono descritti gli elementi presi in considerazione per calcolare l'importo del sussidio per le spese giornaliere e, per ciascuno di essi, i fattori considerati per determinare l'importo.

Indicatore 42.3: il sussidio per le spese giornaliere è concesso «a completa disposizione» («denaro per le piccole spese»).

- **Altre osservazioni:** il sussidio per le spese giornaliere «a completa disposizione» non può mai essere fornito in natura. L'importo effettivo dovrebbe essere calcolato in funzione del contesto nazionale. Si dovrebbe tener conto dei bisogni di ordine superiore che vanno oltre i bisogni essenziali, tra cui prodotti o servizi scelti dall'individuo (ad esempio, attività culturali, dolci, giochi, uscite).

- *Le modalità di erogazione del denaro ai minori non accompagnati dovrebbero essere valutate caso per caso, tenendo conto delle esigenze di supervisione e aiuto dei minori non accompagnati per spendere o risparmiare il denaro a loro disposizione per le piccole spese (cfr. il capitolo 4. Assistenza giornaliera).*

Indicatore 42.4: l'importo del sussidio per le spese giornaliera tiene anche conto, come minimo, delle seguenti spese, se non già fornite in natura: comunicazione e informazione, materiale scolastico, cura del corpo e igiene personale, attività ricreative e spese di trasporto se necessarie per accedere alle strutture sanitarie e sottoporsi a trattamenti medici, procedura d'asilo e assistenza legale nonché istruzione per i minori iscritti a una scuola o seguiti con altre modalità d'istruzione.

- **Altre osservazioni:** *per quanto riguarda la fornitura in natura di materiale scolastico e di prodotti per la cura del corpo e l'igiene personale si vedano le norme 39 e 41 e il capitolo 6. Assistenza sanitaria, norma 29).*

Indicatore 42.5: il sussidio per le spese giornaliera viene erogato regolarmente, almeno una volta al mese.

- **Altre osservazioni:** *la regolarità del sussidio dovrebbe essere determinata in base allo scopo (se specificato), all'importo e alla forma scelta per erogare il sussidio. Dovrebbe sempre essere garantita la trasparenza.*

Buone prassi relative all'erogazione del sussidio per le spese giornaliera

È considerata buona prassi:

- ✓ tener conto della situazione individuale dei minori non accompagnati (ad esempio, età/composizione del nucleo familiare) al momento del calcolo dell'importo del sussidio erogato per le spese giornaliera;
- ✓ erogare il sussidio per le spese giornaliera in anticipo rispetto al periodo di riferimento;
- ✓ concedere un sussidio per le spese giornaliera pari all'importo erogato ai minori nei servizi ordinari;
- ✓ fornire i sussidi per le spese giornaliera su un bancomat, per evitare grandi quantità di denaro contante.

9. Alloggio

Osservazioni introduttive

La presente sezione è articolata in varie sottosezioni, che trattano i seguenti aspetti relativi all'alloggio:

- ubicazione;
- infrastruttura dell'alloggio;
- sicurezza dell'alloggio;
- spazi comuni;
- igiene;
- manutenzione;
- apparecchiature per le comunicazioni e servizi di comunicazione.

Ciascuna di queste sottosezioni prende in esame alcune caratteristiche fondamentali degli alloggi, che si integrano a vicenda.

Gli Stati UE+ sono liberi di scegliere il tipo di alloggio offerto ai minori non accompagnati, purché siano tenute in considerazione le loro esigenze di accoglienza particolari. Le diverse soluzioni spaziano dai centri di accoglienza alle soluzioni alternative, tra cui l'affidamento, gli alloggi privati, gli appartamenti o altri locali adatti all'alloggio dei minori ⁽²⁸⁾.

Al tempo stesso, dalle prassi in uso negli Stati UE+ è evidente il ricorso a tipi diversi di alloggio, a seconda della fase in cui si trova la procedura d'asilo, compresi, ad esempio, i centri di transito, i centri di prima accoglienza o di accoglienza iniziale, o strutture specifiche per richiedenti protezione internazionale soggetti alla procedura di Dublino. Di conseguenza, la funzionalità degli alloggi potrebbe variare a seconda della durata della permanenza dei richiedenti protezione internazionale. L'applicabilità di talune norme e indicatori menzionati nella presente sezione può quindi dipendere dal tipo di alloggio scelto e dal suo scopo (ad esempio, soggiorno di lungo o di breve periodo dei minori non accompagnati). Se una norma si applica esclusivamente a una determinata tipologia di alloggio, questa circostanza sarà specificata.

Riferimenti giuridici — Alloggio

- Articolo 17 RCD: disposizioni generali relative alle condizioni materiali di accoglienza e all'assistenza sanitaria
- Articolo 18, paragrafo 1 RCD: modalità relative alle condizioni materiali di accoglienza

9.1 Ubicazione

Osservazioni introduttive

Le norme e gli indicatori inseriti in questa sezione riguardano l'ubicazione degli alloggi rispetto all'ambiente circostante. L'ubicazione dell'alloggio può influenzare enormemente altri aspetti del sistema di accoglienza, tra cui l'accessibilità dei servizi pertinenti (ad esempio, servizi d'istruzione, servizi sanitari, assistenza legale o servizi correlati alle diverse fasi della procedura di asilo), ed ha un'influenza ancora maggiore sulle opportunità e le prospettive d'integrazione. Pertanto, le norme e gli indicatori inclusi in questa sezione sono strettamente correlati a quelli delle sezioni successive. Ciò significa che la scelta concernente l'ubicazione dell'alloggio andrebbe fatta tenendo in debita considerazione gli altri aspetti delle condizioni di accoglienza trattati nelle varie sezioni del presente documento.

Al tempo stesso, la definizione di alcuni degli indicatori utilizzati nella presente sezione (ad esempio, sulla base della valutazione del livello di maturità: cosa costituisce una «distanza ragionevolmente percorribile a piedi», una «durata adeguata dello spostamento» o la «regolarità del trasporto organizzato») dipende dal tipo di servizio cui si intende accedere e dalla frequenza della necessità di accedervi. Si pensi, ad esempio, ai minori non accompagnati che devono recarsi a scuola: l'accesso alla scuola deve essere possibile quotidianamente e la durata dello spostamento dovrebbe essere breve. Al tempo stesso, la durata dello spostamento per facilitare la partecipazione del richiedente protezione

⁽²⁸⁾ Cfr. Rete europea degli istituti di tutela (ENGI), *Alternative Family Care (Alfaca)*.

internazionale al colloquio personale potrebbe essere maggiore, soprattutto se il trasporto è messo a disposizione dall'autorità competente.

Si intende, in genere, che le strutture di accoglienza siano situate in zone designate a scopo residenziale.

Norme e indicatori

NORMA 43: *garantire l'accesso geografico efficace ai servizi pertinenti quali i servizi pubblici, la scuola, l'assistenza sanitaria, l'assistenza sociale e legale, la presenza di un negozio per l'acquisto di prodotti di uso quotidiano, di una lavanderia e di attività di svago.*

Indicatore 43.1: esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** *ad esempio, i minori non accompagnati a mobilità sostanzialmente ridotta non dovrebbero essere costretti ad accedere ai servizi pertinenti a piedi. Anche l'età e la maturità dei minori non accompagnati sono fattori di cui tenere conto. In questi casi dovrebbero essere disponibili soluzioni alternative.*

Indicatori alternativi relativi all'accessibilità geografica:

Indicatore 43.1 a): i servizi pertinenti sono forniti all'interno dell'alloggio; **OPPURE**

Indicatore 43.1 b): la struttura è situata a una distanza dai servizi pertinenti ragionevolmente percorribile a piedi e l'infrastruttura disponibile è sicura per i pedoni; **OPPURE**

- **Altre osservazioni:** *questo indicatore dovrebbe essere sviluppato in relazione a una distanza massima specifica, tenendo conto del contesto nazionale e dell'ambiente circostante, ad esempio se è disponibile un percorso pedonale, se la zona è piena di saliscendi ecc.: si prevede di solito una distanza massima di 3 km per raggiungere i servizi pubblici e di 2 km per raggiungere le strutture sanitarie e la scuola.*

Indicatore 43.1 c): i servizi pertinenti sono accessibili tramite mezzi pubblici e la durata dello spostamento è ragionevole.

- **Altre osservazioni:** *l'adeguatezza della durata del viaggio è valutata in relazione al tipo di servizio e alla regolarità con cui i minori non accompagnati devono accedervi (ad esempio, il tempo necessario ai minori non accompagnati per recarsi a scuola con i mezzi pubblici, il tempo necessario per recarsi al colloquio personale). Si dovrebbe inoltre tener conto della regolarità del trasporto pubblico stesso, per consentire ai minori non accompagnati di usufruire efficacemente del servizio con un biglietto di andata e ritorno sicuro. L'accessibilità tramite trasporto pubblico andrebbe intesa come rimborso delle spese di trasporto o possibilità di utilizzare gratuitamente i mezzi pubblici in caso di necessità, perlomeno per accedere ai seguenti servizi: assistenza sanitaria e trattamenti medici, procedura di asilo e assistenza legale, istruzione per i minori non accompagnati iscritti a scuola e a corsi di formazione professionale.*

OPPURE

Indicatore 43.1 d): i servizi pertinenti sono accessibili tramite servizi di trasporto organizzati messi a disposizione dagli Stati UE+.

- **Altre osservazioni:** *la fornitura dei servizi di trasporto andrebbe chiarita specificando la regolarità dei mezzi di trasporto messi a disposizione dagli Stati UE+.*

Buone prassi nella scelta dell'ubicazione dell'alloggio.

È considerata buona prassi:

- ✓ scegliere l'ubicazione dell'alloggio con l'obiettivo di ospitare i minori non accompagnati nel lungo termine in modo da permettere l'interazione tra questi ultimi e la popolazione locale, così da evitare problemi di emarginazione e favorire l'integrazione sul lungo periodo;
- ✓ limitare la durata dello spostamento (di andata) tramite mezzi pubblici a un massimo di 45 minuti per l'istruzione scolastica o la formazione professionale;
- ✓ coinvolgere gli abitanti del posto nella scelta dell'ubicazione degli alloggi.

9.2 Infrastruttura

Osservazioni introduttive

Per le norme e gli indicatori elencati in questa sezione si applicano le seguenti definizioni:

- «stanza (o camera da letto)»: una stanza separata, delimitata da quattro pareti, con una porta che si possa chiudere, una finestra che si possa aprire e un soffitto. Nei centri di accoglienza o in altri alloggi collettivi, le «camere da letto» dovrebbero sempre essere stanze che possono essere chiuse a chiave e alle quali il personale può accedere;
- «familiari»: gli individui definiti conformemente all'articolo 2, lettera c) della RCD.

Norme e indicatori

NORMA 44: negli alloggi collettivi, garantire che le camere da letto abbiano uno spazio sufficiente.

Indicatore 44.1: per ogni minore non accompagnato è messo a disposizione uno spazio minimo di 4 m² a testa.

- **Altre osservazioni:** questo indicatore può essere ulteriormente precisato nei casi in cui la stanza ospiti minori non accompagnati che non abbiano tra loro legami familiari o di parentela. Si potrebbe tener conto anche dell'età, ad esempio quando si alloggia una madre minore con i figli piccoli. Si potrebbe fare riferimento alla legislazione nazionale che definisce lo spazio vitale minimo per individuo, se presente.

Indicatore 44.2: per quanto riguarda lo spazio minimo di 4 m² a persona, è garantita un'altezza minima della stanza di 2,10 m.

Indicatore 44.3: nella camera da letto vi è spazio sufficiente per sistemare un letto e un armadio.

NORMA 45: garantire il rispetto della vita privata e la sicurezza dei minori negli alloggi collettivi.

Indicatore 45.1: una camera da letto può ospitare al massimo quattro minori.

Indicatore 45.2: esistono camere da letto separate per singoli minori non accompagnati di sesso maschile e femminile e l'accesso alle camere non è consentito ai minori dell'altro sesso.

Indicatore 45.3: la restrizione dell'accesso dovrebbe essere garantita mediante strutture separate da quelle degli adulti.

- **Altre osservazioni:** gli adulti possono visitare le unità che ospitano i minori non accompagnati durante le ore di visita, se la visita è precedentemente concordata con il personale e i minori non accompagnati interessati.

Indicatore 45.4: è prevista ed è a disposizione dei minori non accompagnati, al bisogno, una stanza (all'interno o all'esterno dell'edificio) che offra un ambiente privato per gli incontri con un rappresentante, un legale, un assistente sociale o altre figure pertinenti.

Buone prassi relative alla privacy dei minori non accompagnati

È considerata buona prassi:

- ✓ la presenza di un passaggio minimo di almeno 90 cm tra i letti, per garantire il rispetto della privacy;
- ✓ fornire ai minori una chiave personale per la loro stanza da letto. Ciò rafforza la sicurezza per i minori che potrebbero essere maggiormente a rischio di violenza di genere, fatte salve le considerazioni di sicurezza della struttura di accoglienza.

NORMA 46: garantire che l'alloggio sia arredato adeguatamente.

Indicatore 46.1: in ciascuna camera da letto l'arredamento comprende almeno quanto segue:

46.1.1: un letto singolo; E

46.1.2: una scrivania e una sedia a persona o nella camera da letto o negli spazi comuni; E

46.1.3: un armadio che possa essere chiuso a chiave per ciascun minore, sufficientemente grande da poter conservare gli effetti personali (ad esempio, indumenti, denaro o documenti).

Indicatore 46.2: nelle camere da letto condivise l'armadio può essere chiuso a chiave.

Indicatore 46.3: gli spazi comuni/le zone giorno dovrebbero essere arredati in modo semplice e a misura di minore, con un numero sufficiente di tavoli, sedie, divani e poltrone. Dovrebbe esserci un soggiorno comune.

Indicatore 46.4: nelle strutture in cui i minori non accompagnati cucinano autonomamente, nelle cucine sono presenti e accessibili tutti i seguenti elementi:

46.4.1: una capienza pro capite sufficiente in frigorifero; E

46.4.2: uno spazio sui ripiani sufficiente a testa; E

46.4.3: un accesso minimo ai fornelli a testa; E

46.4.4: un numero minimo di piatti, tazze, utensili da cucina e posate a testa.

- **Altre osservazioni:** la capienza sufficiente del frigorifero potrebbe essere ulteriormente chiarita specificando il numero di litri o di ripiani a disposizione di ciascun ospite.

Indicatore 46.5: nelle strutture in cui sono forniti servizi di ristorazione, i minori non accompagnati devono poter accedere, sotto supervisione, alla formazione per la preparazione degli alimenti e nelle cucine sono presenti e accessibili i seguenti elementi:

46.5.1: un'adeguata capacità di refrigerazione, forno/stufa e scaffale; E

46.5.2: un numero sufficiente di piatti, tazze, utensili da cucina e posate.

NORMA 47: garantire un'infrastruttura sanitaria sufficiente, adeguata e funzionante nella struttura alloggiativa.

Indicatore 47.1: tutti i minori dovrebbero disporre di un accesso sicuro ed efficace a una doccia/un bagno, un lavandino con acqua calda e fredda e un servizio igienico funzionale che possa essere chiuso a chiave e possa essere aperto dall'esterno dal personale.

Indicatore 47.2: è disponibile almeno un bagno funzionante e dotato di serratura ogni otto minori, accessibile tutti i giorni 24 ore su 24.

Indicatore 47.3: sono presenti almeno una doccia o un bagno funzionanti con acqua calda e fredda ogni otto minori.

- **Altre osservazioni:** la proporzione doccia/numero di minori può essere modificata se l'accessibilità è garantita per periodi più lunghi nell'arco della giornata.

Indicatore 47.4: è accessibile almeno un lavandino funzionante con acqua calda e fredda ogni dieci minori, tutti i giorni, 24 ore al giorno.

Indicatore 47.5: se sono presenti più docce nello stesso bagno è garantita la presenza di pareti divisorie.

Indicatore 47.6: sono disponibili servizi igienici, lavandini e docce separati per uomini e donne (con pareti divisorie e contrassegnati da indicazioni chiare), tranne che nelle strutture alloggiative di piccole dimensioni.

- **Altre osservazioni:** potrebbero fare eccezione gli appartamenti, i monolocali e altre strutture alloggiative destinate a ospitare meno di otto persone.

Indicatore 47.7: sono previste disposizioni per garantire che i minori possano accedere alle strutture in modo sicuro e che l'intimità dei minori non accompagnati sia sempre rispettata.

Indicatore 47.8: per i minori non accompagnati è prevista la possibilità di sistemare indumenti e asciugamani in un posto dove non si bagnino mentre fanno la doccia.

Indicatore 47.9: esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** i minori non accompagnati con figli dovrebbero poter accedere senza limiti ai servizi sanitari per prendersi cura di neonati e bambini piccoli.

Buone prassi relative all'infrastruttura sanitaria

È considerata buona prassi:

- ✓ prevedere la presenza di servizi igienici nello stesso edificio nel quale si trovano la camera da letto e gli spazi comuni anziché all'esterno;
- ✓ garantire che ogni doccia sia dotata di serratura e che non vi siano limitazioni di orario;
- ✓ tener conto della sicurezza dei minori collocando gli impianti sanitari in prossimità o a una distanza sicura dalla struttura e dotandoli di un accesso ben illuminato.

NORMA 48: garantire la conformità della struttura alloggiativa alle norme nazionali e locali pertinenti.

Indicatore 48.1: la struttura è stata realizzata nel rispetto delle norme applicabili a livello locale e nazionale.

Indicatore 48.2: la struttura è mantenuta e gestita in conformità con le norme locali e nazionali pertinenti, tenendo conto di tutti i potenziali pericoli.

- **Altre osservazioni:** di seguito sono elencati alcuni esempi utili per monitorare i progressi compiuti verso il raggiungimento degli standard adeguati per un centro di accoglienza: nella struttura è presente e visibile in qualsiasi momento un piano di evacuazione del centro di accoglienza; tutte le vie di fuga sono sgombre da ostacoli; gli estintori sono accessibili.

Indicatore 48.3: le camere da letto e gli spazi comuni/le zone giorno della struttura sono adeguatamente areati e illuminati con luce naturale; sono disponibili tende e/o tapparelle per oscurare un ambiente, al bisogno.

Indicatore 48.4: in tutti gli spazi della struttura è disponibile un adeguato sistema di regolazione della temperatura.

- **Altre osservazioni:** l'intervallo di temperatura adeguato è stabilito in base alle condizioni climatiche presenti nella località e alle norme generali applicate a tutta la popolazione. La temperatura minima interna in inverno deve essere di 18 gradi e in estate la temperatura massima interna deve essere di 28 gradi.

Indicatore 48.5: le camere da letto e gli spazi comuni sono protetti da eccessivi rumori ambientali.

- **Altre osservazioni:** l'inquinamento acustico potrebbe essere causato, ad esempio, da macchinari, aeroplani, treni ecc.

NORMA 49: garantire che l'infrastruttura interna ed esterna dell'alloggio destinato a ospitare i minori non accompagnati a mobilità ridotta sia adattata alle loro esigenze.

Indicatori alternativi per garantire infrastrutture interne ed esterne adeguate a esigenze particolari:

Indicatore 49.1: la struttura è situata:

49.1 a): al pianterreno; **OPPURE**

49.1 b): è presente un ascensore adattato all'uso da parte di persone a mobilità ridotta; **OPPURE**

49.1 c): il numero di scale non supera una determinata soglia massima, in base alla gravità del problema di mobilità.

Indicatore 49.2: gli accessi esterni, tra cui strade e vialetti, hanno una superficie compatta e livellata.

Indicatore 49.3: l'ingresso è progettato per consentire l'accesso ai minori non accompagnati con difficoltà motorie.

Indicatore 49.4: all'interno della struttura le porte e i corridoi hanno una larghezza sufficiente a consentire il passaggio di una persona su sedia a rotelle.

Indicatore 49.5: nelle stanze e negli spazi utilizzati dai minori non accompagnati a mobilità ridotta sono disponibili maniglioni di sostegno.

Indicatore 49.6: sono disponibili servizi sanitari adattati compresi, ad esempio, una cabina doccia priva di barriere architettoniche, maniglioni di sostegno, lavandini e WC posizionati a un'altezza adeguata per le persone su sedia a rotelle nonché bagni e servizi igienici con uno spazio sufficiente per le sedie a rotelle.

9.3 Sicurezza

Osservazioni introduttive

Dovrebbe essere garantita una sicurezza adeguata della struttura e degli impianti, della mobilia e delle apparecchiature, in linea con le disposizioni legislative e le normative nazionali applicabili e con l'obiettivo generale di garantire un ambiente di vita sicuro per i minori non accompagnati oltre che per il personale in servizio presso le strutture alloggiative.

Norme e indicatori

NORMA 50: garantire misure di sicurezza adeguate.

Indicatore 50.1: è condotta periodicamente una valutazione dei rischi della struttura e degli impianti che tenga conto dei fattori sia esterni che interni.

- **Altre osservazioni:** la valutazione del rischio tiene conto dei seguenti fattori: problemi di sicurezza segnalati dai minori non accompagnati, le condizioni e l'ubicazione della struttura, l'atteggiamento della comunità locale, il numero di persone da ospitare, la composizione delle nazionalità tra i residenti della struttura, l'età e il genere, lo stato di famiglia dei minori, la presenza di minori con esigenze particolari nella struttura e gli eventuali problemi verificatisi in passato.

Indicatore 50.2: sono introdotte adeguate misure di sicurezza, in base all'esito della valutazione dei rischi.

- **Altre osservazioni:** tra queste misure si potrebbe prevedere, ad esempio: la costruzione di una recinzione attorno alla struttura per migliorare il controllo dell'accesso, un'illuminazione adeguata nelle zone esterne alla struttura, restrizioni dell'accesso del pubblico ai casi strettamente necessari per la sicurezza dei minori, introduzione nel «regolamento della struttura» di aspetti relativi alla sicurezza.
- Ai minori non accompagnati dovrebbe essere insegnato come utilizzare le coperte ignifughe e gli estintori in caso di incendio.

Indicatore 50.3: l'accesso ai locali è sorvegliato.

- **Altre osservazioni:** quando i locali sono monitorati attraverso un sistema di videosorveglianza, il monitoraggio dovrebbe riguardare solo le zone d'ingresso e gli spazi comuni. Inoltre, i minori non accompagnati dovrebbero essere informati della sua esistenza e finalità.

Indicatore 50.4: la sicurezza antincendio delle strutture è garantita nel rispetto delle leggi nazionali.

- **Altre osservazioni:** potrebbe trattarsi di un piano di salvataggio specifico per la struttura in questione che contempli, ad esempio, la periodicità delle esercitazioni antincendio, il numero e l'ubicazione dei rilevatori di fumo e degli estintori.

Indicatore 50.5: è possibile segnalare in assoluta sicurezza al personale responsabile i problemi di sicurezza (ad esempio, furti, violenze, minacce, atti di ostilità da parte della comunità esterna).

- **Altre osservazioni:** i minori non accompagnati dovrebbero essere informati dell'esistenza di una linea di segnalazione cui rivolgersi in caso di problemi di sicurezza.

Indicatore 50.6: i numeri per le chiamate di emergenza sono esposti in un luogo visibile ed è disponibile un apparecchio telefonico.

- **Altre osservazioni:** il numero di telefono della struttura (disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7) è esposto in un punto visibile, in modo che i minori non accompagnati possano salvarlo nei propri telefoni o annotarlo, così da poter sempre contattare qualcuno in caso di necessità.

Indicatore 50.7: le misure di sicurezza consentono anche di rilevare e prevenire la violenza sessuale e di genere.

- **Altre osservazioni:** alcune di queste misure consistono nel garantire un'illuminazione adeguata delle diverse zone, nel ridurre la necessità dei minori non accompagnati di camminare da soli in o verso zone isolate, nel limitare l'accesso agli adulti e dotare le porte di serrature ecc.

Indicatore 50.8: sono state messe a punto soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** dovrebbero essere messe a punto misure specifiche per garantire la sicurezza di tutti i minori, soprattutto di quelli con esigenze particolari legate all'età, allo stato di famiglia, al genere, all'identità di genere o all'orientamento sessuale e a problemi di salute fisica o psichica. Dovrebbero inoltre essere state previste soluzioni specifiche per garantire la sicurezza delle vittime della tratta di esseri umani, della violenza sessuale e di genere, della tortura e di altre forme di violenza psicologica e fisica (cfr. il capitolo 3. Assegnazione, norma 15: (Ri)assegnazione dei minori per rispondere alle loro esigenze particolari).

Indicatore 50.9: la fornitura di uno spazio protetto sgombro da pericoli per far giocare i minori non accompagnati.

Buone prassi relative alle misure di sicurezza

È considerata buona prassi:

- ✓ mettere a disposizione spazi in cui gruppi specifici di persone possano dar voce in privato alle proprie preoccupazioni relative alla sicurezza, per incoraggiare la denuncia delle violenze;
- ✓ utilizzare un sistema per la registrazione o l'archiviazione di problemi relativi alla sicurezza.

9.4 Spazi comuni

Osservazioni introduttive

Nella presente guida l'espressione «spazi comuni» si riferisce a un ambiente in cui i minori non accompagnati consumano i pasti e trascorrono il tempo libero. Le dimensioni e l'allestimento degli spazi comuni, oltre che la loro funzionalità, dipendono dal tipo di struttura in cui sono ospitati i minori non accompagnati. Gli spazi comuni per i minori non accompagnati dovrebbero essere arredati in modo consoni alla loro età. Ciò dovrebbe includere la fornitura di comodi posti a sedere (sofà e poltrone) che dovrebbero inoltre essere ignifughi. Inoltre, l'arredamento generale deve includere, ad esempio, tappeti, cuscini, piante e tende. Per «spazi comuni» potrebbero quindi intendersi una o più stanze a disposizione dei minori non accompagnati.

Nelle strutture alloggiative di grandi dimensioni, l'espressione «spazi comuni» potrebbe essere riferita a più stanze diverse, tutte multifunzionali, ossia utilizzate per consumare i pasti, per lo svago o per partecipare ad altre attività collettive (ad esempio, compiti per casa, corsi di lingua, sessioni informative). Al contrario, le strutture di dimensioni più limitate potrebbero essere dotate di un'unica stanza multifunzionale, da utilizzare come sala da pranzo/soggiorno o come stanza riservata allo studio o alle attività ricreative, a seconda della necessità e dell'orario. Ciò in considerazione dell'importante correlazione che sussiste tra la possibilità per i minori non accompagnati di svolgere un'attività ricreativa e il loro benessere psichico. L'esistenza di uno spazio per le attività del tempo libero o la possibilità che i minori non accompagnati partecipino ad attività collettive (ad esempio, giochi al coperto, faccende domestiche, corsi di lingue, sessioni informative di gruppo o attività sportive) è fondamentale in quanto contribuisce a strutturare maggiormente la loro giornata e può quindi servire per ridurre le tensioni derivanti dal trascorrere troppo tempo senza avere nulla da fare.

Norme e indicatori

NORMA 51: garantire che i minori non accompagnati abbiano a disposizione uno spazio adeguato dove consumare i pasti.

Indicatore 51.1: tutti i minori hanno la possibilità di consumare i pasti in uno spazio appositamente destinato allo scopo.

- **Altre osservazioni:** tutti i minori non accompagnati hanno la possibilità di consumare i pasti in una mensa (nelle strutture di dimensioni maggiori) o in una stanza dotata di un tavolo e di un numero sufficiente di sedie. Il locale adibito alla ristorazione potrebbe avere anche altre funzioni, purché sia lasciato libero per la consumazione dei pasti in determinati orari.

NORMA 52: garantire che i minori non accompagnati abbiano a disposizione uno spazio adeguato per le attività ricreative e di gruppo.

Indicatore 52.1: nella struttura, o nelle sue immediate vicinanze all'interno di uno spazio pubblico, è disponibile un'area idonea allo svolgimento di attività ricreative.

- **Altre osservazioni:** nell'allestire le sale adibite alle attività ricreative negli alloggi collettivi (ad esempio per gli spogliatoi) occorre tenere conto del genere, dell'età e del contesto culturale dei minori non accompagnati. Se possibile, si potrebbero prevedere stanze separate oppure orari in cui le stanze destinate alle attività ricreative possono essere utilizzate.

Indicatore 52.2: se le attività di gruppo sono organizzate da uno Stato UE+, è disponibile uno spazio adeguato e sufficiente, ad esempio una stanza separata.

- **Altre osservazioni:** l'espressione «attività di gruppo» si riferisce, ad esempio, a corsi di lingua, sessioni informative di gruppo, attività sportive ecc.

Indicatore 52.3: esiste una sala/una zona sicura nella quale i minori non accompagnati possono giocare e svolgere attività all'aperto nella struttura stessa.

Indicatore 52.4 a): un minimo di attività ricreative si trova a una distanza ragionevolmente percorribile a piedi e in condizioni di sicurezza; **E**

Indicatore 52.4 b): nelle strutture collettive è disponibile un numero minimo di attività ricreative adatte all'età dei minori all'interno della struttura alloggiativa; **E**

Indicatore 52.4 c): le attività aggiuntive sono accessibili tramite mezzi pubblici o attraverso i servizi di trasporto organizzati forniti dallo Stato UE+.

Indicatore 52.5 a): i minori non accompagnati di età compresa tra 0 e 12 anni hanno accesso *quotidiano* a parchi e stanze giochi adeguati alla loro età; **E**

Indicatore 52.5 b): i minori non accompagnati dai 13 ai 17 anni hanno accesso *settimanale* a strutture sportive al coperto e all'aperto.

Buone prassi per quanto riguarda gli spazi comuni

È considerata buona prassi:

- ✓ predisporre una sala separata da adibire allo studio oppure, in una sala multifunzionale, stabilire determinati orari in cui si possono svolgere i compiti per casa in tranquillità.

9.5 Igiene

Osservazioni introduttive

Il termine «igiene» si riferisce all'insieme delle attività svolte per tenere gli spazi liberi da sporcizia, infezioni, malattie ecc. attraverso la pulizia e la rimozione dei rifiuti. Di conseguenza, il termine «pulito» indica l'assenza di organismi nocivi, microbi, germi e altri pericoli. Le norme igieniche applicabili descritte nella presente sezione valgono per l'intera struttura, vale a dire sia per le stanze private e gli spazi comuni situati al suo interno sia per gli spazi esterni (se presenti). A seconda del contesto nazionale, l'elaborazione e il controllo dell'applicazione di tali norme potrebbero essere demandati ad altre autorità pertinenti (per esempio, i servizi di igiene pubblica).

Nelle strutture di maggiori dimensioni l'espressione «stanze private» si riferisce esclusivamente alle camere da letto, mentre tutte le altre stanze rientrano nella categoria di spazio comune. Le norme igieniche, tuttavia, differiscono a seconda dei tipi di spazio comune, ad esempio cucina, servizi igienici e altre stanze quali gli uffici e i locali adibiti alle attività ricreative. Nelle strutture di dimensioni inferiori, invece, anche la cucina, il bagno e le altre stanze dovrebbero essere considerate «stanze private».

Se il mantenimento di adeguate norme igieniche rientra nell'insieme delle competenze delle autorità preposte negli SM, anche i minori non accompagnati possono essere coinvolti in questa attività in funzione dell'età e del loro grado di sviluppo. A livello pratico, i minori non accompagnati tendono ad assumersi la responsabilità della pulizia degli spazi privati. Inoltre, a seconda della legislazione/normativa nazionale, la pulizia di altre aree potrebbe

essere svolta dai minori come compito educativo, tenendo conto dell'età dei minori non accompagnati. Il personale della struttura dovrebbe fornire consigli e supervisionare la pulizia. In alcuni casi queste attività potrebbero essere retribuite come piccole incombenze assegnate all'interno dell'alloggio collettivo. In tale evenienza la pulizia dovrebbe essere supervisionata dall'organismo responsabile o da un'impresa di pulizie specializzata.

Nel regolamento della struttura dovrebbe essere inserita una descrizione dettagliata delle responsabilità relative alla pulizia dell'alloggio.

Norme e indicatori

NORMA 53: garantire la pulizia degli spazi privati e comuni.

Indicatore 53.1: la struttura alloggiativa dispone di un programma degli interventi di pulizia.

- **Altre osservazioni:** per ciascuno spazio sono menzionati la frequenza delle pulizie e il dettaglio degli interventi.

Indicatore 53.2: lo stato di pulizia degli spazi privati e comuni della struttura è verificato periodicamente.

- **Altre osservazioni:** le verifiche tengono conto delle esigenze dei minori non accompagnati in termini di rispetto della privacy.

Indicatore 53.3: la pulizia dei locali è verificata quando i residenti si spostano in un'altra stanza o in una diversa struttura alloggiativa.

Indicatore 53.4: se i minori non accompagnati partecipano alle pulizie (come compito educativo) è importante che i membri del personale tengano conto della loro età e del loro grado di sviluppo e forniscano il livello di sostegno necessario. Essi devono inoltre avere accesso ai prodotti e al materiale di pulizia nonché ai dispositivi di protezione quali guanti e maschere.

NORMA 54: garantire la corretta manutenzione della cucina e dei servizi igienici.

Indicatore 54.1: la pulizia dei locali è conforme ai regolamenti e alle normative locali e nazionali.

- **Altre osservazioni:** tali regolamenti potrebbero, ad esempio, riferirsi alla regolarità della pulizia, in modo da evitare di attirare roditori e parassiti.

Indicatore 54.2: i locali vengono puliti perlomeno quotidianamente (nei centri di accoglienza) o più di una volta al giorno se necessario.

Indicatore 54.3: è effettuata regolarmente una pulizia straordinaria dei locali.

- **Altre osservazioni:** nei centri di accoglienza gli interventi di pulizia straordinaria dovrebbero essere effettuati almeno quattro volte all'anno. Le norme in materia di pulizia delle cucine utilizzate dai minori non accompagnati sono diverse da quelle previste per le cucine professionali.

Buone prassi relative alla pulizia delle strutture

È considerata buona prassi:

- ✓ introdurre un programma di pulizia scritto in modo visibile e verificabile dai minori;
- ✓ che i membri del personale controllino attivamente che i compiti di pulizia siano stati portati a termine.

NORMA 55: garantire che i minori non accompagnati possano fare il bucato o portare in lavanderia i propri indumenti con regolarità.

Indicatore 55.1: se la biancheria da letto è fornita e lavata dalla struttura di accoglienza, dovrebbe essere lavata almeno ogni due settimane.

Indicatori alternativi:

Indicatore 55.1 a): i minori non accompagnati dovrebbero poter fare il bucato (compresi gli asciugamani) almeno una volta a settimana, per proprio conto o con la necessaria supervisione; **OPPURE**

- **Altre osservazioni:** questo indicatore potrebbe essere chiarito nel contesto nazionale, specificando il numero di lavatrici e di asciugatrici disponibili per un determinato numero di persone.

Indicatore 55.1 b): se è disponibile un servizio di lavanderia, quest'ultimo dovrebbe essere adeguatamente accessibile per almeno cinque giorni alla settimana (compreso il fine settimana).

9.6 Manutenzione

Osservazioni introduttive

In questa sezione il termine «manutenzione» andrebbe inteso come «un insieme di attività che sono richieste e svolte per conservare integre per il maggior tempo possibile le condizioni originali dell'alloggio».

Benché la manutenzione della struttura di accoglienza rientri nell'insieme delle competenze delle autorità preposte negli Stati UE+, anche i minori non accompagnati possono essere coinvolti, su base volontaria, in questa attività, ove ciò sia consentito dalle leggi o dalle norme nazionali. In tal caso, l'attività deve essere intesa come compito educativo, tenendo conto dell'età del minore non accompagnato, che dovrebbe essere consigliato e controllato dal personale. In alcuni casi queste attività potrebbero essere retribuite come piccole incombenze assegnate all'interno dell'alloggio collettivo. In tale evenienza l'attività dovrebbe essere supervisionata dall'ente responsabile o da un'impresa specializzata in interventi di manutenzione.

Norme e indicatori

NORMA 56: garantire la sicurezza e il corretto funzionamento delle strutture alloggiative tramite interventi di manutenzione periodici.

Indicatore 56.1: il corretto funzionamento della struttura e dei suoi arredi e apparecchiature è verificato regolarmente.

- **Altre osservazioni:** tali controlli si effettuano almeno una volta all'anno. Per realizzarli può essere utile una lista di controllo.

Indicatore 56.2: i minori non accompagnati hanno la possibilità di segnalare la necessità di interventi di manutenzione e riparazione.

Indicatore 56.3: le riparazioni e le sostituzioni necessarie all'interno della struttura sono effettuate tempestivamente e con la dovuta accuratezza.

- **Altre osservazioni:** fatta salva la responsabilità generale per la manutenzione dell'alloggio a carico dell'autorità di accoglienza, determinati compiti di manutenzione potrebbero essere svolti dai minori non accompagnati, sia volontariamente sia come compiti educativi, tenendo conto dell'età del minore, e dovrebbero essere sempre realizzati sotto la guida e la supervisione del personale. L'autorità competente dovrebbe, in ogni caso, occuparsi della supervisione generale.

9.7 Apparecchiature per le comunicazioni e servizi di comunicazione

Osservazioni introduttive

La comunicazione riveste un ruolo importante per i minori non accompagnati per tutta la durata della procedura di accoglienza. Il termine «comunicazione» comprende sia la comunicazione relativa alla procedura per i minori non accompagnati, sia la comunicazione privata, ad esempio con i familiari. È importante sottolineare che un accesso adeguato ai mezzi di comunicazione può contribuire al benessere psichico dei minori non accompagnati aiutando a prevenire l'ansia che deriva dall'assenza di contatti con familiari e amici rimasti nel paese d'origine o di transito o causata dalla difficoltà di comunicare con il rappresentante, le organizzazioni che forniscono assistenza legale o altri servizi pertinenti.

Norme e indicatori

NORMA 57: *garantire che i minori non accompagnati abbiano adeguato accesso a un telefono per mantenere il contatto con la famiglia, effettuare chiamate riguardanti questioni procedurali, legali, mediche e scolastiche.*

Indicatore 57.1: l'accesso a un telefono è garantito perlomeno per chiamare la famiglia, contrattare il rappresentante e per questioni procedurali, legali, mediche o scolastiche.

Indicatore 57.2: i minori non accompagnati hanno accesso quotidiano ad almeno un telefono per struttura.

- **Altre osservazioni:** *il numero di apparecchi telefonici da installare nelle strutture dipende dal numero di minori in essi residenti.*

Indicatore 57.3: i minori non accompagnati possono effettuare chiamate in un ambiente privato, ossia gli altri minori non accompagnati non possono ascoltare la conversazione.

NORMA 58: *garantire che i minori non accompagnati abbiano adeguato accesso ad Internet.*

Indicatore 58.1: presso l'alloggio i minori non accompagnati dispongono quotidianamente e gratuitamente di accesso ad Internet per motivi di scolarizzazione e contatto con la famiglia.

- **Altre osservazioni:** *l'accesso ad Internet e la durata dello stesso dovrebbero essere adeguati all'età dei minori e regolamentati dal personale. L'accesso ad Internet nella struttura può essere facilitato tramite la disponibilità di una rete wireless (wi-fi) per i minori non accompagnati dotati di dispositivi di comunicazione propri (ad esempio, smartphone) e di un adeguato numero di computer per un determinato numero di persone.*

NORMA 59: *garantire ai minori non accompagnati la possibilità di caricare i propri dispositivi di comunicazione.*

Indicatore 59.1: è presente e accessibile per ogni minore almeno una presa per caricare dispositivi elettronici.

- **Altre osservazioni:** *al fine di evitare conflitti per la presa di corrente, ogni sala dovrebbe disporre di prese multiple.*

Buone prassi relative all'agevolazione dell'accesso ad apparecchiature per le comunicazioni e servizi di comunicazione

È considerata buona prassi:

- ✓ offrire ai minori non accompagnati la possibilità di copiare o stampare gratuitamente documenti utili per la scolarizzazione, la procedura d'asilo o per questioni mediche;
- ✓ facilitare l'accesso a una televisione con canali che trasmettano in almeno due delle lingue più diffuse tra i minori non accompagnati ospitati nella struttura in questione.

Allegato — Tabella riassuntiva

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
1. Informazione, partecipazione e rappresentanza di minori non accompagnati	1.1 Informazione	1. Garantire che i minori non accompagnati ricevano le informazioni pertinenti.	<p>1.1 Le informazioni vanno fornite entro un termine ragionevole non superiore a quindici giorni dopo la presentazione della domanda di protezione internazionale e devono riguardare almeno gli eventuali benefici riconosciuti e gli obblighi da adempiere in riferimento alle condizioni di accoglienza.</p> <p>1.2 Le informazioni dovrebbero essere fornite gratuitamente.</p> <p>1.3 Le informazioni fornite dovrebbero riguardare le domande dei minori non accompagnati o del rappresentante.</p> <p>1.4 Le informazioni riguardano tutti gli aspetti delle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati e come minimo il diritto all'accoglienza, la forma della fornitura delle condizioni materiali di accoglienza (alloggio, vitto, vestiario e sussidio per le spese giornaliere), l'accesso all'assistenza sanitaria, all'istruzione, alle attività ricreative e disposizioni specifiche per i richiedenti protezione internazionale con esigenze particolari, se del caso.</p> <p>1.5 Le informazioni sono fornite in base alle esigenze particolari e alle circostanze specifiche dei minori non accompagnati.</p> <p>1.6 Le informazioni riguardano i ruoli del personale che opera con i minori non accompagnati.</p> <p>1.7 Le informazioni dovrebbero spiegare l'obbligo di nominare un rappresentante che possa assistere i minori non accompagnati sulle questioni procedurali e nella loro vita quotidiana.</p> <p>1.8 Le informazioni riguardano i principali aspetti della procedura di protezione internazionale, compresi l'accesso alla procedura di asilo, l'assistenza legale disponibile e le modalità di accesso, la possibilità di rintracciare la famiglia, di ottenere il ricongiungimento familiare, il rimpatrio volontario e l'accesso alle procedure di ricorso pertinenti al loro caso.</p>
		2. Garantire che i minori non accompagnati comprendano le informazioni pertinenti.	<p>2.1 Le informazioni sono fornite in modo consono ai minori, adeguato alla loro età e attento alle specificità culturali.</p> <p>2.2 Le informazioni devono essere fornite sistematicamente durante il processo e le prove di tale comunicazione di informazioni dovrebbero essere documentate (quando sono state fornite, da chi ecc.).</p> <p>2.3 Gli interpreti e/o i mediatori linguistici devono essere presenti nelle strutture di accoglienza per consentire la comunicazione con i minori non accompagnati nella loro lingua madre.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
1. Informazione, partecipazione e rappresentanza di minori non accompagnati (continua)	1.2 Partecipazione	3. Garantire che i punti di vista/le opinioni dei minori siano presi in considerazione e che si agisca di conseguenza, in funzione della loro età e del grado di maturità.	<p>3.1 Ai minori non accompagnati sono offerte opportunità sicure e inclusive di esprimere il loro punto di vista/le loro opinioni, di cui si terrà conto in funzione dell'età e della maturità dei minori.</p> <p>3.2 È istituita una procedura ben pubblicizzata, riservata e accessibile, per i reclami interni per i minori non accompagnati all'interno della struttura di accoglienza.</p> <p>3.3 Almeno una volta al mese, i minori non accompagnati ricevono un riscontro che spiega come è stato preso in considerazione il loro contributo e come quest'ultimo ha influenzato le azioni successive.</p>
	1.3 Rappresentanza	4. Garantire la nomina di un rappresentante quanto prima e comunque entro 15 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda di protezione internazionale e consentirgli di fornire assistenza al minore non accompagnato nelle pratiche connesse ai suoi obblighi giuridici.	<p>4.1 Garantire che il rappresentante sia in grado di verificare se i dispositivi di alloggio e assistenza residenziale sono adeguati allo sviluppo fisico, psichico, spirituale, morale e sociale del minore.</p> <p>4.2 Consentire al rappresentante di riferire qualsiasi problema al personale di accoglienza che fornisce alloggio al minore; ove opportuno, si dovrebbe garantire il coinvolgimento e la consultazione di mediatori culturali.</p> <p>4.3 Consentire al rappresentante di fornire al minore informazioni sui suoi diritti e doveri in relazione all'alloggio e all'assistenza materiale e, in tale contesto, aiutarlo a presentare un reclamo qualora fosse necessario.</p> <p>4.4 Consentire al rappresentante di verificare se il minore è informato sul ruolo e sulle responsabilità del personale e di quanti prestano assistenza nelle strutture di accoglienza.</p> <p>4.5 Consentire al rappresentante di verificare che il minore abbia effettivamente accesso al sistema educativo e che frequenti regolarmente le lezioni.</p> <p>4.6 Consentire al rappresentante di promuovere l'accesso del minore alle attività del tempo libero, compresi il gioco e le attività ricreative consone alla sua età, alla sua maturità e ai suoi interessi.</p>
		5. Garantire che gli avvocati o i consulenti legali, i rappresentanti delle organizzazioni internazionali e delle ONG competenti riconosciute dallo Stato UE+ interessato abbiano accesso adeguato alle strutture di accoglienza per assistere i minori non accompagnati.	<p>5.1 L'accesso dei soggetti di cui sopra è limitato soltanto in ragione di motivi che riguardano la sicurezza dei locali e dei minori non accompagnati, purché tale accesso non sia gravemente limitato o reso impossibile.</p> <p>5.2 I soggetti elencati sopra sono in grado di incontrare i minori non accompagnati e parlare con loro in condizioni che garantiscono un livello adeguato di rispetto della vita privata.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
1. Informazione, partecipazione e rappresentanza di minori non accompagnati (continua)	1.3 Rappresentanza (continua)	6. Garantire che sia in atto una procedura per avviare la ricerca dei membri della famiglia del minore non accompagnato appena possibile dopo il suo arrivo e l'identificazione, ove necessario con l'assistenza di organizzazioni internazionali o altre organizzazioni pertinenti, tutelando al contempo l'interesse superiore del minore.	6.1 Le autorità di accoglienza e/o altro personale responsabile e il rappresentante avviano o iniziano la ricerca familiare sulla base delle informazioni fornite dal minore e conformemente all'interesse superiore del minore non accompagnato.
2. Esigenze particolari e rischi per la sicurezza	2.1 Esigenze particolari	7. Garantire la messa in atto di una procedura iniziale per individuare e valutare le esigenze particolari dei minori non accompagnati.	7.1 È in atto un meccanismo standardizzato/una procedura standardizzata per individuare e valutare le esigenze particolari dei minori non accompagnati. 7.2 Il meccanismo stabilisce chiaramente le persone responsabili dell'individuazione e della valutazione delle esigenze particolari. 7.3 Il meccanismo prevede chiaramente in che modo registrare e comunicare al minore non accompagnato e ai soggetti interessati l'identificazione e la valutazione delle esigenze.
		8. Garantire che il meccanismo/la procedura per l'individuazione e la valutazione delle esigenze particolari siano effettivamente applicati il prima possibile dopo l'arrivo.	8.1 Sono stanziati risorse sufficienti per individuare e valutare in modo sistematico le esigenze particolari di ciascun minore non accompagnato. 8.2 L'individuazione e la valutazione iniziali della vulnerabilità evidente al fine di attribuire le esigenze particolari si effettuano all'arrivo, nel corso del primo giorno di accoglienza o al più tardi entro 24 ore. 8.3 Le esigenze particolari che emergono in un secondo tempo sono individuate, valutate, affrontate e documentate in maniera adeguata. 8.4 Se del caso, nella valutazione delle esigenze particolari sono coinvolti soggetti qualificati. 8.5 Sono creati e utilizzati canali di comunicazione e forme di cooperazione tra l'autorità preposta all'accoglienza e l'autorità accertante, nei limiti della riservatezza. 8.6 L'individuazione e la valutazione delle esigenze particolari non pregiudicano l'esame della domanda di protezione internazionale del minore non accompagnato.
		9. Garantire che le esigenze particolari individuate siano affrontate in maniera tempestiva.	9.1 Si interviene in maniera adeguata per rispondere alle esigenze particolari individuate e valutate. L'urgenza della risposta dipenderà dall'esigenza individuata. 9.2 Qualora siano state individuate esigenze particolari, è disponibile un meccanismo per garantirne il monitoraggio periodico.

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
2. Esigenze particolari e rischi per la sicurezza (continua)	2.2 Rischi per la sicurezza	10. Garantire che il personale che lavora con i minori non accompagnati in una struttura di accoglienza individui eventuali rischi per la sicurezza e per il benessere dei minori in una fase iniziale.	<p>10.1 È stata predisposta una valutazione standard dei rischi per individuare i rischi per la sicurezza dei minori non accompagnati.</p> <p>10.2 I rischi per la sicurezza dei minori non accompagnati vengono valutati nella prima settimana dopo l'arrivo e la valutazione viene ripetuta regolarmente almeno ogni sei mesi.</p> <p>10.3 I rischi per la sicurezza sono valutati sistematicamente.</p> <p>10.4 Il risultato della valutazione dei rischi viene discusso in un contesto multidisciplinare.</p>
		11. Il personale di accoglienza dei bambini garantisce la riduzione dei rischi per la sicurezza ad un minimo assoluto.	<p>11.1 L'assistenza necessaria e l'adeguata struttura di accoglienza in base alla valutazione dei rischi sono garantiti entro una settimana dall'arrivo.</p> <p>11.2 Nelle situazioni estremamente pericolose le autorità di accoglienza intervengono prontamente per eliminare il pericolo.</p> <p>11.3 Le strutture di accoglienza dispongono di uno strumento di allarme e garantiscono la segnalazione sistematica dei minori non accompagnati scomparsi e la risposta immediata.</p>
		12. Garantire che i minori non accompagnati vengano informati sul tema della radicalizzazione e che il personale condivida con le autorità competenti i segnali relativi alla (potenziale) radicalizzazione dei minori non accompagnati.	<p>12.1 Ove necessario, il personale che opera con i minori non accompagnati discute con loro del tema della radicalizzazione.</p> <p>12.2 Le strutture di accoglienza dispongono di uno strumento di allarme per riferire segnali di radicalizzazione alle persone e alle autorità responsabili.</p>
3. Assegnazione		13. Nell'assegnazione dei minori non accompagnati si tiene conto di ragioni specifiche e obiettive (ad esempio, età, maturità ed esigenze particolari) connesse alla situazione individuale dei minori non accompagnati, all'assistenza specifica offerta dalla struttura di accoglienza e al tipo di struttura nonché alle possibilità di forme di assistenza non istituzionalizzate.	<p>13.1 È attivo un meccanismo che consente di stabilire se vi sono motivi specifici e obiettivi per assegnare un determinato alloggio.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
3. Assegnazione (continua)		14. Garantire il rispetto dell'unità familiare, in linea con il principio dell'interesse superiore del minore.	<p>14.1 I minori non accompagnati che sono fratelli (secondo la definizione di cui all'articolo 24, paragrafo 2 della RCD) sono alloggiati, con il loro consenso, nella stessa struttura.</p> <p>14.2 I minori non accompagnati, i loro coniugi e i loro figli possono essere accolti insieme se ciò è in linea con l'interesse superiore del minore non accompagnato ed è conforme al diritto nazionale applicabile.</p> <p>14.3 Se possibile e opportuno, il principio dell'unità familiare dovrebbe essere rispettato con riferimento ai membri del nucleo familiare allargato.</p>
		15. In caso di (ri)assegnazione di un determinato alloggio a un minore non accompagnato, accertarsi che siano tenute in considerazione le esigenze particolari.	<p>15.1 L'assegnazione di un determinato alloggio ai minori non accompagnati avviene sulla base di una valutazione delle loro esigenze di accoglienza particolari.</p> <p>15.2 È prevista la possibilità di trasferire un minore non accompagnato qualora siano individuate esigenze di accoglienza particolari.</p> <p>15.3 Il trasferimento dei minori non accompagnati dovrebbe essere limitato al minimo e avvenire solo quando serve l'interesse superiore del minore, ad esempio un migliore accesso ai familiari o ai servizi educativi.</p> <p>15.4 I minori non accompagnati che diventano maggiorenni dovrebbero essere autorizzati a rimanere nello stesso luogo (o nella stessa zona), se possibile. Si dovrebbero adottare misure speciali per trasferire un minore non accompagnato che diventa maggiorenne in una struttura di accoglienza per adulti. Il trasferimento dovrebbe essere organizzato accuratamente insieme alle due strutture di accoglienza e al minore non accompagnato.</p>
4. Assistenza giornaliera		16. Garantire l'assistenza quotidiana del minore non accompagnato nel centro di accoglienza (a) o in un alloggio individuale (b).	<p>16.1 a) Il centro di accoglienza è presidiato 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, dal personale di accoglienza (dei minori).</p> <p>16.1 b) Il personale di accoglienza dei minori è particolarmente presente quando il minore non accompagnato si trova nel centro, vale a dire prima e dopo l'orario scolastico, durante i fine settimana e le vacanze scolastiche.</p> <p>16.1 c) Se i membri del personale presente di notte non sono qualificati per l'accoglienza di minori, devono essere quanto meno formati sulla protezione dei minori e sui diritti del minore, oltre a disporre delle necessarie informazioni sulla situazione specifica dei minori non accompagnati che alloggiano presso il centro di accoglienza.</p> <p>16.1 d) La presenza di un minore non accompagnato nel centro di accoglienza è monitorata almeno una volta al giorno per assicurarsi che il minore non sia fuggito.</p> <p>OPPURE</p> <p>16.2 a) Quando il minore non accompagnato vive in un alloggio individuale, il personale di accoglienza dei minori può essere contattato 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.</p> <p>16.2 b) Il personale di accoglienza dei minori visita il minore non accompagnato sistemato in un alloggio individuale almeno due volte a settimana.</p> <p>16.2 c) La presenza del minore non accompagnato in un alloggio individuale è monitorata durante le visite domiciliari per assicurarsi che il minore non sia fuggito.</p> <p>16.3 Il minore non accompagnato riceve sostegno nella sua vita e nelle sue attività quotidiane.</p> <p>16.4 Il minore non accompagnato viene aiutato a fare i compiti e riceve lezioni di sostegno.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
4. Assistenza giornaliera (continua)	17. L'assistenza quotidiana è organizzata secondo un metodo specifico per l'assistenza dei minori non accompagnati.		17.1 Il metodo per l'assistenza dei minori non accompagnati è descritto in un manuale, conosciuto e applicato da tutto il personale di accoglienza dei minori incaricato dell'assistenza quotidiana presso la struttura di accoglienza.
			17.2 Il manuale contiene almeno una descrizione degli obiettivi dell'assistenza quotidiana e di un ciclo di conversazioni in cui sono discussi con il minore tali obiettivi e le conseguenze per il minore stesso nonché per la sua sicurezza, le prospettive future, le competenze e le esigenze particolari.
			17.3 Il personale di accoglienza dei minori discute periodicamente gli obiettivi e i risultati dell'assistenza quotidiana con il rappresentante e il minore non accompagnato.
	18. Il minore non accompagnato viene preparato a diventare autonomo e a vivere una vita indipendente in una fase successiva.		18.1 Le competenze relative all'autonomia vengono valutate periodicamente.
18.2 Il minore non accompagnato riceve sostegno e formazione in materia di gestione del bilancio domestico e di consumo responsabile dell'energia.			18.2 Il minore non accompagnato riceve sostegno e formazione in materia di gestione del bilancio domestico e di consumo responsabile dell'energia.
18.3 Il minore non accompagnato riceve sostegno e formazione su come fare le pulizie e il bucato.			18.3 Il minore non accompagnato riceve sostegno e formazione su come fare le pulizie e il bucato.
18.4 Il minore non accompagnato riceve sostegno e formazione su come cucinare.			18.4 Il minore non accompagnato riceve sostegno e formazione su come cucinare.
19. Tutelare e promuovere la salute e il benessere del minore non accompagnato e rafforzarne la resilienza.		19.1 Il benessere psicologico e la salute psichica del minore non accompagnato sono presi in considerazione e tutelati durante l'assistenza quotidiana.	19.1 Il benessere psicologico e la salute psichica del minore non accompagnato sono presi in considerazione e tutelati durante l'assistenza quotidiana.
		19.2 Il minore non accompagnato ha accesso ad attività di sensibilizzazione sui rischi connessi al consumo di droghe e alcolici, in funzione della sua età e maturità.	19.2 Il minore non accompagnato ha accesso ad attività di sensibilizzazione sui rischi connessi al consumo di droghe e alcolici, in funzione della sua età e maturità.
		19.3 Il minore non accompagnato ha accesso ad attività di sensibilizzazione sulla salute sessuale e riproduttiva e sui ruoli di genere, a seconda della sua età e maturità.	19.3 Il minore non accompagnato ha accesso ad attività di sensibilizzazione sulla salute sessuale e riproduttiva e sui ruoli di genere, a seconda della sua età e maturità.
		19.4 Al minore non accompagnato viene fornito un minimo di informazioni e formazione finalizzate a rafforzarlo contro ogni forma di abuso psicologico, sessuale e altre forme di aggressione fisica e di abbandono.	19.4 Al minore non accompagnato viene fornito un minimo di informazioni e formazione finalizzate a rafforzarlo contro ogni forma di abuso psicologico, sessuale e altre forme di aggressione fisica e di abbandono.
20. Sostenere e seguire lo sviluppo psicologico e sociale del minore non accompagnato attraverso un piano di assistenza standardizzato.		20.1 Il contesto di provenienza, le esigenze, le competenze e le prospettive future del minore non accompagnato sono valutate dal personale di accoglienza dei minori come elementi standard del piano di assistenza per il minore non accompagnato, con la partecipazione di quest'ultimo.	20.1 Il contesto di provenienza, le esigenze, le competenze e le prospettive future del minore non accompagnato sono valutate dal personale di accoglienza dei minori come elementi standard del piano di assistenza per il minore non accompagnato, con la partecipazione di quest'ultimo.
		20.2 Lo sviluppo psicologico e sociale del minore non accompagnato è discusso dai tutori competenti di diverse discipline (approccio multidisciplinare).	20.2 Lo sviluppo psicologico e sociale del minore non accompagnato è discusso dai tutori competenti di diverse discipline (approccio multidisciplinare).
		20.3 Informazioni sullo sviluppo psichico e sociale del minore non accompagnato sono scambiate con il rappresentante con cadenza regolare.	20.3 Informazioni sullo sviluppo psichico e sociale del minore non accompagnato sono scambiate con il rappresentante con cadenza regolare.
		20.4 Se il minore non accompagnato è trasferito in una nuova struttura di accoglienza, il piano di assistenza viene trasmesso entro e non oltre la data del trasferimento, nel rispetto del principio di riservatezza.	20.4 Se il minore non accompagnato è trasferito in una nuova struttura di accoglienza, il piano di assistenza viene trasmesso entro e non oltre la data del trasferimento, nel rispetto del principio di riservatezza.

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
4. Assistenza giornaliera (continua)		21. Garantire un accesso efficace alle attività del tempo libero, compresi il gioco e le attività ricreative adeguate per l'età dei minori non accompagnati.	<p>21.1 A seconda dell'età, e previa consultazione dei minori non accompagnati, questi ultimi possono accedere quotidianamente a diverse attività ricreative, sia al coperto sia all'aperto. Le attività ricreative sono organizzate e controllate dal personale di accoglienza dei minori e/o da altri adulti responsabili coinvolti nell'assistenza ai minori.</p> <p>21.2</p> <p>21.3 a) I minori non accompagnati di età compresa tra 0 e 12 anni possono giocare giornalmente in uno spazio sicuro, adatto alla loro età e controllato E</p> <p>21.3 b) Viene garantita regolarmente una minima offerta di attività sportive adeguate all'età del minore non accompagnato.</p> <p>21.4 L'accesso a Internet e la sua durata sono adeguati all'età, regolamentati e controllati dal personale.</p>
		22. Garantire la disponibilità di personale qualificato sufficiente per l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati.	22.1 La struttura di accoglienza deve prevedere sufficiente personale qualificato per l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati.
5. Personale		23. Garantire che il personale sia adeguatamente qualificato.	<p>23.1 Il personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza ha un mandato chiaro (descrizione delle mansioni).</p> <p>23.2 Il personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza possiede le qualifiche previste dalle leggi e dalle normative nazionali per il suo particolare profilo professionale (descrizione della posizione).</p> <p>23.3 I membri del personale che operano con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza non hanno precedenti di reati e crimini nei confronti di minori, né di reati e crimini che sollevano seri dubbi circa la loro capacità di assumere un ruolo di responsabilità nei confronti dei minori.</p>
		24. Garantire che il personale riceva l'adeguata formazione necessaria.	<p>24.1 Ferma restando la necessità di fornire una formazione specifica al personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza, tutte le attività di formazione dovrebbero essere allineate al quadro più ampio di un codice di condotta che specifichi i concetti e i principi fondamentali che sottendono all'attività nel contesto di accoglienza.</p> <p>24.2 Il personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza riceve istruzioni complete e tempestive sul suo ruolo.</p> <p>24.3 Esiste un chiaro programma di formazione che comprende le esigenze di formazione per ciascun gruppo funzionale ai fini della valutazione, della determinazione, della documentazione e della risposta alle esigenze di accoglienza particolari nel più breve tempo possibile e per tutto il periodo di accoglienza.</p> <p>24.4 La formazione è erogata periodicamente e in funzione delle esigenze del personale.</p> <p>24.5 La formazione erogata comprende le questioni legate al genere e all'età, la formazione culturale, la gestione dei conflitti, la formazione iniziale e specializzata in materia di identificazione delle persone con esigenze particolari, la conoscenza dei problemi di salute mentale, il riconoscimento dei segni di radicalizzazione e l'identificazione delle vittime della tratta di esseri umani nonché nozioni di pronto soccorso e di sicurezza antincendio.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
5. Personale (continua)		25. Garantire e promuovere una cooperazione efficace, la condivisione di informazioni e la sensibilizzazione	<p>25.1 Le esigenze particolari registrate dovrebbero essere comunicate alle parti interessate pertinenti al fine di fornire le garanzie (le esigenze particolari) e il sostegno necessari.</p> <p>25.2 Sono previste riunioni periodiche e/o modalità alternative di cooperazione, condivisione delle informazioni e sensibilizzazione con quanti sono in contatto con i minori non accompagnati per la loro professione e/o funzione, fra cui assistenti sociali, personale responsabile dell'istruzione e dell'assistenza sanitaria, responsabili della registrazione, interpreti, gestori delle strutture, personale amministrativo/di coordinamento e i rappresentanti.</p> <p>25.3 I rappresentanti sono informati e informano a loro volta periodicamente i soggetti competenti che operano con i minori non accompagnati sullo sviluppo mentale e sociale del minore non accompagnato.</p> <p>25.4 Si rispettano le norme in materia di riservatezza, previste dal diritto nazionale e internazionale, in relazione a qualsiasi informazione ottenuta da coloro che operano con i minori non accompagnati nel corso della loro attività.</p>
		26. Prestare sostegno al personale che opera con i minori non accompagnati nel contesto di accoglienza.	26.1 Sono disponibili diverse misure per aiutare gli operatori a gestire le situazioni difficili incontrate durante le attività di accoglienza.
		27. Garantire che si tenga conto della gestione, della supervisione e della responsabilità attraverso un monitoraggio periodico (almeno una volta all'anno) e un sostegno adeguato al personale.	27.1 La struttura di accoglienza deve offrire un meccanismo di controllo periodico delle prestazioni del personale, al fine di garantire l'assistenza quotidiana dei minori non accompagnati.
6. Assistenza sanitaria		28. Garantire l'accesso all'esame medico e alla valutazione sanitaria nonché la prevenzione di problemi di salute in una fase iniziale del processo di accoglienza.	<p>28.1 I minori non accompagnati devono ricevere informazioni sul diritto all'assistenza sanitaria, sulla finalità e sull'importanza dell'esame medico, sulla valutazione sanitaria e sui programmi di vaccinazione subito dopo l'arrivo al centro di accoglienza.</p> <p>28.2 Con il consenso del minore non accompagnato, si dovrebbero condurre un esame medico e una valutazione sanitaria al più presto dopo l'arrivo al centro di accoglienza.</p> <p>28.3 Qualora nei programmi sanitari obbligatori generali non rientrino programmi di vaccinazione, è opportuno garantire ai minori non accompagnati le vaccinazioni necessarie.</p> <p>28.4 I minori non accompagnati ricevono informazioni e servizi sufficienti e adeguati all'età in materia di salute sessuale e riproduttiva.</p> <p>28.5 Ai minori non accompagnati vengono fornite misure contraccettive.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
6. Assistenza sanitaria (continua)		29. Garantire l'accesso all'assistenza sanitaria necessaria, pari a quella dei cittadini dello Stato di accoglienza, compresa l'assistenza preventiva, psicologica, fisica e psicosociale.	<p>29.1 I minori non accompagnati hanno accesso a qualsiasi genere di servizio sanitario necessario.</p> <p>29.2 I servizi di assistenza sanitaria sono erogati da personale medico qualificato.</p> <p>29.3 L'assistenza sanitaria è disponibile <i>all'interno delle strutture di accoglienza</i> o a una ragionevole distanza percorribile a piedi o tramite mezzi pubblici e, se necessario, i minori non accompagnati vi si recano insieme a un membro del personale o al rappresentante.</p> <p>29.4 La necessaria assistenza sanitaria, compresi i trattamenti prescritti, è fornita gratuitamente o è rimborsata attraverso il sussidio per le spese giornaliere.</p> <p>29.5 All'interno della struttura di accoglienza sono predisposti degli spazi per lo stoccaggio e la distribuzione in sicurezza dei medicinali prescritti.</p> <p>29.6 Sono state messe a punto soluzioni adeguate che consentono ai minori non accompagnati di comunicare efficacemente con il personale medico.</p> <p>29.7 Sono stati adottati accorgimenti per garantire l'accesso al pronto soccorso in caso di emergenza.</p> <p>29.8 I minori non accompagnati hanno accesso alla propria documentazione medica, nel rispetto delle disposizioni di legge nazionali.</p> <p>29.9 Esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze mediche particolari.</p>
		30. Garantire l'accesso all'assistenza sanitaria psicologica, ai servizi di riabilitazione e alla consulenza qualificata per i minori non accompagnati che soffrono di difficoltà psicologiche e/o che sono stati vittime di una qualche forma di abuso, abbandono, sfruttamento, tortura o trattamento crudele, disumano o degradante o che hanno vissuto in situazioni di conflitti armati, sviluppando e attuando procedure operative standard in materia di salute psichica e sostegno psicosociale.	<p>30.1 I minori non accompagnati bisognosi di assistenza sanitaria psicologica, di servizi di riabilitazione e/o di consulenza qualificata ricevono tali servizi mediante la presenza di uno psicologo clinico presso la struttura di accoglienza o l'accesso a uno psicologo fuori dal centro.</p> <p>30.2 Personale medico qualificato fornisce assistenza sanitaria mentale, servizi di riabilitazione e/o consulenza qualificata.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
7. Istruzione — Corsi propedeutici e formazione professionale	7.1 Accesso al sistema educativo e ad altre modalità d'istruzione	31. Garantire un accesso efficace al sistema educativo a condizioni analoghe a quelle previste per i cittadini dello Stato di accoglienza, entro tre mesi dalla data di presentazione della domanda di protezione internazionale.	<p>31.1 Tutti i minori non accompagnati dovrebbero avere accesso al sistema educativo a condizioni simili a quelle dei cittadini dello Stato membro di accoglienza.</p> <p>31.2 Tutti i minori non accompagnati che hanno raggiunto la maggiore età dovrebbero poter proseguire l'istruzione secondaria.</p> <p>31.3 Sono disponibili istituti d'istruzione all'esterno, a una distanza ragionevole, o all'interno della struttura alloggiativa e, se necessario, il minore viene accompagnato dal personale di accoglienza dei minori o dal rappresentante legale.</p> <p>31.4 I minori non accompagnati che frequentano la scuola o seguono altre modalità d'istruzione hanno la possibilità di partecipare a gite scolastiche nazionali obbligatorie.</p>
	7.1 Accesso al sistema educativo e ad altre modalità d'istruzione (continua)	32. Garantire l'accesso ad altre modalità d'istruzione nei casi in cui l'accesso al sistema educativo non sia temporaneamente possibile a causa delle circostanze specifiche dello SM o della situazione particolare del minore.	<p>32.1 Esistono soluzioni specifiche nel caso in cui i servizi educativi siano forniti all'interno delle strutture di accoglienza o in altri luoghi idonei.</p> <p>32.2 Esistono soluzioni specifiche per i richiedenti protezione internazionale con esigenze particolari.</p>
	7.2 Corsi propedeutici	33. Garantire l'accesso e la partecipazione al sistema educativo.	<p>33.1 Tutti i minori non accompagnati dovrebbero avere accesso a corsi propedeutici interni o esterni, compresi i corsi di lingua, ove necessario, al fine di facilitarne l'accesso e la partecipazione al sistema educativo.</p> <p>33.2 Sono predisposte soluzioni interne o esterne, tra cui infrastrutture, programmi di studio e personale qualificato, atte a garantire l'efficacia dei corsi propedeutici in linea con le esigenze dei minori.</p>
	7.3 Accesso alla formazione professionale	34. Garantire l'accesso alla formazione professionale quando i corsi ordinari non sono ritenuti adatti nell'interesse superiore del minore.	<p>34.1 I minori non accompagnati dovrebbero avere accesso alla formazione professionale indipendentemente dal riconoscimento della loro istruzione precedente.</p> <p>34.2 Esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze particolari.</p>
8. Vitto, vestiario, altri prodotti non alimentari e sussidi	8.1 Vitto	35. Garantire che i minori non accompagnati abbiano accesso a un'alimentazione sufficiente e adeguata.	<p>35.1 Le norme relative alla sicurezza degli alimenti sono rispettate.</p> <p>35.2 Sono serviti minimo cinque pasti al giorno, di cui almeno uno è cucinato e servito caldo.</p> <p>35.3 Nel servire i pasti si dovrebbe tener conto del programma quotidiano dei minori non accompagnati.</p> <p>35.4 I pasti garantiscono una dieta varia ed equilibrata.</p> <p>35.5 I minori non accompagnati sono informati in merito alla composizione dei pasti.</p> <p>35.6 Esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze dietetiche particolari.</p> <p>35.7 Si tengono in considerazione le preferenze alimentari e le restrizioni dietetiche di gruppi specifici.</p>
		36. Garantire che i minori non accompagnati abbiano accesso all'acqua potabile tutti i giorni, 24 ore su 24.	<p>36.1 Ogni minore deve ricevere almeno 2,5 litri di acqua al giorno; nella distribuzione dell'acqua è necessario tener conto della fisiologia personale e del clima.</p> <p>36.2 a) L'infrastruttura dell'alloggio è adeguata per l'erogazione di acqua potabile. OPPURE</p> <p>36.2 b) In assenza di un'infrastruttura adeguata l'acqua potabile è distribuita.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
8. Vitto, vestiario, altri prodotti non alimentari e sussidi (continua)	8.2 Vestiario e altri prodotti non alimentari	37. Garantire che i minori non accompagnati possiedano indumenti a sufficienza.	<p>37.1 I minori non accompagnati ricevono capi di vestiario il prima possibile.</p> <p>37.2 I minori non accompagnati possiedono biancheria intima sufficiente per una settimana senza essere costretti a fare il bucato.</p> <p>37.3 I minori non accompagnati possiedono almeno una quantità minima di indumenti.</p> <p>37.4 I minori non accompagnati possiedono almeno due diverse paia di scarpe.</p> <p>37.5 Se alcuni indumenti non sono più utilizzabili a causa della normale usura, è prevista una procedura standard per ottenere in cambio un altro capo di abbigliamento.</p> <p>37.6 I minori non accompagnati con neonati o bambini piccoli dispongono di vestiti sufficienti per i figli per una settimana senza aver bisogno di fare il bucato.</p>
		38. Garantire che i minori non accompagnati possiedano indumenti adeguati.	<p>38.1 L'abbigliamento è ragionevolmente adatto ai minori non accompagnati in termini di taglia.</p> <p>38.2 Gli indumenti sono in condizioni ragionevolmente buone e adeguati per le norme prevalenti nella società ospitante e per le aspettative culturali dei minori.</p> <p>38.3 Sono messi a disposizione indumenti adatti alla stagione.</p> <p>38.4 Sono forniti capi di abbigliamento sufficienti per la partecipazione a gite scolastiche e ad attività extrascolastiche.</p>
		39. Garantire che i minori non accompagnati abbiano accesso a prodotti per l'igiene personale sufficienti e adeguati.	<p>39.1 È presente un elenco che specifica il tipo e la quantità di prodotti per l'igiene personale che i minori hanno diritto a ricevere, in base all'età e al genere.</p> <p>39.2 Sono a disposizione del minore i prodotti per l'igiene personale necessari, che possono essere regolarmente distribuiti in natura a ciascun minore o essere acquistati direttamente dai minori grazie al sussidio per le spese giornaliere.</p>
		40. Garantire che i minori non accompagnati abbiano accesso ad altri prodotti non alimentari essenziali.	<p>40.1 Sono forniti asciugamani e biancheria da letto in numero sufficiente.</p> <p>40.2 Se i minori non accompagnati devono fare il bucato, è messo a loro disposizione un detersivo in polvere.</p> <p>40.3 Esistono soluzioni specifiche per i minori non accompagnati con esigenze di accoglienza particolari.</p>
		41. Garantire che i minori non accompagnati che sono iscritti a scuola o seguono altre modalità d'istruzione ricevano indumenti adeguati e il materiale scolastico necessario per poter partecipare pienamente a tutte le attività scolastiche.	<p>41.1 I minori non accompagnati che frequentano la scuola o seguono altre modalità d'istruzione ricevono indumenti adatti per le attività scolastiche.</p> <p>41.2 I minori non accompagnati che frequentano la scuola o seguono altre modalità d'istruzione ricevono gratuitamente una cartella (zainetto o altro) e tutto il materiale scolastico richiesto dalla scuola.</p> <p>41.3 Sono forniti capi di abbigliamento sufficienti per la partecipazione a gite scolastiche e ad attività extrascolastiche.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
8. Vitto, vestiario, altri prodotti non alimentari e sussidi (continua)	8.3 Sussidio per le spese giornaliere	42. Garantire che sia fornito un sussidio adeguato per le spese giornaliere.	<p>42.1 È disponibile una chiara definizione dell'ambito di applicazione del sussidio per le spese giornaliere.</p> <p>42.2 Il metodo per il calcolo del sussidio per le spese giornaliere è chiaramente determinato.</p> <p>42.3 Il sussidio per le spese giornaliere è concesso «a completa disposizione» («denaro per le piccole spese»).</p> <p>42.4 L'importo del sussidio per le spese giornaliere corrisponde inoltre, come minimo, alle seguenti spese, a meno che queste ultime non siano fornite in natura: comunicazione e informazione, materiale scolastico, prodotti per la cura del corpo e l'igiene personale, attività ricreative e spese di viaggio per accedere alle strutture sanitarie e sottoporsi a trattamenti medici, procedura di asilo e assistenza legale nonché per l'istruzione dei minori iscritti a scuola o ad altre modalità d'istruzione.</p> <p>42.5 Il sussidio per le spese giornaliere viene erogato regolarmente, almeno una volta al mese.</p>
9. Alloggio	9.1 Ubicazione	43. Garantire l'accesso geografico efficace ai servizi pertinenti quali i servizi pubblici, la scuola, l'assistenza sanitaria, l'assistenza sociale e legale, la presenza di un negozio per l'acquisto di prodotti di uso quotidiano, di una lavanderia e di attività di svago.	<p>43.1 Esistono soluzioni specifiche per i minori con esigenze particolari.</p> <p>43.2 a) I servizi pertinenti sono forniti all'interno dell'alloggio; OPPURE</p> <p>43.2 b) La struttura è situata a una distanza dai servizi pertinenti ragionevolmente percorribile a piedi e l'infrastruttura disponibile è sicura per i pedoni; OPPURE</p> <p>43.2 c) I servizi pertinenti sono accessibili tramite mezzi pubblici e la durata dello spostamento è ragionevole; OPPURE</p> <p>43.2 d) I servizi pertinenti sono accessibili tramite servizi di trasporto organizzati messi a disposizione dallo SM.</p>
	9.2 Infrastruttura	<p>44. Negli alloggi collettivi, garantire che le camere da letto abbiano uno spazio sufficiente.</p> <p>45. Garantire il rispetto della vita privata e la sicurezza dei minori negli alloggi collettivi.</p>	<p>44.1 Per ogni minore non accompagnato è messo a disposizione uno spazio minimo di 4 m² a testa.</p> <p>44.2 Per quanto riguarda lo spazio minimo di 4 m² a persona, è garantita un'altezza minima della stanza di 2,10 m.</p> <p>44.3 Nella camera da letto vi è spazio sufficiente per sistemare un letto e un armadio.</p> <p>45.1 Una camera da letto può ospitare al massimo quattro minori.</p> <p>45.2 Esistono camere da letto separate per singoli minori di sesso maschile e femminile e l'accesso alle camere non è consentito ai minori dell'altro sesso.</p> <p>45.3 La restrizione dell'accesso dovrebbe essere garantita mediante strutture separate da quelle degli adulti.</p> <p>45.4 È prevista ed è a disposizione dei minori, al bisogno, una sala (all'interno o all'esterno dell'edificio) che offra un ambiente privato per gli incontri con il rappresentante, il legale, l'assistente sociale, o altre figure pertinenti.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
9. Alloggio (continua)	9.2 Infrastruttura (continua)	46. Garantire che l'alloggio sia arredato adeguatamente.	<p>46.1 In ciascuna camera da letto l'arredamento comprende almeno quanto segue:</p> <p>46.1.1 un letto singolo; E</p> <p>46.1.2 una scrivania e una sedia a persona o nella camera da letto o negli spazi comuni; E</p> <p>46.1.3 un armadio che possa essere chiuso a chiave per ciascun minore, sufficientemente grande da poter conservare gli effetti personali (ad esempio, indumenti, denaro o documenti).</p> <p>46.2 Nelle camere da letto condivise l'armadio può essere chiuso a chiave.</p> <p>46.3 Gli spazi comuni/le zone giorno dovrebbero essere arredati in modo semplice e a misura di minore, con un numero sufficiente di tavoli, sedie, divani e poltrone. Dovrebbe esserci un soggiorno comune.</p> <p>46.4 Nelle strutture in cui i minori non accompagnati cucinano autonomamente, nelle cucine sono presenti e accessibili tutti i seguenti elementi:</p> <p>46.4.1 una capienza pro capite sufficiente in frigorifero; E</p> <p>46.4.2 uno spazio sui ripiani sufficiente a testa; E</p> <p>46.4.3 un accesso minimo ai fornelli a testa; E</p> <p>46.4.4 un numero minimo di piatti, tazze, utensili da cucina e posate a testa.</p> <p>46.5 Nelle strutture in cui sono forniti servizi di ristorazione, la cucina per la formazione vigilata sulla preparazione degli alimenti deve essere accessibile ai minori e dotata dei seguenti elementi, anch'essi accessibili:</p> <p>46.5.1 un'adeguata capacità di refrigerazione, forno/stufa e scaffale,</p> <p>46.5.2 un numero sufficiente di piatti, tazze, utensili da cucina e posate.</p>
		47. Garantire un'infrastruttura sanitaria sufficiente, adeguata e funzionante nella struttura alloggiativa.	<p>47.1 Tutti i minori dovrebbero disporre di un accesso sicuro ed efficace a una doccia/un bagno, un lavandino con acqua calda e fredda e un servizio igienico funzionale che possa essere chiuso a chiave e possa essere aperto dall'esterno dal personale.</p> <p>47.2 È disponibile almeno un bagno funzionante e dotato di serratura ogni otto minori, accessibile tutti i giorni 24 ore su 24.</p> <p>47.3 Sono presenti almeno una doccia o un bagno funzionanti con acqua calda e fredda ogni otto minori.</p> <p>47.4 È accessibile almeno un lavandino funzionante con acqua calda e fredda ogni dieci minori, tutti i giorni, 24 ore al giorno.</p> <p>47.5 Se sono presenti più docce nello stesso bagno è garantita la presenza di pareti divisorie.</p> <p>47.6 Sono disponibili servizi igienici, lavandini e docce separati per uomini e donne (con pareti divisorie e contrassegnati da indicazioni chiare), tranne che nelle strutture alloggiative di piccole dimensioni.</p> <p>47.7 Sono previste disposizioni per garantire che i minori possano accedere alle strutture in modo sicuro e che l'intimità dei minori sia sempre rispettata.</p> <p>47.8 Per i minori è prevista la possibilità di sistemare indumenti e asciugamani in un posto dove non si bagnino mentre fanno la doccia.</p> <p>47.9 Esistono soluzioni specifiche per i minori con esigenze particolari.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
9. Alloggio (continua)	9.2 Infrastruttura (continua)	48. Garantire la conformità della struttura alloggiativa alle norme nazionali e locali pertinenti.	<p>48.1 La struttura è stata realizzata nel rispetto delle norme applicabili a livello locale e nazionale.</p> <p>48.2 La struttura è mantenuta e gestita in conformità con le norme locali e nazionali pertinenti, tenendo conto di tutti i potenziali pericoli.</p> <p>48.3 Le camere da letto e gli spazi comuni/le zone giorno della struttura sono adeguatamente areati e illuminati con luce naturale; sono disponibili tende e/o tapparelle per oscurare un ambiente, al bisogno.</p> <p>48.4 In tutti gli spazi della struttura è disponibile un adeguato sistema di regolazione della temperatura.</p> <p>48.5 Le camere da letto e gli spazi comuni sono protetti da eccessivi rumori ambientali.</p>
		49. Garantire che l'infrastruttura interna ed esterna di un alloggio destinato a ospitare richiedenti protezione internazionale a mobilità ridotta sia adattata alle loro esigenze.	<p>49.1 La struttura è situata: 49.1 a) al pianterreno; OPPURE 49.1 b) è presente un ascensore adattato all'uso da parte di persone a mobilità ridotta; OPPURE 49.1 c) il numero di scale non supera una determinata soglia massima, in base alla gravità del problema di mobilità.</p> <p>49.2 Gli accessi esterni, tra cui strade e vialetti, hanno una superficie compatta e livellata.</p> <p>49.3 L'ingresso è progettato per consentire l'accesso ai minori non accompagnati con difficoltà motorie.</p> <p>49.4 All'interno della struttura le porte e i corridoi hanno una larghezza sufficiente a consentire il passaggio di una persona su sedia a rotelle.</p> <p>49.5 Nelle stanze e negli spazi utilizzati dai minori a mobilità ridotta sono disponibili maniglioni di sostegno.</p> <p>49.6 Sono disponibili servizi sanitari adattati compresi, ad esempio, una cabina doccia priva di barriere architettoniche, maniglioni di sostegno, lavandini e WC posizionati a un'altezza adeguata per le persone su sedia a rotelle nonché bagni e servizi igienici con uno spazio sufficiente per le sedie a rotelle.</p>
	9.3 Sicurezza	50. Garantire misure di sicurezza adeguate.	<p>50.1 È condotta periodicamente una valutazione dei rischi della struttura e degli impianti che tenga conto dei fattori sia esterni che interni.</p> <p>50.2 Sono introdotte adeguate misure di sicurezza, in base all'esito della valutazione dei rischi.</p> <p>50.3 L'accesso ai locali è sorvegliato.</p> <p>50.4 La sicurezza antincendio delle strutture è garantita nel rispetto delle leggi nazionali.</p> <p>50.5 È possibile segnalare in assoluta sicurezza al personale responsabile i problemi di sicurezza (ad esempio, furti, violenze, minacce, atti di ostilità da parte della comunità esterna).</p> <p>50.6 I numeri per le chiamate di emergenza sono esposti in un luogo visibile ed è disponibile un apparecchio telefonico.</p> <p>50.7 Le misure di sicurezza consentono anche di rilevare e prevenire la violenza sessuale e di genere.</p> <p>50.8 Sono state messe a punto soluzioni specifiche per i minori con esigenze particolari.</p> <p>50.9 È fornito uno spazio protetto affinché i minori giochino in condizioni di sicurezza.</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati					
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori		
9. Alloggio (continua)	9.4 Spazi comuni	51. Garantire che i richiedenti abbiano a disposizione uno spazio adeguato dove consumare i pasti.	51.1 Tutti i minori hanno la possibilità di consumare i pasti in uno spazio appositamente destinato allo scopo.		
		52. Garantire che i minori abbiano a disposizione uno spazio adeguato per le attività ricreative e di gruppo.	<p>52.1 Nella struttura, o nelle sue immediate vicinanze all'interno di uno spazio pubblico, è disponibile un'area adatta per lo svolgimento di attività ricreative.</p> <p>52.2 Se le attività di gruppo sono organizzate dallo Stato membro, è disponibile uno spazio adeguato e sufficiente, ad esempio una stanza separata.</p> <p>52.3 Esiste una sala/una zona sicura nella quale i minori possono giocare e svolgere attività all'aperto nella struttura stessa.</p> <p>52.4 a) Un minimo di attività ricreative si trova a una distanza ragionevolmente percorribile a piedi e in condizioni di sicurezza E</p> <p>52.4 b) Nelle strutture collettive è disponibile un numero minimo di attività ricreative adatte all'età dei minori all'interno della struttura alloggiativa E</p> <p>52.4. c) Le attività aggiuntive sono accessibili tramite i mezzi pubblici o attraverso i servizi di trasporto organizzati messi a disposizione dallo Stato membro.</p> <p>52.5 a) I minori di età compresa tra 0 e 12 anni hanno accesso quotidiano a parchi e stanze giochi adeguati alla loro età E</p> <p>52.5 b) I minori non accompagnati dai 13 ai 17 anni hanno accesso settimanale a strutture sportive al coperto e all'aperto.</p>		
	9.5 Igiene	53. Garantire la pulizia degli spazi privati e comuni.	53.1 La struttura alloggiativa dispone di un programma degli interventi di pulizia.	<p>53.2 Lo stato di pulizia degli spazi privati e comuni della struttura è verificato periodicamente.</p> <p>53.3 La pulizia dei locali è verificata quando i residenti si spostano in un'altra stanza o in una diversa struttura alloggiativa.</p> <p>53.4 Se i minori partecipano alle pulizie (come compito educativo), è importante che i membri del personale tengano conto della loro età e del loro grado di sviluppo e forniscano il livello di sostegno necessario. Essi devono inoltre avere accesso ai prodotti e al materiale di pulizia nonché ai dispositivi di protezione quali guanti e maschere.</p>	
			54. Garantire la corretta manutenzione della cucina e dei servizi igienici.		<p>54.1 La pulizia dei locali è conforme ai regolamenti e alle normative locali e nazionali.</p> <p>54.2 I locali vengono puliti perlomeno quotidianamente (nei centri di accoglienza) o con la frequenza necessaria.</p> <p>54.3 È effettuata regolarmente una pulizia straordinaria dei locali.</p>
		55. Garantire che i minori possano fare il bucato o portare in lavanderia i propri indumenti con regolarità.	55.1 Se la biancheria da letto è fornita e lavata dalla struttura di accoglienza, dovrebbe essere lavata almeno ogni due settimane.		<p>55.2 a) I minori dovrebbero poter fare il bucato (compresi gli asciugamani) almeno una volta a settimana, per proprio conto o con la necessaria supervisione.</p> <p>55.2 b) Se è disponibile un servizio di lavanderia, dovrebbe essere adeguatamente accessibile per almeno cinque giorni a settimana (compreso il fine settimana).</p>

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza dei minori non accompagnati			
Capitolo	Sotto-capitolo	Norma	Indicatori
9. Alloggio (continua)	9.6 Manutenzione	56. Garantire la sicurezza e il corretto funzionamento delle strutture alloggiative tramite interventi di manutenzione periodici.	<p>56.1 Il corretto funzionamento della struttura e dei suoi arredi e apparecchiature è verificato regolarmente.</p> <p>56.2 I richiedenti protezione internazionale hanno la possibilità di segnalare la necessità di interventi di manutenzione e riparazione.</p> <p>56.3 Le riparazioni e le sostituzioni necessarie all'interno della struttura sono effettuate tempestivamente e con la dovuta accuratezza.</p>
	9.7 Apparecchiature per le comunicazioni e servizi di comunicazione	57. Garantire che i minori abbiano adeguato accesso a un telefono per mantenere il contatto con la famiglia, effettuare chiamate riguardanti questioni procedurali, legali, mediche e scolastiche.	<p>57.1 L'accesso al telefono è possibile almeno per chiamare la famiglia, contrattare il rappresentante e per questioni procedurali, legali, mediche o scolastiche.</p> <p>57.2 I minori hanno accesso quotidiano ad almeno un telefono per struttura.</p> <p>57.3 I minori possono effettuare chiamate in un ambiente privato, ossia gli altri minori non possono ascoltare la conversazione.</p>
		58. Garantire che i minori abbiano adeguato accesso a Internet.	58.1 Presso l'alloggio i minori dispongono quotidianamente e gratuitamente di accesso ad Internet per motivi di scolarizzazione e contatto con la famiglia.
		59. Garantire ai minori la possibilità di caricare i propri dispositivi di comunicazione.	59.1 È presente e accessibile per ogni minore almeno una presa per caricare dispositivi elettronici.

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