



Accesso alla procedura di asilo

Che cosa si deve sapere



**Europe Direct è un servizio a vostra disposizione
per aiutarvi a trovare le risposte ai vostri
interrogativi sull'Unione europea.**

Numero verde unico (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Le informazioni sono fornite gratuitamente e le chiamate sono nella maggior parte dei casi gratuite (con alcuni operatori e in alcuni alberghi e cabine telefoniche il servizio potrebbe essere a pagamento).

Numerose altre informazioni sull'Unione europea sono disponibili su Internet consultando il portale Europa (<http://europa.eu>).

Designed by EWORX

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2016

FAQ Leaflet:

ISBN 978-92-9243-608-7

doi:10.2847/133002

© Unione europea, 2016

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

Printed in Luxembourg

STAMPATO SU CARTA SBIANCATA SENZA CLORO ELEMENTARE (ECF)

Accesso alla procedura di asilo

Che cosa si deve sapere

Indice

1	Che cos'è la protezione internazionale?	1
2	Che cos'è il <i>non-refoulement</i> e a chi si applica?	2
3	A chi viene garantita la protezione internazionale nell'UE?	3
4	Qual è la differenza tra un migrante e una persona che necessita di protezione internazionale?	5
5	È compito mio decidere se una persona necessita di protezione internazionale?	6
6	Che diritti hanno le persone che potrebbero necessitare di protezione internazionale, nel momento in cui entro in contatto con loro?	7
7	Qual è la mia responsabilità nei confronti delle persone vulnerabili?	8
8	Qual è la mia responsabilità nei confronti di un minore o di una persona che dichiara di esserlo?	9
9	Una vittima della tratta di esseri umani potrebbe anche necessitare di protezione internazionale?	11
10	Chi ha il diritto di richiedere la protezione internazionale?	13
11	Anche una persona con documenti falsi o completamente priva di documenti può presentare una domanda di protezione internazionale?	14

12	Come riconosco che qualcuno desidera richiedere protezione internazionale?	15
13	Quando e in che modo dovrò fornire le informazioni alle persone che desiderano richiedere protezione internazionale?	17
14	In che momento una persona diventa un richiedente protezione internazionale?	19
15	Come riconosco che una persona sta richiedendo protezione internazionale?	20
16	Cosa devo fare se una persona esprime a me il desiderio di richiedere protezione internazionale?	21
17	Cosa dovrei fare in caso di indicazioni che qualcuno possa necessitare di protezione, ma non abbia espresso il desiderio di presentare domanda?	23
18	Cosa fare se una persona ha presentato una domanda di asilo, ma ho il sospetto che stia solo tentando di abusare del sistema?	25
19	Cosa succede se non riesco a identificare una persona che desidera presentare domanda di protezione internazionale?	26
20	Talvolta mi sento esausto o provo anche un sentimento di rabbia nei confronti delle persone con cui ho a che fare quotidianamente. Questa situazione è normale?	27
	Accesso alla procedura di asilo	28

1 Che cos'è la protezione internazionale?

Le persone che necessitano di protezione internazionale non godono dei diritti umani fondamentali né della sicurezza fisica nei propri paesi di origine e sono state costrette a fuggire dal rischio di persecuzione, di trattamenti inumani o degradanti o altre gravi violazioni dei diritti umani. Pertanto, la comunità internazionale deve intervenire e adempiere ai propri obblighi a norma del diritto internazionale e dell'Unione europea (UE), al fine di garantire protezione internazionale a quanti non ne hanno nei propri paesi di origine.

L'acquis dell'UE in materia di asilo prevede due forme di protezione internazionale: lo status di rifugiato e lo status di protezione sussidiaria. Sulla base del principio di uno status uniforme per i rifugiati o per le persone ammissibili alla protezione sussidiaria, i beneficiari dello status di protezione sussidiaria dovrebbero vedersi garantiti gli stessi diritti e benefici di cui godono i rifugiati ed essere soggetti agli stessi criteri di ammissibilità. Inoltre, lo Stato può altresì prevedere altre forme di protezione, basate su motivi umanitari.

L'accesso a una procedura di asilo sicura e adeguata costituisce un elemento fondamentale per assicurare che le persone che necessitano di protezione internazionale godano dei diritti loro riconosciuti. In qualità di pubblici ufficiali di primo contatto, svolgete un ruolo decisivo per assicurare l'accesso alla protezione delle persone che ne necessitano.

2 Che cos'è il *non-refoulement* e a chi si applica?

Il *non-refoulement* (non respingimento) si riferisce all'obbligo degli Stati membri di **astenersi dall'espellere o rimpatriare, in qualunque modo, un individuo verso i confini di territori o qualsiasi luogo in cui potrebbe affrontare persecuzione**, pena di morte, tortura o altre pene o trattamenti inumani o degradanti, anche qualora l'interessato si trovi in una situazione migratoria irregolare. Nell'ambito dell'asilo, il principio di *non-refoulement* comporta l'obbligo di garantire agli individui richiedenti protezione internazionale l'accesso al territorio, nonché procedure di asilo eque ed efficienti per determinare se alla persona debba essere garantita o meno la protezione internazionale.

Il divieto di respingimento è applicabile ad ogni forma di allontanamento coattivo, compresa la deportazione, l'espulsione, l'estradizione, il trasferimento informale o «consegna» (*rendition*), nonché il respingimento alla frontiera. **È compreso anche il respingimento indiretto, che consiste nel rimpatrio di una persona in un paese terzo in cui esiste il rischio di respingimento.** In assenza di garanzie sufficienti in ogni singolo caso, nessun richiedente asilo dovrà essere rimpatriato in un paese terzo per la determinazione della richiesta. Tali garanzie comprendono che la persona sarà riammessa in quel paese, godrà dell'effettiva protezione contro il respingimento, avrà la possibilità di chiedere e godere di asilo e sarà trattata conformemente alle norme riconosciute a livello internazionale.



Si veda la sezione Il ruolo chiave dei pubblici ufficiali di primo contatto della Guida pratica.

3 A chi viene garantita la protezione internazionale nell'UE?

L'acquis dell'UE in materia di asilo prevede due forme di protezione internazionale: lo status di rifugiato e lo status di protezione sussidiaria. Inoltre, lo Stato può altresì prevedere altre forme di protezione, basate su motivi umanitari.

- Un **rifugiato** è una persona che è stata costretta a fuggire dal paese di cui ha la cittadinanza o, nel caso di un apolide, dal paese nel quale aveva precedentemente la residenza abituale, a causa del timore fondato di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, opinione politica o appartenenza a un determinato gruppo sociale, e non può oppure non vuole, a causa di siffatto timore, farvi ritorno.
- La **protezione sussidiaria** è garantita a coloro i quali non soddisfano i requisiti per essere riconosciuti come rifugiati, ma che comunque necessitano di protezione internazionale. In seno all'UE è prevista la protezione sussidiaria per quanti siano esposti a un rischio di **danno grave** nel caso in cui siano rimpatriati nel proprio paese. Sono considerati danni gravi:
 - la pena di morte o l'esecuzione;
 - la tortura o altra forma di pena o trattamento inumano o degradante;
 - la minaccia grave e individuale derivante da violenza indiscriminata in situazioni di conflitto armato interno o internazionale.

In qualità di pubblici ufficiali di primo contatto, le vostre responsabilità comprendono la corretta identificazione e il rinvio delle persone che potrebbero necessitare di protezione internazionale, nonché di altre persone con particolari esigenze, compresi i minori e le vittime della tratta di esseri umani. Talvolta, le persone potrebbero avere molteplici esigenze e potrebbero essere necessari molteplici rinvii.

Ricordate che, nel momento in cui entrate in contatto con persone che potrebbero necessitare di protezione internazionale, rappresentate tanto il vostro paese quanto l'intera UE.

Che cos'è il sistema europeo comune di asilo?

Il sistema europeo comune di asilo (CEAS) è un sistema comune basato sull'applicazione, completa e inclusiva, della convenzione di Ginevra. Ha l'obiettivo di assicurare il trattamento equo e umano dei richiedenti protezione internazionale, al fine di uniformare i sistemi di asilo e di ridurre le differenze tra gli Stati membri, sulla base della legislazione vigente, nonché di potenziare la cooperazione pratica tra le amministrazioni nazionali competenti in materia di asilo e la dimensione esterna dell'asilo stesso.

Il CEAS è composto dai seguenti strumenti giuridici, che stabiliscono norme comuni di alto livello e una cooperazione rafforzata, al fine di garantire parità di trattamento ai richiedenti protezione internazionale, in un sistema equo ed efficiente — e ciò vale indipendentemente dal luogo in cui presentino domanda di protezione internazionale:

- la rifusione della **direttiva sulle procedure di asilo**, che mira a ottenere decisioni in materia di asilo eque, veloci e di buona qualità;
- la rifusione della **direttiva accoglienza**, che garantisce condizioni materiali di accoglienza umane ai richiedenti asilo in tutta l'UE, nonché il pieno rispetto dei diritti fondamentali delle persone interessate;
- la rifusione della **direttiva qualifiche**, che chiarisce le basi per garantire la protezione internazionale. Le sue disposizioni prevedono, altresì, una serie di diritti e misure integrative per i beneficiari di protezione internazionale;
- la rifusione del **regolamento di Dublino**, che chiarisce il processo di definizione dello Stato membro responsabile dell'esame della domanda;
- la rifusione del **regolamento Eurodac**, che migliora il funzionamento della banca dati dell'UE per le impronte digitali dei richiedenti asilo.

4 Qual è la differenza tra un migrante e una persona che necessita di protezione internazionale?

Migrante è un termine ad ampio raggio che interessa le persone che lasciano un paese o una regione per stabilirsi altrove. Alcuni migranti decidono volontariamente di spostarsi per una serie di ragioni, la maggior parte delle quali non connesse alla protezione, ad esempio per legami familiari o a causa di difficoltà economiche. Tuttavia, **le persone che necessitano di protezione internazionale sono costrette a fuggire per salvare la propria vita o per tutelare la propria libertà.** Queste persone non hanno protezione nel proprio paese di origine; spesso, infatti, è il loro stesso governo che minaccia di perseguirle. Se altri paesi non permettono loro di entrare, e non offrono protezione, possono essere esposte alla morte, alla persecuzione o altre gravi violazioni dei diritti umani.

Spesso i modelli migratori moderni sono misti. Coloro che necessitano di protezione e quelli che hanno motivazioni non connesse alla protezione viaggiano insieme, all'interno di flussi migratori misti, utilizzando rotte e mezzi di trasporto identici. Tali viaggi possono essere lunghi, difficili e pericolosi per la vita e sono spesso organizzati irregolarmente. In tali circostanze, l'identificazione di quanti potrebbero voler richiedere protezione internazionale è un compito difficile, ma estremamente importante.

5 È compito mio decidere se una persona necessita di protezione internazionale?

No. Non è vostra responsabilità valutare se una persona necessita o meno di protezione internazionale o se il suo racconto sia credibile.

In un posto diverso, seguirà una procedura diversa, condotta da pubblici ufficiali responsabili dell'esame delle domande di asilo, per valutare la domanda e determinare, conformemente al diritto dell'UE e internazionale, se la persona abbia o meno i requisiti per la protezione internazionale.

Il vostro compito è di identificare coloro che potrebbero voler richiedere protezione internazionale, fornire loro le informazioni sulla possibilità di farlo e rinviare all'autorità competente coloro che hanno espresso il desiderio di presentare domanda.



Si veda la sezione Il ruolo chiave dei pubblici ufficiali di primo contatto della Guida pratica.

6 Che diritti hanno le persone che potrebbero necessitare di protezione internazionale, nel momento in cui entro in contatto con loro?

Alle persone che potrebbero necessitare di protezione internazionale vengono riconosciuti alcuni diritti, indipendentemente dal fatto che abbiano esplicitamente presentato o meno domanda di protezione internazionale. In molti casi, sarà vostro compito assicurare che tali diritti vengano garantiti.

Pertanto, il principio di **non-refoulement** si applica a tutte le persone indipendentemente dal fatto che il loro status sia stato ufficialmente determinato o meno. Gli Stati membri hanno l'obbligo di astenersi dal rimpatriare gli individui in qualsiasi luogo in cui possano affrontare persecuzione, nonché pene o trattamenti inumani o degradanti, compresa la tortura, anche qualora l'individuo si trovi in una situazione migratoria irregolare.

Altri diritti comprendono l'**accesso effettivo alla procedura di asilo**, il **diritto all'informazione** in merito alla possibilità di presentare una domanda in una lingua che riesce a comprendere, compreso l'accesso a un **interprete**, nonché l'**opportunità di comunicare con l'UNHCR o altre organizzazioni** che forniscono assistenza legale o altra consulenza ai richiedenti.

Ricordate che tutte le persone devono essere trattate nel pieno **rispetto della dignità umana** e conformemente ai diritti umani e fondamentali, compresa la prestazione di cure sanitarie d'emergenza e il soddisfacimento delle esigenze di base. Le persone vulnerabili, compresi i minori e le vittime della tratta di esseri umani, devono essere identificate e rinviate alle procedure appropriate.



Si veda la sezione Il ruolo chiave dei pubblici ufficiali di primo contatto della Guida pratica.

7 Qual è la mia responsabilità nei confronti delle persone vulnerabili?

Tra le persone vulnerabili figurano i minori, i minori non accompagnati, i disabili, gli anziani, le donne in gravidanza, le famiglie monoparentali con figli, le vittime della tratta di esseri umani, le persone con malattie o disordini mentali gravi e le persone che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale.

I valichi di frontiera e i centri di trattenimento sono tra i luoghi principali in cui possono essere dichiarate o individuate le particolari esigenze delle persone vulnerabili. In qualità di pubblici ufficiali di prima linea, avete la responsabilità di **identificare le particolari esigenze delle persone vulnerabili e rinviarle per ulteriori valutazioni e/o sostegno** alle autorità nazionali e altri operatori, quali ONG e UNHCR, che sono specializzati e hanno il compito di rispondere alle loro esigenze conformemente alla legislazione e alla prassi nazionale. Assicuratevi di essere a conoscenza delle procedure nazionali di rinvio e di avere a disposizione i recapiti pertinenti.

Le implicazioni sanitarie d'urgenza e le esigenze primarie dovrebbero sempre essere affrontate immediatamente e avere la priorità sulle questioni migratorie. Per quanto possibile, dovrebbe essere altresì tutelata l'unione familiare e i minori non dovrebbero essere separati dai loro genitori o parenti.



Si veda la sezione Il ruolo chiave dei pubblici ufficiali di primo contatto della Guida pratica.

8

Qual è la mia responsabilità nei confronti di un minore o di una persona che dichiara di esserlo?

In linea con le norme di legge e la legislazione internazionale ed europea pertinente, **un minore è qualsiasi essere umano al di sotto dei 18 anni di età**, a meno che, a norma del diritto applicabile al minore, la maggiore età venga raggiunta prima. Anche qualora non siate sicuri che la persona che lo dichiara sia realmente un minore, quest'ultimo dovrà comunque essere rinviato all'autorità competente per la valutazione dell'età, a norma della legislazione e della prassi nazionale.

I minori sono per loro natura vulnerabili ed è molto importante essere particolarmente sensibili alle loro particolari esigenze, soprattutto nel caso in cui siano non accompagnati o separati dalle famiglie.

I minori non accompagnati o separati dalle famiglie dovrebbero essere identificati e rinviati alle autorità competenti il più velocemente possibile, conformemente alla legislazione e alla prassi nazionale, nonché in linea con le garanzie previste dal diritto dell'UE. Assicuratevi di essere a conoscenza delle procedure nazionali di rinvio e di avere a disposizione i recapiti dei servizi specializzati in materia di protezione dei minori e di altri operatori competenti.

Osservate sempre e prestate attenzione alle possibili indicazioni di tratta. C'è qualcosa di insolito nella situazione che osservate? Il minore è tranquillo, distaccato/distante, incoerente, spaventato, turbato? C'è una persona che aspetta il minore o il minore sta guardando un altro adulto? In qualsiasi momento, in presenza di ragionevole sospetto che il minore possa essere a rischio di tratta, o che altrimenti necessiti di protezione, bisogna avviare immediatamente il meccanismo di rinvio e le indagini iniziali a norma della legislazione e della prassi nazionale.

Ricordate di **comunicare in un modo a misura di minore**, tenendo conto dell'età e della maturità del minore. **Tenete il minore informato** su quanto sta accadendo e su cosa succederà. Garantite l'**accesso ai servizi di base**.

L'interesse superiore del minore deve essere considerato preminente nell'adozione di tutte le azioni e decisioni relative al minore. Come regola generale, i minori non dovranno essere separati dai genitori o parenti che li accompagnano, a meno che non vi sia un ragionevole sospetto che stare con loro sia in contrasto con il loro interesse superiore. In tal caso, dovranno essere informati immediatamente i servizi specializzati in materia di protezione dei minori, a norma della legislazione e della prassi nazionale.

Si applica il principio di *non-refoulement*. Se si applica il rimpatrio, si osservano le garanzie per i minori stabilite dall'articolo 10 della direttiva sui rimpatri.



Si veda la sezione Minori non accompagnati o separati dalle famiglie della Guida pratica.

Per ulteriori informazioni, consultare il manuale Frontex Vega Children Handbook ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA_Children_Handbook.pdf

9 Una vittima della tratta di esseri umani potrebbe anche necessitare di protezione internazionale?

Qualora ci siano ragioni di credere che una persona possa essere vittima della tratta di esseri umani, la stessa dovrà essere rinviata alle autorità e ai servizi competenti a norma della legislazione e della prassi nazionale, per l'assistenza e il sostegno pertinenti. Assicuratevi di essere a conoscenza delle procedure nazionali di rinvio per le vittime della tratta di esseri umani e di avere a disposizione i recapiti dei servizi competenti.

Tuttavia, **in alcuni casi, le vittime della tratta di esseri umani potrebbero necessitare di protezione internazionale e deve essere concesso loro l'accesso alla procedura di asilo.** In ogni caso, tutte le vittime della tratta di esseri umani dovrebbero essere opportunamente informate sul loro diritto di chiedere asilo.

Siate consapevoli che il trafficante potrebbe essere ancora in circolazione. È importante che ognuno abbia l'opportunità di parlare con voi per proprio conto, liberamente e in privato. Assicuratevi che nessuno intervenga e/o risponda alle domande per conto dell'altra persona, a meno che non agisca nel suo interesse superiore. In caso di minori non accompagnati o allontanati dalla famiglia, dovrà essere prestata particolare attenzione a possibili indicazioni di tratta.

Nel caso di donne e ragazze, se possibile, dovrà essere assicurata la presenza di un pubblico ufficiale di primo contatto di sesso femminile. Donne e ragazze non dovranno essere forzate a parlare di episodi o reati connessi allo sfruttamento o alla violenza sessuale.

Se del caso, a seconda della loro età, alle donne dovrà essere chiesto con delicatezza se ritengono di essere in gravidanza e, se necessario, bisognerà informarle sull'assistenza disponibile.



Si veda la sezione Persone con molteplici esigenze speciali della Guida pratica.

10 Chi ha il diritto di richiedere la protezione internazionale?

Tutti hanno il diritto di richiedere la protezione internazionale.

Il diritto di asilo viene riconosciuto dalla convenzione di Ginevra, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e da altri strumenti giuridici europei. Tuttavia, ciò non significa che ogni persona che presenti domanda di protezione internazionale la riceverà. In ogni sistema di asilo, alcune domande saranno respinte e altre accettate, ma tutte devono essere valutate a norma del diritto europeo e internazionale.

L'accesso a una procedura di asilo sicura e adeguata costituisce un elemento fondamentale dell'effettivo godimento del diritto di asilo. In qualità di pubblici ufficiali di primo contatto, svolgete un ruolo decisivo per identificare quanti potrebbero voler richiedere protezione internazionale e per assicurare loro l'accesso alla procedura di asilo.



Si veda la sezione Chi potrebbe voler presentare domanda? della Guida pratica.

11

Anche una persona con documenti falsi o completamente priva di documenti può presentare una domanda di protezione internazionale?

Sì. Tutti hanno il diritto di presentare una domanda di protezione internazionale, indipendentemente dal fatto che siano entrati nello Stato membro o siano presenti nel suo territorio illegalmente, utilizzando documenti falsi o fraudolenti o siano del tutto privi di documenti.

La maggior parte delle persone che necessitano di protezione internazionale affronta situazioni di violenza rischiose per la vita, che raramente danno loro l'opportunità di raccogliere la documentazione necessaria che garantisce loro l'accesso all'UE attraverso i canali legali.

Conformemente alla convenzione di Ginevra e al codice frontiere Schengen, i richiedenti protezione internazionale non possono essere penalizzati in considerazione del loro ingresso o presenza illegale, purché si presentino senza indugio alle autorità. La persona può presentare domanda di protezione internazionale anche durante le indagini per possesso di documenti falsi o fraudolenti. In tal caso, le indagini di polizia vengono interrotte e viene avviata la procedura di asilo.



Si veda la sezione Chi potrebbe voler presentare domanda? della Guida pratica.

12 Come riconosco che qualcuno desidera richiedere protezione internazionale?

Molte persone che potrebbero necessitare di protezione internazionale non chiedono attivamente asilo nel paese di arrivo. Molti di loro potrebbero non conoscere i loro diritti e obblighi o potrebbero scegliere di non richiedere protezione per via della loro particolare situazione, o perché sono stati mal informati da altri, trafficanti compresi, sulle loro possibilità.

Pertanto, è importante osservare e **prestare attenzione alle indicazioni che una persona possa voler richiedere protezione internazionale.**

Le indicazioni che una persona possa voler richiedere protezione internazionale potrebbero emergere in vari modi. Potete osservarle e riscontrarle attraverso il contatto diretto con la persona o con altre persone, dedurle dai documenti che la persona presenta e/o scoprirle in altre circostanze. Al fine di individuare le indicazioni più velocemente e in maniera più precisa, **prestate particolare attenzione ai seguenti elementi:**

1. **Chi è la persona** (età, genere, stato di famiglia, etnia, religione e nazionalità)
2. **Da dove proviene la persona** (paese di origine, circostanze generali di arrivo)

3. Cosa dichiara/teme la persona:

- Essere ucciso o giustiziato
- Persecuzione
- Tortura
- Guerra
- Rimpatrio

4. Cosa desidera la persona:

- Assistenza
- Protezione
- Incontrare un rappresentante dell'ONU/
dell'UNHCR/un avvocato

5. Cosa potete osservare (apparenza e comportamento):

- Avvicinamento/distanza dal pubblico ufficiale
- Paura, stress o silenzio insolito
- Comportamento e/o atteggiamento insolito
- Aspetto (lesioni, cicatrici, abbigliamento, effetti personali ecc.)

Fornire informazioni è un elemento fondamentale per assicurare l'accesso effettivo alla procedura di asilo. In qualità di pubblici ufficiali di primo contatto, il vostro ruolo è assicurare che quanti desiderano richiedere protezione internazionale riescano a farlo. Pertanto, dovete fornire loro in maniera proattiva le informazioni sul diritto di presentare domanda di asilo, compresi i diritti e gli obblighi che essa comporta.



Si veda la sezione Elenco non esaustivo delle indicazioni della Guida pratica.

13

Quando e in che modo dovrò fornire le informazioni alle persone che desiderano richiedere protezione internazionale?

In qualità di pubblici ufficiali di primo contatto, il vostro ruolo è assicurare che quanti desiderano richiedere protezione internazionale riescano a farlo. Pertanto, dovete fornire loro in maniera proattiva le informazioni sul diritto di presentare domanda di asilo, compresi i diritti e gli obblighi che essa comporta. Lo scopo principale del fornire informazioni è garantire a quanti potrebbero necessitare di protezione internazionale un accesso effettivo alla procedura di asilo.

In generale, le informazioni sulla possibilità di presentare una domanda di protezione internazionale devono essere fornite nei centri di trattenimento e ai valichi di frontiera, comprese le zone di transito, alle frontiere esterne. Tuttavia, può considerarsi buona prassi che tali informazioni siano altresì fornite nel momento in cui le persone che tentano di eludere i valichi di frontiera vengono fermate dalle autorità responsabili della sorveglianza di frontiera.

Assicuratevi di essere a conoscenza delle informazioni da fornire conformemente alla legislazione e alla prassi nazionale e a norma del diritto dell'UE. Le informazioni dovranno essere fornite **tempestivamente** ed essere il più complete possibile. È necessario comunicare in una **lingua che sia compresa dalla persona**. Se necessario, dovrà essere assicurata l'interpretazione. **Linguaggio e comunicazione dovranno essere adattati secondo**

il genere, l'età, lo stato fisico e mentale e/o il livello di istruzione della persona che avete davanti. Nel caso di donne e ragazze, se possibile, dovrà essere assicurata la presenza di un pubblico ufficiale di primo contatto e di un interprete di sesso femminile.



Si veda la sezione Elenco non esaustivo delle indicazioni della Guida pratica.

14 In che momento una persona diventa un richiedente protezione internazionale?

Una persona diventa un richiedente protezione internazionale quando ha presentato domanda.

A norma dell'*acquis* dell'UE in materia di asilo, si ritiene che una persona presenti domanda **quando esprima, in qualsiasi modo e forma, il desiderio di presentare domanda di protezione internazionale** o si capisca che è alla ricerca di protezione internazionale. Non è indispensabile ricorrere alla parola esatta «asilo» o «rifugiato». Ai richiedenti protezione internazionale sono garantiti tutti i diritti e gli obblighi connessi a tale status.

In qualità di pubblici ufficiali di primo contatto, siete spesso i primi rappresentanti del vostro paese con cui una persona che potrebbe necessitare di protezione internazionale entra in contatto. In molti casi, sarà a voi che tali persone avranno per la prima volta la possibilità di esprimere la propria intenzione di presentare una domanda di protezione.

Ricordate che molte persone che potrebbero necessitare di protezione internazionale temono la persecuzione da parte dei pubblici ufficiali nel loro paese, o hanno subito maltrattamenti da parte di pubblici ufficiali in altri paesi durante il loro viaggio. In molti casi potrebbero non avvicinarsi a voi direttamente o non presentare una domanda di asilo attivamente. **I pubblici ufficiali di primo contatto rivestono un ruolo fondamentale nella creazione di un'atmosfera di fiducia e nell'identificazione proattiva di quanti potrebbero voler richiedere protezione internazionale, fornendo loro le informazioni pertinenti sul diritto di presentare domanda di asilo e rinviandoli alle procedure adeguate.**



Si veda la sezione Come procedere se una persona fa richiesta di protezione internazionale della Guida pratica.

15 Come riconosco che una persona sta richiedendo protezione internazionale?

In qualità di pubblici ufficiali di primo contatto, vi troverete spesso ad essere i primi rappresentanti del vostro paese con cui i cittadini di paesi terzi che giungono nell'UE entrano in contatto, nonché coloro a cui per la prima volta avranno l'opportunità di esprimere il desiderio di richiedere asilo.

Siate consapevoli che le persone possono esprimere l'intenzione di richiedere protezione internazionale in diversi modi. **Qualsiasi manifestazione, espressa verbalmente o per iscritto, di paura di persecuzione o danno grave in caso di respingimento, la qualifica come richiesta.** Non è indispensabile ricorrere alla parola esatta «asilo» o «rifugiato».

Alcune delle parole chiave, espressioni o messaggi che possono segnalare che una persona desidera richiedere protezione internazionale includono **il timore di essere uccisi, la persecuzione, la tortura, la guerra e/o il timore di essere rimpatriati.** La persona potrebbe, altresì, chiedere aiuto e protezione, o desiderare di incontrare un rappresentante dell'**ufficio ONU, UNHCR** o un **avvocato** ecc.

Chiunque abbia espresso il desiderio di presentare domanda di protezione internazionale diventa un richiedente con tutti i diritti e gli obblighi connessi a tale status e deve essere rinviato alle autorità responsabili per ulteriori valutazioni. Ricordate che il vostro giudizio al momento dell'ingresso riveste un'importanza fondamentale e decisiva. Consultate il vostro superiore ogniqualvolta avete dubbi sulle intenzioni della persona che avete davanti.



Si veda la sezione Riconoscere la presentazione della domanda di protezione internazionale della Guida pratica.

16

Cosa devo fare se una persona esprime a me il desiderio di richiedere protezione internazionale?

Non appena una persona esprime il desiderio di presentare domanda di protezione internazionale, diventa un richiedente e deve essere rinvioato alle autorità responsabili per ulteriori valutazioni. In qualità di funzionari dell'autorità preposta a ricevere le domande di protezione internazionale, avete il compito di informare il richiedente sul luogo e le modalità con cui le domande andranno inoltrate.

Ai richiedenti protezione internazionale sono riconosciuti alcuni diritti e garanzie connessi a tale status, compreso il diritto di rimanere, il diritto alle condizioni materiali di accoglienza di base, sostegno adeguato in caso di bisogni procedurali e/o di accoglienza speciali, il diritto di ricevere informazioni più dettagliate sulla procedura di asilo, nella lingua che comprendono, nonché sulle garanzie in caso di trattenimento. In qualità di pubblici ufficiali di primo contatto, avete il compito di contribuire ad assicurare tali diritti, ad esempio, rinviando i richiedenti alle autorità e alle organizzazioni competenti.

Una volta che è stata presentata, la domanda deve essere registrata.

- **Se lavorate per un'autorità competente per la registrazione della domanda, dovrete farlo entro tre giorni lavorativi.**
- Se lavorate per un'altra autorità, dovrete rinviare la domanda **all'autorità competente affinché sia registrata** entro sei giorni lavorativi dopo la

relativa presentazione. Si raccomanda di tenere una traccia scritta di aver ricevuto la domanda, conformemente alla legislazione e alla prassi nazionale.

Ricordate che i richiedenti protezione internazionale non devono essere penalizzati in considerazione del loro ingresso o presenza illegale, purché si presentino senza indugio alle autorità.



Si veda la sezione Come procedere se una persona fa richiesta di protezione internazionale della Guida pratica.

17 Cosa dovrei fare in caso di indicazioni che qualcuno possa necessitare di protezione, ma non abbia espresso il desiderio di presentare domanda?

Molte persone potenzialmente bisognose di protezione internazionale non presentano attivamente domanda di asilo. Ad esempio, potrebbero non essere a conoscenza del loro diritto o delle procedure per farlo, potrebbero essere vittime della tratta o soffrire le conseguenze di traumi connessi alla persecuzione o al difficile viaggio. Inoltre, le persone che necessitano di protezione internazionale spesso non hanno le informazioni sui loro diritti e obblighi, hanno parenti in altri Stati membri che sperano di raggiungere, o sono stati informati in maniera scorretta sulle loro possibilità da altri, compresi i trafficanti. Non è realistico aspettarsi che abbiano una vasta conoscenza delle procedure di asilo e di quelle previste dal regolamento di Dublino, che posseggano piena fiducia nelle autorità tale da manifestare le loro paure direttamente alle frontiere o nei centri di trattenimento o che conoscano le parole e le espressioni giuste che potrebbero garantire loro l'accesso alla procedura.

Fornire informazioni è un elemento fondamentale per permettere a quanti necessitano di protezione internazionale di avere un accesso efficace alla procedura di asilo e di prendere decisioni consapevoli in merito alla presentazione o meno della domanda di protezione internazionale.

Ricordate che rientra tra i vostri obblighi quello di assicurarvi che nessuno, anche in caso di mancata presentazione di una domanda di protezione

internazionale, sia rimpatriato in un luogo in cui potrebbe affrontare persecuzione, nonché pene o trattamenti inumani o degradanti, compresa la tortura, anche qualora l'individuo si trovi in una situazione migratoria irregolare. Tutti i rimpatri dovranno seguire procedure stabilite, comprese le garanzie e le tutele giuridiche richieste.

Consultate il vostro superiore ogniqualvolta siete in dubbio sulle intenzioni della persona davanti a voi, in particolare se il suo rimpatrio o transito nel paese di origine costituirebbe una possibile violazione del diritto europeo o internazionale.



Si veda la sezione Come procedere se una persona con potenziali esigenze di protezione non intende richiedere protezione internazionale della Guida pratica.

18

Cosa fare se una persona ha presentato una domanda di asilo, ma ho il sospetto che stia solo tentando di abusare del sistema?

Chiunque abbia espresso il desiderio di presentare domanda di protezione internazionale diventa un richiedente con tutti i diritti e gli obblighi connessi a tale status e deve essere rinviato alle autorità responsabili per ulteriori valutazioni.

Ricordate che non è vostra responsabilità valutare se una persona necessita o meno di protezione internazionale o se il suo racconto sia credibile. È responsabilità dell'autorità competente in materia di asilo. In ogni sistema di asilo, alcune domande saranno respinte e altre accettate, ma tutte devono essere valutate a norma del diritto europeo e internazionale.

Tuttavia, potreste voler consultare il vostro superiore o informare l'autorità responsabile delle ragioni dei vostri dubbi.



Si veda la sezione Chi potrebbe voler presentare domanda? della Guida pratica.

19

Cosa succede se non riesco a identificare una persona che desidera presentare domanda di protezione internazionale?

Un'identificazione scorretta e un mancato rinvio della persona alle autorità competenti potrebbero avere gravi conseguenze per la persona. **La persona potrebbe essere rimpatriata in un paese in cui la sua vita o libertà sarebbe minacciata o dove affronterebbe persecuzione, morte, trattamenti degradanti inumani e crudeli, nonché altre gravi violazioni dei diritti umani.**

In qualità di pubblici ufficiali di primo contatto, svolgete un ruolo decisivo per assicurare l'accesso alla protezione alle persone che lo necessitano. Consultate il vostro superiore ogniqualvolta avete dubbi sulle intenzioni della persona che avete davanti.

20 Talvolta mi sento esausto o provo anche un sentimento di rabbia nei confronti delle persone con cui ho a che fare quotidianamente. Questa situazione è normale?

Ciascun pubblico ufficiale di primo contatto deve svolgere il proprio compito in circostanze impegnative, incontrando frequentemente persone di culture diverse, contesti sociali diversi e con esperienze di vita differenti. Questo ambiente di lavoro, interessante ma estremamente esigente, può avere conseguenze sul vostro benessere psicologico. Nello svolgimento dei vostri compiti, potete provare diverse emozioni, che variano dalla compassione, all'indifferenza, al rifiuto degli individui con cui avete a che fare quotidianamente. Questo, a sua volta, può influire sull'efficacia e la qualità del vostro lavoro, nonché sulla vostra capacità di prendere decisioni e agire in maniera opportuna.

È necessario essere consapevoli di tali fattori attenuanti e delle vostre situazioni personali, nonché fare uno sforzo costante per ridurre al minimo il loro effetto. Se necessario, non esitate a chiedere sostegno ai vostri colleghi o supervisori, o a chiedere consulenza professionale.



Si veda la sezione Siate consapevoli della vostra situazione personale della Guida pratica.

Accesso alla procedura di asilo

- ▶ Ogni essere umano deve essere valorizzato e rispettato.
- ▶ Le prestazioni sanitarie d'urgenza e le esigenze primarie devono sempre essere affrontate per prime.

1

Chiunque può essere un rifugiato.

Chiunque può avere esigenze di protezione, indipendentemente dal paese di origine, dall'etnia, dall'aspetto o dal comportamento.

2

Ognuno ha diritto alla protezione contro il *refoulement* (respingimento).

Nessuno può essere espulso o rimpatriato in una situazione in cui affronterebbe il rischio di persecuzione, la pena di morte, la tortura o altre pene o trattamenti inumani o degradanti. Questa regola vale anche per il respingimento alla frontiera e per qualsiasi forma di allontanamento coattivo.

3

Le persone vulnerabili devono essere identificate e assistite in modo adeguato.

Le misure adottate ai valichi di frontiera e nei centri di trattenimento sono fondamentali, perché in questi luoghi possono essere dichiarate o identificate le particolari esigenze delle persone vulnerabili, compresi minori e vittime della tratta di esseri umani.

4

L'interesse superiore del minore ha la precedenza in tutte le azioni che riguardano i minori.

Nella valutazione dell'interesse superiore del minore, bisogna tenere conto, caso per caso, di fattori quali la protezione e la sicurezza, le possibilità di riunire le famiglie, il benessere del minore e le sue opinioni conformemente alla sua età e maturità.

5

Chiunque desideri richiedere protezione internazionale deve essere informato sul suo diritto di farlo.

Le informazioni relative a tale diritto di asilo devono essere fornite a quanti potenzialmente potrebbero necessitare di protezione internazionale per assicurare che abbiano un accesso effettivo alla procedura di asilo.

6

Tutti hanno il diritto di presentare domanda di protezione internazionale.

A nessuno può essere negato l'accesso alla procedura di asilo, anche se la persona non ha rispettato le condizioni per l'ingresso.

7

Qualsiasi segnale o manifestazione di paura può essere inteso come una richiesta di protezione internazionale.

Le persone potrebbero esprimere l'intenzione di richiedere protezione internazionale in diversi modi. Qualsiasi espressione di paura di persecuzione o danno grave in caso di respingimento, espressa verbalmente o per iscritto, la qualifica quale richiesta. Non è indispensabile ricorrere alla parola «asilo» o «rifugiato».

8

I richiedenti protezione internazionale non devono essere penalizzati per il loro ingresso o presenza illegale.

Coloro che si presentano senza indugio alle autorità non devono essere penalizzati in considerazione del loro ingresso o della loro presenza illegale.

9

Ogni domanda deve essere registrata o rinviata all'autorità competente per la registrazione.

Una volta presentata, la domanda deve essere registrata dall'autorità competente. La registrazione dovrà essere completata il prima possibile, entro i limiti di tempo prescritti dalla legge.

10

Il principio di *non-refoulement* deve essere garantito, anche quando una persona non richiede asilo.

Tutti i rimpatri dovranno seguire procedure consolidate, comprese le garanzie e le tutele giuridiche richieste. Nessuno può essere rimpatriato in un paese in cui sia a rischio di tortura, pene o trattamenti inumani o degradanti, anche se si trova in una situazione migratoria irregolare.

COME OTTENERE LE PUBBLICAZIONI DELL'UNIONE EUROPEA

Pubblicazioni gratuite:

- una sola copia:
tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- più di una copia o poster/carte geografiche:
presso le rappresentanze dell'Unione europea
(http://ec.europa.eu/represent_it.htm),
presso le delegazioni dell'Unione europea nei paesi terzi
(http://eeas.europa.eu/delegations/index_it.htm),
contattando uno dei centri Europe Direct
(http://europa.eu/europedirect/index_it.htm), chiamando il
numero 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito in tutta l'UE) (*).

(*) Le informazioni sono fornite gratuitamente e le chiamate sono nella maggior parte dei casi gratuite (con alcuni operatori e in alcuni alberghi e cabine telefoniche il servizio potrebbe essere a pagamento).

Pubblicazioni a pagamento:

- tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

La versione elettronica dello strumento è reperibile sulle pagine web di EASO e Frontex congiuntamente ad altri strumenti pratici per i pubblici ufficiali di primo contatto in materia di accesso alla procedura di asilo:

<http://easo.europa.eu/accesstoprocedure>

<http://frontex.europa.eu/publications/?c=training>

