



Guida dell'EASO alle condizioni di accoglienza: norme operative e indicatori

Settembre 2016



Guida dell'EASO alle condizioni di accoglienza: norme operative e indicatori

Settembre 2016

***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>).

Print	ISBN 978-92-9494-384-2	doi:10.2847/213153	BZ-04-17-336-IT-C
PDF	ISBN 978-92-9494-379-8	doi:10.2847/55778	BZ-04-17-336-IT-N

© European Asylum Support Office, 2016

Neither EASO nor any person acting on its behalf may be held responsible for the use which may be made of the information contained herein.

Indice

Elenco delle abbreviazioni	5
Introduzione	7
Informazioni di riferimento	7
Finalità e ambito di applicazione della guida	7
Struttura e formato della guida	9
Quadro giuridico	9
Come leggere la guida	11
Terminologia	12
1. Alloggio	13
1.1. Ubicazione	13
1.2. Assegnazione	15
1.3. Infrastruttura	16
1.4. Sicurezza	20
1.5. Spazi comuni	21
1.6. Igiene	22
1.7. Manutenzione	23
1.8. Apparecchiature per le comunicazioni e servizi di comunicazione.	24
2. Vitto	27
3. Vestiario e altri prodotti non alimentari	29
4. Sussidio per le spese giornaliere	33
5. Assistenza sanitaria	35
6. Fornitura di informazioni e consulenza	37
7. Individuazione, valutazione e risposta a esigenze particolari	41
8. Formazione del personale	45
Allegato – Tabella riassuntiva	47

Elenco delle abbreviazioni

AMIF	Fondo Asilo, migrazione e integrazione
APD	Direttiva 2013/32/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale (rifusione)
Carta dell'UE	Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea
CEAS	Sistema europeo comune di asilo
EASO	Ufficio europeo di sostegno per l'asilo
FRA	Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali
MNA	Minore/i non accompagnato/i
ONG	Organizzazione non governativa
QM	Matrice di qualità
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)
Regolamento Dublino III	Regolamento (UE) n. 604/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide (rifusione)
SGBV	Violenza sessuale e di genere
SM	Stati membri
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i> (procedura operativa standard)
UNHCR	Alto commissario delle Nazioni Unite per i rifugiati

Introduzione

Informazioni di riferimento

La direttiva 2013/33/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (di seguito «RCD») specifica che:

«è opportuno adottare norme in materia di accoglienza dei richiedenti asilo che siano sufficienti a garantire loro un livello di vita dignitoso e condizioni di vita analoghe in tutti gli Stati membri» ⁽¹⁾.

La direttiva lascia un ampio margine di discrezionalità nel definire ciò che costituisce «livello di vita dignitoso» e nello stabilire come raggiungerlo. Allo stesso tempo i sistemi di accoglienza nazionali differiscono enormemente in termini di organizzazione e modalità di fornitura delle condizioni di accoglienza. Di conseguenza, continuano a differire tra Stati membri dell'UE anche le norme sulle condizioni di accoglienza, il che comporta differenze nel trattamento dei richiedenti protezione internazionale.

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

È in tale contesto che è stata elaborata la presente guida. Nella preparazione di questo documento è stata utilizzata la metodologia consolidata della matrice di qualità istituita dall'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO). Il documento è stato redatto da un gruppo di lavoro costituito da esperti degli Stati membri dell'UE oltre che da rappresentanti di altre parti interessate del settore dell'accoglienza e dei diritti fondamentali, tra cui la Commissione europea, l'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA) e l'Alto commissario delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR). Inoltre, prima della messa a punto definitiva della guida sono stati consultati i membri del foro consultivo dell'EASO. La rete delle autorità di accoglienza dell'EASO è stata consultata per un parere sulla guida, che successivamente è stata formalmente adottata dal consiglio di amministrazione dell'EASO.

Si rammenta altresì che la proposta di rifusione della RCD della Commissione europea [COM(2016) 465 final], del 13 luglio 2016, riguarda nello specifico tali norme operative e indicatori.

Finalità e ambito di applicazione della guida

L'**obiettivo generale** della presente guida è sostenere gli Stati membri nell'attuazione delle disposizioni chiave della RCD assicurando al tempo stesso un livello di vita adeguato a tutti i richiedenti protezione internazionale, compresi i richiedenti con esigenze di accoglienza particolari.

Il documento è stato concepito per soddisfare **molteplici finalità**:

- a livello politico, è utile come strumento per sostenere le riforme o lo sviluppo e può essere impiegato come quadro per la definizione/l'ulteriore elaborazione di norme di accoglienza;
- a livello operativo può essere usato dalle autorità di accoglienza o dagli operatori del settore per facilitare la pianificazione o la gestione delle strutture di accoglienza o per sostenere la formazione del personale.

Inoltre, la guida potrebbe fungere da **base per la preparazione di quadri di monitoraggio** volti a valutare la qualità dei sistemi nazionali di accoglienza.

La guida non si prefigge lo scopo di prescrivere un metodo per la fornitura di condizioni di accoglienza. Pertanto, salvo diversa indicazione, le norme e gli indicatori riportati nel presente documento si applicano alla fornitura di condizioni materiali 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), RCD, che elenca diverse modalità di fornitura delle condizioni materiali di accoglienza. Ciò significa, per esempio, che gli Stati membri devono garantire la fornitura di vestiario in

⁽¹⁾ La direttiva 2013/33/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (rifusione) (di seguito: «RCD»), disponibile al seguente indirizzo: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=IT> (considerando 11).

⁽²⁾ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni, «Agenda europea sulla migrazione», COM(2015) 240, 13 maggio 2015.

conformità con le norme descritte nella presente guida o che il livello di sussidi economici fornito dovrebbe essere sufficiente per coprire le spese di vestiario del richiedente, in linea con le norme riportate nel documento.

Fatta salva l'attenzione riservata alle strutture di accoglienza aperte, ai sensi del considerando 8 RCD, la guida si applica in «tutte le fasi e a tutti i tipi di procedure relative alla domanda di protezione internazionale, in tutti i luoghi e i centri di accoglienza dei richiedenti e purché essi siano autorizzati a soggiornare nel territorio degli Stati membri in qualità di richiedenti»⁽³⁾.

Il campo tematico della guida comprende talune disposizioni chiave della RCD che concorrono a formare i sistemi nazionali di accoglienza per richiedenti protezione internazionale, come riportato nella Figura 1. Nello specifico, il documento si sofferma sulla fornitura delle condizioni di accoglienza in natura, sull'individuazione, la valutazione e la risposta a esigenze di accoglienza particolari, e sull'erogazione di formazione al personale impiegato nei sistemi nazionali di accoglienza. 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.

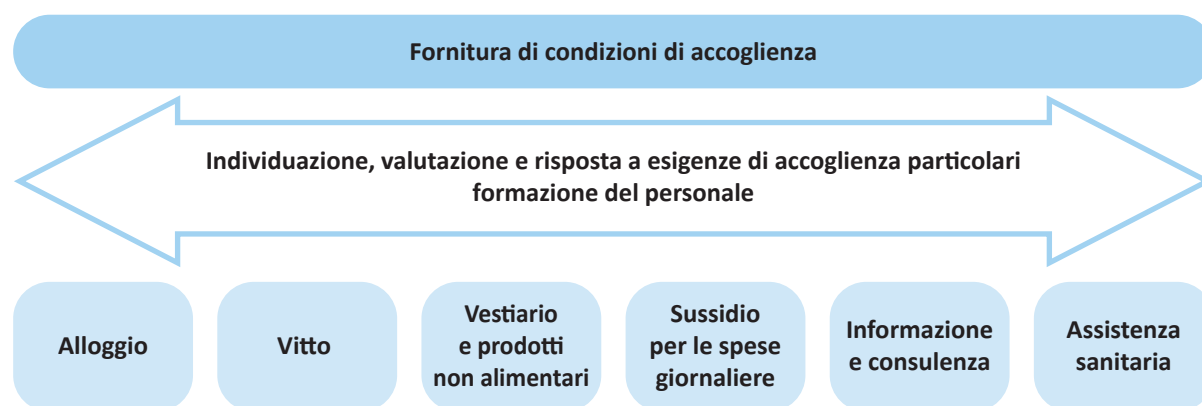


Figura 1. Rappresentazione degli aspetti chiave trattati nella presente guida.

Nelle varie sezioni della guida sono stati integrati indicatori per valutare se sono state introdotte nel sistema nazionale di accoglienza disposizioni adeguate per provvedere alle esigenze speciali. La guida, tuttavia, non esamina in maniera approfondita i bisogni dei richiedenti con esigenze di accoglienza particolari, come i minori non accompagnati.

Essa andrebbe considerata come un tentativo e un primo passo per facilitare l'applicazione di talune disposizioni della RCD. Nel presente documento non sono stati trattati tutti gli aspetti che rientrano nel campo di applicazione della RCD, come la riduzione e la revoca delle condizioni materiali di accoglienza, il trattenimento, il diritto dei minori alla scolarizzazione e all'istruzione, l'accesso all'occupazione e alla formazione professionale da parte degli adulti e le procedure di ricorso. Non sono stati affrontati inoltre gli aspetti legati all'integrazione dei beneficiari di protezione internazionale o alla preparazione del rimpatrio dei richiedenti la cui domanda di protezione internazionale è stata respinta.

La guida è stata elaborata soprattutto per contribuire al regolare funzionamento del sistema di accoglienza. Esulano dall'ambito di applicazione della guida le situazioni disciplinate da un quadro di emergenza, come il ricorso alle disposizioni dell'articolo 18, paragrafo 9, RCD sugli alloggi di emergenza. Tali aspetti potrebbero essere trattati da ulteriori orientamenti e/o strumenti da sviluppare in futuro.

La responsabilità ultima dell'applicazione di queste norme ricade sulle autorità degli Stati membri e la maggior parte delle norme di questa guida rientrerebbero, 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 e le organizzazioni intergovernative o non governative.

Le norme contenute nel presente documento riflettono le prassi già esistenti negli Stati membri dell'UE. La guida non vuole creare un modello di sistema di accoglienza perfetto; essa mira piuttosto a enumerare le norme, gli indicatori e le buone prassi concordate che sono applicabili e raggiungibili in tutti gli Stati membri dell'UE.

Soprattutto, in linea con lo spirito dell'articolo 4 RCD, gli Stati membri possono stabilire o mantenere in vigore disposizioni più favorevoli sulle condizioni di accoglienza dei richiedenti 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.

⁽³⁾ Considerando 8 RCD.

Struttura e formato della guida

Il documento si apre con una breve sezione intitolata «Come leggere la guida», il cui scopo è precisare le nozioni utilizzate.

Esso è quindi suddiviso in otto sezioni, ciascuna dedicata ai seguenti aspetti:

1. Alloggio
2. Vitto
3. Vestiario e altri prodotti non alimentari
4. Sussidio per le spese giornaliere
5. Assistenza sanitaria
6. Fornitura di informazioni e consulenza
7. Individuazione, valutazione e risposta a esigenze particolari
8. Formazione del personale.

Ogni sezione comprende specifiche norme comuni applicabili ai sistemi nazionali di accoglienza in tutti gli Stati membri dell'UE. Ogni norma è associata a indicatori pertinenti che aiutano a stabilire se la norma è stata rispettata o meno. Se del caso, nella parte intitolata «Altre osservazioni» sono contenute ulteriori spiegazioni relative a ciascun indicatore.

L'allegato comprende inoltre 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 (osservazioni aggiuntive, buone prassi) a sostegno dell'interpretazione della guida.

Quadro giuridico

La principale base giuridica della presente guida è la direttiva RCD in combinato disposto con la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (di seguito: «la Carta dell'UE»). Inoltre, nell'applicare la guida gli Stati membri dovrebbero cercare di garantire la piena conformità ai principi dell'interesse superiore del minore e dell'unità familiare, ai sensi, rispettivamente, della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo del 1989 e della convenzione europea dei diritti dell'uomo ⁽⁴⁾.

Infine, 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 dei sistemi nazionali:

- **Trasparenza e affidabilità.** La fornitura di condizioni di accoglienza dovrebbe avvenire sulla base di norme trasparenti ed eque e di procedure decisionali. Fatta salva l'importanza di coinvolgere ulteriori soggetti nell'attuazione di funzioni specifiche nei sistemi nazionali di accoglienza (per esempio, organizzazioni non governative, settore privato ecc.), la responsabilità generale del raggiungimento dei più elevati livelli di trasparenza e affidabilità ricade sulla rispettiva autorità preposta all'accoglienza.
- **Partecipazione.** Ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 8, RCD, le autorità preposte all'accoglienza sono incoraggiate a favorire la partecipazione e il coinvolgimento di tutti i richiedenti, compresi i minori, nella gestione delle risorse materiali e degli aspetti non materiali delle condizioni di accoglienza. Questa partecipazione può, per esempio, avvenire tramite commissioni o comitati consultivi per contribuire alla definizione di aspetti specifici concernenti il soggiorno nelle strutture alloggiative, come la composizione dei pasti, il calendario delle attività.
- **Non discriminazione.** La parità di accesso alle condizioni di accoglienza deve essere garantita senza discriminazione a tutti i richiedenti protezione internazionale.
- **Attenzione alle esigenze particolari.** Le esigenze di accoglienza particolari dovrebbero essere prese in considerazione a tale proposito. La definizione di «esigenze particolari» non è limitata alle categorie di richiedenti menzionate nell'elenco non esaustivo di cui all'articolo 21 RCD («quali i minori, i minori non accompagnati, i disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza, i genitori singoli con figli minori, le vittime della tratta di esseri umani, le persone affette da gravi malattie o da disturbi mentali e le persone che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale, quali le vittime di mutilazioni genitali femminili»), ma comprende qualsiasi richiedente che manifesti qualsivoglia esigenza di accoglienza particolare. A tale proposito occorre tener conto di fattori particolari quali il genere, l'identità di genere e l'orientamento sessuale.

⁽⁴⁾ Considerando 9 RCD.

Come leggere la guida

Esempio: valutare l'ubicazione dell'alloggio		SPIEGAZIONE
NORMA	<i>Garantire l'accesso geografico efficace a 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.</i>	La norma costituisce una prassi comunemente concordata e la conformità alla stessa dovrebbe essere «garantita» nei sistemi nazionali di accoglienza.
Indicatore	<i>La struttura è situata a una distanza dai servizi pertinenti ragionevolmente percorribile a piedi e l'infrastruttura disponibile è sicura per i pedoni.</i>	L'indicatore rappresenta uno strumento per misurare la conformità alla norma, stabilendo cioè se la distanza tra l'alloggio e i pertinenti servizi pubblici può essere considerata una distanza «ragionevolmente» percorribile a piedi e se è presente la necessaria infrastruttura. Gli indicatori elencati per ogni norma dovrebbero essere intesi come indicatori cumulativi, senza ordine gerarchico tra loro.
Indicatori alternativi	Indicatore 1.2(a): I servizi pertinenti sono forniti all'interno dell'alloggio. OPPURE Indicatore 1.2(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 Indicatore 1.2(c): I servizi pertinenti sono accessibili tramite mezzi pubblici e la durata dello spostamento è ragionevole. OPPURE Indicatore 1.2(d): I servizi pertinenti sono accessibili tramite servizi di trasporto organizzati messi a disposizione dallo Stato membro.	Gli indicatori alternativi sono usati in situazioni in cui esistono diverse opzioni per stabilire la conformità alla norma.
Altre osservazioni	Questo indicatore dovrebbe essere sviluppato in relazione a una distanza massima specifica, tenendo conto del contesto nazionale e dell'ambiente circostante, per 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.	Le osservazioni aggiuntive danno un'indicazione di cosa potrebbe costituire una «distanza ragionevolmente percorribile a piedi». Alla luce dei diversi contesti nazionali, l'applicabilità di tali osservazioni aggiuntive potrebbe variare da Stato membro a Stato membro dell'UE.
Buone prassi	Buona prassi relativa alla definizione di ubicazione dell'alloggio: <ul style="list-style-type: none"> È considerata buona prassi limitare la durata del viaggio con mezzi pubblici a un massimo di un'ora e mezza o di un'ora per le strutture sanitarie o i negozi per l'acquisto di prodotti di uso quotidiano. 	Infine, il documento si riferisce alle «buone prassi» esistenti per quanto riguarda le sezioni specifiche. Il termine «buone prassi» non scaturisce da una valutazione formale ma riguarda le prassi attualmente applicate in alcuni Stati membri. 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.

Terminologia

L'articolo 2, lettera g), RCD introduce i concetti di «sussidi economici» e «sussidio per le spese giornaliere» come mezzi per fornire condizioni di accoglienza. Mentre la disposizione precisa che i sussidi economici devono essere utilizzati per la fornitura di vitto, alloggio e vestiario (se non prestati in natura o in forma di buoni), la definizione di sussidio per le spese giornaliere non è altrettanto chiara. Ai fini della presente guida, come evidenziato nella tabella a seguire, l'espressione «sussidio per le spese giornaliere» si riferisce a qualsiasi altro sussidio messo a disposizione dei richiedenti protezione internazionale, compresi i sussidi destinati a scopi specifici diversi da alloggio, vitto e vestiario o altri prodotti non alimentari, qualora questi non siano forniti in natura, e tutti i contributi monetari da utilizzare per uno scopo non precisato (a completa disposizione del richiedente, denominati anche «denaro per le piccole spese»).

Tipo di esigenze di accoglienza	Riferimento nella RCD	Mezzi per la fornitura di condizioni di accoglienza
Vitto, alloggio, vestiario	Articolo 2, lettera g)	Sussidi economici
		In natura
		Buoni
Altre esigenze fondamentali (per esempio, prodotti per l'igiene, materiali per la scuola, sedia a rotelle ecc.)	Non esplicitamente menzionati nella RCD	Sussidio per le spese giornaliere
		In natura
		Buoni
Articoli di interesse personale	Articolo 2, lettera g)	Sussidio per le spese giornaliere

1. Alloggio

Osservazioni introduttive

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

- Ubicazione
- Assegnazione
- Infrastruttura dell'alloggio
- Sicurezza dell'alloggio
- Presenza di spazi comuni
- Condizioni sanitarie
- 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 membri sono liberi di scegliere il tipo di alloggio offerto ai richiedenti, purché siano tenute in considerazione le esigenze di accoglienza particolari dei richiedenti. Le diverse soluzioni vanno dai centri di accoglienza alle sistemazioni alternative tra cui abitazioni private, appartamenti, alberghi o altre strutture adattate per ospitare i richiedenti protezione internazionale. Inoltre, la RCD offre agli Stati membri la possibilità di scegliere se fornire l'alloggio in natura o tramite sussidi economici ⁽⁵⁾. Da un lato, nel caso in cui l'alloggio sia fornito in natura, esso dovrebbe essere conforme alle norme descritte nella presente sezione; dall'altro lato, qualora gli Stati membri decidano di fornire ai richiedenti un sussidio economico a copertura delle spese di alloggio, il sussidio dovrebbe consentire loro di usufruire di un alloggio conforme alle norme elencate nella presente sezione.

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

Riferimenti giuridici — Alloggio

- Articolo 2, lettera c), RCD: definizione di «familiari»
- Articolo 2, lettera g), RCD: definizione di «condizioni materiali di accoglienza»
- Articolo 12 RCD: Nucleo familiare
- 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
- Articolo 21 RCD: Persone vulnerabili (disposizioni generali)
- Articolo 23, paragrafi 3 e 5, RCD: Minori
- Articolo 24, paragrafo 2, RCD: Minori non accompagnati

1.1. 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 (per esempio, servizi sanitari, assistenza legale o servizi correlati alle diverse fasi della procedura di asilo). Pertanto, le norme e gli indicatori inclusi in questa sezione sono strettamente correlati

⁽⁵⁾ Articolo 2, lettera g), RCD.

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 usati nella presente sezione (per esempio, cosa costituisce una «distanza ragionevolmente percorribile a piedi», una «durata adeguata del viaggio» o la «regolarità del trasporto organizzato») dipende dal tipo di servizio a cui si intende accedere e dalla frequenza della necessità di accedere a tale servizio. Si pensi, ad esempio, ai minori che devono andare a scuola: l'accesso alla scuola deve essere possibile quotidianamente e la durata dello spostamento dovrebbe essere breve. Al contrario, per un richiedente che intende partecipare a un colloquio personale la durata del viaggio potrebbe essere maggiore, in particolare se il trasporto è messo a disposizione dall'autorità competente.

S'intende, in genere, che le strutture alloggiative siano situate in zone designate a scopo residenziale.

Norme e indicatori

NORMA 1: Garantire l'accesso geografico efficace a 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 1.1: Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** *Per esempio, i richiedenti a mobilità sostanzialmente ridotta non dovrebbero essere costretti ad accedere ai servizi pertinenti a piedi. In questi casi dovrebbero essere disponibili soluzioni alternative.*

Indicatori alternativi relativi all'accessibilità geografica:

Indicatore 1.2(a): I servizi pertinenti sono forniti all'interno dell'alloggio. **OPPURE**

Indicatore 1.2(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**

- **Altre osservazioni:** *Questo indicatore dovrebbe essere sviluppato in relazione a una distanza massima specifica, tenendo conto del contesto nazionale e dell'ambiente circostante, per 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 1.2(c): I servizi pertinenti sono accessibili tramite mezzi pubblici e la durata dello spostamento è ragionevole. **OPPURE**

- **Altre osservazioni:** *L'adeguatezza della durata del viaggio è valutata in relazione al tipo di servizio e alla regolarità con cui il richiedente deve accedere a tale servizio (per esempio, il tempo necessario a un minore per andare a scuola con i mezzi pubblici, il tempo necessario per un richiedente per recarsi al colloquio personale). Si dovrebbe inoltre tener conto della regolarità del trasporto pubblico stesso, per consentire al richiedente di usufruire efficacemente del servizio con un biglietto di andata e ritorno. L'accessibilità al 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 iscritti a scuola.*

Indicatore 1.2(d): I servizi pertinenti sono accessibili tramite servizi di trasporto organizzati messi a disposizione dallo Stato membro.

- **Altre osservazioni:** *La fornitura dei servizi di trasporto andrebbe chiarita specificando la regolarità dei mezzi di trasporto messi a disposizione dallo Stato membro.*

Buone prassi relative alla definizione di ubicazione dell'alloggio

È considerata buona prassi:

- definire l'ubicazione dell'alloggio con l'obiettivo di ospitare i richiedenti nel lungo termine in modo da permettere l'interazione tra i richiedenti e la popolazione locale, così da evitare problemi di emarginazione e favorire l'integrazione nel lungo termine;
- limitare la durata dello spostamento tramite mezzi pubblici a un massimo di un'ora e mezza o di un'ora nel caso delle strutture sanitarie o per l'acquisto di prodotti di uso quotidiano;
- coinvolgere gli abitanti del posto nella scelta dell'ubicazione degli alloggi.

1.2. Assegnazione

Osservazioni introduttive

Senza pregiudicare l'esistenza di sistemi nazionali che regolano una distribuzione equa dei richiedenti sul territorio degli Stati membri, le norme e gli indicatori elencati in questa sezione dovrebbero essere interpretati e pienamente attuati nel rispetto del principio dell'unità familiare oltre che delle esigenze particolari che potrebbero avere i richiedenti protezione internazionale.

In particolare, il rispetto di tali principi non è importante soltanto al momento dell'ingresso nel sistema di accoglienza, ma anche in caso di riassegnazione ai richiedenti di un diverso alloggio o del loro trasferimento in altre strutture alloggiative. Pertanto, in conformità all'articolo 18, paragrafo 6, RCD, i trasferimenti di richiedenti da una struttura alloggiativa a un'altra avvengono soltanto se necessari.

Norme e indicatori

NORMA 2: Garantire il rispetto del principio dell'unità familiare.

Indicatore 2.1: I familiari (secondo la definizione di cui all'articolo 2 RCD) sono alloggiati nella stessa struttura.

- **Altre osservazioni:** *Il consenso dei familiari ad alloggiare assieme si raccoglie su base volontaria. Eventuali eccezioni a queste norme sono ammesse per motivi di sicurezza.*

Indicatore 2.2: I membri di un nucleo familiare in cui sono presenti minori sono alloggiati insieme se è rispettato il principio dell'interesse superiore del minore.

- **Altre osservazioni:** *Un'attenzione particolare dovrebbe essere riservata alla situazione dei minori coniugati.*

Indicatore 2.3: Se possibile e opportuno, il principio dell'unità familiare dovrebbe essere rispettato con riferimento ai membri del nucleo familiare allargato.

- **Altre osservazioni:** *A seconda delle disposizioni nazionali, e previo consenso dei richiedenti, anche i membri del nucleo familiare allargato [compresi i parenti non rientranti nella definizione di familiari di cui all'articolo 2, lettera c), RCD] potrebbero essere alloggiati assieme.*

Indicatore 2.4: In ogni camera da letto può essere alloggiato al massimo un nucleo familiare.

- **Altre osservazioni:** *Per rispettare le norme in materia di vita privata, gli Stati membri dovrebbero prevedere al massimo un nucleo familiare per ciascuna camera da letto. L'ambito di applicazione della definizione di «nucleo familiare» dipende dalla prassi dello Stato membro interessato.*

NORMA 3: In caso di (ri)assegnazione di un determinato alloggio a un richiedente, accertarsi che siano tenute in considerazione le esigenze particolari.

Indicatore 3.1: L'assegnazione di un determinato alloggio ai richiedenti avviene sulla base di una valutazione delle loro esigenze di accoglienza particolari.

- **Altre osservazioni:** In particolare, l'assegnazione dell'alloggio a un minore avviene sulla base di una valutazione dell'interesse superiore del minore.

Indicatore 3.2: È prevista la possibilità di trasferire un richiedente qualora siano individuate esigenze di accoglienza particolari.

- **Altre osservazioni:** In particolare, l'assegnazione al richiedente di un alloggio diverso potrebbe rendersi necessaria per motivi di sicurezza nel caso di vittime della tratta di esseri umani, di violenze sessuali e di genere, torture o altre gravi forme di violenza psicologica e fisica. (cfr. la Norma 11 e l'Indicatore 35.3: Individuazione e valutazione adeguate delle esigenze particolari emerse in un secondo tempo.)

Buone prassi relative alla (ri)assegnazione di un alloggio a un richiedente

È considerata buona prassi provvedere al trasferimento di nuclei familiari con minori in età scolare nel periodo delle vacanze estive al termine dell'anno scolastico.

NORMA 4: Garantire che, nell'assegnazione dell'alloggio a un richiedente, si tenga conto di fattori specifici e obiettivi legati alla situazione del richiedente stesso

Indicatore 4.1: 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 del richiedente» menzionata nella norma di cui sopra si riferisce in particolare all'appartenenza culturale, linguistica e religiosa del richiedente, al suo genere (per esempio, nel caso dei transgender) e a considerazioni specifiche legate, per esempio, all'impiego, alla formazione professionale o a legami familiari esistenti.

1.3. 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 mura, 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 possano essere chiuse a chiave.
- Per «familiari» s'intendono gli individui definiti conformemente all'articolo 2, lettera c), RCD.

In particolare le norme elencate in questa sezione dovrebbero essere considerate esclusivamente come norme minime.

Norme e indicatori

NORMA 5: Garantire uno spazio sufficiente nelle camere da letto negli alloggi collettivi.

Indicatore 5.1: Per ogni richiedente 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 richiedenti che non abbiano tra loro legami familiari o di parentela. Si potrebbe tener conto anche dell'età, per esempio ospitando nuclei familiari con neonati e bambini piccoli. Si potrebbe fare riferimento alla legislazione nazionale che definisce lo spazio vitale minimo per individuo, se presente.

Indicatore 5.2: In merito allo spazio minimo di 4 m² a testa, è garantita un'altezza minima della stanza di 2,10 m.

Indicatore 5.3: Nella camera da letto vi è spazio sufficiente per sistemare un letto e un armadio per ciascun richiedente.

- **Altre osservazioni:** *A seconda della disposizione specifica, potrebbero far parte della mobilia di base anche un tavolo e una sedia; questi elementi dovrebbero essere presenti, a meno che non siano disponibili negli spazi comuni della struttura.*

NORMA 6: Garantire il rispetto della vita privata dei richiedenti negli alloggi collettivi.

Indicatore 6.1: Una camera da letto può ospitare al massimo sei richiedenti singoli.

- **Altre osservazioni:** *Il numero massimo di persone da distribuire in ciascuna camera da letto potrebbe essere determinato anche in base alla durata del soggiorno nella struttura e alla disponibilità di altri spazi fuori dalla camera da letto (spazi comuni, altre stanze private). Se non è possibile rispettare questo indicatore nella pratica, si dovrebbero trovare soluzioni alternative per garantire la vita privata.*

Indicatore 6.2: Esistono camere da letto separate per singoli richiedenti di sesso maschile e femminile e l'accesso alle camere non è possibile per i richiedenti dell'altro sesso.

- **Altre osservazioni:** *Le restrizioni dell'accesso potrebbero essere garantite tramite strutture separate e/o la presenza di serrature, nel rispetto delle precauzioni di sicurezza adottate nella struttura di accoglienza. In particolare, se la struttura ospita richiedenti con esigenze particolari, tra cui richiedenti donne che potrebbero essere esposte al rischio di violenza di genere, gli armadi dovrebbero essere dotati di serratura.*

Indicatore 6.3: È prevista ed è a disposizione dei richiedenti, al bisogno, una stanza (all'interno o all'esterno dell'edificio) che offra un ambiente privato per gli incontri con un legale, un assistente sociale o altre figure pertinenti.

Indicatore 6.4: Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** *Per esempio, i minori non accompagnati dovrebbero essere ospitati in camere da letto separate e non essere costretti a condividere una stanza con richiedenti adulti.*

Buone prassi relative alla vita privata dei richiedenti

È considerata buona prassi la presenza di un passaggio minimo di almeno 90 cm tra i letti, per garantire il rispetto della vita privata.

NORMA 7: Garantire che l'alloggio sia arredato con mobili sufficienti.

Indicatore 7.1: In ciascuna camera da letto l'arredamento comprende almeno quanto segue:

7.1.1: un letto singolo a testa; **E**

7.1.2: un armadio a testa o per ciascuna famiglia, abbastanza grande per contenere gli effetti personali (come vestiario, farmaci o documenti).

Indicatore 7.2: Nelle camere da letto condivise dai richiedenti che non appartengono allo stesso nucleo familiare l'armadio deve essere dotato di serratura, sia pur nel rispetto delle precauzioni di sicurezza adottate nella struttura di accoglienza.

- **Altre osservazioni:** *In particolare, se la struttura ospita richiedenti con esigenze particolari, tra cui richiedenti donne che potrebbero essere esposte al rischio di violenza di genere, gli armadi dovrebbero essere dotati di serratura.*

Indicatore 7.3: Nello spazio comune/nella zona giorno l'arredamento comprende un numero sufficiente di tavoli e sedie.

Indicatore 7.4: Nelle strutture dove i richiedenti hanno l'obbligo di cucinare, nei locali pertinenti devono essere presenti e accessibili tutti i seguenti elementi:

7.4.1: una capienza pro capite sufficiente in frigorifero; **E**

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

7.4.2: uno spazio sui ripiani sufficiente per persona/famiglia; **E**

7.4.3: un accesso minimo ai fornelli per persona/famiglia; **E**

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

Indicatore 7.5: Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** *Per esempio, i bambini piccoli dovrebbero avere un lettino, un fasciatoio e un seggiolino adatto; le persone a mobilità ridotta dovrebbero ricevere mobili adeguati; le famiglie con bambini in età scolare dovrebbero avere a disposizione un tavolino e una sedia per permettere ai bambini di fare i compiti.*

NORMA 8: Garantire un'infrastruttura sanitaria sufficiente, adeguata e funzionante nella struttura alloggiativa.

Indicatore 8.1: Tutti i richiedenti dovrebbero avere accesso a una doccia/un bagno, a un lavandino con acqua calda e fredda e a un WC funzionale.

Indicatore 8.2: Deve essere disponibile almeno un bagno funzionante e dotato di serratura ogni 10 richiedenti, accessibile tutti i giorni 24 ore su 24.

Indicatore 8.3: Deve essere disponibile almeno una doccia o una vasca da bagno con acqua calda e fredda ogni 12 richiedenti, accessibile almeno 8 ore al giorno.

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

Indicatore 8.4: Deve essere disponibile almeno un lavandino funzionante dotato di acqua calda e fredda ogni 10 richiedenti, accessibile tutti i giorni 24 ore su 24.

Indicatore 8.5: Se sono presenti più docce nello stesso bagno è garantita la presenza di pareti divisorie.

Indicatore 8.6: Sono disponibili WC, 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 monocalci e altre strutture destinate a ospitare meno di 12 persone.*

Indicatore 8.7: Per quanto riguarda gli alloggi condivisi da richiedenti che non appartengono allo stesso nucleo familiare, sono state messe a punto soluzioni che consentono ai richiedenti di accedere alla struttura in piena sicurezza e che garantiscono in qualsiasi momento il rispetto della loro intimità.

Indicatore 8.8: È prevista per i richiedenti la possibilità di sistemare indumenti e asciugamani in un posto dove non si bagnino mentre fanno la doccia.

Indicatore 8.9: Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** *Per esempio, di giorno i bambini di età inferiore ai 2 anni possono accedere a un bagno per bambini.*

Buone prassi relative all'infrastruttura sanitaria

È considerata buona prassi:

- prevedere i servizi igienici nello stesso edificio che ospita la camera da letto e gli spazi comuni, e non all'esterno;
- garantire che ogni doccia sia dotata di serratura e che non vi siano limitazioni di orario;
- tener conto delle problematiche di genere e della sicurezza delle donne, per esempio collocando gli impianti sanitari in prossimità o a una distanza sicura dalla struttura e dotandoli di un accesso ben illuminato.

NORMA 9: Garantire la conformità della struttura alle norme nazionali e locali pertinenti.

Indicatore 9.1: La struttura è stata realizzata nel rispetto delle norme applicabili a livello locale e nazionale.

Indicatore 9.2: 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 pieno rispetto della norma in un centro di accoglienza: nella struttura è presente e visibile in qualsiasi momento un piano di evacuazione per il centro di accoglienza; tutte le vie di fuga sono sgombre da ostacoli; gli estintori sono accessibili.*

Indicatore 9.3: Le camere da letto e gli spazi comuni/le zone giorno della struttura sono adeguatamente aerati e illuminati con luce naturale; sono disponibili tende e/o tapparelle per oscurare un ambiente, al bisogno.

Indicatore 9.4: In tutti gli spazi della struttura è disponibile un sistema di regolazione della temperatura adeguato.

- **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.*

Indicatore 9.5: Le camere da letto e gli spazi comuni sono protetti da livelli eccessivi di rumori ambientali.

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

NORMA 10: Garantire che l'infrastruttura interna ed esterna dell'alloggio destinato all'accoglienza dei richiedenti a mobilità ridotta sia adattata alle loro esigenze.

Indicatore 10.1: La struttura è situata:

10.1(a): al pianterreno; **OPPURE**

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

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

Indicatore 10.2: Gli accessi esterni, tra cui strade e vialetti, hanno una superficie compatta e livellata.

Indicatore 10.3: L'ingresso è progettato per consentire l'accesso ai richiedenti con difficoltà motorie.

Indicatore 10.4: All'interno della struttura le porte e i corridoi hanno un'apertura sufficiente a consentire il passaggio di una persona su sedia a rotelle.

Indicatore 10.5: Nelle stanze e negli spazi usati dai richiedenti a mobilità ridotta sono disponibili maniglioni di sostegno.

Indicatore 10.6: Sono disponibili servizi sanitari adattati alle esigenze dei richiedenti a mobilità ridotta, compresi, per esempio, una doccia «walk-in» priva di barriere architettoniche, maniglioni di sostegno, lavandini e WC posizionati a un'altezza adeguata per le persone su sedia a rotelle, oltre che bagni e servizi igienici con uno spazio di manovra idoneo per le persone su sedia a rotelle.

1.4. Sicurezza

Osservazioni introduttive

Dovrebbe essere garantita una sicurezza adeguata della struttura, della mobilia e delle apparecchiature, in linea con le disposizioni legislative e i regolamenti nazionali applicabili e con l'obiettivo generale di garantire un ambiente di vita sicuro per i richiedenti protezione internazionale oltre che per il personale in servizio presso la struttura alloggiativa.

Norme e indicatori

NORMA 11: Garantire misure di sicurezza sufficienti.

Indicatore 11.1: È condotta regolarmente una valutazione dei rischi, 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 richiedenti, 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, il genere e lo stato di famiglia dei richiedenti, la presenza di richiedenti con esigenze particolari nella struttura e gli eventuali incidenti verificatisi in passato.*

Indicatore 11.2: Sono introdotte adeguate misure di sicurezza, in base all'esito della valutazione dei rischi.

- **Altre osservazioni:** *Tra queste misure si potrebbe prevedere, per esempio: la costruzione di una recinzione attorno alla struttura per migliorare il controllo dell'accesso, la disponibilità di personale 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana, un'illuminazione sufficiente nelle zone esterne alla struttura e l'uso di un sistema di videosorveglianza, restrizioni dell'accesso del pubblico ai casi strettamente necessari per la sicurezza dei richiedenti, introduzione nel «regolamento della struttura» di aspetti relativi alla sicurezza.*

Indicatore 11.3: È possibile segnalare in assoluta sicurezza al personale responsabile i problemi di sicurezza (per esempio, furti, violenze, minacce, atti di ostilità da parte della comunità esterna).

- **Altre osservazioni:** *I richiedenti dovrebbero essere informati dell'esistenza di un servizio di segnalazione cui rivolgersi per denunciare problemi di sicurezza.*

Indicatore 11.4: I numeri per le chiamate di emergenza sono esposti in un luogo visibile ed è disponibile un apparecchio telefonico.

Indicatore 11.5: Le misure di sicurezza consentono anche di rilevare e prevenire la violenza sessuale e di genere.

Indicatore 11.6: Sono state messe a punto soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** *Dovrebbero essere messe a punto misure specifiche per garantire la sicurezza di tutti i richiedenti, soprattutto delle persone 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 degli esseri umani, della violenza sessuale e di genere, della tortura e di altre forme di violenza psicologica e fisica. Queste misure potrebbero comprendere, per esempio, la possibilità di ospitare i richiedenti con un diverso orientamento sessuale in ambienti separati rispetto a richiedenti dello stesso sesso oppure di trasferire un richiedente a rischio di violenze di genere o che è stato vittima di violenze di genere [cfr. la Norma 3: (ri-)assegnazione a richiedenti in funzione delle loro esigenze particolari] o di offrire ai minori uno spazio protetto, privo di pericoli, in cui giocare. Nelle strutture che ospitano minori non accompagnati dovrebbero essere messe a punto misure di prevenzione specifiche per evitare la scomparsa di minori.*

Buone prassi relative alle misure di sicurezza

È considerata buona prassi nei centri di accoglienza:

- 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;
- ricorrere a un sistema per la registrazione o l'archiviazione di episodi relativi alla sicurezza.

1.5. Spazi comuni

Osservazioni introduttive

Nella presente guida l'espressione «spazi comuni» si riferisce a un ambiente in cui i richiedenti 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 richiedenti. Per «spazi comuni» potrebbero quindi intendersi una o più stanze a disposizione dei richiedenti.

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 (per esempio, corsi di lingua, sessioni informative). Al contrario, le strutture di più piccole dimensioni potrebbero essere dotate di un'unica stanza multifunzionale, da utilizzare come sala da pranzo/soggiorno o come stanza riservata alle attività ricreative, a seconda del bisogno e dell'orario. Ammesso che possa essere garantito il necessario rispetto della vita privata, lo spazio comune nelle strutture di più piccole dimensioni, o sue parti, potrebbe anche essere utilizzato dai richiedenti per incontrare assistenti sociali o consulenti legali.

L'espressione «attività ricreative» si riferisce, in particolare, alle attività che coinvolgono non soltanto i minori, ma anche gli adulti. Ciò in considerazione dell'importante correlazione che sussiste tra la possibilità per i richiedenti di svolgere un'attività ricreativa e il loro benessere psichico. L'esistenza di uno spazio per le attività ricreative o la possibilità per i richiedenti di dedicarsi ad attività di gruppo (per esempio, corsi di lingua, sessioni informative di gruppo o attività sportive) risponde a un importante obiettivo, ossia contribuire a strutturare la giornata dei richiedenti e, di conseguenza, a ridurre le tensioni causate dalla frustrazione di dover trascorrere troppo tempo senza fare nulla. Ciò vale in particolare nelle fasi iniziali della procedura di asilo, quando i richiedenti potrebbero non essere (ancora) autorizzati ad accedere al mercato del lavoro o a partecipare a programmi ufficiali di formazione.

Norme e indicatori

NORMA 12: Garantire che i richiedenti abbiano a disposizione uno spazio adeguato dove consumare i pasti.

Indicatore 12.1: Tutti i richiedenti hanno la possibilità di consumare i pasti in uno spazio appositamente destinato allo scopo.

- **Altre osservazioni:** *Tutti i richiedenti hanno la possibilità di consumare i pasti in una mensa (nelle strutture di più grandi dimensioni) 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 13: Garantire che i richiedenti abbiano a disposizione uno spazio adeguato per le attività ricreative e di gruppo.

Indicatore 13.1: Nella struttura o nelle sue immediate vicinanze all'interno di uno spazio pubblico è disponibile un'area adatta per lo svolgimento di attività ricreative.

- **Altre osservazioni:** *Quando si allestiscono gli spazi da destinare alle attività ricreative negli alloggi collettivi si dovrebbe tener conto del genere, dell'età e delle esigenze culturali e religiose dei richiedenti. Se possibile, si potrebbero prevedere stanze separate oppure orari in cui le stanze destinate alle attività ricreative possono essere utilizzate.*

Indicatore 13.2: Se le attività di gruppo sono organizzate dallo Stato membro, è disponibile uno spazio adeguato e sufficiente, per esempio una stanza separata.

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

Indicatore 13.3: Se la struttura ospita minori, si provvede a mettere a loro disposizione una stanza o uno spazio sicuri per giocare e per dedicarsi ad attività all'aria aperta all'interno della struttura stessa o in uno spazio pubblico nelle vicinanze.

Buone prassi relative agli spazi comuni

È considerata buona prassi prevedere un servizio di cura e sorveglianza dei minori all'interno di spazi a misura di bambino da attivare mentre i genitori partecipano alle attività di gruppo.

1.6. 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 più grandi 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 degli spazi comuni, vale a dire cucina, servizi igienici e altre stanze, compresi gli uffici e i locali adibiti alle attività ricreative. Nelle strutture di più piccole dimensioni, al contrario, anche la cucina, il bagno e le altre stanze dovrebbero essere considerate «stanze private».

Se il mantenimento di adeguate norme igieniche rientra tra l'insieme delle competenze delle autorità preposte negli Stati membri, anche i richiedenti possono essere coinvolti in questa attività. A livello pratico, i richiedenti tendono ad assumersi la responsabilità della pulizia degli spazi privati. Inoltre, a seconda della legislazione o dei regolamenti nazionali, altri spazi potrebbero essere puliti dai richiedenti su base volontaria. 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.

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

Norme e indicatori

NORMA 14: Garantire che gli spazi privati e comuni siano mantenuti puliti.

Indicatore 14.1: La struttura alloggiativa dispone di un programma degli interventi di pulizia.

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

Indicatore 14.2: Lo stato di pulizia degli spazi privati e comuni della struttura è verificato periodicamente.

- **Altre osservazioni:** Le verifiche tengono conto delle esigenze dei richiedenti in termini di rispetto della vita privata.

Indicatore 14.3: La pulizia dei locali è verificata quando i residenti si spostano in un'altra stanza o in una diversa area della struttura.

Indicatore 14.4: Se i richiedenti sono responsabili degli interventi di pulizia, essi hanno accesso ai prodotti e ai materiali detergenti e disinfettanti, oltre che ai dispositivi di protezione come guanti e maschere.

Buone prassi relative al servizio di pulizia degli spazi privati e comuni

È considerata buona prassi nei centri di accoglienza l'adozione di un programma degli interventi di pulizia, che è redatto per iscritto in maniera chiara e può essere verificato dai richiedenti.

NORMA 15: Garantire che la cucina e i servizi igienici siano mantenuti puliti.

Indicatore 15.1: La pulizia dei locali è conforme ai regolamenti e alle normative locali e nazionali.

- **Altre osservazioni:** I regolamenti potrebbero, per esempio, fare riferimento a interventi periodici di derattizzazione e disinfestazione.

Indicatore 15.2: I locali vengono puliti perlomeno quotidianamente (nei centri di accoglienza) o con la frequenza necessaria.

Indicatore 15.3: È effettuata regolarmente una pulizia straordinaria dei locali.

- **Altre osservazioni:** Nei centri di accoglienza gli interventi di pulizia straordinaria potrebbero essere effettuati almeno quattro volte l'anno. I parametri igienici per le cucine variano a seconda che i locali siano usati dai richiedenti o da servizi professionali di ristorazione.

NORMA 16: Garantire che i richiedenti siano in grado di fare il bucato o di portare in lavanderia i propri indumenti con regolarità.

Indicatore 16.1: Se la biancheria da letto e gli asciugamani sono forniti in natura e lavati dalla struttura di accoglienza, il lavaggio dovrebbe avvenire con una certa regolarità.

- **Altre osservazioni:** Come minimo, la biancheria da letto dovrebbe essere cambiata ogni 2 settimane e gli asciugamani una volta la settimana.

Indicatori alternativi:

Indicatore 16.2(a): I richiedenti dovrebbero essere in grado di fare il bucato almeno una volta la settimana.
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 16.2(b): È disponibile un servizio di lavanderia per i richiedenti.

- **Altre osservazioni:** Il servizio di lavanderia dovrebbe essere facilmente accessibile, per esempio dovrebbe essere aperto almeno 5 giorni la settimana (compreso il fine settimana).

1.7. Manutenzione

Osservazioni introduttive

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

Benché la manutenzione della struttura di accoglienza rientri nell'insieme delle competenze delle autorità preposte negli Stati membri, anche i richiedenti possono essere coinvolti, su base volontaria, in questa attività, ove ciò sia previsto dalla legislazione o dai regolamenti nazionali. In alcuni casi questi interventi volontari verrebbero anche

remunerati come piccole incombenze assegnate all'interno dell'alloggio collettivo. In tale evenienza l'attività dovrebbe essere supervisionata dall'organismo responsabile o da un'impresa specializzata in interventi di manutenzione.

Norme e indicatori

NORMA 17: Garantire la sicurezza e il corretto funzionamento delle strutture alloggiative tramite periodici interventi di manutenzione.

Indicatore 17.1: Il corretto funzionamento della struttura e dei suoi arredi e apparecchiature è verificato regolarmente.

- **Altre osservazioni:** Tali controlli si effettuano almeno una volta l'anno. Una lista di controllo può essere utile per svolgere i controlli.

Indicatore 17.2: I richiedenti hanno la possibilità di segnalare la necessità di interventi di manutenzione e riparazione.

Indicatore 17.3: Le riparazioni e le sostituzioni necessarie all'interno della struttura sono effettuate tempestivamente e con la dovuta accuratezza.

- **Altre osservazioni:** Fermo restando che la responsabilità generale della manutenzione della struttura ricade sull'autorità di accoglienza, alcuni interventi di manutenzione potrebbero essere svolti dai richiedenti nell'ambito di piccole incombenze, purché sia prevista una retribuzione e l'assegnazione dell'incarico avvenga su base volontaria. L'autorità competente dovrebbe, in ogni caso, occuparsi della supervisione generale.

1.8. Apparecchiature per le comunicazioni e servizi di comunicazione

Osservazioni introduttive

La comunicazione riveste un ruolo importante per i richiedenti protezione internazionale per tutta la durata della procedura di accoglienza. Il termine «comunicazione» comprende sia le comunicazioni riguardanti lo status procedurale dei richiedenti sia le comunicazioni private, per esempio con i familiari. Soprattutto, un accesso adeguato ai mezzi di comunicazione può contribuire al benessere psichico dei richiedenti poiché può aiutare a prevenire l'ansia che deriva dall'assenza di contatti con familiari e amici rimasti nel paese d'origine o in transito o dalla difficoltà di comunicare con le organizzazioni che forniscono assistenza legale o altri servizi pertinenti. In ogni caso, i richiedenti dovrebbero poter essere informati della decisione via posta, se del caso.

Riferimenti giuridici — apparecchiature per le comunicazioni e servizi di comunicazione.

- Articolo 18, paragrafo 2, lettera b), RCD: Modalità relative alle condizioni materiali di accoglienza

Norme e indicatori

NORMA 18: Garantire che i richiedenti abbiano adeguato accesso a un telefono per fare chiamate concernenti questioni procedurali, legali, mediche e scolastiche.

Indicatore 18.1: L'accesso a un telefono è garantito perlomeno per le chiamate concernenti questioni procedurali, legali, mediche o scolastiche.

Indicatore 18.2: I richiedenti possono accedere quotidianamente almeno a un apparecchio telefonico per unità abitativa.

- **Altre osservazioni:** Il numero di apparecchi telefonici da installare nei locali dipende dal numero di richiedenti in essi residenti.

Indicatore 18.3: I richiedenti possono effettuare chiamate in un ambiente privato, ossia gli altri richiedenti non possono sentire la conversazione.

NORMA 19: Garantire che i richiedenti abbiano adeguato accesso a Internet.

Indicatore 19.1: I richiedenti hanno accesso a Internet all'interno della struttura o in uno spazio pubblico nelle vicinanze almeno quattro volte la settimana.

- **Altre osservazioni:** *L'accesso a Internet nella struttura può essere facilitato tramite la disponibilità di una rete wireless (wi-fi) per i richiedenti dotati di dispositivi di comunicazione propri (per esempio, smartphone) e di un adeguato numero di computer per un determinato numero di persone. Se l'accesso a Internet è garantito al di fuori della struttura, lo spazio pubblico dovrebbe poter essere raggiunto a piedi o tramite mezzi pubblici (cfr. Norma 1: Ubicazione). L'accesso a Internet non deve necessariamente essere gratuito (cfr. Indicatore 28.4: Sussidio per le spese giornaliere).*

NORMA 20: Garantire ai richiedenti la possibilità di caricare i propri dispositivi di comunicazione.

Indicatore 20.1: È presente e accessibile in ogni camera da letto almeno una presa per caricare dispositivi elettronici.

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

È considerata buona prassi:

- offrire ai richiedenti la possibilità di copiare o stampare gratuitamente documenti utili per 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 richiedenti ospitati nella struttura in questione (cfr. Indicatore 13.1: Spazi comuni).

2. Vitto

Osservazioni introduttive

Con il termine «vitto» nella presente sezione s'intendono sia i prodotti alimentari sia le bevande non alcoliche. In base al medesimo approccio adottato nella sezione relativa all'alloggio, le norme comprese nella presente sezione dovrebbero essere rispettate indipendentemente dal fatto che il vitto sia fornito ai richiedenti in natura o in forma di sussidi economici o buoni. Ciò significa che gli Stati membri che scelgono di assegnare ai richiedenti un sussidio economico o buoni a copertura delle spese per il vitto devono accertarsi che siano sufficienti a consentire ai richiedenti di acquistare prodotti alimentari conformi alle norme elencate nella presente sezione.

Riferimenti giuridici — vitto

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

Norme e indicatori

NORMA 21: Garantire che i richiedenti abbiano accesso a un'alimentazione sufficiente e adeguata.

Indicatore 21.1: 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)⁽⁶⁾ per l'approccio alla sicurezza alimentare elaborato dall'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'alimentazione e l'agricoltura (FAO), le condizioni igieniche della struttura alloggiativa, in particolare delle cucine, dovrebbero essere garantite tramite un approccio di tipo preventivo anziché correttivo. Ai sensi di tale norma la pulizia delle cucine dovrebbe essere garantita, poiché la mancanza di igiene potrebbe rappresentare un pericolo per la salute di tutte le persone ospitate nella struttura.*

Indicatore 21.2: Ogni giorno sono garantiti almeno tre pasti agli adulti e cinque ai minori, di cui almeno uno dev'essere cucinato e servito caldo.

Indicatore 21.3: I pasti garantiscono una dieta equilibrata e varia, che prevede, se necessario, latte per i minori e i bambini piccoli.

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

Indicatore 21.4: I richiedenti sono informati in merito alla composizione dei pasti.

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

Indicatore 21.5: Esistono soluzioni specifiche per i richiedenti con esigenze dietetiche particolari.

- **Altre osservazioni:** *Per esempio, si dovrebbe tener conto delle donne in gravidanza e in allattamento e delle persone affette da determinate malattie e allergie alimentari.*

Indicatore 21.6: Si tengono in considerazione le preferenze alimentari e le restrizioni dietetiche di gruppi specifici.

- **Altre osservazioni:** *L'espressione «gruppi specifici» è riferita sia ai gruppi con una determinata identità religiosa e/o culturale sia ai richiedenti vegetariani/vegani.*

⁽⁶⁾ Cfr. Organizzazione delle Nazioni Unite per l'alimentazione e l'agricoltura, *Hazard Analysis And Critical Control Point (HACCP) System*, (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

Buone prassi relative alla fornitura di vitto

È considerata buona prassi:

- consentire ai richiedenti di cucinarsi i pasti, se possibile e opportuno, dato che questa attività promuove l'autonomia dei richiedenti, ne rafforza il senso di normalità/la sensazione di essere a casa e può contribuire a strutturare la loro vita quotidiana; e
- offrire ai richiedenti la possibilità di ricevere un pasto cucinato separatamente o riscaldato se sono stati costretti a saltare il pasto per validi motivi; e
- consultare i richiedenti per quanto riguarda la scelta del menù e le modalità di cottura degli alimenti.

NORMA 22: Garantire che i richiedenti abbiano accesso all'acqua potabile tutti i giorni, 24 ore su 24.

Indicatore 22.1: Ogni richiedente 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 ^(?).

Indicatori alternativi:

Indicatore 22.2(a): L'infrastruttura dell'alloggio è adeguata per l'erogazione di acqua potabile. **OPPURE**

Indicatore 22.2(b): In assenza di un'infrastruttura adeguata l'acqua potabile viene distribuita.

- **Altre osservazioni:** Se del caso, i richiedenti 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 offrire tè e caffè.

^(?) The Sphere Project, *How much water is needed in emergencies?*, accessibile online all'indirizzo: http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1

3. Vestiario e altri prodotti non alimentari

Osservazioni introduttive

In linea con le sezioni relative a vitto e alloggio, le norme comprese nella presente sezione dovrebbero essere rispettate indipendentemente dal fatto che il vestiario sia fornito ai richiedenti in natura o in forma di sussidi economici o buoni. Ciò significa che gli Stati membri che scelgono di assegnare ai richiedenti un sussidio economico o buoni a copertura delle spese per il vestiario devono accertarsi che siano sufficienti a consentire ai richiedenti di acquistare indumenti in conformità alle norme elencate nella presente sezione. Ciò non pregiudica le situazioni in cui i richiedenti possiedono già abiti sufficienti conformi alle norme riportate in questa sezione e quindi non hanno bisogno di ricevere ulteriori indumenti. Con il termine «vestiario» nella presente sezione s'intendono sia gli abiti che le scarpe.

Nel contesto della presente guida, l'espressione «prodotti non alimentari» si riferisce a prodotti di uso quotidiano diversi dagli alimenti, compresi per esempio i prodotti per l'igiene personale, i detersivi e i detersivi, la biancheria da letto e gli asciugamani. Nel caso di richiedenti in età scolare, i prodotti non alimentari comprendono anche i materiali per la scuola.

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

Riferimenti giuridici — vestiario e altri prodotti non alimentari

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

Norme e indicatori

NORMA 23: Garantire che il richiedente possieda indumenti a sufficienza.

Indicatore 23.1: Il richiedente possiede biancheria intima sufficiente per una settimana senza essere costretto a fare il bucato.

- **Altre osservazioni:** Si intende che il richiedente deve possedere almeno otto capi di biancheria intima.

Indicatore 23.2: Il richiedente possiede almeno una quantità minima di indumenti.

- **Altre osservazioni:** Si intende che il richiedente deve avere almeno cinque articoli di vestiario per la parte alta del corpo (come magliette, camicie da uomo o da donna), almeno tre articoli per la parte bassa (pantaloni, gonna, pantaloncini), almeno tre articoli come felpe, maglie o giacche e due cambi di indumenti per la notte.

Indicatore 23.3: Il richiedente possiede almeno due diverse paia di scarpe.

- **Altre osservazioni:** Potrebbe trattarsi, per esempio, di un paio di scarpe da utilizzare in casa e di un paio da utilizzare all'esterno.

Indicatore 23.4: I richiedenti ricevono i capi di vestiario il prima possibile.

- **Altre osservazioni:** Entro poche ore dall'assegnazione a una struttura alloggiativa, ogni richiedente deve indossare perlomeno indumenti basilari (provvisori) che gli permettano di muoversi liberamente in tutte le aree accessibili (sia all'interno sia all'esterno) a lui designate.

Indicatore 23.5: Se alcuni indumenti non sono più utilizzabili a causa dell'usura o di strappi, è prevista una procedura standard per ottenere in cambio un altro capo di abbigliamento.

Indicatore 23.6: I richiedenti possiedono un quantitativo di indumenti sufficiente per vestire neonati e bambini piccoli per 1 settimana senza essere costretti a fare il bucato.

Buone prassi relative alla fornitura di un quantitativo sufficiente di indumenti

È considerata buona prassi:

- astenersi dal fornire ai richiedenti 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 usati.

NORMA 24: Garantire che i richiedenti possiedano indumenti adeguati.

Indicatore 24.1: Gli indumenti sono di taglia ragionevolmente giusta per i richiedenti.

Indicatore 24.2: Gli indumenti sono ragionevolmente decorosi e adeguati per le norme prevalenti nella società ospitante e per le aspettative culturali del richiedente.

- **Altre osservazioni:** *I capi di vestiario (a eccezione della biancheria intima) non devono necessariamente essere nuovi, ma dovrebbero essere in buono stato.*

Indicatore 24.3: Sono messi a disposizione indumenti adatti alla stagione.

- **Altre osservazioni:** *Ciò significa, per esempio, che il richiedente dovrebbe ricevere una giacca o un cappotto per l'inverno, guanti, un berretto invernale, una sciarpa e calzature invernali, se necessario.*

Buone prassi relative alla fornitura di indumenti adeguati

È considerata buona prassi inserire almeno un velo tra gli abiti forniti alle richiedenti che ne fanno richiesta.

NORMA 25: Garantire che i richiedenti abbiano accesso a prodotti per l'igiene personali sufficienti e adeguati.

Indicatore 25.1: È presente un elenco che specifica il tipo e la quantità di prodotti per l'igiene personale che i richiedenti hanno diritto a ricevere, in base all'età e al genere.

- **Altre osservazioni:** *Il contenuto dell'elenco è chiaramente comunicato ai richiedenti.*

Indicatore 25.2: Sono a disposizione dei richiedenti i prodotti per l'igiene personale necessari, che possono essere regolarmente distribuiti in natura a ciascun richiedente o essere acquistati direttamente dal richiedente 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 richiedenti prodotti igienici di base, tra cui, per esempio: spazzolino, dentifricio, carta igienica, sapone, shampoo, rasoio elettrico/schiuma da barba, assorbenti igienici, pannolini e qualsiasi altro prodotto per l'igiene necessario per la cura dei bambini piccoli.*

NORMA 26: Garantire che i richiedenti abbiano accesso ad altri prodotti non alimentari.

Indicatore 26.1: Sono forniti asciugamani e biancheria da letto in quantità sufficiente.

- **Altre osservazioni:** *Se il richiedente è tenuto a lavare la propria biancheria da letto, è necessario fornire almeno un altro set per permettere il cambio.*

Indicatore 26.2: Se i richiedenti devono fare il bucato, è messo a loro disposizione un detersivo.

Indicatore 26.3: Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** *Ciò significa, per esempio, che una famiglia con un bambino piccolo può ricevere un passeggino funzionale e i bambini piccoli hanno a disposizione un vasino. Ogni bambino può utilizzare giocattoli adatti alla sua età e in buone condizioni. Una persona con disabilità fisiche o in convalescenza dopo un infortunio o un trattamento medico può 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).*

Buone prassi relative alla fornitura di altri prodotti non alimentari essenziali

È considerata buona prassi garantire ai richiedenti l'accesso a un set per stirare e a un asciugacapelli, se necessario.

NORMA 27: Garantire che i minori iscritti a scuola ricevano gli indumenti e gli accessori necessari per poter partecipare pienamente alle attività scolastiche.

Indicatore 27.1: I minori che frequentano la scuola dell'obbligo ricevono indumenti adatti per le attività scolastiche.

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

Indicatore 27.2: I minori che frequentano la scuola ricevono gratuitamente una cartella (zainetto o altro) e tutti i materiali (libri di testo ecc.) richiesti dalla scuola.

4. Sussidio per le spese giornaliere

Osservazioni introduttive

Mentre la RCD definisce chiaramente gli aspetti relativi a vitto, alloggio e vestiario, essa non fornisce direttamente informazioni sul sussidio per le spese giornaliere e sulla sua finalità. Nondimeno, tale sussidio è fondamentale per rispondere alle esigenze dei richiedenti.

Il sussidio per le spese giornaliere è utilizzato per soddisfare le altre esigenze fondamentali dei richiedenti protezione internazionale contemplate dalla RCD oltre all'alloggio, 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 richiedenti 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 richiedenti alla vita socioculturale dello Stato membro in cui risiedono;
- permette ai richiedenti 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 del richiedente 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 richiedenti.

Come si è visto nelle precedenti sezioni, le norme relative ad alloggio, vitto e vestiario, oltre che a taluni altri prodotti non alimentari, possono essere rispettate indipendentemente dal fatto che i richiedenti ricevano i prodotti in questione in natura o in forma di sussidio economico o di buoni. Al tempo stesso, l'ultimo elemento («denaro per le piccole spese») poggia sulla considerazione che uno standard di vita dignitoso si può raggiungere soltanto se i richiedenti godono di un determinato grado di autonomia finanziaria. In altri termini, almeno una parte del sussidio fornito ai richiedenti non dovrebbe essere destinata a uno scopo precisato ma essere a completa disposizione dei richiedenti, per consentire loro di utilizzarla a seconda delle esigenze e delle preferenze personali.

Alla luce dei diversi standard di vita e delle relative spese negli Stati membri, la presente sezione non intende definire l'importo esatto del sussidio per le spese giornaliere che dovrebbe essere fornito ai richiedenti. Indipendentemente dal metodo usato per calcolare tale sussidio, le tre finalità elencate poc'anzi dovrebbero sempre essere soddisfatte. Il sussidio per le spese giornaliere, pertanto, non dovrebbe essere concepito come un atto di generosità, bensì è necessario assegnargli la stessa importanza di alloggio, vitto e vestiario, poiché rappresenta una componente essenziale delle condizioni materiali di accoglienza.

Riferimenti giuridici — sussidio per le spese giornaliere

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

Norme e indicatori

NORMA 28: Garantire che sia fornito un sussidio adeguato per le spese giornaliere.

Indicatore 28.1: È disponibile una chiara definizione dell'ambito di applicazione del sussidio per le spese giornaliere.

Indicatore 28.2: 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 28.3: Il sussidio per le spese giornaliere è messo a completa disposizione dei richiedenti («denaro per le piccole spese»), per consentire loro di avere un livello di autonomia adeguato.

- **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 (per esempio, attività culturali, dolci, prodotti a base di tabacco, giochi, svaghi esterni).*

Indicatore 28.4: L'importo del sussidio per le spese giornaliere tiene conto anche, come minimo, delle seguenti spese, se non già fornite in natura: comunicazione e informazione, articoli per la scuola, 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, istruzione per i minori iscritti a una scuola.

- **Altre osservazioni:** *Per quanto concerne la fornitura in natura di articoli per la scuola e prodotti per la cura del corpo e l'igiene personale, cfr. le Norme 25 e 26: Accesso ai prodotti per l'igiene e ad altri prodotti non alimentari e Norma 29: Accesso alle cure sanitarie necessarie.*

Indicatore 28.5: Il sussidio per le spese giornaliere è fornito regolarmente, almeno una volta al mese nel caso del «denaro per le piccole spese».

- **Altre osservazioni:** *La regolarità della fornitura 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 alla fornitura del sussidio per le spese giornaliere

È considerata buona prassi:

- tener conto della situazione individuale del richiedente (per esempio, età/composizione del nucleo familiare) al momento del calcolo del sussidio per le spese giornaliere fornito;
- fornire il sussidio per le spese giornaliere prima del periodo a cui si riferisce;
- fornire il sussidio a ciascun membro adulto della famiglia separatamente (e non al «capo» famiglia per l'intero nucleo familiare).

5. Assistenza sanitaria

Osservazioni introduttive

L'espressione «assistenza sanitaria» usata nella presente sezione si riferisce alle cure sanitarie sia fisiche che psichiche fornite ai richiedenti protezione internazionale. Comprende anche la consulenza offerta ai richiedenti affetti da malattie gravi e le misure necessarie per promuovere la riabilitazione delle vittime della violenza e delle torture. In tal senso, gli esami medici condotti da vari Stati membri all'inizio della procedura di accoglienza possono rappresentare un importante punto di partenza, poiché permettono di avere un'idea più chiara delle esigenze mediche dei richiedenti 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 (per 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 l'autorizzazione del paziente. Fatte salve le norme nazionali che disciplinano l'accesso alla documentazione medica, i richiedenti dovrebbero essere autorizzati, al bisogno, ad accedere alle proprie informazioni mediche.

Riferimenti giuridici — assistenza sanitaria

- 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

Norme e indicatori

NORMA 29: Garantire l'accesso all'assistenza sanitaria necessaria, quanto meno a livello di prestazioni di pronto soccorso e il trattamento essenziale delle malattie e dei gravi disturbi mentali.

Indicatore 29.1: Il richiedente ha accesso a qualsiasi genere di servizio sanitario necessario.

- **Altre osservazioni:** *Se possibile, nell'erogazione delle cure sanitarie si dovrebbe tenere in considerazione il genere (per esempio, accesso a operatrici sanitarie, se disponibili e su richiesta).*

Indicatore 29.2: I servizi di assistenza sanitaria sono prestati da personale medico qualificato.

Indicatore 29.3: L'assistenza sanitaria è disponibile all'interno della struttura o al suo esterno, a una distanza ragionevole.

- **Altre osservazioni:** *Per maggiori informazioni sul significato di «distanza ragionevole», cfr. la Norma 1: Ubicazione.*

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 alle necessarie cure sanitarie sia la prestazione delle cure (cfr. la Norma 1: Ubicazione, Norma 28: Fornitura di un sussidio per le spese giornaliere)*

Indicatore 29.5: Sono state messe a punto soluzioni adeguate che consentono ai richiedenti di comunicare con il personale medico.

- **Altre osservazioni:** *In particolare, ciò significa che, se necessario, è messo a disposizione (gratuitamente) un interprete qualificato. Previo consenso del richiedente, possono fungere da interpreti anche altri individui, purché non minori.*

Indicatore 29.6: 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.*

Indicatore 29.7: Il richiedente ha accesso alla propria documentazione medica, fatte salve le disposizioni legislative nazionali.

- **Altre osservazioni:** *Se il richiedente ha dato la propria autorizzazione in tal senso, la documentazione medica può essere trasferita da un operatore sanitario all'altro.*

Indicatore 29.8: Esistono soluzioni specifiche per i richiedenti con esigenze sanitarie particolari.

- **Altre osservazioni:** *Tra queste si annoverano, per esempio, l'accesso a un pediatra, a un ginecologo o all'assistenza sanitaria prenatale o la garanzia che le persone disabili ricevano tutte le attenzioni necessarie. Rientrano tra queste esigenze anche la consulenza offerta alle vittime della tratta degli esseri umani e della violenza (di genere), oltre che alle vittime della tortura e di altre forme di violenza psicologica e fisica.*

Buone prassi relative all'assistenza sanitaria

È considerata buona prassi:

- dotare le strutture adibite ad alloggi collettivi di almeno un membro del personale addestrato per fornire un primo soccorso; e
- se la prevenzione sanitaria e/o la vaccinazione non rientrano tra i programmi sanitari generali obbligatori, prestare un servizio di prevenzione sanitaria, compresi gli esami medici all'ingresso e/o le vaccinazioni; e
- mettere gratuitamente a disposizione preservativi e determinate cure mediche, anche se non prescritte.

6. Fornitura di informazioni e consulenza

Osservazioni introduttive

L'espressione «fornitura di informazioni» usata nel presente documento si riferisce esclusivamente alle informazioni nel quadro della RCD. Fatte salve le informazioni da fornire ai richiedenti protezione internazionale a norma di altri strumenti pertinenti, tra cui la direttiva 2013/32/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale (rifusione) (di seguito: APD) e il regolamento (UE) n. 604/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide (rifusione) (di seguito: regolamento Dublino III), la presente guida non contiene norme relative alle informazioni concernenti la procedura d'asilo. Si noti tuttavia che in alcuni Stati membri la fornitura di tali informazioni può rientrare anch'essa tra le responsabilità delle autorità di accoglienza.

Per evitare di sovraccaricare il richiedente con un eccessivo numero di informazioni all'inizio della procedura di accoglienza, le informazioni dovrebbero essere fornite nel rispetto di precise tempistiche o in maniera graduale. Gli Stati membri sono incoraggiati a redigere calendari che specifichino il tipo di informazioni da fornire ai richiedenti a livello nazionale, tenendo conto del termine generale massimo di 15 giorni prescritto dall'articolo 5 RCD.

Per quanto concerne l'obbligo degli Stati membri di garantire il sostentamento dei richiedenti e di tutelarne la salute non soltanto fisica ma anche mentale, a norma dell'articolo 17, paragrafo 2, i richiedenti dovrebbero poter accedere a misure di sostegno adeguate tra cui la consulenza di un assistente sociale. Ciò potrebbe comportare molteplici forme diverse di assistenza: dall'orientamento su come accedere ai servizi pubblici, alla mediazione e all'orientamento in ambito culturale, dalla risoluzione dei conflitti alla consulenza su come gestire situazioni specifiche e le prossime tappe di vita. Oltretutto, la consulenza potrebbe anche facilitare l'individuazione dei richiedenti con esigenze particolari (cfr. Sezione 7: Individuazione, valutazione e risposta a esigenze particolari).

Riferimenti giuridici — fornitura di informazioni e consulenza

- Articolo 5 RCD: Informazione
- Articolo 17, paragrafi 1 e 2, RCD: Disposizioni generali relative alle condizioni materiali di accoglienza e all'assistenza sanitaria

Norme e indicatori

NORMA 30: Garantire che i richiedenti ricevano e comprendano informazioni fornite al momento opportuno in merito ai benefici e agli obblighi loro spettanti in riferimento alle condizioni di accoglienza.

Indicatore 30.1: Le informazioni scritte sono fornite in una lingua che il richiedente capisce o è ragionevole supporre possa capire.

- **Altre osservazioni:** *Le informazioni dovrebbero essere fornite in un linguaggio chiaro e non tecnico.*

Indicatore 30.2: Se necessario e opportuno, le informazioni sono fornite anche oralmente, in una lingua che il richiedente capisce.

- **Altre osservazioni:** *Le informazioni dovrebbero quanto meno essere fornite oralmente nel caso di individui analfabeti o nei casi in cui la persona non capisce le informazioni scritte messe a disposizione.*

Indicatore 30.3: Le informazioni riguardano tutti gli aspetti delle condizioni di accoglienza, compresi i benefici e gli obblighi spettanti ai richiedenti a norma della RCD.

- **Altre osservazioni:** *Le informazioni dovrebbero comprendere, come minimo, il diritto all'accoglienza in base allo stato giuridico, le modalità di fornitura delle condizioni materiali di accoglienza (alloggio, vitto,*

vestiario e sussidi per le spese generali), l'accesso all'assistenza sanitaria e i provvedimenti specifici adottati per i richiedenti con esigenze particolari, se del caso. Il richiedente dovrebbe essere messo al corrente in maniera chiara del regolamento in vigore presso la struttura. Le informazioni potrebbero comprendere altresì la disponibilità di un'assistenza psicosociale aggiuntiva, informazioni sulle convenzioni sociali all'interno dello Stato membro, consigli per la vita quotidiana, compresa la gestione dei conflitti ecc.

Indicatore 30.4: Le informazioni sono fornite in maniera tempestiva (al più tardi entro 15 giorni) dopo che il richiedente ha presentato la domanda di protezione internazionale.

Indicatore 30.5: Le informazioni sono fornite in base alle esigenze particolari e alle circostanze specifiche dei richiedenti.

- **Altre osservazioni:** *Nel caso dei minori le informazioni devono essere fornite in maniera adeguata all'età (per esempio, tramite pittogrammi, un linguaggio comprensibile ecc.). Alle persone ipovedenti o con disturbi intellettivi, le informazioni sono fornite con modalità adeguate alle circostanze. Le informazioni fornite fanno anche riferimento ad aspetti correlati alla violenza di genere o alla tratta di esseri umani.*

Buone prassi relative alla fornitura di informazioni

È considerata buona prassi:

- fornire informazioni ai richiedenti per iscritto e oralmente, per esempio tramite l'aiuto di interpreti o mediatori culturali;
- garantire la visualizzazione delle informazioni tramite l'uso di video o pittogrammi;
- verificare che il richiedente abbia compreso le informazioni fornite;
- fornire le informazioni nel rispetto di precise tempistiche o in maniera graduale:
 - ✓ il giorno di arrivo: fornitura di informazioni essenziali sulle funzionalità della struttura e sul diritto all'accoglienza e ai benefici ad essa correlati, compresa la possibilità di rivolgersi a un assistente sociale (o ad altro personale responsabile della procedura di accoglienza);
 - ✓ idealmente entro 3 giorni, al più tardi entro 15 giorni: fornitura di informazioni aggiuntive sul funzionamento della struttura, sulla vita quotidiana, le attività, la scuola e i corsi disponibili. Informazioni scritte sul regolamento della struttura, compresi gli obblighi del richiedente rispetto agli altri richiedenti (per esempio, diritti delle donne, rispetto della diversità sessuale e diritti delle persone LGBTBI) nonché quelli relativi alle condizioni di accoglienza che i richiedenti devono rispettare;
 - ✓ per tutta la durata del soggiorno: fornitura di informazioni aggiuntive sul diritto di accoglienza e, se pertinenti, riguardanti: il diritto di accoglienza, il rimpatrio volontario, il diritto al lavoro, le necessarie formalità burocratiche, il benessere fisico e psicologico, i diritti e i doveri spettanti ai richiedenti e correlati alla vita nella società dello Stato membro, la disponibilità di corsi e attività, informazioni su aspetti quali l'igiene personale, le malattie a trasmissione sessuale, la contraccezione, la gestione dei conflitti, la selezione dei rifiuti, la pulizia, il consumo energetico ecc.;
 - ✓ al termine del soggiorno: le informazioni necessarie per i beneficiari di protezione internazionale e per i richiedenti la cui domanda di protezione internazionale è stata respinta (alloggio, accesso alle cure mediche ecc.).

NORMA 31: Garantire la fornitura di informazioni relative alle organizzazioni o ai gruppi di persone che forniscono specifica assistenza legale e alle organizzazioni che potrebbero essere in grado di aiutare o informare i richiedenti riguardo alle condizioni di accoglienza disponibili, compresa l'assistenza sanitaria.

Indicatore 31.1: I richiedenti ricevono informazioni sull'assistenza legale disponibile e su come accedervi.

Indicatore 31.2: Le informazioni fornite ai richiedenti comprendono i recapiti delle organizzazioni o di gruppi di persone in grado di informare i richiedenti in merito alle condizioni di accoglienza disponibili, tra cui l'assistenza sanitaria, e le modalità per accedervi.

Indicatore 31.3: Le informazioni scritte sono fornite in una lingua che il richiedente capisce o è ragionevole supporre possa capire.

- **Altre osservazioni:** *Le informazioni dovrebbero essere fornite in un linguaggio chiaro e non tecnico.*

Indicatore 31.4: Se necessario e opportuno, le informazioni sono fornite anche oralmente, in una lingua che il richiedente capisce.

- **Altre osservazioni:** *Le informazioni dovrebbero quanto meno essere fornite oralmente nel caso di individui analfabeti o nei casi in cui la persona non capisce le informazioni scritte messe a disposizione.*

Indicatore 31.5: Le informazioni dovrebbero essere fornite in maniera tempestiva (al più tardi entro 15 giorni) dopo che il richiedente ha presentato la domanda di protezione internazionale.

Indicatore 31.6: Le informazioni sono fornite in base alle esigenze particolari e alle circostanze personali dei richiedenti.

- **Altre osservazioni:** *Per esempio, le informazioni rivolte ai minori sono fornite in maniera adeguata all'età (per esempio, tramite grafici o pittogrammi). Altre informazioni fornite potrebbero comprendere anche aspetti correlati alla violenza di genere o alla tratta di esseri umani.*

NORMA 32: Garantire un accesso adeguato ai consulenti legali o ad altri consulenti, rappresentanti dell'UNHCR, della Croce Rossa, di organizzazioni intergovernative e organizzazioni non governative pertinenti riconosciute dallo Stato membro interessato come idonei a fornire assistenza ai richiedenti.

Indicatore 32.1: L'accesso ai summenzionati soggetti è limitato soltanto ai motivi che riguardano la sicurezza dei locali e dei richiedenti, purché tale accesso non sia gravemente limitato o reso impossibile.

Indicatore 32.2: I soggetti summenzionati sono in grado di incontrare i richiedenti e parlare con loro in condizioni che garantiscono un livello adeguato di rispetto della vita privata.

NORMA 33: Garantire l'accesso dei richiedenti protezione internazionale all'assistenza sociale.

Indicatore 33.1: L'assistenza sociale è disponibile per i richiedenti all'interno della struttura di accoglienza o al suo esterno.

Indicatore 33.2: I richiedenti possono accedere all'assistenza sociale regolarmente e in base alle loro esigenze personali.

- **Altre osservazioni:** *L'accesso all'assistenza sociale può avvenire tramite un colloquio personale o telefonicamente.*

7. Individuazione, valutazione e risposta a esigenze particolari

Osservazioni introduttive

I richiedenti protezione internazionale si trovano, in generale, in una situazione di vulnerabilità, dovuta all'incertezza del loro status in un paese straniero e spesso alle esperienze vissute nel paese d'origine e/o durante il viaggio. Pertanto, come specificato nella Figura 1 nell'introduzione al presente documento, le esigenze particolari sono trasversali alla fornitura di condizioni di accoglienza, poiché alcuni richiedenti necessitano di ulteriore assistenza specifica nelle sfere esaminate nelle sezioni di questa guida per poter beneficiare su un piano di parità dei diritti e dei vantaggi previsti dalla RCD.

I funzionari responsabili dell'accoglienza che entrano in contatto con i richiedenti protezione internazionale e tutte le persone coinvolte nell'intero processo dovrebbero essere consapevoli dell'esistenza di esigenze particolari ed essere in grado di riconoscerle. Sia gli indicatori sia le esigenze particolari dovrebbero essere registrati il più presto possibile dopo essere stati rilevati e queste informazioni dovrebbero essere comunicate alle parti interessate pertinenti al fine di fornire le garanzie e il sostegno necessari.

Il capo IV della RCD stabilisce le garanzie dei richiedenti con esigenze particolari. Un elenco non esaustivo di persone che potrebbero avere esigenze di accoglienza particolari comprende i minori, i minori non accompagnati, i disabili, gli anziani, le donne in gravidanza, le famiglie monoparentali con figli minori, le vittime della tratta degli esseri umani, le persone affette da gravi malattie o da disturbi mentali e le persone che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale, come ad esempio le vittime della mutilazione genitale femminile.

Inoltre, gli Stati membri sono tenuti a valutare, indicare e soddisfare le esigenze particolari di tali richiedenti in maniera tempestiva e a garantire che l'individuazione sia possibile anche in una fase successiva, qualora le vulnerabilità non emergano prima.

Un aspetto importante è rappresentato dalla necessità di assicurare che i meccanismi di rinvio negli Stati membri funzionino correttamente in modo da comunicare le esigenze particolari in maniera efficace. Fatto salvo il principio della riservatezza, le autorità nazionali dovrebbero essere in grado di condividere, ed essere istruite a farlo, le informazioni pertinenti sulle esigenze particolari individuate. Per esempio, se i funzionari che entrano in contatto per primi con i richiedenti, come le guardie di frontiera, hanno notato che una persona ha esigenze particolari, queste dovrebbero essere comunicate alle autorità di accoglienza perché forniscano il prima possibile le necessarie garanzie. Al tempo stesso, gli addetti all'accoglienza si trovano spesso nella condizione di osservare i richiedenti in un lasso di tempo più prolungato e di costruire un rapporto di fiducia. Ciò consente loro di individuare efficacemente le esigenze particolari che potrebbero non essere emerse in un primo momento. Nella misura in cui tali informazioni riguardino anche le potenziali esigenze particolari relative all'iter procedurale, è fondamentale che le autorità di accoglienza ne diano notifica all'autorità accertante.

La presente sezione della guida esamina l'obbligo degli Stati membri di individuare, valutare e registrare e/o comunicare le esigenze di accoglienza particolari e di rispondervi in maniera tempestiva. Alcuni esempi di garanzie di accoglienza particolari sono riportati nelle diverse sezioni del presente documento. Per una guida più esaustiva e uno strumento pratico al riguardo si suggerisce di consultare lo strumento dell'EASO per l'individuazione di persone con esigenze particolari (IPSN, *Identification of Persons with Special Needs*)⁽⁸⁾.

Riferimenti giuridici — individuazione, valutazione e risposta a esigenze particolari

- Articolo 21 RCD: Principi generali
- Articolo 22 RCD: Valutazione delle particolari esigenze di accoglienza delle persone vulnerabili
- Articolo 23 RCD: Minori
- Articolo 24 RCD: Minori non accompagnati
- Articolo 25 RCD: Vittime di tortura e di violenza

⁽⁸⁾ <http://ipsn.easo.europa.eu/>.

Norme e indicatori

NORMA 34: Garantire che sia messo a punto un meccanismo per individuare e valutare le esigenze di accoglienza particolari.

Indicatore 34.1: È presente un meccanismo standardizzato per individuare e valutare le esigenze di accoglienza particolari di qualsiasi richiedente.

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

Indicatore 34.2: Il meccanismo stabilisce chiaramente le persone responsabili dell'individuazione e della valutazione delle esigenze di accoglienza particolari.

- **Altre osservazioni:** A seconda del sistema nazionale, soggetti diversi possono essere coinvolti nell'individuazione e nella valutazione delle esigenze particolari. Nel meccanismo dovrebbero essere chiaramente indicati i ruoli di tali soggetti.

Indicatore 34.3: Il meccanismo prescrive chiaramente in che modo registrare e comunicare al richiedente e ai soggetti interessati l'individuazione e la valutazione delle esigenze particolari.

- **Altre osservazioni:** La registrazione e la comunicazione efficace 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.

NORMA 35: Garantire che il meccanismo per l'individuazione e la valutazione delle esigenze di accoglienza particolari sia applicato efficacemente.

Indicatore 35.1: Sono accordate risorse adeguate per individuare, valutare e monitorare le esigenze particolari.

Indicatore 35.2: L'individuazione e la valutazione iniziali delle esigenze particolari avvengono il prima possibile.

- **Altre osservazioni:** L'individuazione e la valutazione delle esigenze di accoglienza particolari possono avvenire a livelli diversi. Si raccomanda di effettuare un'individuazione e valutazione iniziali di tali esigenze nelle prime fasi dell'accoglienza (1-3 giorni). A seconda delle rispettive esigenze particolari, si dovrebbe assicurare un'individuazione e/o una valutazione continue.

Indicatore 35.3: Le esigenze particolari che emergono in un secondo tempo sono individuate e valutate in maniera adeguata.

- **Altre osservazioni:** Alcune esigenze di accoglienza particolari potrebbero venire a galla soltanto in un secondo tempo. È quindi importante che le attività di individuazione e valutazione proseguano in maniera continuativa.

Indicatore 35.4: Se del caso, nella valutazione delle esigenze particolari sono coinvolti soggetti qualificati.

- **Altre osservazioni:** Soggetti qualificati, come 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.

Indicatore 35.5: Sono creati e utilizzati canali di comunicazione e forme di cooperazione tra l'autorità preposta all'accoglienza e l'autorità accertante.

- **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 35.6: L'individuazione e valutazione delle esigenze di accoglienza particolari non pregiudicano l'esame del bisogno di protezione internazionale dei richiedenti.

- **Altre osservazioni:** È importante tenere chiaramente distinti le questioni di individuazione e valutazione delle esigenze di accoglienza (e procedurali) particolari e l'esame della domanda di protezione internazionale. Benché in alcuni casi la situazione di vulnerabilità dei richiedenti abbia anch'essa un impatto sull'esito della domanda, 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 36: Garantire che le esigenze di accoglienza particolari individuate siano affrontate in maniera tempestiva.

Indicatore 36.1: Si interviene in maniera adeguata e tempestiva per rispondere alle esigenze particolari che sono state individuate e valutate.

- **Altre osservazioni:** Dovrebbero essere accordate risorse sufficienti per rispondere alle esigenze particolari. Si dovrebbe inoltre ricorrere, se del caso, a procedure operative standard e/o a meccanismi di rinvio.

Indicatore 36.2: Se sono state individuate esigenze particolari, è disponibile un meccanismo per garantirne il monitoraggio periodico.

- **Altre osservazioni:** Gli Stati membri dovrebbero inoltre 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 di accoglienza particolari nell'ambito delle procedure operative nazionali. Lo strumento IPSN dell'EASO potrebbe essere integrato in queste procedure, segnatamente applicando la guida all'«Assistenza nella procedura di accoglienza»;
- considerare richiedenti con esigenze particolari anche le categorie diverse da quelle riportate nell'elenco non esaustivo del capo IV della RCD, per esempio le persone LGBTI, i richiedenti con altre esigenze particolari legate al genere e gli analfabeti.

Lo strumento dell'EASO per l'individuazione di persone con esigenze particolari (IPSN)

Per aiutare gli Stati membri nell'individuazione e nella valutazione di esigenze particolari in termini di garanzie procedurali e di accoglienza, l'EASO ha elaborato uno strumento interattivo online, accessibile al pubblico in alcune lingue dell'UE.

L'IPSN è uno strumento pratico intuitivo che consente anche agli utenti privi di conoscenze specialistiche di individuare in maniera tempestiva e continuativa le esigenze particolari personali dei richiedenti. Esso fa affidamento su un gruppo di indicatori, collegati a categorie diverse di persone con potenziali esigenze particolari. L'elenco comprende tutte le categorie menzionate dalla RCD oltre che i richiedenti LGBTI e le persone con esigenze particolari correlate al genere. La selezione di una categoria fornisce ulteriori informazioni utili per valutare se il richiedente effettivamente ha determinate esigenze particolari e genera una lista di controllo e una breve guida alle misure di sostegno pertinenti. L'assistenza nella procedura di accoglienza è uno degli aspetti sviluppati nello strumento IPSN.

Una volta che l'utente ha generato le informazioni pertinenti, può scegliere di stampare o salvare una relazione, compresa una selezione dei vari elementi. La relazione può essere ulteriormente personalizzata per il caso specifico in questione prima di essere salvata e/o stampata.

L'integrazione dello strumento IPSN all'interno di un meccanismo nazionale, che è conforme alle norme presentate in questa sezione, è raccomandata come buona prassi.

Lo strumento è disponibile all'indirizzo <https://ipsn.easo.europa.eu/it>

8. Formazione del personale

Osservazioni introduttive

Alla luce della diversità dei sistemi di accoglienza nazionali, i compiti, le qualifiche e i bisogni formativi del personale che opera a contatto con i richiedenti nel contesto di accoglienza variano da Stato membro a Stato membro. Per quanto riguarda gli orientamenti inseriti in questa sezione, si farà riferimento all'espressione «addetti all'accoglienza», vale a dire gli operatori che si trovano in diretto contatto con i richiedenti protezione internazionale in un contesto di accoglienza, indipendentemente dal loro datore di lavoro (lo Stato, un'organizzazione non governativa, un contraente privato, un'autorità comunale ecc.). Possono rientrare nel novero di questi operatori gli assistenti sociali, il personale scolastico e gli operatori sanitari, i funzionari preposti alla registrazione, gli interpreti, i gestori di strutture, il personale addetto all'amministrazione o al coordinamento ecc. La RCD riconosce l'importanza di una formazione adeguata e continua, oltre che la necessità di un meccanismo inteso a monitorare la qualità del lavoro svolto dagli addetti all'accoglienza. In particolare, gli Stati membri «adottano le misure adeguate per garantire che le autorità competenti e le organizzazioni che danno attuazione alla presente direttiva abbiano ricevuto la necessaria formazione di base».

Alla luce di quanto precede, gli orientamenti contenuti in questa sezione dovrebbero considerarsi applicabili a tutti i livelli di personale (compresi il livello medio e alto della dirigenza) che rientrano nella definizione di «addetto all'accoglienza». Inoltre, fatta salva la necessità di offrire una formazione specifica agli addetti all'accoglienza che lavorano a contatto con i richiedenti con esigenze di accoglienza particolari, la 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.

Riferimenti giuridici — formazione del personale

- Articolo 18, paragrafo 7, RCD: Modalità relative alle condizioni di accoglienza
- Articolo 24, paragrafo 4, RCD: Minori non accompagnati
- Articolo 25, paragrafo 2, RCD: Vittime di tortura e di violenza
- Articolo 29, paragrafo 1, RCD: Personale e risorse

Obiettivi e indicatori

NORMA 37: Garantire che gli operatori addetti all'accoglienza possiedano adeguate qualifiche.

Indicatore 37.1: Ogni operatore addetto all'accoglienza riceve chiari termini di riferimento (descrizione delle mansioni professionali).

Indicatore 37.2: Ogni addetto all'accoglienza possiede le qualifiche previste dalla legislazione e dai regolamenti nazionali per il suo profilo professionale (descrizione della posizione).

- **Altre osservazioni:** *Nell'ambito della valutazione delle qualifiche dell'addetto all'accoglienza dovrebbe essere verificata l'iscrizione nel casellario giudiziale di eventuali condanne o misure interdittive per reati a danno di minori se l'operatore è destinato ad avere contatti diretti con i minori.*

NORMA 38: Garantire che gli addetti all'accoglienza ricevano la necessaria formazione appropriata.

Indicatore 38.1: Per ogni addetto all'accoglienza è previsto un percorso di inserimento completo e tempestivo nel ruolo da svolgere, comprensivo di informazioni sul codice di condotta applicabile.

- **Altre osservazioni:** *La formazione iniziale specifica dovrebbe avvenire il prima possibile, al più tardi subito dopo il suo ingresso nell'ambiente di lavoro. A seconda delle funzioni assegnate all'addetto all'accoglienza, la formazione dovrebbe comprendere una panoramica della legislazione e/o dei regolamenti applicabili in materia di accoglienza, degli strumenti disponibili a livello nazionale e di quelli pertinenti forniti dall'EASO.*

Indicatore 38.2: È disponibile un programma di formazione chiaro, che definisce i requisiti formativi di ciascun gruppo di funzioni.

- **Altre osservazioni:** *Una formazione di base per gli addetti all'accoglienza può essere fornita tramite il programma formativo dell'EASO in materia di accoglienza. I moduli previsti dal programma di studi nazionale comprendono inoltre corsi per lo sviluppo di competenze informatiche e linguistiche, e corsi che vanno dalle malattie infettive al riconoscimento delle vittime della tratta degli esseri umani.*

Indicatore 38.3: La formazione è erogata periodicamente, al bisogno.

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

Indicatore 38.4: Un programma di formazione minimo tiene conto delle differenze di genere e di età e della situazione delle persone con esigenze particolari, in particolare per quanto concerne le norme in materia di protezione e salvaguardia dei minori, compresi i minori non accompagnati e l'individuazione delle vittime di torture e violenza.

Buone prassi relative alla formazione del personale

È considerata buona prassi per i responsabili della procedura di accoglienza:

- individuare le opportunità formative per gli addetti all'accoglienza; e/o
- organizzare corsi di formazione stipulando accordi con i soggetti pertinenti (università, avvocati, psicologi ecc.).

NORMA 39: Promuovere la consapevolezza delle altre parti interessate che sono in regolare contatto con i richiedenti.

Indicatore 39.1: Sono organizzati periodici incontri di sensibilizzazione e/o sono previste soluzioni alternative per le persone che non rientrano nella definizione di «addetti all'accoglienza», ma che, per l'attività che svolgono o le funzioni che ricoprono, entrano comunque in contatto con i richiedenti.

- **Altre osservazioni:** *Gli incontri di sensibilizzazione potrebbero essere incentrati sulle problematiche della migrazione, in generale, e sugli aspetti culturali, in particolare. Tali incontri potrebbero essere organizzati, per esempio, per il personale della scuola, per i servizi sanitari esterni, per il personale addetto alla sicurezza nelle strutture di accoglienza o per gli addetti alle pulizie.*

NORMA 40: Promuovere una forma di sostegno orientata al processo per gli addetti all'accoglienza.

Indicatore 40.1: Sono disponibili misure diverse per aiutare gli operatori a gestire le situazioni difficili incontrate durante le attività di accoglienza.

- **Altre osservazioni:** *Tali misure possono assumere le seguenti forme: intervizione (scambio tra pari), squadre di crisi o supervisione esterna.*

Allegato – Tabella riassuntiva

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza				
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i	
1. Alloggio	1.1. Ubicazione	1. Garantire l'accesso geografico efficace a 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.	1.1. Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.	
			1.2. (a) I servizi pertinenti sono forniti all'interno dell'alloggio. OPPURE	
			1.2. (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	
			1.2. (c) I servizi pertinenti sono accessibili tramite mezzi pubblici e la durata dello spostamento è ragionevole. OPPURE	
	1.2. Assegnazione	2. Garantire il rispetto del principio dell'unità familiare.	2.1. I familiari (secondo la definizione di cui all'articolo 2 RCD) sono alloggiati, con il loro consenso, nella stessa struttura.	1.2. (d) I servizi pertinenti sono accessibili tramite servizi di trasporto organizzati messi a disposizione dallo Stato membro.
				2.2. I membri di un nucleo familiare in cui sono presenti minori sono alloggiati insieme se è rispettato il principio dell'interesse superiore del minore.
				2.3. Se possibile e opportuno, il principio dell'unità familiare dovrebbe essere rispettato con riferimento ai membri del nucleo familiare allargato.
				2.4. In ogni camera da letto può essere alloggiato al massimo un nucleo familiare.
		3. In caso di (ri) assegnazione di un determinato alloggio a un richiedente, accertarsi che siano tenute in considerazione le esigenze particolari.	3.1. L'assegnazione di un determinato alloggio ai richiedenti avviene sulla base di una valutazione delle loro esigenze di accoglienza particolari.	3.2. È prevista la possibilità di trasferire un richiedente qualora siano individuate esigenze di accoglienza particolari.
				4.1. È attivo un meccanismo che consente di stabilire se vi sono motivi specifici e obiettivi per assegnare un determinato alloggio.
4. Garantire che, nell'assegnazione dell'alloggio a un richiedente, si tenga conto di fattori specifici e obiettivi legati alla situazione del richiedente stesso				

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza				
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i	
1. Alloggio	1.3. Infrastruttura	5. Garantire uno spazio sufficiente nelle camere da letto negli alloggi collettivi.	5.1. Per ogni richiedente è messo a disposizione uno spazio minimo di 4 m ² a testa.	
			5.2. In merito allo spazio minimo di 4 m ² a testa, è garantita un'altezza minima della stanza di 2,10 m.	
			5.3. Nella camera da letto vi è spazio sufficiente per sistemare un letto e un armadio per ciascun richiedente.	
		6. Garantire il rispetto della vita privata dei richiedenti negli alloggi collettivi.	6.1. Una camera da letto può ospitare al massimo sei richiedenti singoli.	
			6.2. Esistono camere da letto separate per singoli richiedenti di sesso maschile e femminile e l'accesso alle camere non è possibile per i richiedenti dell'altro sesso.	
			6.3. È prevista ed è a disposizione dei richiedenti, al bisogno, una stanza (all'interno o all'esterno dell'edificio) che offra un ambiente privato per gli incontri con un legale, un assistente sociale o altre figure pertinenti.	
			6.4. Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.	
		7. Garantire che l'alloggio sia arredato con mobili sufficienti.	7.1. In ciascuna camera da letto l'arredamento comprende almeno quanto segue:	7.1.1. 1. un letto singolo a testa; E
				7.1.2. 1. un armadio a testa o per ciascuna famiglia, abbastanza grande per contenere gli effetti personali (come vestiario, farmaci o documenti).
				7.2. Nelle camere da letto condivise dai richiedenti che non appartengono allo stesso nucleo familiare l'armadio deve essere dotato di serratura, sia pur nel rispetto delle precauzioni di sicurezza adottate nella struttura di accoglienza.
				7.3. Nello spazio comune/nella zona giorno l'arredamento comprende un numero sufficiente di tavoli e sedie.
				7.4. Nelle strutture in cui i richiedenti hanno l'obbligo di cucinare, devono essere presenti e accessibili tutti i seguenti elementi:
	7.4.1. una capienza pro capite sufficiente in frigorifero; E			
	7.4.2. uno spazio sui ripiani sufficiente per persona/famiglia; E			
	7.4.3. un accesso minimo ai fornelli per persona/famiglia; E			
	7.4.4. un numero minimo di piatti, utensili da cucina e posate a testa.			
	7.5. Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.			

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza			
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i
1. Alloggio	1.3. Infrastruttura	8. Garantire un'infrastruttura sanitaria sufficiente, adeguata e funzionante nella struttura alloggiativa.	8.1. Tutti i richiedenti dovrebbero avere accesso a una doccia/un bagno, a un lavandino con acqua calda e fredda e a un gabinetto funzionale.
			8.2. Deve essere disponibile almeno un bagno funzionante e dotato di serratura ogni 10 richiedenti, accessibile tutti i giorni 24 ore su 24.
			8.3. Deve essere disponibile almeno una doccia o una vasca da bagno con acqua calda e fredda ogni 12 richiedenti, accessibile almeno 8 ore al giorno.
			8.4. Deve essere disponibile almeno un lavandino funzionante dotato di acqua calda e fredda ogni 10 richiedenti, accessibile tutti i giorni 24 ore su 24.
			8.5. Se sono presenti più docce nello stesso bagno è garantita la presenza di pareti divisorie.
			8.6. Sono disponibili WC, lavandini e docce separati per uomini e donne (con pareti divisorie e contrassegnati da indicazioni chiare), tranne che nelle strutture alloggiative di piccole dimensioni.
			8.7. Per quanto riguarda gli alloggi condivisi da richiedenti che non appartengono allo stesso nucleo familiare, sono state messe a punto soluzioni che consentono ai richiedenti di accedere alla struttura in piena sicurezza e che garantiscono in qualsiasi momento il rispetto della loro intimità.
			8.8. È prevista per i richiedenti la possibilità di sistemare indumenti e asciugamani in un posto dove non si bagnino mentre fanno la doccia.
		8.9. Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.	
		9. Garantire la conformità della struttura alle norme nazionali e locali pertinenti.	9.1. La struttura è stata realizzata nel rispetto delle norme applicabili a livello locale e nazionale.
			9.2. La struttura è mantenuta e gestita in conformità con le norme locali e nazionali pertinenti, tenendo conto di tutti i potenziali pericoli.
			9.3. Le camere da letto e gli spazi comuni/ le zone giorno della struttura sono adeguatamente aerati e illuminati con luce naturale.
			9.4. In tutti gli spazi della struttura è disponibile un sistema di regolazione della temperatura adeguato.
			9.5. Le camere da letto e gli spazi comuni sono protetti da livelli eccessivi di rumori ambientali.

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza			
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i
1. Alloggio	1.3. Infrastruttura	10. Garantire che l'infrastruttura interna ed esterna dell'alloggio destinato a ospitare i richiedenti a mobilità ridotta sia adattata alle loro esigenze.	10.1. La struttura è situata: (a) al pianterreno; O (b) è presente un ascensore adattato all'uso da parte di persone a mobilità ridotta; O (c) il numero di scale non supera una determinata soglia massima, in base alla gravità del problema di mobilità.
			10.2. Gli accessi esterni, tra cui strade e vialetti, hanno una superficie compatta e livellata.
			10.3. L'ingresso è progettato per consentire l'accesso ai richiedenti con difficoltà motorie.
			10.4. All'interno della struttura le porte e i corridoi hanno un'apertura sufficiente a consentire il passaggio di una persona su sedia a rotelle.
			10.5. Nelle stanze e negli spazi usati dai richiedenti a mobilità ridotta sono disponibili maniglioni di sostegno.
			10.6. Sono disponibili servizi sanitari adattati alle esigenze dei richiedenti a mobilità ridotta, compresi, per esempio, una doccia «walk-in» priva di barriere architettoniche, maniglioni di sostegno, lavandini e WC posizionati a un'altezza adeguata per le persone su sedia a rotelle, bagni e servizi igienici con uno spazio di manovra sufficiente per le persone su sedia a rotelle.
	1.4. Sicurezza	11. Garantire misure di sicurezza sufficienti.	11.1. È condotta regolarmente una valutazione dei rischi, che tenga conto dei fattori sia esterni che interni.
			11.2. Sono introdotte adeguate misure di sicurezza, in base all'esito della valutazione dei rischi.
			11.3. È possibile segnalare in assoluta sicurezza al personale responsabile i problemi di sicurezza (per esempio, furti, violenze, minacce, atti di ostilità da parte della comunità esterna).
			11.4. I numeri per le chiamate di emergenza sono esposti in un luogo visibile ed è disponibile un apparecchio telefonico.
			11.5. Le misure di sicurezza consentono di rilevare e prevenire la violenza sessuale e di genere.
			11.6. Sono state messe a punto soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza				
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i	
1. Alloggio	1.5. Spazi comuni	12. Garantire che i richiedenti abbiano a disposizione uno spazio adeguato dove consumare i pasti.	12.1. Tutti i richiedenti hanno la possibilità di consumare i pasti in uno spazio appositamente destinato allo scopo.	
		13. Garantire che i richiedenti abbiano a disposizione uno spazio adeguato per le attività ricreative e di gruppo.	13.1. Nella struttura o all'interno di uno spazio pubblico nelle immediate vicinanze è disponibile un'area adatta per lo svolgimento di attività ricreative.	
			13.2. Se le attività di gruppo sono organizzate dallo Stato membro, è disponibile uno spazio sufficiente.	
			13.3. Se la struttura ospita minori, si provvede a mettere a loro disposizione una stanza o uno spazio sicuri per giocare e per dedicarsi ad attività all'aria aperta all'interno della struttura stessa o in uno spazio pubblico nelle vicinanze.	
		1.6. Igiene	14. Garantire che gli spazi privati e comuni siano mantenuti puliti.	14.1. La struttura alloggiativa dispone di un programma degli interventi di pulizia.
				14.2. Lo stato di pulizia degli spazi privati e comuni della struttura è verificato periodicamente.
	14.3. La pulizia dei locali è verificata quando i residenti si spostano in un'altra stanza o in una diversa area della struttura.			
	14.4. Se i richiedenti sono responsabili degli interventi di pulizia, essi hanno accesso ai prodotti e ai materiali detergenti e disinfettanti, oltre che ai dispositivi di protezione come guanti e maschere.			
	15. Garantire che la cucina e i servizi igienici siano mantenuti puliti.		15.1. La pulizia dei locali è conforme ai regolamenti e alle normative locali e nazionali.	
			15.2. I locali vengono puliti perlomeno quotidianamente (nei centri di accoglienza) o con la frequenza necessaria.	
			15.3. È effettuata regolarmente una pulizia straordinaria dei locali.	
	16. Garantire che i richiedenti siano in grado di fare il bucato o di portare in lavanderia i propri indumenti con regolarità.		16.1. Se la biancheria da letto e gli asciugamani sono forniti in natura e lavati dalla struttura di accoglienza, il lavaggio dovrebbe avvenire con una certa regolarità.	
		16.2. (a): I richiedenti dovrebbero essere in grado di fare il bucato almeno una volta alla settimana; O 16.2. b): è disponibile un servizio di lavanderia per i richiedenti.		

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza			
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i
1. Alloggio	1.7. Mantenimento	17. Garantire la sicurezza e il corretto funzionamento delle strutture alloggiative tramite periodici interventi di manutenzione.	17.1. Il corretto funzionamento della struttura e dei suoi arredi e apparecchiature è verificato regolarmente.
			17.2. I richiedenti hanno la possibilità di segnalare la necessità di interventi di manutenzione e riparazione.
			17.3. Le riparazioni e le sostituzioni necessarie all'interno della struttura sono effettuate tempestivamente e con la dovuta accuratezza.
	1.8. Apparecchiature per le comunicazioni e servizi di comunicazione	18. Garantire che i richiedenti abbiano adeguato accesso a un telefono per fare chiamate relative a questioni procedurali, legali, mediche o scolastiche.	18.1. L'accesso a un telefono è garantito perlomeno per le chiamate relative a questioni procedurali, legali, mediche e scolastiche.
			18.2. I richiedenti possono accedere quotidianamente almeno a un apparecchio telefonico per unità abitativa.
			18.3. I richiedenti possono effettuare chiamate in un ambiente privato, ossia gli altri richiedenti non possono sentire la conversazione.
			19. Garantire che i richiedenti abbiano adeguato accesso a Internet.
		19.1. I richiedenti hanno accesso a Internet all'interno della struttura o in uno spazio pubblico nelle vicinanze almeno quattro volte la settimana.	
		20. Garantire ai richiedenti la possibilità di caricare i propri dispositivi di comunicazione.	20.1. È presente e accessibile in ogni camera da letto almeno una presa per caricare dispositivi elettronici.
	2. Vitto	21. Garantire che i richiedenti abbiano accesso a un'alimentazione sufficiente e adeguata.	21.1. Le norme relative alla sicurezza degli alimenti sono rispettate.
21.3. I pasti garantiscono una dieta varia ed equilibrata.			
21.4. I richiedenti sono informati in merito alla composizione dei pasti.			
21.5. Esistono soluzioni specifiche per i richiedenti con esigenze dietetiche particolari.			
21.6. Si tengono in considerazione le preferenze alimentari e le restrizioni dietetiche di gruppi specifici.			
22. Garantire che i richiedenti abbiano accesso all'acqua potabile tutti i giorni, 24 ore su 24.			
		22.2. (b): In assenza di un'infrastruttura adeguata l'acqua potabile è distribuita.	

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza			
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i
3. Vestiario e altri prodotti non alimentari	23. Garantire che il richiedente possieda indumenti a sufficienza.		23.1. Il richiedente possiede biancheria intima sufficiente per una settimana senza essere costretto a fare il bucato.
			23.2. Il richiedente possiede almeno una quantità minima di indumenti.
			23.3. Il richiedente possiede almeno due diverse paia di scarpe.
			23.4. I richiedenti ricevono i capi di vestiario il prima possibile.
			23.5. Se alcuni indumenti non sono più utilizzabili a causa dell'usura o di strappi, è prevista una procedura standard per ottenere in cambio un altro capo di abbigliamento.
			23.6. I richiedenti possiedono un quantitativo di indumenti sufficiente per vestire neonati e bambini piccoli per 1 settimana senza essere costretti a fare il bucato.
	24. Garantire che i richiedenti possiedano indumenti adeguati.		24.1. Gli indumenti sono di taglia ragionevolmente giusta per i richiedenti.
			24.2. Gli indumenti sono ragionevolmente decorosi e adeguati per le norme prevalenti nella società ospitante e per le aspettative culturali del richiedente.
			24.3. Sono messi a disposizione indumenti adatti alla stagione.
	25. Garantire che i richiedenti abbiano accesso a prodotti per l'igiene personale sufficienti e adeguati.		25.1. È presente un elenco che specifica il tipo e la quantità di prodotti per l'igiene personale che i richiedenti hanno diritto a ricevere, in base all'età e al genere.
			25.2. Sono a disposizione dei richiedenti i prodotti per l'igiene personale necessari, che sono regolarmente distribuiti in natura a ciascun richiedente o che possono essere acquistati direttamente dal richiedente grazie al sussidio per le spese giornaliere.
	26. Garantire che i richiedenti abbiano accesso ad altri prodotti non alimentari.		26.1. Sono forniti asciugamani e biancheria da letto in numero sufficiente.
			26.2. Se i richiedenti devono fare il bucato, è messo a loro disposizione un detersivo.
			26.3. Esistono soluzioni specifiche per richiedenti con esigenze particolari.
	27. Garantire che i minori iscritti a scuola ricevano gli indumenti e gli accessori necessari per poter partecipare pienamente alle attività scolastiche.		27.1. I minori che frequentano la scuola dell'obbligo ricevono indumenti adatti per le attività scolastiche.
			27.2. I minori che frequentano la scuola ricevono gratuitamente una cartella (zainetto o altro) e tutti i materiali (libri di testo ecc.) richiesti dalla scuola.

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza			
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i
4. Sussidio per le spese giornaliere		28. Garantire che sia fornito un sussidio adeguato per le spese giornaliere.	28.1. È disponibile una chiara definizione dell'ambito di applicazione del sussidio per le spese giornaliere.
			28.2. Il metodo per il calcolo del sussidio per le spese giornaliere è chiaramente determinato.
			28.3. Il sussidio per le spese giornaliere è messo a completa disposizione dei richiedenti («denaro per le piccole spese»), per consentire loro di avere un livello di autonomia adeguato.
			28.4. L'importo del sussidio per le spese giornaliere tiene conto anche, come minimo, delle seguenti spese, se non già fornite in natura: comunicazione e informazione, articoli per la scuola, 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, istruzione per i minori iscritti a una scuola.
			28.5. Il sussidio per le spese giornaliere è fornito regolarmente, almeno una volta al mese nel caso del «denaro per le piccole spese».
5. Assistenza sanitaria		29. Garantire l'accesso all'assistenza sanitaria necessaria, quanto meno a livello di prestazioni di pronto soccorso e il trattamento essenziale delle malattie e dei gravi disturbi mentali.	29.1. Il richiedente ha accesso a qualsiasi genere di servizio sanitario necessario.
			29.2. I servizi di assistenza sanitaria sono prestati da personale medico qualificato.
			29.3. L'assistenza sanitaria è disponibile all'interno della struttura o al suo esterno, a una distanza ragionevole.
			29.4. La necessaria assistenza sanitaria, compresi i trattamenti prescritti, è fornita gratuitamente o è rimborsata attraverso il sussidio per le spese giornaliere.
			29.5. Sono state messe a punto soluzioni adeguate che consentono ai richiedenti di comunicare con il personale medico.
			29.6. Sono stati adottati accorgimenti per garantire l'accesso al pronto soccorso in caso di emergenza.
			29.7. Il richiedente ha accesso alla propria documentazione medica, fatte salve le disposizioni legislative nazionali.
			29.8. Esistono soluzioni specifiche per i richiedenti con esigenze sanitarie particolari.

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza			
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i
6. Fornitura di informazioni e consulenza	30.	Garantire che i richiedenti ricevano e comprendano informazioni fornite al momento opportuno in merito ai benefici e agli obblighi loro spettanti in riferimento alle condizioni di accoglienza.	30.1. Le informazioni scritte sono fornite in una lingua che il richiedente capisce o è ragionevole supporre possa capire.
			30.2. Se necessario e opportuno, le informazioni sono fornite anche oralmente, in una lingua che il richiedente capisce.
			30.3. Le informazioni riguardano tutti gli aspetti delle condizioni di accoglienza, compresi i benefici e gli obblighi spettanti ai richiedenti a norma della RCD.
			30.4. Le informazioni sono fornite in maniera tempestiva (al più tardi entro 15 giorni) dopo che il richiedente ha presentato la domanda di protezione internazionale.
			30.5. Le informazioni sono fornite in base alle esigenze particolari e alle circostanze specifiche dei richiedenti.
	31.	Garantire la fornitura di informazioni relative alle organizzazioni o ai gruppi di persone che forniscono specifica assistenza legale e alle organizzazioni che potrebbero essere in grado di aiutare o informare i richiedenti riguardo alle condizioni di accoglienza disponibili, compresa l'assistenza sanitaria.	31.1. I richiedenti ricevono informazioni sull'assistenza legale disponibile e su come accedervi.
			31.2. Le informazioni fornite ai richiedenti comprendono i recapiti delle organizzazioni o di gruppi di persone in grado di informare i richiedenti in merito alle condizioni di accoglienza disponibili, tra cui l'assistenza sanitaria, e le modalità per accedervi.
			31.3. Le informazioni scritte sono fornite in una lingua che il richiedente capisce o è ragionevole supporre possa capire.
			31.4. Se necessario e opportuno, le informazioni sono fornite anche oralmente, in una lingua che il richiedente capisce.
			31.5. Le informazioni dovrebbero essere fornite in maniera tempestiva (al più tardi entro 15 giorni) dopo che il richiedente ha presentato la domanda di protezione internazionale.
			31.6. Le informazioni sono fornite in base alle esigenze particolari e alle circostanze personali dei richiedenti.
	32.	Garantire un accesso adeguato ai consulenti legali o ad altri consulenti, rappresentanti dell'UNHCR, della Croce Rossa, di organizzazioni inter-governative e organizzazioni non governative pertinenti riconosciute dallo Stato membro interessato come idonei a fornire assistenza ai richiedenti.	32.1. L'accesso ai summenzionati soggetti è limitato soltanto ai motivi che riguardano la sicurezza dei locali e dei richiedenti, purché tale accesso non sia gravemente limitato o reso impossibile.
			32.2. I soggetti summenzionati sono in grado di incontrare i richiedenti e parlare con loro in condizioni che garantiscono un livello adeguato di rispetto della vita privata.

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza			
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i
6. Fornitura di informazioni e consulenza		33. Garantire l'accesso dei richiedenti protezione internazionale all'assistenza sociale.	33.1. L'assistenza sociale è disponibile per i richiedenti all'interno della struttura di accoglienza o al suo esterno.
			33.2. I richiedenti possono accedere all'assistenza sociale regolarmente e in base alle loro esigenze personali.
7. Individuazione, valutazione e risposta a esigenze particolari		34. Garantire che sia messo a punto un meccanismo per individuare e valutare le esigenze di accoglienza particolari.	34.1. È presente un meccanismo standardizzato per individuare e valutare le esigenze di accoglienza particolari di qualsiasi richiedente.
			34.2. Il meccanismo stabilisce chiaramente le persone responsabili dell'individuazione e della valutazione delle esigenze di accoglienza particolari.
			34.3. Il meccanismo prescrive chiaramente in che modo registrare e comunicare al richiedente e ai soggetti interessati l'individuazione e la valutazione delle esigenze particolari.
		35. Garantire che il meccanismo per l'individuazione e la valutazione delle esigenze di accoglienza particolari sia applicato efficacemente.	35.1. Sono accordate risorse adeguate per individuare, valutare e monitorare le esigenze particolari.
			35.2. L'individuazione e la valutazione iniziali delle esigenze particolari avvengono il prima possibile.
			35.3. Le esigenze particolari che emergono in un secondo tempo sono individuate e valutate in maniera adeguata.
			35.4. Se del caso, nella valutazione delle esigenze particolari sono coinvolti soggetti qualificati.
			35.5. Sono creati e utilizzati canali di comunicazione e forme di cooperazione tra l'autorità preposta all'accoglienza e l'autorità accertante.
			35.6. L'individuazione e valutazione delle esigenze di accoglienza particolari non pregiudicano l'esame del bisogno di protezione internazionale dei richiedenti.
		36. Garantire che le esigenze di accoglienza particolari individuate siano affrontate in maniera tempestiva.	36.1. Si interviene in maniera adeguata e tempestiva per rispondere alle esigenze particolari che sono state individuate e valutate.
36.2. Qualora siano state individuate esigenze particolari, è disponibile un meccanismo per garantirne il monitoraggio periodico.			

Norme operative e indicatori sulle condizioni di accoglienza			
Sezione	Sottosezione	Norma	Indicatore/i
8. Formazione del personale		37. Garantire che gli operatori addetti all'accoglienza possiedano adeguate qualifiche.	37.1. Ogni operatore addetto all'accoglienza riceve chiari termini di riferimento (descrizione delle mansioni professionali).
			37.2. Ogni addetto all'accoglienza possiede le qualifiche previste dalla legislazione e dai regolamenti nazionali per il suo profilo professionale (descrizione della posizione).
		38. Garantire che gli addetti all'accoglienza ricevano la necessaria formazione appropriata.	38.1. Per ogni addetto all'accoglienza è previsto un percorso di inserimento completo e tempestivo nel ruolo da svolgere, comprensivo di informazioni sul codice di condotta applicabile.
			38.2. È disponibile un programma di formazione chiaro, che definisce i requisiti formativi di ciascun gruppo di funzioni.
			38.3. La formazione è erogata periodicamente, al bisogno.
			38.4. Un programma di formazione minimo tiene conto delle differenze di genere e di età e della situazione delle persone con esigenze particolari, in particolare per quanto concerne la tutela e la salvaguardia dei minori, compresi i minori non accompagnati, oltre che l'individuazione delle vittime di torture e violenza.
		39. Promuovere la consapevolezza delle altre parti interessate che sono in regolare contatto con i richiedenti.	39.1. Sono organizzati periodici incontri di sensibilizzazione e/o sono previste soluzioni alternative per le persone che non rientrano nella definizione di «addetti all'accoglienza», ma che, per l'attività che svolgono o le funzioni che ricoprono, entrano comunque in contatto con i richiedenti.
		40. Promuovere una forma di sostegno orientata al processo per gli addetti all'accoglienza.	40.1. Sono disponibili misure diverse per aiutare gli operatori a gestire le situazioni difficili incontrate durante le attività di accoglienza.

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>).

