

La traduzione di questa pagina è stata generata mediante la traduzione automatica [Link]. Le traduzioni automatiche possono contenere errori che rischiano di compromettere la chiarezza e l'accuratezza del testo; la Mediatrice non accetta alcuna responsabilità per eventuali discrepanze. Per le informazioni più affidabili e la certezza del diritto, La preghiamo di fare riferimento alla versione in lingua originale in inglese il cui link si trova in alto. Per ulteriori informazioni consultate la nostra [politica linguistica e di traduzione \[Link\]](#).

Decisione del Mediatore europeo nel caso 1139/2018/MDC sulla condotta di esperti nei colloqui con i richiedenti asilo organizzati dall'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo

Decisione

Caso 1139/2018/MDC - Aperto(a) il 23/07/2018 - Decisione del 30/09/2019 - Istituzione coinvolta Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (Ricontrati estremi di cattiva amministrazione) |

Il denunciante ha denunciato una cattiva condotta da parte di esperti in interviste con i richiedenti asilo organizzate dall'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) in Grecia.

Il Mediatore ha constatato che l'incapacità dell'EASO di affrontare in modo adeguato e tempestivo i gravi errori riscontrati in un caso particolare prima dell'espulsione del richiedente asilo in questione costituiva una cattiva amministrazione. Poiché, purtroppo, la cattiva amministrazione non può essere sanata in questa fase, il Mediatore non ha provveduto a una raccomandazione. Per evitare problemi analoghi in futuro, tuttavia, il Mediatore ha suggerito che l'EASO cerchi di informare le autorità nazionali, immediatamente e sistematicamente, se scopre che sono stati commessi errori significativi durante i colloqui con i richiedenti asilo.

Il Mediatore ha accolto con favore la dichiarazione dell'EASO secondo cui sta lavorando per istituire un meccanismo di denuncia e ha suggerito che lo faccia in via prioritaria. Infine, il Mediatore ha chiesto all'EASO di spiegare in che modo supera le sfide individuate in questo caso in relazione al lavoro e alla supervisione degli interpreti.

Contesto della denuncia

1. Il denunciante, Advocates Abroad, è un'organizzazione non governativa americana e greca



(ONG). Assiste rifugiati e richiedenti asilo in tutto il mondo, tra le altre cose, preparando i loro colloqui di asilo e redigendo i loro appelli.

2. Il 25 aprile 2018 il denunciante ha inviato tre lettere al capo delle operazioni dell'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO). Nella prima lettera, ha criticato il comportamento di diversi intervistatori e interpreti dell'EASO nei colloqui con i richiedenti asilo in Grecia dal 2016. Ha affermato che gli intervistati erano stati offensivi e/o scarsamente preparati. Ha inoltre contestato la mancanza di un meccanismo di denuncia per i richiedenti asilo che desiderano lamentarsi del comportamento degli intervistati o degli interpreti. Il denunciante ha inoltre criticato il fatto che i richiedenti asilo non sempre ricevono trascrizioni dei loro colloqui.

3. La seconda e la terza lettera riguardavano un colloquio di due giorni alla presenza di un avvocato che lavora per la denunciante, in qualità di rappresentante di un richiedente asilo, "Signor X" [1]. La seconda lettera ha criticato una serie di irregolarità da parte dell'interprete arabo durante l'intervista. La terza lettera riguardava il comportamento dell'esperto dell'EASO che ha svolto l'intervista con il sig. X e che, secondo l'avvocato, " *ha condotto l'intervista in modo ostile e contraddittorio, sembrava confuso sui fatti e ignorante su questioni relative all'orientamento sessuale e all'identità di genere, e talvolta impaziente, aggressivo e insensibile con [il sig. X]*". Secondo l'avvocato, l'intervista è stata condotta "al di fuori dei limiti degli standard di professionalità dell'EASO".

4. Poiché il denunciante non ha ricevuto una risposta dall'EASO, si è rivolto al Mediatore europeo.

L'inchiesta

5. Il Mediatore ha avviato un'indagine sulla mancata risposta dell'EASO alla corrispondenza del denunciante. Ha informato l'EASO che, una volta ricevuta la sua risposta, avrebbe esaminato se fosse necessario indagare ulteriormente sull'aspetto sostanziale della denuncia, in merito alla presunta cattiva condotta degli intervistati e degli interpreti inviati dall'EASO.

6. Nel corso dell'indagine, l'EASO ha risposto al denunciante e ha espresso rammarico per il ritardo. Il Mediatore ha successivamente ricevuto le osservazioni del denunciante sulla risposta dell'EASO.

7. Dopo aver esaminato attentamente la risposta dell'EASO e le osservazioni del denunciante, il Mediatore ha deciso di indagare ulteriormente [2] sul merito della denuncia.

8. Ha ricevuto una risposta supplementare dall'EASO e le osservazioni del denunciante al riguardo.

Presunta cattiva condotta nel caso del sig. X



Argomenti presentati al Mediatore

9. L'EASO ha dichiarato di aver esaminato in modo approfondito il caso di X nel contesto di una "relazione di feedback sulla qualità" [3] , che è un documento di valutazione interna. L'EASO ha ritenuto che la relazione di feedback sulla qualità dimostrasse che l'intervistatore perseguiva una linea di interrogazione inadeguata per il caso e mostrava un equivoco della situazione del denunciante. Di conseguenza, l'ufficiale giudiziario " *ha commesso un grave errore di giudizio nel trattare [quella] causa* " e ciò non avrebbe dovuto essere approvato dal suo dirigente. L'EASO ha inoltre riconosciuto l'esistenza di problemi con il lavoro dell'interprete.

10. Tuttavia, l'EASO ha chiarito che il suo ruolo consiste nel fornire sostegno solo alle autorità nazionali e che pertanto non è in grado di influenzare la decisione finale del servizio greco per l'asilo (GAS) sulle domande di asilo. L'EASO ha affermato che il sistema di relazioni di feedback sulla qualità è stato istituito per garantire che l'EASO non superi il suo mandato. Tali relazioni mirano a migliorare la qualità complessiva del lavoro dell'EASO e a non intervenire in singoli casi "aperti". L'EASO ha informato il Mediatore di condividere le sue relazioni di feedback sulla qualità con le autorità greche dall'inizio del 2019.

11. In risposta alla domanda del Mediatore su quale azione possa essere intrapresa in un caso come questo, in cui sono stati individuati gravi errori ma il richiedente asilo è stato espulso a seguito del rigetto della sua domanda, l'EASO ha dichiarato di non avere alcun mandato per chiedere o facilitare il rimpatrio dei richiedenti asilo in tale situazione.

12. Il denunciante ha ritenuto che l'EASO avrebbe dovuto informare in modo proattivo le autorità greche degli errori commessi nel caso del sig. X. Ha affermato che il sig. X era stato espulso nel suo paese d'origine a causa di tali errori e che ora era presunto morto. [4] Inoltre, il denunciante ha sostenuto che la mancata informazione da parte dell'EASO degli errori commessi non può essere giustificata dal fatto che le relazioni di feedback sulla qualità sono destinate solo a miglioramenti futuri. Il denunciante ha affermato che l'EASO dovrebbe informare immediatamente le autorità greche di eventuali gravi errori procedurali o sostanziali individuati. Il semplice fatto che un caso sia "chiuso" dal punto di vista dell'EASO non significa che il caso sia chiuso per il richiedente asilo o le autorità nazionali.

Valutazione del Mediatore

13. Come indicato nella richiesta di risposta del Mediatore nel caso di specie, gli errori individuati dall'EASO potrebbero aver contribuito al fatto che il sig. X è stato espulso. Il Mediatore ha inoltre espresso preoccupazione in tale richiesta per il fatto che l'EASO abbia inviato la sua risposta (ritardata) al denunciante e al Mediatore il giorno stesso in cui il sig. X è stato espulso. Secondo il denunciante, il sig. X è ora temuto morto. Mentre è difficile vedere cosa si potrebbe fare in questa fase per correggere gli errori che sono stati commessi nel suo caso, è della massima importanza determinare quali lezioni potrebbero essere apprese per il futuro.



14. È vero che la responsabilità giuridica ultima per le decisioni sulle singole domande di asilo spetta alle autorità greche. [5] Tuttavia, l'EASO conduce colloqui con i richiedenti asilo e redige i relativi pareri. Sebbene tali pareri non siano vincolanti per le autorità nazionali, possono contribuire a informare la loro decisione finale. In quanto tale, l'EASO dovrebbe assicurarsi che il suo lavoro sia della massima qualità possibile, che vengano individuati gli errori commessi dai suoi esperti e che, nella misura del possibile, siano adottate misure correttive.

15. Il Mediatore apprezza che il sistema di relazioni di feedback sulla qualità sia stato istituito per garantire che l'EASO non superi il suo mandato, migliorare la qualità complessiva del lavoro dell'EASO e non intervenire in singoli casi "aperti". Tuttavia, se attraverso tale sistema viene individuato un grave errore, il Mediatore ritiene che l'EASO dovrebbe fare del suo meglio per porvi rimedio.

16. Il Mediatore riconosce che l'EASO non ha il potere di chiedere alle autorità nazionali di intraprendere azioni specifiche se individua errori gravi dopo aver trasferito loro un fascicolo. Tuttavia, il Mediatore ritiene che l'EASO potrebbe cercare di informare immediatamente e sistematicamente le autorità nazionali quando vengono individuati errori significativi. Le autorità nazionali possono quindi decidere se è necessario adottare misure correttive, in particolare se non è ancora stata presa una decisione definitiva o se il richiedente asilo non è ancora stato espulso.

17. In linea normale, ci si aspetterebbe che tali errori siano identificati dalle autorità nazionali, una volta che abbiano visto la trascrizione del colloquio. [6] Tuttavia, data la gravità della questione e le conseguenze umane degli errori in questo settore, il Mediatore ritiene che sarebbe ragionevole per l'EASO considerare tale misura come un'ulteriore salvaguardia.

18. Il Mediatore ritiene pertanto che l'incapacità dell'EASO di affrontare in modo adeguato e tempestivo i gravi errori commessi nel caso del sig. X costituisca una cattiva amministrazione.

19. L'EASO ha dichiarato di **condividere le sue** relazioni di feedback sulla qualità con il GAS. Il Mediatore accoglie con favore questo passo e incoraggia l'EASO a condividere le relazioni in modo tempestivo in modo che, se necessario, le autorità nazionali possano adottare misure correttive. Tuttavia, poiché le relazioni di feedback sulla qualità sono rese anonime, la loro condivisione con le autorità nazionali è potenzialmente insufficiente. Se una relazione di feedback sulla qualità rivela che si è verificato un errore grave durante un colloquio, l'EASO dovrebbe valutare la possibilità di informare le autorità nazionali non solo dell'errore, ma anche dell'identità del richiedente asilo interessato.

20. Dal momento che, purtroppo, la cattiva amministrazione individuata dal Mediatore nel caso del sig. X non può essere sanata in questa fase, il Mediatore non formulerà una raccomandazione, ma presenterà una proposta corrispondente di miglioramento di seguito.

Presunta cattiva condotta durante le interviste



Argomenti presentati al Mediatore

21. L'EASO ha delineato le misure adottate per prevenire, ridurre e rispondere agli errori commessi durante i colloqui. Nel contempo, l'EASO ha ribadito di avere un ruolo di sostegno, dal momento che le decisioni definitive su tutte le domande sono adottate dalle autorità nazionali.

22. L'EASO ha sostenuto che le critiche del denunciante al comportamento di diversi intervistatori e interpreti dell'EASO tra il 2016 e il 2018 sono state *"in isolamento, indipendentemente dal contesto completo del colloquio o del caso"* [8] e non rivelano un problema sistemico. Il denunciante non aveva indicato se o in che misura le questioni evidenziate portassero a una decisione errata da parte del GAS. In ogni caso, durante la fase di ricorso, tutti i richiedenti possono sollevare eventuali problemi incontrati durante il colloquio, che ritengono abbiano avuto un impatto negativo sulla loro domanda.

23. Per quanto riguarda la supervisione degli interpreti, l'EASO ha chiarito che i funzionari del caso hanno il comando del colloquio. Hanno il potere di impartire istruzioni dirette agli interpreti durante il processo. In caso di difficoltà persistenti, il funzionario incaricato del caso può chiedere assistenza ai loro dirigenti. [9] Se dalla trascrizione del colloquio risulta che il funzionario incaricato del caso non ha adottato le misure necessarie per ovviare alle carenze dell'interprete, ciò è incluso nella relazione di feedback sulla qualità.

24. L'EASO ha osservato che vi sono proposte per istituire un meccanismo di denuncia nel progetto di regolamento che istituisce un'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), che è ancora in corso di elaborazione legislativa. In tale contesto, l'EASO sta attualmente discutendo su come istituire un meccanismo di reclamo per coprire le sue attività. Nel frattempo, le denunce ricevute attraverso diversi canali continuano ad essere registrate e trattate di conseguenza.

25. Il denunciante ha espresso preoccupazione per il fatto che, nonostante le misure adottate dall'EASO, persistono violazioni dei diritti fondamentali e le persone responsabili non sono ritenute responsabili.

26. Il denunciante ha inoltre espresso preoccupazione per il modo in cui l'EASO supervisiona gli interpreti. Essa ha affermato che, in base alla sua esperienza, non ha luogo alcun controllo nella pratica e che spesso sono gli interpreti a fornire consigli o orientamenti ai funzionari del caso. Inoltre, il denunciante ha sostenuto che è difficile, se non impossibile, per il funzionario incaricato del caso garantire che l'interprete aderisca alle norme di condotta previste se l'interprete parla in una lingua che il funzionario incaricato del caso non comprende.

27. Inoltre, il denunciante ha ritenuto che l'EASO non avesse fornito informazioni specifiche sul futuro meccanismo di reclamo. In particolare, ha affermato che l'EASO non ha menzionato quando e come tale meccanismo di denuncia sarebbe stato messo a disposizione del pubblico,



né ha indicato in che modo attualmente registra e risponde ai reclami.

Valutazione del Mediatore

28. Questa è la seconda denuncia che il Mediatore ha ricevuto in merito a carenze nella condotta di esperti che svolgono o facilitano colloqui con i richiedenti asilo e che sono inviati dall'EASO in Grecia. Nella sua decisione relativa al caso 735/2017/MDC, la Mediatrice ha sottolineato che eventuali carenze nel processo di colloquio (e nelle decisioni del GAS) sono affrontate meglio nel corso di ricorsi individuali, piuttosto che nel contesto di un'indagine del Mediatore [11].

29. Ciò che un'indagine del Mediatore in questo settore può aiutare a individuare i punti in cui è possibile apportare miglioramenti sistemici. A tal fine, la Mediatrice accoglie con favore l'iniziativa dell'EASO di istituire un meccanismo di denuncia e incoraggia l'EASO a trattare questo aspetto come una priorità. Darà un suggerimento per un miglioramento in tal senso, invitando un feedback entro tre mesi. Nella sua risposta al suggerimento, il Mediatore si aspetta che l'EASO affronti le preoccupazioni del denunciante di cui al paragrafo 27.

30. Il Mediatore osserva che, affinché questo futuro meccanismo di denuncia sia efficace, l'EASO dovrebbe, in linea con la sua prima proposta, cercare sistematicamente e immediatamente di informare le autorità nazionali di eventuali errori significativi individuati a seguito di una denuncia. Inoltre, dalla sua precedente indagine [12] la Mediatrice comprende che l'EASO non dispone di trascrizioni di colloqui o di altri documenti correlati in quanto tutti i fascicoli dei colloqui di ammissibilità sono restituiti alle autorità nazionali. Sarà quindi importante, in tale contesto, riflettere su come il meccanismo di reclamo possa condurre un riesame adeguato.

31. Infine, il Mediatore prende atto delle preoccupazioni del denunciante per quanto riguarda il lavoro e la supervisione degli interpreti. Presenterà pertanto un terzo suggerimento all'EASO in materia.

Conclusione

Sulla base dell'indagine, il Mediatore archivia il caso con la seguente conclusione:

L'incapacità dell'EASO di affrontare in modo adeguato e tempestivo i gravi errori commessi nel caso del sig. X costituiva una cattiva amministrazione.

Il denunciante e l'EASO saranno informati di tale decisione.

Suggerimenti per il miglioramento



Se l'EASO scopre [13] che si sono verificati errori significativi nella fase del colloquio, dovrebbe cercare di informare immediatamente e sistematicamente le autorità nazionali.

L'EASO dovrebbe dare seguito al suo impegno a istituire un meccanismo di reclamo e farlo in via prioritaria.

L'EASO dovrebbe spiegare in che modo supera le sfide individuate in questo caso in relazione al lavoro e alla supervisione degli interpreti.

Emily O'Reilly

Mediatore europeo

Strasburgo, 30/09/2019

[1] Il sig. X ha chiesto asilo in Grecia a causa del timore di persecuzioni basate sull'orientamento sessuale in Algeria, il suo paese d'origine.

[2] Le domande che il Mediatore ha posto all'EASO nella sua ulteriore lettera d'indagine possono essere consultate al seguente indirizzo:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/115125> [Link]

[3] Ogni mese, l'EASO effettua " *revisioni dettagliate di un lotto di 10 casi anonimizzati* ". Almeno due membri del dipartimento competente esaminano e discutono ogni caso. L'EASO ha dichiarato che questo controllo di qualità *ex post* ha luogo dopo che il parere è stato condiviso con il servizio greco per l'asilo. Le relazioni di feedback sulla qualità sono indirizzate a tutti i funzionari del caso. Essi contengono esempi concreti di errori e aspetti lodevoli delle interviste e delle opinioni. La relazione di feedback sulla qualità in questione è stata pubblicata il 27 marzo 2018.

[4] Il denunciante ha informato il Mediatore che la domanda di asilo del sig. X è stata respinta ed è stato espulso. Poi è scomparso.

[5] Cfr. la decisione del Mediatore europeo nel caso 735/2017/MDC, paragrafo 46.

[6] Come indicato nella summenzionata decisione del Mediatore, le autorità greche possono, dopo aver visto una trascrizione del colloquio, determinare se vi siano carenze che richiedono la ripetizione del colloquio; oppure è loro aperto a non essere d'accordo con il parere dell'esperto dell'EASO. Inoltre, ai sensi del diritto greco, la ricorrente può impugnare la decisione del GAS dinanzi alle competenti commissioni di ricorso.



[7] L'EASO ha elencato una serie di misure che stava adottando o prevedeva di adottare per migliorare ulteriormente la qualità delle procedure d'esame.

[8] A titolo di esempio, l'EASO ha fatto riferimento alle questioni sollevate dal denunciante in merito al rifiuto di concedere interruzioni in determinati punti in determinati colloqui. Essa ha sostenuto che, senza l'intero contesto dei colloqui (durata, eventuali interruzioni precedenti, richieste precedenti), non si poteva stabilire se il rifiuto di accettare la richiesta di interruzione fosse problematico.

[9] Il capogruppo e il coordinatore dell'EASO, che sovrintende alle prestazioni degli interpreti.

[10] Il Parlamento europeo ha proposto di includere nel progetto di regolamento una disposizione che obbliga l'agenzia a istituire un meccanismo di denuncia per monitorare e garantire il rispetto dei diritti fondamentali in tutte le sue attività.

[11] Cfr. la decisione del Mediatore europeo nel caso 735/2017/MDC, paragrafo 46.

[12] Cfr. la decisione del Mediatore europeo nel caso 735/2017/MDC, paragrafo 38.

[13] Possono essere rilevati errori significativi attraverso una serie di mezzi, ad esempio attraverso relazioni di feedback sulla qualità, la "metodologia di garanzia della qualità" dell'EASO e anche il suo futuro meccanismo di reclamo.