

LINEE GUIDA OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO DI INTERVISTE DA REMOTO



In collaborazione con



Anno 2025



LINEE GUIDA OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO DI INTERVISTE DA REMOTO



In collaborazione con



Anno 2025

Commissione Nazionale per il Diritto di Asilo

LINEE GUIDA OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO DI INTERVISTE DA REMOTO

INDICE

| | |
|---|-----------|
| ✓ Introduzione | 7 |
| ✓ Linee guida operative per lo svolgimento di interviste da remoto | 8 |
| ○ Considerazioni legali e ambito di applicazione | 9 |
| ○ Garanzie procedurali e raccomandazioni | 11 |
| ○ Valutare l'applicabilità dell'intervista da remoto nel caso specifico | 12 |
| ○ Soluzioni operative per lo svolgimento delle audizioni da remoto | 22 |
| ○ Schema adempimenti pratici durante le audizioni da remoto | 32 |
| Allegato 1: informativa per l'intervista da remoto da fornire contestualmente alla convocazione | 37 |
| Allegato 2: informativa per l'intervista da remoto da fornire in sede di audizione | 41 |
| Allegato 3: check-list informativa per l'intervista da remoto da fornire in sede di audizione | 43 |

INTRODUZIONE

Il diritto della protezione internazionale è materia che risulta ostica ai più, pur se di stringente attualità. Nell'ambito di questa materia, ancora più ostica è la disciplina del diritto procedimentale, ovvero delle norme che regolano la fase amministrativa del procedimento di riconoscimento della protezione internazionale.

Proprio per questo motivo, abbiamo ritenuto di redigere apposite Linee guida di carattere operativo relative ad una tematica di particolare attualità: le procedure accelerate di frontiera e le procedure da remoto.

Si tratta di due temi distinti, ma con significative convergenze.

Le procedure accelerate di frontiera, infatti sono una specifica forma di procedura, distinta da quella ordinaria, da quella prioritaria e dalle procedure accelerate; il riferimento chiarificatore sulla struttura procedimentale in materia è dato dagli articoli 28 e 28-bis del decreto legislativo n. 25 del 2008.

Le procedure da remoto, invece, non costituiscono un'autonoma tipologia procedimentale, ma rappresentano una metodologia tecnica per la conduzione dell'audizione del richiedente. Qui, il riferimento normativo si rinviene nell'articolo 12, comma 1, del già richiamato decreto legislativo n. 25 del 2008.

Tuttavia, atteso che le procedure alla frontiera si svolgono normalmente in luoghi, per l'appunto, di frontiera e quindi distanti dalle sedi delle Commissioni territoriali, esse possono essere svolte utilmente anche con collegamenti da remoto.

Le Linee guida che seguono sono dirette essenzialmente agli operatori della pubblica amministrazione che devono porre in essere le operazioni necessarie allo sviluppo effettivo delle procedure in discorso. Peraltro, proprio allo scopo di chiarire i concetti fondamentali, esse si aprono con una chiara e semplice illustrazione delle tipologie procedimentali in esame.

Di seguito, il documento illustra, anche mediante info-grafiche riassuntive, i diversi passaggi procedurali, le accortezze di carattere tecnico da porre in essere e si conclude con materiali di uso pratico.

Comunque la si pensi, procedure alla frontiera e da remoto saranno tra i temi centrali dello sviluppo della pratica amministrativa e giurisdizionale in materia di protezione internazionale nei prossimi anni.

Con le presenti Linee guida, redatte con il prezioso contributo di UNHCR e EUAA, che ringrazio per la costante e fruttuosa collaborazione, pensiamo di poter dare uno strumento di ausilio concreto a quanti saranno impegnati sul campo su questi temi.

Fabrizio Gallo

Linee guida operative per lo svolgimento di interviste da remoto

1. Considerazioni legali e ambito di applicazione

Il colloquio personale con la Commissione territoriale, ai sensi dell'art. 12 del d.lgs. n. 25/2008, può essere condotto *anche mediante collegamenti audiovisivi a distanza*.

Per colloquio “da remoto” o “a distanza” si intende, quindi, un colloquio effettuato a distanza, basato su un **collegamento audio-video**.

Non rientra invece in questa definizione un colloquio che sia svolto, per ipotesi, mediante il **solo collegamento audio, modalità non prevista dall'ordinamento e dunque non possibile**.

Alla luce dei principi fissati dalla normativa europea ed interna, la decisione di condurre il colloquio da remoto deve basarsi su **un'attenta valutazione individuale, che stabilisca se tale modalità sia effettivamente adatta alle specifiche circostanze ed al profilo del richiedente, e deve essere adeguatamente motivata**. La scelta di svolgere l'audizione da remoto presuppone inoltre che siano garantiti gli standard tecnici e procedurali necessari per un collegamento audio-video di qualità.

La possibilità di svolgere l'audizione da remoto è stata introdotta nell'ordinamento interno nel 2020 (L. 173/2020), raccogliendo l'esperienza della emergenza pandemica da Covid 19 e promuovendo una modalità operativa che potesse in futuro essere utilizzata per fare fronte a **varie e particolari circostanze, in cui il colloquio in persona non fosse realizzabile, o richiedesse particolari dilazioni temporali**.

Seppur talvolta collegate nella prassi applicativa, le interviste da remoto, quindi, **non si riferiscono solo al contesto delle procedure accelerate in frontiera**: queste sono applicabili anche ad altre procedure e, viceversa, non devono necessariamente applicarsi durante le procedure di frontiera.

Inoltre, si tratta di una modalità operativa che potrebbe essere applicabile anche nei casi di richiedenti **in stato di trattenimento e/o detenzione** laddove la Commissione lo ritenga opportuno a seguito di una valutazione effettuata sul caso di specie e di **un attento esame**

circa la disponibilità di locali adeguati, di strumentazione tecnica idonea e di personale di supporto, nonché circa le peculiari questioni di riservatezza e le particolari difficoltà nella creazione di un rapporto di fiducia che potrebbero porsi.

La previsione della possibilità di svolgere l'audizione mediante collegamento audio-visivo a distanza si fonda infatti sempre sul presupposto che l'audizione “da remoto” **possa essere effettuata quando sia possibile rispettare tutte le garanzie procedurali previste per un'audizione in presenza**. La disposizione che regola il colloquio a distanza, infatti, richiama espressamente il rispetto delle esigenze di riservatezza dei dati che riguardano l'identità e le dichiarazioni del richiedente e tutte le altre garanzie procedurali previste, in generale, dagli artt. 13 e 14 del d.lgs. n. 25/2008, tra le quali rientrano:

- lo svolgimento del colloquio in seduta non pubblica e **la tutela piena della riservatezza**;
- la necessità di assicurare al richiedente la possibilità di **esporre in maniera esauriente gli elementi addotti a fondamento della domanda**;
- la presenza del **difensore ove richiesto**;
- **la verbalizzazione del colloquio e la sua relativa disciplina**.

Il rispetto di tutte le garanzie è **condizione indispensabile affinché le audizioni possano svolgersi con la modalità da remoto**.

Seppur il collegamento audio-visivo offra alcuni vantaggi - ad esempio consentendo di ridurre l'attesa quando, a causa di circostanze straordinarie o per ragioni geografiche, un colloquio in persona sia irrealizzabile in tempi brevi - questa modalità pone quindi anche delle **specifiche sfide, sul piano organizzativo ed attuativo**, per la realizzazione di un colloquio che possa offrire le medesime garanzie procedurali e lo stesso livello di completezza di un colloquio in persona.

Per tali ragioni si considera lo svolgimento delle interviste in presenza come modalità ordinaria, mentre il colloquio personale in

videoconferenza può essere svolto **a titolo di deroga, ove debitamente giustificato dalle circostanze, dopo aver effettuato una valutazione caso per caso e laddove la modalità da remoto garantisca il rispetto degli standard procedurali.**

La piena efficienza dell'apparato tecnologico a supporto è cruciale per consentire lo svolgimento dell'audizione con questa modalità.

La caduta del collegamento o altre interruzioni tecniche possono limitare la capacità di raccogliere tutti gli elementi necessari alla valutazione e ostacolare la creazione e il mantenimento del rapporto di fiducia - fra funzionario intervistatore e richiedente - utile a garantire il flusso delle informazioni. Inoltre, le inefficienze tecniche possono creare danno a tutti i partecipanti e generare ritardi nella procedura, determinando di fatto l'effetto opposto a quello perseguito.

Inoltre, aspetti quali **la presentazione di prove documentali, la rilettura del verbale di audizione per la verifica di conformità** a quanto dichiarato e la sottoscrizione dello stesso dovranno essere adeguati al contesto, individuando modalità che consentano lo svolgimento di ciascuna attività e, al contempo, non causino aggravii o rallentamenti, nel pieno rispetto della confidenzialità.

Va considerato, infine, che, seppur la norma vigente non preveda una specifica esenzione delle persone rientranti nella categoria di cui all'art. 17 d.lgs. n. 142/2015, la conduzione di un colloquio in videoconferenza **non si ritiene generalmente appropriata per i richiedenti che hanno esigenze o vulnerabilità specifiche, in particolare, persone di minore età, persone con problemi di udito o di vista o di salute mentale, o che subiscono gli effetti di traumi o torture.** Si deve, infatti, prendere in attenta considerazione l'eventuale impatto negativo che i colloqui a distanza possono avere sulla capacità di questi richiedenti di fornire un resoconto completo e affidabile, in rapporto alla necessità di un intervento di protezione adeguato alle loro esigenze specifiche.

Considerata altresì la necessità di assicurare la terzietà e imparzialità dell'interprete, anche a garanzia del richiedente, e salvaguardare la trasparenza in merito ai ruoli dei diversi partecipanti al colloquio, **non è consigliabile che interprete e richiedente si trovino da soli nella stessa sala audizione, mentre il fun-**

zionario istruttore è collegato da altro luogo. Ove, in via residuale, tale configurazione venga adottata, la Commissione ha l'onere di salvaguardare la corretta distribuzione dei ruoli e assicurare il pieno rispetto delle garanzie procedurali e delle esigenze di neutralità e riservatezza, anche verificando che l'interazione tra richiedente e interprete resti limitata alla funzione di mediazione linguistica e che non vi sia alcuna forma di interazione tra richiedente e interprete, in assenza di altre figure professionali, o presenti sui luoghi, o da remoto.

In ogni caso, **sarà cura del Presidente e del Collegio rilevare eventuali situazioni di ridotta o assoluta impossibilità** del richiedente nel prendere parte a un colloquio a distanza, a causa della condizione specifica in cui si trova, **e adottare le determinazioni del caso, anche a seguito di richiesta del richiedente stesso.**

Qualora, al termine delle necessarie valutazioni, decida di condurre il colloquio da remoto, la Commissione **provvede poi ad informare il richiedente asilo**, sia in sede di notifica della convocazione per l'audizione, che in sede di informativa all'inizio dell'audizione

- sul fatto che **l'intervista sarà svolta da remoto,**
- **sulle ragioni** per le quali è stato deciso di applicare questa modalità per lo svolgimento del colloquio, e
- **sulle specifiche tecniche e relative alla riservatezza** che saranno assicurate.

Al momento della notifica della convocazione così come in sede di audizione, il richiedente va altresì reso edotto della **possibilità di esprimere il suo dissenso allo svolgimento dell'intervista con modalità da remoto, motivandone le ragioni**, e, in questo caso, tale richiesta sarà tempestivamente valutata dalla Commissione.

La Commissione, infine, in ogni caso in cui l'audizione si sia svolta da remoto, dà atto della valutazione effettuata - all'esito della quale ha ritenuto che il colloquio del richiedente potesse essere svolto da remoto - **nel verbale di audizione e nel provvedimento di decisione**, dando atto altresì del quadro normativo che giustifica il ricorso all'audizione da remoto, dell'assolvimento delle garanzie sulla privacy e sulla protezione dei dati.

2. Garanzie procedurali e raccomandazioni

Gli artt. 10, 13 e 14 del d.lgs. n. 25/2008 indicano le garanzie che devono essere assicurate durante tutti i colloqui personali, inclusi dunque quelli da remoto perché possano essere svolti secondo questa modalità.

Tra queste rientrano:

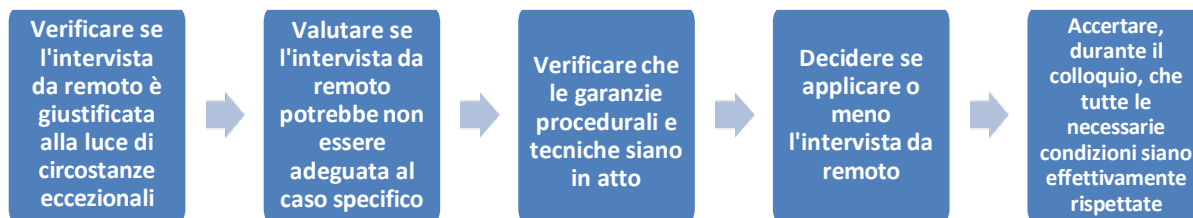
- ✓ lo svolgimento del colloquio in seduta non pubblica e la tutela piena della **riservatezza**;
- ✓ la necessità di assicurare al richiedente la possibilità di **esporre in maniera esauriente gli elementi** addotti a fondamento della domanda;
- ✓ la presenza **dell'avvocato** ove richiesto dal richiedente;
- ✓ la **verbalizzazione del colloquio** e la relativa disciplina;
- ✓ la presenza di un **interprete**, debitamente formato, capace di assicurare una comunicazione appropriata nel corso dell'audizione fra intervistatore e richiedente asilo;
- ✓ laddove sia stata valutata applicabile l'intervista da remoto a richiedenti con esigenze particolari e a minori, l'adozione delle **misure specifiche** per la conduzione del colloquio in questi casi, compresa la presenza del personale di sostegno e, nel caso di minori, la presenza del tutore.

termini di idoneità degli ambienti, dotazioni tecniche e rispetto delle garanzie procedurali, ivi compreso il rispetto della riservatezza. **Resta in ogni caso ferma la responsabilità dell'autorità accertante di assicurare il rispetto di tutti gli standard applicabili.**

In caso di intervista da remoto è inoltre sempre necessario che il richiedente **si trovi presso strutture gestite o approvate dalle Autorità**, come centri di accoglienza o di trattenimento o luoghi di detenzione, strutture sanitarie o analoghe.

Parimenti, è necessario che anche l'interprete partecipi al colloquio da una sede idonea e approvata dall'autorità accertante, preferibilmente coincidente con la sede del funzionario intervistatore o con altra sede dell'autorità, ovvero, laddove ciò non sia possibile, da una sede esterna ma approvata dall'autorità, tale da garantire condizioni equivalenti in

3. Valutare l'applicabilità dell'intervista da remoto al caso specifico



- 1) Esempi di alcune **situazioni particolari nelle quali**, alla luce delle specifiche circostanze del caso e previa la verifica della sussistenza degli standard tecnici e procedurali richiesti, **l'intervista da remoto potrebbe essere giustificata**:

✚ Valutazioni di salute pubblica e di carattere igienico-sanitario

Le interviste a distanza potrebbero essere prese in considerazione in situazioni in cui il rischio di contagio di malattie trasmissibili – come nel caso di **epidemie** o di episodi di ambito locale (ad esempio, episodi di contagio circoscritti ad uno specifico centro di accoglienza) impedirebbe o complicherebbe la conduzione di interviste di persona. Inoltre, un'intervista da remoto potrebbe essere giustificata nel caso di **richiedenti immuno-depressi**, di persone che hanno recentemente affrontato o stanno attualmente seguendo un trattamento medico, di anziani o di persone con disabilità fisiche qualora queste condizioni renderebbero particolarmente difficile lo spostamento presso la sede della Commissione (per le indicazioni generali su questi ultimi casi, si vedano le indicazioni al n. 3).

✚ Persone con vulnerabilità con limitata capacità di spostarsi

I colloqui a distanza potrebbero essere presi in considerazione quando le vulnerabilità **precludono al richiedente la possibilità di viaggiare o la rendono difficile per motivi di salute o familiari**. Potrebbe essere il caso di donne incinte, donne con bambini appena nati o un richiedente che fornisce cure o assistenza a un parente non autosufficiente.

✚ Eccessiva distanza del centro di accoglienza dalla Commissione Territoriale

Nel caso in cui i richiedenti si trovino in un centro di accoglienza molto distante rispetto alla sede della Commissione Territoriale e lo spostamento del richiedente potrebbe causare ulteriore stress, eccessive difficoltà di viaggio e possibili ritardi che, a loro volta, potrebbero influire negativamente sulla qualità dell'intervista.

🚩 Situazioni eccezionali

Nel caso di situazioni eccezionali, come un **grande afflusso di richiedenti in una determinata area geografica**, la Commissione Territoriale può valutare la possibilità di ricorrere ad audizioni da remoto, sempre dopo un'attenta valutazione caso per caso e solo qualora siano considerate una modalità adeguata.

🚩 Partecipazione da remoto di interpreti di lingue rare o con competenze specializzate

Quando è necessario l'interpretariato in una lingua rara o è necessaria una specializzazione specifica dell'interprete e il suddetto servizio non è disponibile nel territorio ove opera la Commissione territoriale né è possibile assicurare che l'interprete vi si rechi, al fine di assicurare una maggiore efficienza e una migliore gestione delle risorse nell'interesse di tutte le parti coinvolte, la Commissione potrebbe considerare l'opportunità di svolgere l'intervista prevedendo la partecipazione del solo interprete da remoto.

Anche in questi casi, in cui l'interprete si trova quindi in luogo terzo rispetto al richiedente e/o all'intervistatore, **è necessario assicurare che questi partecipi all'audizione da un luogo idoneo ed approvato dall'autorità** (come potrebbe essere, ad esempio, la sede di un'altra Ct o Sezione, limitrofa al luogo in cui si trova l'interprete). Invero, anche nel luogo dal quale si collegherà l'interprete **devono essere assicurate le medesime garanzie (di sicurezza e di riservatezza)** e devono esservi le medesime condizioni riguardanti l'ambiente e le strutture tecniche disponibili. È responsabilità della Commissione garantire che tutti gli standard pertinenti siano rispettati.

Infine, in questi casi sarà particolarmente importante accertarsi che l'interprete abbia familiarità con la strumentazione informatica necessaria per lo svolgimento dell'audizione da remoto e capacità di segnalare proattivamente eventuali problemi tecnici riscontrati durante l'intervista, al fine di assicurare che la modalità adottata per lo svolgimento del colloquio non causi pregiudizi e rallentamenti.

2) Caso in cui considerare lo svolgimento dell'intervista da remoto per motivi di indifferibilità della stessa: **lo stato di trattenimento o detenzione**

Lo stato di trattenimento o detenzione non può costituire, di per sé, un criterio giustificativo per l'utilizzo della modalità di intervista da remoto considerato che lo stato di privazione della libertà personale presuppone una compressione intrinseca di alcune garanzie procedurali. In tali casi potrà essere disposta l'intervista da remoto, fermo restando la necessità di assicurare che siano fornite tutte le informazioni del caso, sia assicurata la possibilità di accedere al supporto legale e siano garantiti i diritti fondamentali dell'individuo, laddove si verifichi l'urgenza di svolgerla e l'impossibilità di organizzarla in presenza nelle tempistiche necessarie.

Dovranno, poi, svolgersi le altre valutazioni necessarie al fine di garantire che siano

rispettati gli standard procedurali e tecnici richiesti per qualsiasi intervista da remoto: in primo luogo quella sulle **circostanze individuali** (ad esempio, assenza di vulnerabilità e/o disabilità fisiche e/o mentali), poi le verifiche volte a stabilire se sussistano le **condizioni ambientali tali da garantire la riservatezza così come la possibilità di costruire un rapporto di fiducia fra richiedente e intervistatore**. A tal fine, dovrà essere condotta **un’attenta analisi circa la struttura** in cui la persona è ristretta. Da ultimo, sarà necessario verificare se, all’interno della struttura in esame, sia anche disponibile **personale di supporto debitamente formato** per questa modalità di intervista.

3) Esempi di situazioni in cui le interviste da remoto **dovrebbero essere evitate** (lista non esaustiva):

Richiedenti di minore età

I minori sono generalmente meno adatti ai colloqui a distanza. Ciò è coerente con un approccio incentrato sul minore, che garantisce la priorità del suo superiore interesse. Creare un’atmosfera di fiducia è più difficile in un contesto da remoto, specialmente quando si utilizzano mezzi audio-video e altri strumenti pratici. Nei casi eccezionali in cui è necessario un colloquio a distanza, è fondamentale garantire che il minore riceva un adeguato sostegno in loco, che l’audizione sia adattata alle sue esigenze specifiche e che lo stesso sia assistito dal suo tutore.

Richiedenti con disabilità visive e/o uditive

L’audizione da remoto è una modalità poco idonea ai richiedenti con disabilità visive o uditive, in quanto un collegamento audio-video non ottimale potrebbe pregiudicare il flusso della comunicazione, determinando un rischio di potenziali incomprensioni.

Richiedenti anziani

Fermo restando il principio della valutazione caso per caso, generalmente l’audizione da remoto è una modalità poco idonea ai richiedenti anziani, in ragione della – probabile – minore familiarità con la tecnologia, di difficoltà fisiche e/o cognitive o di altri fattori che potrebbero ostacolare la comunicazione a distanza.

Scarsa familiarità con le tecnologie di comunicazione da remoto

I richiedenti che hanno avuto poca o nessuna esposizione ai sistemi tecnologici di comunicazione potrebbero trovare le interviste da remoto inusuali o complicate, il che potrebbe portare a problemi di comunicazione e difficoltà nella costruzione del rapporto di fiducia con l’intervistatore. Identificare queste difficoltà prima dell’intervista può essere complicato: è quindi necessario effettuare una valutazione caso per caso, evitando generalizzazioni basate su supposizioni riguardanti determinati gruppi di richiedenti. Quando la Commissione è a conoscenza di detta difficoltà, l’audizione da remoto è da considerarsi soluzione meno idonea. In questi casi, organizzare una sessione informativa pre-intervista o fornire supporto tecnico potrebbe aiutare a ridurre eventuali barriere di comunicazione, permettendo al richiedente di partecipare più efficacemente.

✚ Richiedenti con disagio mentale e/o con difficoltà cognitive/intellettive

Stabilire fiducia ed empatia è più difficile nei colloqui a distanza, rendendoli molto meno adatti per i richiedenti che affrontano problemi di salute mentale e/o con difficoltà cognitive. Inoltre, le persone con tali vulnerabilità potrebbero non comprendere le modalità di tale procedura.

✚ Altre tipologie di vulnerabilità

I richiedenti con altri tipi di vulnerabilità precedentemente identificata, come i sopravvissuti o presunti sopravvissuti a torture, tratta di esseri umani, richiedenti che hanno vissuto eventi traumatici e/o vittime di violenza di genere, richiedono anche una particolare attenzione nella creazione di un'atmosfera empatica di fiducia durante il colloquio, che è molto più difficile da ottenere nei colloqui a distanza.

✚ Casi complessi

Si tratta di casi che, sulla base delle informazioni raccolte in fase di registrazione della domanda e/o da documenti presentati dal richiedente, sono da considerarsi più complessi (ad esempio, casi con eventuali profili di esclusione, *claim* per i quali si ritiene necessaria una valutazione di credibilità maggiormente approfondita, profili politici di rilievo, etc.). La valutazione di casi complessi potrebbe risultare inappropriata in un contesto di interviste da remoto, in quanto potrebbe essere necessaria una raccolta di informazioni lunga e approfondita, uno sforzo maggiore nella creazione di un rapporto di empatia e fiducia, la necessità di domande di approfondimento particolarmente articolate.

Casi che possono risultare complessi sono anche quelli che implicano l'intervista consecutiva di più persone, come nel caso di nuclei familiari. Le interviste a distanza tendono ad essere più stancanti sia per il richiedente che per l'intervistatore rispetto alle interviste in presenza con la conseguenza che, nei casi che richiedono un'intervista più lunga e delicata, il livello di efficacia e di qualità dell'intervista potrebbe essere compromesso.

✚ Claim SOGIESC

Quando si intervistano richiedenti con domande basate su *claim* riconducibili all'orientamento sessuale, identità di genere, espressione di genere o caratteristiche sessuali (SOGIESC) effettivi o percepiti, è cruciale stabilire un'atmosfera di fiducia durante l'intervista. Questo è particolarmente importante per facilitare l'auto-rivelazione da parte del richiedente del proprio *claim* SOGIESC, che a sua volta è essenziale per l'esame equo delle domande basate su tali *claim*.

Quando, al termine delle valutazioni richieste, la Commissione decide di procedere con l'audizione da remoto, è in ogni caso sempre necessario **accertarsi ulteriormente nel corso del colloquio che le condizioni consentano effettivamente** lo svolgimento dello stesso con questa modalità, in linea con gli **standard tecnici e procedurali richiesti**.

Al fine di assicurare il rispetto delle garanzie fin qui esposte, si rende necessario che le Commissioni Territoriali che ritengano di svolgere audizioni con modalità da remoto **riorganizzino gli spazi e predispongano specifiche dotazioni e strumentazioni tecniche** quali:

1) Connessione stabile e sicura

La connessione utilizzata deve essere **sicura, stabile e dotata della “potenza” necessaria a garantire un collegamento, sia audio sia visivo, di qualità e continuativo.**

Allo stesso tempo, inoltre, è importante che la **rete di connessione utilizzata sia proveniente da un provider individuato e caratterizzato dagli stessi standard di sicurezza del Ministero dell’Interno** e, dunque, ufficiale e sicuro. È possibile stipulare contratti specifici con provider che si avvalgono solo di server situati all’interno dell’Unione Europea. È bene evitare l’impiego di reti wi-fi pubbliche o comunque non sicure per la trasmissione di dati personali. Si applicano le disposizioni del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD).

Tutti i partecipanti all’intervista (richiedente, funzionario intervistatore, interprete ed avvocato e personale di sostegno, se presenti) **devono potersi sentire e vedere a vicenda durante tutta la durata del colloquio, senza interruzioni o difficoltà** anche al fine di **garantire la creazione di un rapporto di fiducia**. Il richiedente deve poter esporre in maniera esauriente gli elementi addotti a fondamento della domanda.

È importante considerare che la legge prevede espressamente, come sola alternativa all’audizione in presenza, **il collegamento “audiovisivo”**.

2) Dotazioni informatiche complete in ciascuna sala di collegamento

Un computer dotato di microfono e videocamera, che siano integrati o esterni, con attenzione all'ampiezza della visuale consentita dalla videocamera. La videocamera deve consentire a tutti i partecipanti di **vedere la parte superiore del corpo** di ogni persona presente in audizione. **L'illuminazione dei locali** deve essere adeguata alla webcam utilizzata. Le **dimensioni dell'immagine** devono essere tali da consentire che tutti i partecipanti siano sempre visibili e di identificare segni non verbali, riferiti sia al linguaggio del corpo sia alle espressioni facciali. È consigliato, inoltre, **l'utilizzo di microfoni che minimizzino il rumore di fondo** e che il funzionario utilizzi **cuffie**, per una migliore qualità dell'audio, e una tastiera silenziosa, per limitare rumori di sottofondo che potrebbero distrarre.

Una videocamera che consenta un'**inquadratura ampia** (es. 180 gradi) dei locali adibiti all'audizione all'interno del centro o struttura in cui si trova il richiedente, è in particolare necessaria a consentire al funzionario intervistatore di verificare:

- 1) **l'adeguatezza dei locali**, inclusa la postazione di audizione;
- 2) **l'assoluta assenza di terzi**, ad eccezione dell'avvocato e/o di personale di sostegno, ove richiesti dal richiedente;
- 3) la **correttezza delle condizioni e dinamiche relazionali** con l'interprete, se presente con il richiedente.

Una stampante ed uno scanner per ciascuna postazione in entrambi i locali (della CT e della struttura ove si trova il richiedente), con relativo materiale di cancelleria.

Una cartella condivisa digitale, creata *ad hoc*, per la condivisione protetta della documentazione tra Ct e struttura, che dovrà contenere il verbale di audizione e i documenti condivisi dal richiedente il giorno dell'intervista:

- l'accesso alla cartella **è consentito esclusivamente al personale** della Commissione Territoriale e, presso la struttura, al personale di supporto per lo svolgimento delle audizioni a tal fine espressamente autorizzato;
- il collegamento con stampanti e scanner presenti in entrambi i locali (CT e struttura) per ciascuna postazione consente lo scambio di documentazione in formato digitale tra il funzionario intervistatore e il richiedente (verbale di audizione, documentazione consegnata eventualmente dal richiedente nel corso dell'audizione);
- la cartella condivisa è la modalità che meglio garantisce la protezione dei dati in termini di rispetto della sicurezza (evitando la trasmissione in rete) e riservatezza (al termine dell'audizione tutti i file vengono eliminati definitivamente, da parte del funzionario, lasciando la cartella vuota). Qualora predisporla non risulti nell'immediato possibile, la Ct può valutare l'utilizzo di mail, purché esclusivamente istituzionali e pertanto sicure.

- Uno o più accessi a **piattaforme di videoconferenza sicure** (ad esempio, Microsoft TEAMS);

Creazione di indirizzi di posta elettronica ad hoc (es. @interno.it) in numero uguale per i rispettivi funzionari istruttori e per le rispettive postazioni:

- I suddetti indirizzi di posta elettronica sono utilizzati dal personale che svolge attività di supporto durante le audizioni, per ricevere il link di connessione inviato dalla Commissione e predisporre dunque il collegamento. A tale scopo è importante che il personale di supporto presso il centro sia dotato di password di accesso alla casella di posta elettronica;
- Gli indirizzi e-mail devono essere creati appositamente per queste sole attività, per evitare limitazioni o complicazioni nell'utilizzo;
- L'utilizzo della posta elettronica istituzionale garantisce il rispetto delle esigenze di sicurezza e riservatezza necessarie.

3) La dislocazione in luoghi diversi dei partecipanti

La disposizione che disciplina il colloquio a distanza non fornisce indicazioni in merito alla dislocazione dei diversi partecipanti all'intervista. Ad ogni modo, **il locale dal quale si collega il richiedente deve essere gestito o comunque approvato dalle autorità** (centro di accoglienza, struttura sanitaria o analoga, centro di detenzione).

Il funzionario istruttore dovrà sempre prestare particolare attenzione agli aspetti legati alla **neutralità e la terzietà dell'interprete** rispetto alla conduzione dell'intervista, tenendo conto delle diverse configurazioni organizzative adottate:

- a) qualora, in via residuale, l'interprete si trovi **nella medesima stanza del richiedente**, assicurando un monitoraggio rafforzato delle dinamiche del colloquio, verificando - anche attraverso gli strumenti di collegamento audiovisivo e con il supporto del personale presente nella struttura - che l'interazione tra richiedente e interprete resti limitata alla funzione di mediazione linguistica e che siano preservate la neutralità e la terzietà dell'interprete;
- b) nel caso l'interprete si trovi **in stanza con il funzionario**, predisponendo la collocazione dell'interprete in modo che sia chiaro, per il richiedente, l'imparzialità e neutralità dell'interprete rispetto alla figura dell'intervistatore.

Anche **l'avvocato** e/o personale di sostegno del richiedente, ove sia richiesta la partecipazione durante l'intervista, potrà prendervi parte in presenza con il richiedente presso la sala audizione del centro o collegandosi dalla CT/Sezione.

4) Requisiti delle sale dedicate al colloquio ed accorgimenti utili

È necessario **predisporre gli spazi in entrambi gli ambienti**, con l'aiuto del personale che svolge attività di supporto presso i locali ove si trova il richiedente, curando che:

- sia predisposta una stanza dedicata allo svolgimento dell'audizione da remoto;
- sia garantita la piena riservatezza di entrambi gli ambienti;
- sia evitata, quanto più possibile, la presenza di rumori ed effetti sonori o visivi che possano limitare la comunicazione;
- sia consentita a ciascuno dei partecipanti una visuale quanto più ampia possibile dell'altro locale;
- sia garantita l'assenza di oggetti che possano rappresentare una minaccia per la sicurezza del richiedente (ad esempio forbici, pinzatrici).

La Commissione **si assicura inoltre che in entrambi gli ambienti:**

- le **postazioni dedicate al collegamento del richiedente** siano collocate in locali autonomi, separati l'uno dall'altro e dagli altri ambienti della struttura e/o siano comunque strutturati in modo da garantire **l'assenza di terzi e la piena riservatezza;**
- qualora gli **spazi della Commissione** non consentano l'utilizzo di una stanza dedicata a ciascuna audizione e/o vi sia il rischio di rumori esterni, siano adottati accorgimenti per **evitare il sovrapporsi di voci e/o difficoltà nella comunicazione** (l'utilizzo, ove disponibili, di auricolari o cuffie da parte del funzionario intervistatore può aiutare a minimizzare questi rischi);
- **ciascuna videocamera** sia posizionata in modo da garantire, in base alla conformazione degli spazi, un'inquadratura dell'ambiente quanto più ampia possibile e la visibilità di eventuali porte o finestre. Una soluzione utile a tal fine potrebbe essere realizzata collocando la postazione o la videocamera sulla parete opposta all'ingresso del locale.

5) L'organizzazione delle audizioni e la presenza di personale di supporto presso la struttura

Le particolarità connesse allo svolgimento di audizioni con collegamento a distanza rendono necessaria l'**adozione di specifiche soluzioni per l'organizzazione delle audizioni e la gestione di tutte le attività** presso la struttura che non potranno essere gestite in autonomia dal funzionario intervistatore e dal personale della Commissione/Sezione.

La presenza di **personale di supporto** presso la struttura è di **fondamentale** importanza per consentire lo svolgimento delle audizioni da remoto. Al personale di supporto saranno affidate, infatti, le **attività necessarie a consentire l'avvio e lo svolgimento dell'intervista** (inclusa l'eventuale realizzazione delle misure indicate dai funzionari intervistatori in caso di esigenze o problematiche verificatesi nel corso dell'audizione) e **l'attività di ausilio nella fase finale** (come la stampa e scannerizzazione del verbale e l'apposizione delle firme dei partecipanti all'audizione). Questa presenza fornisce inoltre un prezioso supporto alla Commissione/Sezione che mantiene la responsabilità di assicurare **che ciascuna audizione sia organizzata e si svolga nel rispetto delle garanzie necessarie**.

Il numero di persone dedicate allo svolgimento di questa funzione di supporto e l'eventuale necessità di **prevedere un sistema di turnazioni** potrà essere valutata, a seguito di una prima fase di sperimentazione, in base alle esigenze organizzative della Commissione/Sezione, parametrando al numero di postazioni da utilizzare e al numero di audizioni da svolgere nell'arco della giornata.

La necessità di garantire continuità nelle attività della Commissione ed evitare complicazioni che causino ritardi o disagi ai partecipanti all'intervista rende in ogni caso opportuno che le persone cui sono affidate queste funzioni vi siano dedicate e **non siano cioè contestualmente chiamate allo svolgimento di attività o funzioni differenti**.

Vista l'interazione con i richiedenti e l'accesso ai dati dei richiedenti ed ai verbali di audizione, è inoltre **indispensabile** che chi svolge attività di supporto **si impegni formalmente al rispetto della riservatezza firmando il codice di condotta fornito dalla Commissione Nazionale e non sia in condizioni di possibile conflitto di interesse**.

In considerazione delle delicate attività che il personale di supporto è chiamato a svolgere, questi saranno **adeguatamente istruiti** dalle Commissioni Territoriali presso le quali svolgono le loro funzioni.

6) Informativa per il richiedente



Il richiedente **deve essere informato, prima dell'intervista**, delle modalità con le quali si svolgerà l'audizione davanti alla Commissione.

Il richiedente deve essere informato delle **condizioni in cui si svolge** il colloquio e deve ricevere una spiegazione su **come viene garantita la riservatezza in tale contesto**. Ciò comprende informazioni relative al ruolo e alle responsabilità del personale addetto al colloquio e dell'interprete.

Il richiedente deve essere inoltre informato sulla possibilità di porre domande o esprimere un **dissenso motivato al colloquio a distanza** e sul fatto che l'eventuale richiesta di svolgere il colloquio in presenza sarà valutata dalla Commissione, per stabilire come procedere.

Il richiedente, in caso di accoglimento della sua richiesta di non portare avanti l'audizione da remoto, viene informato circa le modalità e i tempi della convocazione per l'audizione in presenza.

4. Soluzioni operative per lo svolgimento delle audizioni da remoto

Guida alla lettura

Le schede che seguono intendono fornire delle **soluzioni operative** utili in **tutti i casi** in cui si decida di svolgere le interviste **da remoto**. Tali soluzioni operative sono quindi utilizzabili sia nelle procedure accelerate in frontiera sia in tutti gli altri contesti in cui si decida di ricorrere alla modalità di intervista da remoto.

La **prima scheda** contiene le **soluzioni operative generali** utili all'organizzazione e alla gestione delle giornate di audizioni.

Le **schede successive** sono dedicate alle soluzioni operative da adottare **in ciascuna fase dell'intervista** (fase pre-audizione, audizione, chiusura del colloquio e fase post-audizione).

Per ciascuna fase sono indicate le **azioni** che è necessario siano svolte **dal funzionario intervistatore e/o dal personale di supporto** in relazione alle rispettive competenze.

Per la sola **fase pre-audizione**, è stata predisposta una **prima scheda** con indicazioni specifiche da applicare nei casi in cui sia prevista la **compresenza dell'interprete e del richiedente nella medesima postazione di audizione**, configurazione da ritenersi, in linea generale, preferibilmente da evitarsi.

Le **schede successive** sono utilizzabili **in tutti i casi**, tenendo conto delle diverse configurazioni organizzative adottate, sia qualora l'interprete partecipi al colloquio dalla stessa sede del funzionario istruttore, sia qualora si trovi nella medesima sede del richiedente.



Soluzioni operative generali per organizzazione e gestione della giornata di audizione

Organizzare ad inizio giornata un breve momento di incontro collettivo con gli interpreti, condotto da un funzionario intervistatore della Commissione/Sezione (eventualmente individuato a turno).

L'incontro collettivo potrebbe avvenire in presenza presso la CT/Sezione oppure da remoto, nel caso in cui gli interpreti si trovino presso la struttura.

Questo accorgimento, importante soprattutto nelle prime giornate di audizioni da remoto, potrà poi essere modulato dalla Commissione/Sezione in base alle specificità del caso (es. solo con gli interpreti nuovi, qualora ve ne siano).

Stabilire per ogni postazione di audizione presso la struttura la relativa e-mail di riferimento per l'invio del link di collegamento (postazione n. 1 – e-mail n. 1 ecc.) e organizzarsi prevedendo che, nell'arco della stessa giornata, ogni funzionario intervistatore possa di regola svolgere le proprie audizioni collegandosi sempre con la stessa postazione nella struttura, individuandola preventivamente anche in base alle specificità del caso (es. dimensioni del locale vs prevista presenza del legale).

Qualora vi **sia più di una persona** a supporto nella struttura, **individuare per ciascun personale di supporto la/le postazioni di audizione affidatele** per la giornata ed i funzionari istruttori con i quali dovrà coordinarsi.

Qualora la Commissione/Sezione si avvalga di **una sola persona di supporto** per ciascuna giornata di audizioni, **concordare modalità di calendarizzazione** e/o operative che possano consentire di fornire a tutte le postazioni di audizione il necessario supporto.

Prevedere un **supporto tecnico** disponibile per assistere tutti i partecipanti nella configurazione dell'intervista a distanza e/o per intervenire in caso di interruzione della connessione. È importante che tutti i partecipanti siano consapevoli di come ottenere tale supporto se necessario e che questo possa essere fornito rapidamente durante le interviste, per ridurre al minimo le interruzioni. A tal fine, sono fornite, in forma scritta, **informazioni sugli aspetti tecnici dell'intervista da remoto, ivi comprese le soluzioni ai problemi più frequenti**. Gli addetti al sistema di help-desk garantiscono la tutela della riservatezza dei dati personali del richiedente e di quanto da questi dichiarato.

Soluzioni operative generali per organizzazione e gestione della giornata di audizione

NB: A differenza di tutte le schede successive, applicabili a prescindere dalla collocazione dell'interprete, la presente scheda si riferisce solo ai casi residuali in cui sia prevista la compresenza fisica dell'interprete e del richiedente nella medesima stanza, configurazione ritenersi, in linea generale, preferibilmente evitabile.

Fase Pre-Audizione

Azioni

Accoglienza interpreti e incontro con il richiedente (ipotesi di compresenza)

Il personale di supporto:

- ✓ Accoglie gli interpreti e ne coordina l'incontro con ciascun richiedente, sulla base del calendario di audizioni disposto e delle indicazioni della Commissione;
- ✓ Verifica la presenza di tutti gli interpreti convocati e comunica alla CT eventuali assenze o ritardi degli interpreti o del richiedente (ed eventualmente degli avvocati o del personale di sostegno ove previsto), provvedendo ad eventuali adempimenti richiesti dalla CT.

Raccomandazioni

- Comunicare tempestivamente alla Commissione:
- ▷ eventuali assenze o ritardi di interpreti o richiedenti (es. per ragioni organizzative del centro) rispetto all'orario di convocazione prevista;
 - ▷ eventuali criticità nell'interazione tra interprete e richiedente, anche in termini di neutralità, comprensione, genere o dinamiche relazionali, emersi già in questa fase.

Azioni



Apertura della videoconferenza e prime verifiche

Il funzionario intervistatore:

- ✓ crea il link di collegamento utilizzando l'accesso alla piattaforma in uso (es. Teams) e lo invia all'indirizzo e-mail della postazione di audizione della struttura, predisposto a tal fine.

Il personale di supporto:

- ✓ Accede all'email ed avvia il collegamento in videoconferenza dalla postazione di audizione.

Insieme:

- ✓ Verificano la funzionalità della connessione e della strumentazione che andrà utilizzata durante il colloquio e la presenza del materiale di cancelleria necessario;
- ✓ Verificano la corretta predisposizione degli spazi in relazione alle esigenze di trasmissione audio e video ed alle esigenze di riservatezza del colloquio.

Raccomandazioni

▷ **Verificare in particolare:**

- che la connessione sia stabile e tale da consentire audio e video continuativi e di qualità;
- il funzionamento di stampante, scanner e cartella condivisa e presenza del materiale (carta, penne);

▷ **Segnalare tempestivamente**

al personale informatico di riferimento ogni disfunzione che non consenta l'avvio ed il corretto svolgimento dell'audizione, se trattasi di disfunzione non facilmente risolvibile in autonomia dal personale di supporto o dal personale della CT/Sezione.

Azioni



Attività specifiche da svolgere ad apertura e durante il colloquio

Il funzionario intervistatore:

(con l'aiuto del personale di supporto, ad inizio colloquio)

- ✓ Verifica che tutti i partecipanti si vedano e sentano reciprocamente e non vi siano problemi di comprensione e/o ascolto dovuti al collegamento a distanza;
- ✓ Verifica che siano rispettate le esigenze di **piena riservatezza del colloquio** (i.e. **che non vi siano terzi presenti nel locale e/o in grado di sentire** i contenuti dell'audizione);
- ✓ Conferma l'**identità** del richiedente (ed eventualmente dell'avvocato se presenti) anche attraverso l'esibizione del documento di identità attraverso la telecamera;
- ✓ Fornisce le **informazioni** specifiche sulla realizzazione dell'audizione con collegamento audiovisivo a distanza e le indicazioni operative utili allo svolgimento della stessa;
- ✓ Verifica se il richiedente ha con sé **documentazione** da consegnare a supporto della sua domanda e la acquisisce con l'aiuto del personale di supporto che la scansiona e la invia mediante la cartella condivisa (o altro supporto sicuro utilizzato);
- ✓ Acquisisce la documentazione, la inserisce a fascicolo e al termine dell'audizione la elimina definitivamente dal supporto utilizzato.

Il personale di supporto:

- ✓ Scansiona la eventuale documentazione consegnata dal richiedente e la inserisce nella cartella condivisa (o condivide via mail sicura);
- ✓ Espletate le operazioni iniziali, si allontana dal locale in cui si svolge il colloquio, per consentire che esso avvenga nella massima riservatezza.

Raccomandazioni

- ▷ Utilizzare i modelli di informativa e di verbale di audizione allegati a questo documento, integrati ad hoc in riferimento a queste specifiche attività.
- ▷ Se il richiedente desidera produrre documentazione che non ha con sé al momento dell'audizione, concordare le modalità di invio ed i tempi entro i quali potrà procedervi.
- ▷ Ricordare che il colloquio può svolgersi a distanza solo se:
 1. è garantito il collegamento "audio-visivo";
 2. è assicurata al richiedente la possibilità di esporre in maniera esauriente gli elementi a fondamento della domanda.



segue Attività specifiche da svolgere ad apertura e durante il colloquio

Il funzionario intervistatore:



Cosa fare:

- ▷ Se nel corso dell'audizione il funzionario intervistatore rileva che il richiedente si trova in una condizione di vulnerabilità, sospende l'audizione per **effettuare una attenta valutazione circa l'opportunità di continuare l'intervista alla luce delle esigenze specifiche rilevate.**
- ▷ Se nel corso dell'audizione il funzionario intervistatore riscontra **problemi di collegamento o di natura tecnica** - ad es. connessa al rispetto delle esigenze di riservatezza - **sospende l'audizione e chiede l'intervento del personale di supporto**, per individuare, in accordo con il Presidente della CT/Sezione, le soluzioni più opportune nel caso di specie (incluso l'eventuale contatto con un tecnico informatico).
- ▷ Se nel corso dell'audizione il funzionario intervistatore riscontra **problemi inerenti la correttezza dei rapporti tra interprete e richiedente** (nel caso in cui questi si trovino nello stesso luogo) sospende l'audizione per individuare, in accordo con il Presidente della CT/Sezione, le soluzioni più opportune nel caso di specie.
- ▷ Se il richiedente esprime durante l'intervista **dubbi o perplessità sulle modalità dell'intervista da remoto**, l'audizione viene sospesa e, in coordinamento con il Presidente di Commissione, il funzionario effettua una valutazione circa l'opportunità di proseguire o meno con l'intervista da remoto anche alla luce del profilo personale del richiedente.

Fase Audizione 2

Azioni



La chiusura del colloquio: rilettura e firma del verbale di audizione

1. Rilettura del verbale

Il funzionario intervistatore:

- ✓ Chiede l'intervento del personale di supporto e inserisce una copia del verbale di audizione nella cartella condivisa (o altro supporto sicuro utilizzato - mail istituzionale).

Il personale di supporto:

- ✓ Apre il verbale e ne permette la rilettura al richiedente con l'ausilio dell'interprete, anche eventualmente mediante la stampa del verbale stesso.

Raccomandazioni

Per evitare duplicazioni di stampa e trasmissione "a distanza" nel caso in cui siano necessarie correzioni, è opportuno prevedere che interprete e richiedente rileggano il verbale visualizzandolo dallo schermo del computer.

Durante la rilettura del verbale:

- Il personale di supporto esce dalla stanza;
- Il collegamento audiovisivo resta attivo, così da garantire eventuali correzioni/chiarimenti da parte del funzionario intervistatore e da permettere all'interprete, nel caso in cui si trovi in stanza con l'intervistatore, di procedere da remoto alla traduzione del verbale.

Fase Audizione 2

2. Firma del verbale

segue La chiusura del colloquio: rilettura e firma del verbale di audizione

Il funzionario intervistatore:

- ✓ Stampa il verbale, appone la propria firma e fa firmare l'interprete - qualora questi si trovi in CT/Sezione - (eventualmente appone anche il timbro della Commissione/Sezione), lo scannerizza e lo inserisce nella cartella condivisa.

Il personale di supporto:

- ✓ Stampa dalla cartella condivisa il verbale firmato dal funzionario intervistatore e dall'interprete, qualora questi si trovi in CT/Sezione;
- ✓ Aiuta richiedente (e interprete, qualora questi si trovi nella struttura) ad apporre le proprie firme sul verbale, accertandosi che le firme siano apposte su ogni pagina oltre che in calce;
- ✓ Scannerizza il verbale e lo inserisce nuovamente nella cartella condivisa;
- ✓ Nel caso in cui vengano utilizzate le tavolette grafometriche, spiega al richiedente (e all'interprete, qualora questi si trovi nella struttura) come e dove apporre elettronicamente la firma e si assicura con il funzionario istruttore che le operazioni di firma siano avvenute correttamente e che dunque il verbale sia stato perfezionato.

Raccomandazioni

- ▷ In sede di audizione il funzionario, come di consueto, spiega al richiedente che il verbale è documento personale e riservato.
- ▷ La cartella condivisa è la modalità che meglio garantisce la protezione dei dati e dunque il rispetto della sicurezza e riservatezza.
- ▷ In alternativa, è possibile l'utilizzo della mail istituzionale.



Fase Audizione 2

2. Firma del verbale

segue La chiusura del colloquio: rilettura e firma del verbale di audizione

Il funzionario intervistatore:

- ✓ Controlla la completezza del verbale così trasmesso e lo inserisce agli atti del fascicolo.

Il personale di supporto:

- ✓ Consegna al richiedente il verbale, in busta chiusa.

Raccomandazioni

Qualora la cartella condivisa non venga utilizzata, la trasmissione di documentazione e verbale potrà avvenire via mail, utilizzando **esclusivamente l'indirizzo mail istituzionale creato per l'invio dei link di collegamento.**

In questo caso, **la password di accesso alla mail dovrà esser nota al solo personale di supporto ed alla CT**, che avranno la responsabilità di eliminare in via definitiva ogni contenuto dopo l'invio.

Azioni

Obblighi in materia di protezione dei dati personali

Il funzionario intervistatore:

- ✓ Provvede ad eliminare il verbale di audizione ed ogni eventuale documentazione prodotta dalla cartella condivisa (o altro supporto sicuro utilizzato) e si accerta che questa resti vuota.

Il personale di supporto:

- ✓ Provvede a sua volta ad eliminare, in via definitiva, ogni eventuale copia del verbale o della documentazione dal computer utilizzato nel centro e distrugge eventuali copie cartacee.

È responsabilità del personale di supporto distruggere ogni eventuale copia stampata del verbale e della documentazione al termine dell'audizione.

Schema adempimenti pratici durante le audizioni da remoto

Guida alla lettura

In aggiunta alle soluzioni operative descritte nelle pagine precedenti, le schede che seguono contengono uno **schema degli adempimenti pratici necessari** a rendere possibile lo svolgimento delle audizioni da remoto.

La **prima scheda** riassume gli **adempimenti della CT/Sezione**, mentre le **successive schede** contengono gli adempimenti del **personale di supporto**.



Schema adempimenti pratici durante le audizioni da remoto

ADEMPIMENTI DELLA COMMISSIONE

Il funzionario della CT comunica con anticipo (almeno il giorno prima) al personale di supporto **i nominativi degli interpreti**, l'orario di inizio delle audizioni e il numero dei richiedenti da audire.

Con congruo anticipo o almeno **mezz'ora prima dell'inizio** delle audizioni inserisce nella **cartella condivisa** (o condivide mediante l'alternativa modalità sicura individuata – mail istituzionale) la lista dei richiedenti da intervistare in giornata (corredata di nazionalità e data di nascita), abbinati a ciascun funzionario intervistatore, a sua volta abbinato a una o più postazioni.

Si accorda con il personale di pubblica sicurezza e/o l'ente gestore per l'accompagnamento dei richiedenti e per le fasi successive concernenti l'iter di audizione e fornisce tale informazione anche al personale di supporto (sapere a chi comunicare la lista dei richiedenti che devono fare l'audizione, sapere chi accompagna i richiedenti all'audizione e chi li riaccompagna al termine, etc.).

CARTELLA CONDIVISA

Da inserire nella cartella (o condividere con alternativa modalità sicura) a cura della CT prima dell'audizione:

elenco dei richiedenti abbinati al funzionario istruttore e alla postazione. I nominativi dei richiedenti devono essere accompagnati dalla nazionalità e dalla data di nascita, in modo che il personale di pubblica sicurezza e/o l'ente gestore possa individuarli in tempi rapidi.

Configurazione della cartella:

La cartella condivisa può essere efficientemente organizzata in sub-cartelle, ciascuna nominata con il nome del funzionario intervistatore.

Tale soluzione permette al personale di supporto di inserire nella sub-cartella del funzionario istruttore a cui è abbinato i documenti depositati dal richiedente e scansionati. Inoltre, nella sub cartella viene inserito dal funzionario istruttore il verbale di audizione, che il personale di supporto dovrà stampare per la rilettura e successivamente, quando definitivo, far firmare al richiedente (e all'interprete, se presente nel centro), scansionare ed inserire nella medesima sub cartella.

Schema adempimenti pratici durante le audizioni da remoto

ADEMPIMENTI DEL PERSONALE DI SUPPORTO

Prima dell'intervista

Chiede all'ente gestore della struttura di aprire le stanze di audizione.

Accende P.C. e stampante in ciascuna postazione, apre la mail indirizzata all'indirizzo email di ciascuna postazione e si connette al link dell'audizione contenuto nella mail.

Stampa dalla cartella condivisa (o altro supporto sicuro utilizzato) la lista dei richiedenti da intervistare in giornata secondo l'ordine già concordato con il personale incaricato presso la struttura.

Alla presenza del funzionario, verifica che il collegamento audiovisivo funzioni ed esce dalla stanza audizioni.

Accoglie il richiedente (e l'interprete, se presente con il richiedente) e li fa accomodare.

Quando il funzionario istruttore e l'interprete sono pronti, avvisa il personale di pubblica sicurezza addetto e/o l'ente gestore. Sarebbe a tal fine opportuno ottenere un recapito telefonico.

Durante l'intervista

Interviene solo se chiamato telefonicamente dal funzionario istruttore per fornire il supporto richiesto (ad esempio scansionare documenti, rientrare nel link della video conferenza in caso di interruzione della linea, portare dell'acqua, ecc.).

Se insorgono problemi informatici non risolvibili in autonomia, contatta telefonicamente il referente informatico designato. In questo caso, di **tale attività si dà atto nel verbale di audizione.**

Schema adempimenti pratici durante le audizioni da remoto

ADEMPIMENTI DEL PERSONALE DI SUPPORTO

Al termine dell'audizione

Viene chiamato telefonicamente dal funzionario istruttore e, se necessario, stampa dalla cartella condivisa (o altro supporto sicuro utilizzato – mail istituzionale) il verbale di audizione inserito dal funzionario, affinché il richiedente possa meglio seguirne la rilettura da parte dell'interprete. Poi esce dalla stanza di audizione.

Distrugge eventuali stampe del verbale ed eventuali appunti dell'interprete (in assenza di macchine trita-documenti, li fa a pezzi e li butta nel cestino).

Finita la rilettura del verbale (e una volta apportate sul verbale a cura del funzionario istruttore le eventuali integrazioni o modifiche richieste dal richiedente), il personale di supporto viene richiamato telefonicamente dal funzionario istruttore e stampa la versione definitiva del verbale già firmato dal funzionario istruttore (e dall'interprete, se presente in CT/ Sezione). Si assicura che il richiedente (e l'interprete, se presente nella struttura) firmi ciascun foglio del verbale e apponga la firma alla fine.

Consegna al richiedente il verbale stampato e firmato in busta chiusa e avvisa il personale di pubblica sicurezza della conclusione dell'audizione.

Scannerizza il verbale definitivo firmato dal richiedente (e interprete, se presente nella struttura) e lo inserisce nella cartella condivisa (o condivide con mail istituzionale sicura utilizzata).

Nel caso in cui vengano utilizzate le tavolette grafo metriche, spiega al richiedente (e all'interprete, se presente nella struttura) come e dove apporre elettronicamente la firma e si assicura con il funzionario istruttore che le operazioni di firma siano avvenute correttamente e che dunque il verbale sia stato perfezionato. Stampa il verbale e lo consegna in busta chiusa al richiedente e poi avvisa il personale di pubblica sicurezza e/o l'ente gestore della conclusione dell'audizione.

Al termine della giornata di audizioni

Cancella le e-mail con i link relative alle audizioni della giornata.

Spegne il computer e la stampante, la luce e l'eventuale aria condizionata.

Allegati

Allegato 1

Informativa per l'intervista da remoto da fornire contestualmente alla convocazione

GUIDA ALL'UTILIZZO DELLO STRUMENTO

Questo allegato contiene le informazioni da fornire al richiedente **all'atto della notifica della lettera di convocazione, per informarlo che la sua audizione sarà effettuata da remoto.**

In particolare, Il documento di informativa da fornire congiuntamente alla notifica della lettera di convocazione contiene informazioni circa le modalità di svolgimento del colloquio, ivi compresa l'ubicazione dei diversi partecipanti, le ragioni sottese alla scelta dell'audizione da remoto (da selezionare di volta in volta), la possibilità per il richiedente di esprimere un dissenso motivato rispetto a tale modalità di intervista, la garanzia della riservatezza. Il documento comprende, inoltre, l'attestazione dell'avvenuta erogazione dell'informativa in favore del richiedente.

Il documento, qui riportato in italiano, è **disponibile anche nelle principali lingue veicolari** (inglese, francese, spagnolo, arabo) su documenti separati, per agevolarne l'utilizzo.

In attesa dei necessari adeguamenti tecnici del sistema (SUA), che al momento non consente di modificare il testo della lettera di convocazione, generato in automatico, e non rende dunque possibile inviare tramite sistema questa informativa, **la Commissione ogni qual volta dispone che una audizione si svolga con modalità da remoto avrà cura di:**

- inviare la lettera di convocazione secondo le consuete modalità;
- **contestualmente all'invio della convocazione, predisporre questa informativa e inviarla a mezzo pec alla struttura presso la quale il richiedente si trova, rappresentando la necessità che gli sia tempestivamente fornita.**

La trasmissione di tale documento è **sempre necessaria**: in tal modo, la Commissione adempie infatti ai doveri di informare il richiedente già al momento della convocazione che l'audizione si svolgerà da remoto e dargli la possibilità di esprimere un dissenso motivato in tempo utile rispetto alla data di audizione.

Sarà cura della struttura ove si trova il richiedente fornire l'informativa e compilare e trasmettere via pec copia del verbale che attesta l'avvenuta erogazione dell'informativa e la consegna del documento contenente le informazioni relative, sottoscritta dal richiedente, per dare atto che questi è stato debitamente informato.

I contenuti dell'informativa, di seguito riportati, sono disponibili **in versione word presso le Commissioni territoriali.**



Ministero dell'Interno

COMMISSIONE TERRITORIALE PER IL RICONOSCIMENTO
DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DI _____

Indirizzo – CAP – Tel. _____

Con riferimento all'audizione che si svolgerà il: *(inserire la data dell'audizione)*

ID fascicolo: *(inserire ID del richiedente)*

Dati richiedente: *(nome e cognome)* _____, nato il _____,
in _____, nazionalità _____

L'intervista relativa alla sua domanda di protezione internazionale sarà effettuata con modalità da remoto. Questo significa che, durante l'intervista, lei si troverà presso questa struttura, mentre il funzionario intervistatore si troverà in altra sede e comunicherà con lei attraverso un sistema audio- visivo. La Commissione Territoriale ha deciso di procedere all'intervista da remoto perché vi sono le seguenti giustificate circostanze [*selezionare solo l'ipotesi rilevante nel caso di specie*].

- Valutazioni di salute pubblica e di carattere igienico-sanitario**
 - È in atto una situazione in cui vi è il rischio di diffusione di malattie trasmissibili;
 - Condizioni di salute del richiedente;
- Personе con vulnerabilità con limitata capacità di spostarsi**
 - Donne incinte, donne con bambini appena nati;
 - Richiedente che fornisce cure o assistenza a un familiare non autosufficiente.
 - Il richiedente è una persona con disabilità fisiche che renderebbero difficile il viaggio
 - Altro

Eccessiva distanza della struttura dalla Commissione Territoriale

Il richiedente si trova in una struttura molto distante rispetto al luogo in cui si svolgerebbe l'intervista.

Situazione eccezionale di afflusso

Si è verificata una situazione eccezionale, con un grande afflusso di richiedenti protezione internazionale nella zona in cui si trova il richiedente e, alla luce delle circostanze specifiche del suo caso individuale, si è ritenuto di poter procedere all'audizione da remoto.



Ministero dell'Interno

COMMISSIONE TERRITORIALE PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DI _____

Indirizzo – CAP – Tel. _____

- Situazioni eccezionali**
- Stato di detenzione/trattenimento**

Il richiedente è in stato di detenzione/trattenimento e la Commissione Territoriale ritiene di poter procedere all'audizione da remoto, in ragione delle circostanze specifiche del caso individuale e della possibilità di rispettare tutte le necessarie garanzie per l'audizione nella struttura di detenzione.

- Altro**
Specificare _____

All'intervista parteciperanno **un funzionario della Commissione territoriale ed un interprete**, che tradurrà fedelmente tutto ciò che direte durante l'intervista dalla sua lingua in italiano, e viceversa. È suo diritto chiedere di essere assistito da un **suo legale di fiducia** che, in questo caso, potrà partecipare all'intervista con collegamento audiovisivo a suo fianco nella stanza che le sarà assegnata.

Lei siederà in una stanza nella quale ci sarà un computer con uno schermo attraverso il quale **potrà vedere, sentire e comunicare con il funzionario che svolgerà l'intervista e l'interprete**. Lei sarà a sua volta visibile al funzionario e all'interprete.

Anche se si tratta di intervista da remoto **la comunicazione fra lei, il funzionario intervistatore e l'interprete rimarrà sempre riservata. Nessun altro ascolterà quello che direte durante l'audizione.**

Per ragioni tecniche e organizzative, potranno esserci due possibilità:

- a) L'interprete sarà in stanza con lei.
- b) Anche l'interprete si troverà nella stanza assieme all'intervistatore e potrà comunicare con lei con il sistema audio-video.

In ogni caso, ovunque si trovi l'interprete, questi sarà obbligato a non divulgare esternamente quanto viene riportato nel corso dell'audizione. Il ruolo dell'interprete è quello di consentire la comunicazione fra lei e il funzionario che la intervisterà. Il suo compito infatti è di tradurre tutto quello che viene detto da lei e dal funzionario nel corso del colloquio personale, nel modo più accurato possibile e neutrale, senza aggiungere o tralasciare nulla. Inoltre, in ogni caso, l'interprete non è un componente della Commissione e non influenzerà la decisione né vi parteciperà in nessun modo.

Per assicurare che l'audizione si svolga al meglio, un **operatore della struttura in cui Lei si trova La aiuterà ad effettuare alcune attività tecniche nel corso dell'audizione**, come ad esempio per trasmettere eventuali documenti che Lei vorrà consegnare alla Commissione, ma **resterà fuori della stanza durante il colloquio e non conoscerà il contenuto dell'audizione**.

Se non è d'accordo con la decisione di svolgere l'audizione da remoto, è suo diritto comunicare alla Commissione di voler svolgere l'audizione in presenza. In questo caso, dovrà motivare questa richiesta, spiegando alla Commissione perché ritiene opportuno svolgere l'audizione in presenza. La Commissione valuterà la sua richiesta.

Se vuole esprimere il dissenso, deve far pervenire le sue motivazioni alla Commissione mediante
(*inserire indirizzo pec/mail della Commissione territoriale o altro canale ufficiale di comunicazione ritenuto opportuno in base all'organizzazione della Commissione*)

OGGETTO: Verbale di consegna al richiedente del documento contenente l'informativa circa le modalità di intervista da remoto predisposta dal Ministero dell'Interno – Commissione Nazionale per il Diritto di Asilo.

Il giorno _____ alle ore _____ in _____, via _____
, presso _____

Il sottoscritto responsabile del Centro di Accoglienza/struttura, _____
_____, dà atto che, in data _____ ora e luogo di cui sopra, ha consegnato
a _____, nato/a _____
_____ il _____ in _____, il documento di informativa
indicato in oggetto, redatto in lingua _____,

FIRMA DEL RICHIEDENTE FIRMA DEL MEDIATORE LINGUISTICO
FIRMA DELL'OPERATORE

(TIMBRO)

- Non è stato possibile consegnare l'informativa in quanto il richiedente è stato trasferito in data

_____ ad altro centro/struttura: _____.

FIRMA DEL RESPONSABILE

N.B. Copia del presente verbale deve essere consegnata al richiedente unitamente al testo dell'informativa.

Copia informatica del presente verbale deve essere inviata tramite PEC alla Commissione.

Allegato 2

Informativa per l'intervista da remoto da fornire in sede di audizione

GUIDA ALL'UTILIZZO DELLO STRUMENTO

Questo documento contiene **le specifiche informazioni** che ogni richiedente protezione internazionale deve ricevere, in adempimento dell'obbligo informativo previsto dalla normativa **in sede di colloquio, nel caso in cui l'audizione si svolga con modalità da remoto** e può essere dunque utilizzato come traccia dalla Commissione.

Le informazioni qui contenute devono quindi essere trasmesse **in aggiunta alle altre informazioni ordinariamente fornite al richiedente in sede di audizione**, in sede di primo contatto tra personale di supporto della Commissione e richiedente e di informativa generale rimessa al funzionario. Ciascun partecipante all'intervista – in base al proprio ruolo e alle proprie responsabilità – si occuperà di comunicare, nel modo che risulti più opportuno ed adeguato alle esigenze del richiedente, le informazioni necessarie, e di stabilire una efficace comunicazione.

È importante ricordare che tutti i punti indicati in informativa devono essere comunicati al richiedente **adattando il linguaggio e la complessità del discorso** alle sue esigenze, alla sua età, condizione psico-fisica, anche al fine di avviare un rapporto di fiducia con il funzionario intervistatore.

Come Le è stato anticipato quando ha ricevuto la lettera di convocazione per l'audizione che svolgeremo oggi, **questa intervista viene svolta “da remoto”**. Non siamo cioè presenti nello stesso luogo, ma comunicheremo grazie ad un computer con uno schermo attraverso il quale potrà vedere, sentire e comunicare con me e l'interprete durante tutta l'audizione.

Io sono collegato via computer ma posso vederla e sentirla. Mi può confermare che mi vede e mi sente bene anche lei?

Mi può confermare che vede e sente bene anche l'interprete?

Scegliere l'opzione adatta al caso di specie:

a) interprete con richiedente: Nella stanza in cui sono collocato non vi è nessun'altra persona che può sentire quello che sarà detto durante l'audizione, questo per tutelare la sua riservatezza e la segretezza di quanto lei racconterà. L'interprete, che è presente nella sua stessa stanza, ha l'esclusivo compito di tradurre fedelmente quanto verrà detto nel corso del colloquio e deve mantenere in ogni momento un ruolo neutrale e imparziale, senza intervenire in alcun modo diverso dalla traduzione.

b) interprete con il funzionario: Nella stanza in cui sono collocato siede con me solo l'interprete, che, come le spiegherò, ha il compito di tradurre fedelmente quello che lei dirà. Nessun'altra persona potrà sentire quello che diremo durante l'audizione, questo per tutelare la sua riservatezza e la segretezza di quanto lei racconterà.

Per la stessa ragione, è mio compito assicurarmi che **anche lei si trovi in un luogo riservato**, e che nessun altro ascolti quanto diremo o comunichi con lei. Se non è così, le chiedo di segnalarmelo in ogni momento. In ogni caso, io farò sempre attenzione a questo aspetto.

Per assicurare che l'audizione si svolga al meglio, un **operatore della struttura in cui Lei si trova** **La aiuterà ad effettuare alcune attività tecniche nel corso dell'audizione**, come la rilettura, la firma e la stampa del verbale - di cui Le spiegherò meglio tra poco. Se ha documentazione che vuole consegnare alla Commissione questa persona me la invierà e fornirà supporto per ogni altra esigenza tecnica, **ma resterà fuori della stanza** durante il colloquio e non vi prenderà parte. Inoltre, questa persona di supporto **non potrà leggere il verbale nel quale saranno riportate le sue dichiarazioni né la documentazione da lei presentata**.

Come le è stato già spiegato al momento della notifica della convocazione, ci sono diverse ragioni per cui, talvolta, l'audizione si può svolgere a distanza. Nel suo caso, come anticipato, la Commissione ha deciso di svolgere **l'audizione con questa modalità in quanto...***[spiegare perché l'audizione è svolta da remoto nel caso specifico]*

Se ha delle motivate ragioni per le quali ritiene che l'intervista da remoto non sia adeguata al suo caso specifico, è suo diritto segnalarcelo adesso. In questo caso, il colloquio sarà temporaneamente sospeso per dare la possibilità alla Commissione di prendere in esame la sua richiesta e decidere se sia necessario svolgere il colloquio di persona. Ha qualche obiezione a svolgere l'intervista da remoto?

In ogni momento avrà sempre la **possibilità di segnalare a me se non sente o non capisce bene** ciò che le dico io e/o l'interprete a causa della modalità da remoto dell'intervista. Qualora ci fossero invece **problemi tecnici o di linea** potrà farlo subito presente anche al personale della Sua struttura che l'ha aiutata a collegarsi con me oggi. Cercheremo di risolvere ogni problema il prima possibile.

Se ha dei dubbi, delle domande o delle richieste, in particolare sulle modalità di intervista, per favore me lo faccia presente e cercherò di rispondere al meglio possibile.

Allegato 3 CHECK-LIST Informativa per l'intervista da remoto da fornire in sede di audizione



La checklist che segue è un veloce strumento di verifica, **utile al funzionario istruttore per accertarsi di aver effettivamente veicolato al richiedente tutte le informazioni** specifiche inerenti all'intervista da remoto, riportate in forma estesa nell'allegato 2.

| CHECK LIST INFORMATIVA PRE-AUDIZIONE | |
|---|--|
| Ho spiegato al richiedente le modalità e la procedura in cui viene condotta l'intervista. | |
| Ho spiegato al richiedente le ragioni che hanno giustificato la decisione di procedere con la modalità di intervista da remoto. | |
| Ho spiegato al richiedente come avverrà lo scambio di documenti. | |
| Ho spiegato al richiedente le funzioni del personale di supporto. | |
| Ho spiegato al richiedente che è suo diritto esprimere un dissenso motivato al fatto che l'intervista è effettuata da remoto e che questa Commissione valuterà le sue motivazioni. | |
| Ho spiegato al richiedente che può comunicare ogni problema (compresi problemi di udito e/o comprensione o altro) che possa insorgere a causa della modalità da remoto. | |
| Ho spiegato al richiedente che, fatta eccezione per il funzionario intervistatore, l'interprete e l'eventuale avvocato, nessun altro può assistere o ascoltare l'audizione da remoto e che è mio compito verificare che ciò non accada. | |

Traduzioni Allegato 1



Ministero dell'Interno

COMMISSIONE TERRITORIALE PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DI _____

Indirizzo – CAP – Tel. _____

With reference to the hearing that will take place on: *(inserire la data dell'audizione)*

File ID: *(inserire ID del richiedente)*

Applicant data: *(nome e cognome)* _____, **born on** _____, **in** _____, **nationality** _____

The interview relating to your application for international protection will be carried out using remote modalities This means that, during the interview, you will be at this reception (or detention) facility, while the interviewing officer will be located in another place and he/she will communicate with you through **an audio-visual system (computer)**. The Territorial Commission **has decided to proceed through remote interview modalities because of the following justified circumstances** *[selezionare solo l'ipotesi rilevante nel caso di specie]*.

Public health and hygiene assessments

- There is an ongoing situation with a risk of spreading infectious diseases;
- Health conditions of the applicant.

Vulnerable people with reduced mobility

- Pregnant women, women with newborn babies;
- Applicant who provides care or assistance to a dependent family member;
- Applicant with physical disabilities which make travelling difficult;
- Other

Excessive distance of the reception (detention) facility from the Territorial Commission

Applicant in a reception (detention) facility that is very far from the interview location.

Exceptional influx situation

An exceptional situation took place due to a significant influx of applicants for international protection in the area where the asylum seeker is located. Given the specific circumstances of the individual case, it was deemed appropriate to proceed with remote interviews modalities.

Imprisonment/Detention

The applicant is in a imprisonment/detention facility and the Territorial Commission considers that it can proceed with remote interview, due to the specific circumstances of the individual case and the possibility of respecting all the necessary guarantees for the interview at the detention facility.

Other

Please specify _____

The interview will be attended by **official a case worker of the Territorial Commission and an interpreter**, who will faithfully translate everything you say during the interview from your language into Italian, and vice versa. It is your right to ask to be assisted by **your own trusted lawyer** who, in this case, will be able to participate to the interview through audiovisual link or by your side in the room assigned to you.

You will sit in a room where there will be a computer with a screen through which **you can see, hear and communicate with the case worker carrying out the interview and the interpreter**. You will be also visible to the case worker and to the interpreter.

Even though the interview is conducted online, the communication between you, the interviewing officer, and the interpreter will remain confidential. No one else will be able to listen to what you say during the hearing. For technical and organizational reasons, there are two possibilities:

- a) The interpreter will be in the room with you.
- b) The interpreter will be in the room together with the interviewer and will be able to communicate with you via the audio-video system.

In any case, wherever the interpreter is, she/he obliged not to disclose externally whatever is reported during the interview. The role of the interpreter is to allow communication between you and the case worker who will interview you. In fact, his/her task is to translate everything you and the case worker say during your interview, as accurately and neutrally as possible, without adding or omitting anything. nevertheless, the interpreter will not influence the decision nor participate to it, since he/she is not a member of the Territorial Commission and.

To ensure that the interview proceeds smoothly, a staff member **from the facility where you are located will assist with technical activities during the interview**, such as transmitting any documents that you wish to hand over to the Territorial Commission, but he/she **will remain outside the room during the interview and he/she will not be aware of the content of the interview**.

If you do not agree with the decision to hold the interview by remote, you have the right to communicate to the Commission that you wish to be interviewed in person. In this case, you must justify this request, explaining to the Commission why you consider it appropriate to hold the interview in person. The Commission will assess your request.

If you wish to express your disagreement, you must forward your reasons to the Commission by _____ *(inserire indirizzo pec/mail della Commissione territoriale o altro canale ufficiale di comunicazione ritenuto opportuno in base all'organizzazione della Commissione).*

OGGETTO: Verbale di consegna al richiedente del documento contenente l'informativa circa le modalità di intervista da remoto predisposta dal Ministero dell'Interno – Commissione Nazionale per il Diritto di Asilo.

Il giorno _____ alle ore _____ in _____, via _____,
presso _____

Il sottoscritto responsabile del Centro di Accoglienza/struttura, _____, dà
atto che, in data _____ ora e luogo di cui sopra, ha consegnato a _____
_____, nato/a _____ il _____ in _____
_____, il documento di informativa indicato in oggetto, redatto in lingua inglese.

FIRMA DEL RICHIEDENTE FIRMA DEL MEDIATORE LINGUISTICO FIRMA DELL'OPERATORE
(TIMBRO)

- Non è stato possibile consegnare l'informativa in quanto il richiedente è stato trasferito in data _____ ad altro centro/struttura: _____.

FIRMA DEL RESPONSABILE

N.B. Copia del presente verbale deve essere consegnata al richiedente unitamente al testo dell'informativa.

Copia informatica del presente verbale deve essere inviata tramite PEC alla Commissione.



Ministero dell'Interno

COMMISSIONE TERRITORIALE PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DI _____

Indirizzo – CAP – Tel. _____

En ce qui concerne l'audition qui se tiendra le : *inserire la data di audizione*

ID du fichier : *(inserire ID del richiedente)*

Données du candidat : __ (*nome e cognome*) __, né le __, à ____, nationalité _____

L'entretien concernant votre demande de protection internationale se déroulera à distance. Cela signifie que, pendant l'entretien, vous serez dans cet établissement, tandis que le fonctionnaire chargé de l'entretien sera trouvera dans un autre lieu et communiquera avec vous par le biais d'un système audiovisuel. La Commission territoriale a décidé de procéder à l'entretien à distance en raison des circonstances justifiées ci-dessous *[selezionare solo l'ipotesi rilevante nel caso di specie]*.

Évaluations de santé publique et de nature hygiénique et sanitaire

- Il existe une situation où il y a un risque de propagation de maladies transmissibles;
- l'état de santé du demandeur.

Personnes vulnérables à mobilité réduite

- Femmes enceintes, femmes avec des enfants nouveau-nés;
- Le demandeur d'asile fournit des soins ou assistance à un membre de sa famille non autosuffisant.
- Le demandeur d'asile est une personne souffrant d'un handicap physique qui rendrait le voyage difficile.
- Autre _____

Distance excessif de la structure par rapport à la commission territoriale

- Le candidat se trouve dans un établissement très éloigné du lieu de l'entretien.

Situation d'afflux exceptionnel

- en situation d'un afflux important de demandeurs de protection internationale dans la région où se trouve le demandeur et, au vu des circonstances spécifiques de son cas individuel, la commission a jugé approprié de mener l'audition à distance.

Statut de détention/rétention administrative

- Le demandeur d'asile est en détention/ rétention administrative et la Commission territoriale considère qu'il est possible de procéder à l'audience à distance, en raison des circonstances spécifiques du cas individuel et de la possibilité de respecter toutes les garanties nécessaires pour une audience dans l'établissement de détention.

Autre

Préciser _____

L'entretien se déroulera en présence d'un **fonctionnaire de la Commission territoriale et d'un interprète**, qui traduira fidèlement tout ce que vous direz au cours de l'entretien de votre langue vers l'italien, et vice-versa. Vous avez le droit de demander à être assisté par **l'avocat de votre choix**, qui dans ce cas pourra participer à l'entretien à vos côtés dans la salle qui vous sera attribuée, en accédant à un lien audiovisuel.

Vous serez assis dans une salle où se trouve un ordinateur avec un écran à travers lequel vous pourrez **voir, entendre et communiquer avec fonctionnaire chargé de l'entretien et l'interprète**. Vous serez à votre tour visible par le fonctionnaire et l'interprète.

Même s'il s'agit d'un entretien à distance, **la communication entre vous, le fonctionnaire chargé de l'entretien et l'interprète restera toujours confidentielle. Personne d'autre n'entendra ce que vous direz pendant l'entretien.**

Pour des raisons techniques et organisationnelles, il peut y avoir deux possibilités :

- (a) L'interprète sera dans la salle avec vous.
- (b) L'interprète sera dans la salle virtuelle avec le fonctionnaire et pourra communiquer avec vous par le biais du système audiovisuel.

En tout état de cause, quel que soit le lieu où se trouve l'interprète, celui-ci est tenu de ne pas divulguer à l'extérieur ce qui est rapporté au cours de l'audition. Le rôle de l'interprète est de permettre la communication entre vous et le fonctionnaire qui vous interrogera. Sa tâche consiste à traduire l'échange entre vous et le fonctionnaire au cours de l'entretien personnel, de la manière la plus précise et la plus neutre possible, sans rien ajouter ni omettre. En outre, dans tous les cas, l'interprète n'est pas membre de la Commission et n'influencera pas la décision ni n'y participera de quelque manière que ce soit.

Pour que l'audition se déroule au mieux, un **opérateur de l'établissement dans lequel vous séjournerez vous aidera à effectuer certaines tâches techniques pendant l'audition**, telles que la transmission des documents que vous souhaitez remettre à la Commission, mais **il restera en dehors de la salle pendant l'entretien et ne connaîtra pas le contenu de l'audition.**

Dans le cas où vous n'êtes pas en accord avec la décision de mener l'audition à distance, vous avez le droit d'informer la Commission que vous souhaitez mener l'audition en personne. Dans ce cas, vous devez justifier cette demande, en expliquant à la Commission pourquoi vous estimez qu'il est approprié de procéder à l'audition en personne. La Commission évaluera votre demande.

Si vous souhaitez exprimer votre désaccord, vous devez faire parvenir vos raisons à la Commission au plus tard le _____ (insérer l'adresse pec/mail de la Commission territoriale ou autre canal officiel de communication ritenuto opportuno in base all'organizzazione della Commissione).

OGGETTO: Verbale di consegna al richiedente del documento contenente l’informativa circa le modalità di intervista da remoto predisposta dal Ministero dell’Interno – Commissione Nazionale per il Diritto di Asilo.

Il giorno _____ alle ore _____ in _____, via _____, presso _____

Il sottoscritto responsabile del Centro di Accoglienza/struttura, _____, dà atto che, in data ora e luogo di cui sopra, ha consegnato a _____, nato/a _____ il _____ in _____, il documento di informativa indicato in oggetto, redatto in lingua francese.

FIRMA DEL RICHIEDENTE FIRMA DEL MEDIATORE LINGUISTICO FIRMA DELL’OPERATORE (TIMBRO)

- Non è stato possibile consegnare l’informativa in quanto il richiedente è stato trasferito in data _____ ad altro centro/struttura: _____.

FIRMA DEL RESPONSABILE

N.B. Copia del presente verbale deve essere consegnata al richiedente unitamente al testo dell’informativa.

Copia informatica del presente verbale deve essere inviata tramite PEC alla Commissione.



Ministero dell'Interno

COMMISSIONE TERRITORIALE PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONALE DI _____

Indirizzo – CAP – Tel. _____

Con referencia a la audiencia que tendrá lugar el: *(insertare la data di audizione)*

ID del expediente: *(insertare ID del richiedente)*

Datos del solicitante: *(nome e cognome)* _____ nacido el _____ en _____ nacionalidad

La entrevista relacionada con su solicitud de protección internacional se realizará de manera remota. Esto significa que durante la entrevista usted estará en este centro, mientras que el funcionario que la entrevistará estará en otro lugar y se comunicará con usted a través de un sistema audiovisual. La Comisión territorial ha decidido proceder con la entrevista remota porque existen las siguientes circunstancias justificadas *[selezione solo l'ipotesi rilevante nel caso di specie]*.

Evaluaciones de salud pública y de higiene

- Se encuentra en una situación en la que existe el riesgo de propagación de enfermedades transmisibles;
- Estado de salud del solicitante;

Personas con vulnerabilidades y capacidad limitada para moverse

- Mujeres embarazadas, mujeres con bebés recién nacidos;
- Solicitante que brinda cuidados o ofrece asistencia a un miembro de su familia que no es autosuficiente.
- El solicitante es una persona con discapacidades físicas que dificultarían el viaje
- Otro

Distancia excesiva de la estructura respecto a la Comisión Territorial

- El solicitante se encuentra en un centro muy alejado de donde se realizará la entrevista.

Situación de afluencia excepcional

- Se ha producido un caso excepcional, por la gran afluencia de solicitantes de protección internacional en el centro donde se encuentra el solicitante y, dado las circunstancias específicas de su caso individual, se considera posible proceder a la audiencia de forma remota.

Estado de detención/retención

- El solicitante se encuentra en estado de detención/retención y, considerando las circunstancias específicas del caso individual y la posibilidad de respetar todas las

garantías necesarias para la audiencia en el centro de detención, por lo tanto la Comisión Territorial considera posible proceder con la audiencia de forma remota.

Otro

Especificar _____

Durante la entrevista estarán presentes **un funcionario de la Comisión Territorial y un intérprete**, que traducirá fielmente de su idioma al italiano y viceversa todo lo que usted diga durante la entrevista. Usted tiene derecho a solicitar ser asistido por un **abogado de su elección** quien, en este caso, podrá participar en la entrevista mediante un enlace audiovisual, acompañándole en la sala que le sea asignada.

Usted se sentará en una sala donde habrá una computadora con una pantalla a través de la cual **podrá ver, escuchar y comunicarse con el entrevistador y el intérprete**. Usted será visible para el funcionario y el intérprete.

Incluso si se trata de una entrevista remota, **la comunicación entre usted, el funcionario entrevistador y el intérprete será siempre confidencial. Nadie más escuchará lo que usted diga durante la audiencia.**

Por razones técnicas y organizativas, pueden existir dos posibilidades:

- a) El intérprete estará en la sala con usted.
- b) El intérprete estará en la sala con el entrevistador y podrá comunicarse con usted a través del sistema de audio-video.

En todo caso, dondequiera que se encuentre el intérprete, estará obligado a no revelar a otras personas la información proporcionada durante la audiencia.

La función del intérprete es permitir la comunicación entre usted y el funcionario que lo entrevistará. Su tarea es, de hecho, traducir todo lo que usted y el funcionario dicen durante la entrevista personal, de la manera más precisa y neutral posible, sin añadir ni omitir nada. El intérprete no hace parte de la Comisión y no influirá en la decisión ni participará en ella de ninguna manera.

Para garantizar que la audiencia se desarrolle sin inconvenientes, **un operador de la instalación donde usted se encuentra le ayudará a realizar algunas actividades técnicas durante la audiencia**, como transmitir cualquier documento que usted desee entregar a la Comisión, pero, **permanecerá fuera de la sala durante la entrevista y no conocerá el contenido de la audiencia.**

Si usted no está de acuerdo con la decisión de realizar la audiencia de forma remota, tiene derecho a informar a la Comisión que desea realizar la audiencia en presencia. En este caso, deberá motivar su solicitud, explicando a la Comisión por qué considera conveniente realizar la audiencia de persona. La Comisión evaluará su solicitud.

Si desea expresar su desacuerdo, deberá enviar sus razones a la Comisión a través de _____
 _____ *(inserire indirizzo pec/mail della Commissione territoriale o altro canale ufficiale di comunicazione ritenuto opportuno in base all'organizzazione della Commissione).*

OGGETTO: Verbale di consegna al richiedente del documento contenente l’informativa circa le modalità di intervista da remoto predisposta dal Ministero dell’Interno – Commissione Nazionale per il Diritto di Asilo.

Il giorno ____ alle ore _____ in _____, via _____, presso _____

Il sottoscritto responsabile del Centro di Accoglienza/struttura, _____
 _____, dà atto che, in data ora e luogo di cui sopra, ha consegnato a _____
 _____, nato/a _____
 _____ il _____ in _____, il documento di informativa indicato
 in oggetto, redatto in lingua spagnola.

FIRMA DEL RICHIEDENTE FIRMA DEL MEDIATORE LINGUISTICO FIRMA DELL’OPERATORE
 (TIMBRO)

- Non è stato possibile consegnare l’informativa in quanto il richiedente è stato trasferito in data _____ ad altro centro/struttura: _____.

FIRMA DEL RESPONSABILE

N.B. Copia del presente verbale deve essere consegnata al richiedente unitamente al testo dell’informativa.

Copia informatica del presente verbale deve essere inviata tramite PEC alla Commissione.

وزارة الداخلية

اللجنة الإقليمية للاعتراف بالحماية الدولية في
العنوان - الرمز البريدي - الهاتف : -----

بالإشارة إلى المقابلة المتعلقة بطلب الحماية الدولية الخاص بك التي ستعقد في :
(inserire la data dell'audizione.....)

رقم الملف :

(Inserire ID del richiedente.....)

بيانات طالب اللجوء : (الاسم و اللقب) تاريخ الميلاد :
مكان الميلاد : الجنسية :

□ ستجرى المقابلة المتعلقة بطلب الحماية الدولية الخاص بك عن بعد: هذا يعني أنه خلال المقابلة ستكون موجوداً في هذا المكان بينما سيكون المسؤول الذي يجري المقابلة في مكان آخر وسيتواصل معك من خلال نظام سمعي بصري . اللجنة الإقليمية قررت إجراء المقابلة عن بعد بسبب الظروف المبررة التالية
[selezionare solo l'ipotesi rilevante nel caso di specie]

□ تقييمات الصحة العامة والطابع الصحي

- هناك وضع حالي يوجد فيه خطر انتشار الأمراض المعدية.
- الحالة الصحية لطالب اللجوء

□ الأشخاص ذوو الإحتياجات الخاصة مع قدرة محدودة على الحركة

- النساء الحوامل والنساء مع الأطفال حديثي الولادة.
- طالب اللجوء الذي يقدم الرعاية أو المساعدة لأحد أفراد الأسرة غير القادرين على إعالة أنفسهم.
- طالب اللجوء هو شخص يعاني من إعاقات جسدية تجعل السفر صعباً.
- أخرى

□ المسافة البعيدة عن المكان من اللجنة الإقليمية

- يوجد طالب اللجوء في مكان بعيد جداً عن المكان الذي ستعقد فيه المقابلة.

□ حالة التدفق الاستثنائي

- حدث وضع استثنائي مع تدفق كبير لطالبي الحماية الدولية في المنطقة التي يوجد بها طالب اللجوء وفي ضوء الظروف المحددة لقضيته الفردية فقد تقرر إجراء المقابلة عن بعد.

□ حالة الاحتجاز / الاعتقال

- طالب اللجوء في حالة الاعتقال / الحجز وتعتقد اللجنة الإقليمية أنه يمكن المقابلة عن بعد، نظرًا للظروف المحددة للقضية الفردية وإمكانية احترام جميع الضمانات اللازمة للمقابلة في مركز الاحتجاز.

□ أخرى

Specificare

سيشارك في المقابلة مسؤول من اللجنة الإقليمية ومترجم فوري والذي سترجم بأمانة كل ما تقوله خلال المقابلة من لغتك إلى الإيطالية وبالعكس . ويحق لك أن تطلب المساعدة من محامٍ تثق به وفي هذه الحالة يمكنه المشاركة في المقابلة باستخدام نظام سمعي بصري بجانبك في الغرفة التي سيتم تحديدها لك.

ستجلس في غرفة مجهزة بجهاز كمبيوتر مزود بشاشة يمكنك من خلالها رؤية وسماع والتواصل مع المسؤول الذي سيجري المقابلة والمترجم الفوري ستكون بدورك مرتبًا للمسؤول والمترجم الفوري .

حتى لو كانت المقابلة عن بعد فإن التواصل بينك وبين المسؤول الذي يجري المقابلة والمترجم الفوري سيظل دائمًا سرّيًا. لن يستمع أي شخص آخر إلى ما تقوله خلال المقابلة.

لأسباب فنية وتنظيمية، قد يكون هناك احتمالان :

(أ) سيكون المترجم الفوري في غرفة معك.
(ب) سيكون المترجم الفوري أيضًا في الغرفة مع المسؤول الذي سيجري المقابلة ويمكنه التواصل معك باستخدام نظام سمعي بصري.

على أي حال أينما كان المترجم الفوري سيكون ملزمًا بعدم كشف أية معلومات عما يتم الإبلاغ عنه أثناء المقابلة و دور المترجم الفوري هو السماح بالتواصل بينك وبين المسؤول الذي سيجري المقابلة معك. مهمته في الواقع هي ترجمة كل ما تقوله أنت والمسؤول أثناء المقابلة الشخصية بأدق طريقة ممكنة ومحيدة دون إضافة أو حذف أي شيء. علاوة على ذلك فإن المترجم الفوري ليس عضوًا في اللجنة ولن يؤثر على القرار أو يشارك فيه بأي شكل من الأشكال .

لضمان سير المقابلة على أفضل وجه سيساعدك موظف في المكان الذي تتواجد فيه و تنفيذ بعض الأنشطة الفنية أثناء المقابلة مثل إرسال أي مستندات ترغب في تسليمها إلى اللجنة ولكنه سيبقى خارج الغرفة أثناء المقابلة ولن يعرف محتوى المقابلة.

إذا كنت لا توافق على قرار إجراء المقابلة عن بعد، فمن حقك إبلاغ اللجنة برغبتك في إجراء المقابلة وجهاً لوجه. في هذه الحالة، يجب عليك تبرير هذا الطلب، وشرح للجنة سبب اعتقادك أنه من المناسب إجراء المقابلة وجهاً لوجه. ستقوم اللجنة بتقييم طلبك.

إذا كنت ترغب في التعبير عن معارضتك، فيجب عليك إرسال أسبابك إلى اللجنة عبر
(*inserire indirizzo pec/mail della Commissione territoriale o altro canale ufficiale di comunicazione ritenuto opportuno in base all'organizzazione della Commissione*).



LINEE GUIDA OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO DI INTERVISTE DA REMOTO



In collaborazione con



Finito di stampare nel Febbraio 2026

