



# MANUALE RFL

Linee guida e procedure del  
servizio Restoring Family Links





CONVENZIONE DI GINEVRA 22 AGOSTO 1954



Alhade  
fante



Jeep

## PROPOSTA DI PREFAZIONE

---

La grande visione rivoluzionaria di Henry Dunant conteneva in nuce l'idea del Restoring Family Links. Fu proprio lui – si legge nel manoscritto *Un souvenir de Solferino* – a recarsi a Lione, in rue d'Alger 3 per recapitare ai parenti del giovane caporale Mazuet notizie del loro unico figlio di appena vent'anni che non era sopravvissuto alla guerra ed era stato dichiarato disperso. *“Ah, signore, se poteste scrivere a mio padre raccomandandogli di consolare mia madre!”*, fu la struggente richiesta del giovane morente. Quella precisa richiesta e quel gesto da parte di Dunant segnano l'inizio di un'azione umanitaria – intrapresa inizialmente dal Comitato Internazionale di Croce Rossa e sviluppata da tutte le Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa – volta ad alleviare le atroci sofferenze di chi, avendo perso i contatti con i propri affetti, è ignaro della loro sorte e vive in un limbo di incertezza, attesa e dolore.

Quell'intuizione è oggi un imperativo per i volontari e le volontarie della Croce Rossa Italiana impegnati quotidianamente ad assistere persone in condizione di estrema vulnerabilità proprio perché prive di notizie dei propri cari di cui hanno perso le tracce a causa di conflitti, disastri, migrazioni. Sempre più persone migrano per scelta o perché costrette, e sempre più persone affrontano viaggi tremendi durante i quali subiscono separazioni familiari o perdono la vita in circostanze traumatiche. A fronte di sfide sempre più complesse, quello spirito che animava Henry Dunant ci spinge ad adattare i servizi che offriamo, adeguandoli ai bisogni delle persone. Proteggere e assistere i più vulnerabili significa oggi dialogare con le comunità in un'ottica di rete, attivare prontamente la ricerca dei dispersi in situazioni di emergenza, proteggere i dati delle famiglie che assistiamo, coinvolgere maggiormente le famiglie nella ricerca dei loro affetti con attenzione specifica alle vulnerabilità delle persone migranti, rafforzare la nostra rete di Restoring Family Links, dandole visibilità anche attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici, avanzati ed innovativi.

In linea con la nuova strategia RFL 2025 che, come Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa stiamo delineando, cogliamo l'esigenza oltre che la necessità di tracciare linee guida e procedure univoche che formino l'identità del servizio Restoring Family Links in Italia. I volontari e le volontarie che con competenza e dedizione assistono le famiglie alla disperata ricerca dei loro cari contribuiscono ogni giorno al rafforzamento della rete RFL e alla definizione dei servizi che Croce Rossa Italiana offre alla popolazione. Il Manuale RFL raccoglie tali contributi e intende supportare il loro operato fornendo indicazioni e strumenti volti a svolgere il servizio Restoring Family Links in maniera adeguata e calibrata alle continue sfide, ai bisogni e alle innumerevoli vulnerabilità di famiglie che vivono nella speranza di ricevere notizie dei loro cari, riabbracciare i propri affetti, restituire un nome al corpo senza vita della persona amata.

Avv. Francesco Rocca



## INDICE

<b>PROPOSTA DI PREFAZIONE</b> .....	3
<b>ABBREVIAZIONI</b> .....	7
<b>INTRODUZIONE</b> .....	8
<b>1. PANORAMICA DEL SERVIZIO DI RESTORING FAMILY LINKS</b> .....	11
1.1. La rete RFL .....	11
1.2. Attività RFL in Italia .....	12
<b>2. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> .....	14
2.1. Ufficio Nazionale Ricerche, RFL e Protezione .....	14
2.2. Ufficio Regionale Ricerche, RFL e Protezione .....	14
2.3. Ufficio Locale Ricerche, RFL e Protezione .....	15
2.4. L'Operatore Restoring Family Links (RFL) .....	16
2.5. Formazione RFL .....	17
<b>3. ORGANIZZAZIONE DI UN UFFICIO RFL</b> .....	20
3.1. Caratteristiche di un ufficio .....	20
3.2. Modulistica .....	20
3.3. Fascicolo personale .....	21
3.4. Trasmissione del caso e linea di comunicazione .....	21
3.5. Gestione dell'ufficio .....	22
3.6. Trattamento dati .....	23
3.6.1. Codice di Condotta RFL sulla Protezione dei Dati .....	23
3.6.2. Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE RGPD 679/2016) .....	25
3.6.3. Modulistica di riferimento .....	25
3.6.4. Precauzioni in tema di trasferimento dati .....	26
<b>4. ISTRUZIONI OPERATIVE</b> .....	29
4.1. Attività agli sbarchi .....	29
4.1.1. Informativa .....	29
4.1.1.1. Informativa ai migranti .....	29
4.1.1.2. Informativa ad interlocutori SAR nel Mediterraneo .....	31
4.1.1.3. Informativa alle autorità .....	31
4.1.2. Warning .....	33
4.1.3. Safe and Well (ex Salamat) .....	34
4.1.3.1. Criteri di accettazione .....	35
4.1.3.2. Trattamento .....	35
4.1.3.3. Chiusura .....	35
4.1.4. Account of Death/Burial per vittime e loro famiglie .....	37

4.1.4.1. Informazioni relative al decesso raccolte da familiari o conoscenti.....	37
4.1.4.2. Informazioni relative al decesso raccolte da testimoni .....	38
4.1.4.3. Informazioni relative al decesso raccolte da altri attori umanitari.....	38
4.1.4.4. Informazioni relative al decesso raccolte da autorità.....	39
4.1.4.5. Trattamento delle informazioni raccolte inerenti il decesso.....	39
4.2. Attività nelle zone urbane e di transito.....	40
4.2.1. Coordinamento con altri attori: outreach e networking .....	40
4.2.2. Attività nei centri di accoglienza C.R.I. e presso i Safe Point.....	41
4.2.3. Servizi per la comunicazione .....	42
4.3. Tracing Request (TC o TR).....	44
4.3.1. Criteri di accettazione.....	44
4.3.2. Trattamento.....	45
4.3.3. Chiusura .....	49
4.3.4. Ricerca di persona dispersa o presunta deceduta (TC-Missing) .....	49
4.4. Messaggio Croce Rossa (RCM o MCR).....	52
4.4.1. Criteri di accettazione.....	52
4.4.2. Trattamento .....	53
4.4.3. Chiusura .....	54
4.5. Trace the Face .....	56
4.5.1. Criteri di accettazione.....	56
4.5.2. Trattamento .....	56
4.5.3. Chiusura .....	57
4.6. La ricerca sul territorio nazionale.....	57
4.6.1. Ultimo indirizzo in Italia conosciuto.....	57
4.6.2. Regione o nome del centro di accoglienza conosciuto .....	58
4.6.3. Assenza di indicazioni di ricerca precise .....	58
4.6.4. Ricerca a buon fine .....	58
4.7. Riunificazione familiare .....	60
4.7.1. Riunificazione familiare ai sensi del Regolamento Dublino.....	60
4.7.2. Procedura Dublino in caso di minore straniero non accompagnato.....	61
4.7.3. Supporto alla riunificazione familiare nell'ambito della Procedura Dublino.....	62
4.7.4. Riunificazione familiare da paese di origine o da paese terzo verso l'Italia .....	65
4.8. Trasmissione di documenti .....	66
4.8.1. Criteri di accettazione.....	66
4.8.2. Trattamento.....	67

4.9. Casi guerre mondiali (WW).....	67
4.9.1. Criteri di accettazione.....	67
4.9.2. Trattamento.....	68
4.9.3. Chiusura.....	69
4.10. Il Documento di Viaggio del CICR.....	71
4.10.1. Criteri di accettazione.....	72
4.10.2. Trattamento.....	72
<b>5. RFL IN EMERGENZA.....</b>	<b>74</b>
5.1. Il contesto di emergenza.....	74
5.2. Livelli territoriali dell'emergenza.....	74
5.3. Valutazione dei bisogni.....	76
5.4. Attivare una risposta RFL in emergenza.....	77
5.4.1. Prospetto situazioni emergenziali e possibili risposte RFL.....	79
5.4.2. La raccolta di richieste di rintraccio in emergenza.....	80
5.4.3. Chiusura di una risposta RFL in Emergenza.....	80
<b>MODULISTICA.....</b>	<b>83</b>
<b>ALLEGATI.....</b>	<b>83</b>
<b>PANORAMICA DELLA MODULISTICA.....</b>	<b>113</b>

## ABBREVIAZIONI

---

AM	Ante Mortem
AMD	Ante Mortem Data
AoD	Attestation of Detention
AP	Accompanying Person
CICR	Comitato Internazionale di Croce Rossa
C.R.I.	Croce Rossa Italiana
DB	Data Base
ENQ	Enquirer
FICR	Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa
FLN	Family Links Network
FR	Family Reunification
HQ	Headquarter
MPF	Missing Person Form
MCR	Messaggio Croce Rossa
MSNA	Minore Straniero Non Accompagnato
NS	Società Nazionale
PM	Post Mortem
RC/RC	Red Cross/Red Crescent
RCM	Red Cross Message
RFL	Restoring Family Links
SP	Sought Person
SFE	Secure File Exchange
TC	Tracing Case
TR	Tracing Request
TTF	Trace the Face
TTFBO	Trace the Face Back Office
UE	Unione Europea
WW	World War

## INTRODUZIONE

---

*La famiglia è il nucleo naturale e fondamentale della società e ha diritto ad essere protetta dalla società e dallo Stato.*

Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (Art. 16, co.3)

Il rispetto per la dignità è un concetto imprescindibile dal rispetto per l'unità familiare. Il benessere di una persona, infatti, dipende in larga misura dalla vicinanza ai propri cari o, perlomeno, dalla possibilità di mantenere regolari contatti con i membri della propria famiglia.

In contesti critici – siano essi dovuti ad un naufragio, ad un disastro naturale, ad una situazione di conflitto o, più in generale, ad una situazione di violenza – i membri della famiglia possono separarsi e perdere il contatto. In tali contesti, la persona che è alla ricerca del familiare da cui si è involontariamente separato vive una condizione di incertezza rispetto al coinvolgimento del proprio caro nell'evento critico, rimanendo in una condizione emotiva di ambiguità che oscilla tra disperazione e speranza.

Ogni anno, migliaia di persone vengono separate a causa di conflitti, disastri o durante la migrazione. I familiari soffrono terribilmente per la perdita del contatto con i propri cari e per la circostanza di non sapere dove si trovino e se stanno bene. Il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, nel rispetto del mandato umanitario volto ad alleviare la sofferenza umana, proteggere la vita e la salute delle persone, assicurare il rispetto dell'essere umano, si attiva mobilitando le sue risorse quando un familiare viene separato dai propri cari e rimane privo di loro notizie.

Restoring Family Links (RFL) è il nome generico dato ad una serie di attività del Movimento che hanno il fine di evitare la separazione delle famiglie e la scomparsa dei membri di una stessa famiglia, ristabilire e mantenere i contatti familiari, supportare la riunificazione dei membri di una stessa famiglia, gettare luce sulla sorte dei dispersi. Il servizio include il supporto alle famiglie delle vittime e azioni volte a facilitare le procedure di identificazione delle salme. Esso è spesso associato ad attività di supporto psicosociale.

Le diverse componenti del Movimento sono da sempre impegnate in attività RFL. Nell'agosto 2007, l'Agenzia Centrale delle Ricerche del CICR ha elaborato la strategia RFL 2008 – 2018, in consultazione con le Società Nazionali e la Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Tale strategia risponde ai bisogni delle famiglie separate a causa dei flussi migratori, la cui separazione avviene nei paesi di origine, transito e destinazione dei migranti.

A questo proposito si richiama la definizione di migrante adottata dalla Federazione Internazionale, intenzionalmente ampia e intesa ad includere tutte le persone possibilmente bisognose di assistenza. I migranti sono definiti dalla Federazione *persone che lasciano o fuggono dalla loro residenza abituale per recarsi in nuovi luoghi, solitamente all'estero, alla ricerca di nuove opportunità o di prospettive di maggiore sicurezza o di una vita migliore. La migrazione può essere volontaria o involontaria, ma è più spesso una combinazione di scelte e costrizioni. La definizione include, anche ma non solo, migranti per ragioni economiche, apolidi e migranti considerati irregolari dall'autorità pubblica, richiedenti asilo e rifugiati.*

Il Movimento considera il migrante soggetto in condizione di particolare vulnerabilità e si è impegnato, attraverso varie risoluzioni, ad alleviare le sofferenze del migrante che possono anche derivare da bisogni RFL. La vulnerabilità del migrante, infatti, non deriva dal suo status (beneficiario o meno di



protezione), quanto dai potenziali bisogni della persona. A questo proposito, la Piattaforma per la Cooperazione Europea della Croce Rossa su Rifugiati, Richiedenti Asilo e Migranti (PERCO) di cui la Croce Rossa Italiana è parte dal 1999, sottolinea il supporto alla riunificazione familiare quale azione volta a favorire il processo di integrazione e l'inserimento delle persone nei paesi ospitanti.

La riunificazione familiare, insieme al ristabilimento e al mantenimento dei contatti, è parte dei servizi offerti dal Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa alle persone che sono alla disperata ricerca dei loro cari. In accordo con la visione del Movimento ed in linea con strumenti e metodologie della rete RFL internazionale, Croce Rossa Italiana offre il servizio di *Restoring Family Links* su tutto il territorio nazionale. Tale servizio è strutturato su diversi livelli ed opera grazie ad una rete attiva di operatori RFL. Il presente manuale, frutto dell'esperienza, dell'impegno costante e della collaborazione di tutta la rete RFL in Italia (prestatasi come autrice e beneficiaria del manuale stesso), oltre che del contributo interno ed esterno al Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, mira ad offrire una panoramica esaustiva dei servizi RFL in Italia, descrivendo nel dettaglio le procedure per il trattamento dei casi e fornendo linee guida per lo svolgimento delle molteplici attività offerte dalla Croce Rossa Italiana.

Attraverso un "percorso" in cinque capitoli, verrà illustrato il funzionamento della rete RFL internazionale e nazionale, con particolare riguardo a ruolo e responsabilità degli uffici RFL ad ogni livello. Il corposo capitolo "istruzioni operative" si sofferma dettagliatamente sulle tipologie di servizio offerto dalla Croce Rossa Italiana. Per ogni tipologia di servizio, infatti, si prevedono specifici criteri di accettazione, trattamento e chiusura del caso che necessitano di essere dettagliatamente esplorati al fine di offrire un quadro esaustivo delle circostanze in cui operare, precauzioni da adottare, risposte da offrire. Nelle diverse sezioni l'attenzione del lettore è richiamata da riquadri tematici che offrono, sulla base dell'argomento trattato, approfondimenti, raccomandazioni e buone prassi.



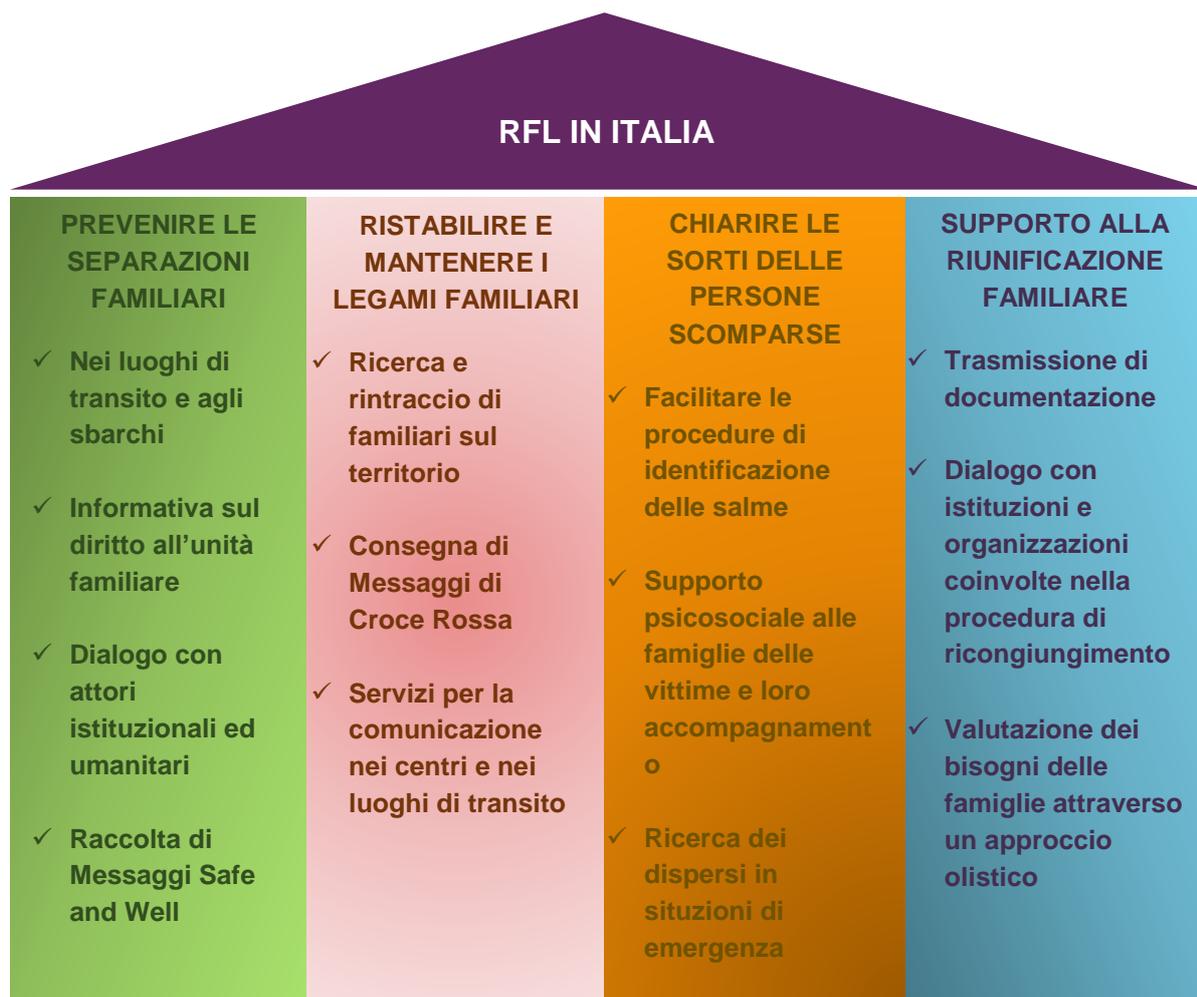
## 1. PANORAMICA DEL SERVIZIO DI RESTORING FAMILY LINKS

### 1.1. La rete RFL

Il *network* internazionale *Family Links* (*Family Links Network* – FLN) è la rete internazionale del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa coordinato dall’Agenzia Centrale delle Ricerche del Comitato Internazionale della Croce Rossa (CICR) di Ginevra. Questa rete è costituita dalle Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (SN) e dalle delegazioni del CICR presenti nei diversi Paesi che, in caso di necessità, offrono loro supporto. Società Nazionali e CICR operano insieme in tutto il mondo al fine di rintracciare e ristabilire i contatti tra familiari separati contro la loro volontà. Il mandato umanitario include la ricerca di membri della famiglia, il ristabilimento ed il mantenimento dei loro legami, la riunificazione familiare e l’impegno a chiarire le sorti dei familiari dispersi.

Avvalendosi del sostegno del FLN, la Croce Rossa Italiana (C.R.I.) assiste le persone che perdono il contatto con i propri familiari a causa di conflitti, violenze, calamità, migrazioni e, più in generale, in situazioni che richiedono un intervento umanitario. Per svolgere al meglio il proprio mandato, la C.R.I. si avvale di una sua rete RFL estesa su tutto il territorio nazionale. La rete RFL in Italia opera per prevenire le separazioni, ristabilire e mantenere i legami familiari, chiarire le sorti delle persone scomparse, supportare la riunificazione familiare.

Di seguito, la rappresentazione dei servizi offerti dalla C.R.I. nell’ambito del Restoring Family Links.



La rete nazionale della C.R.I. si compone di un Ufficio RFL Nazionale, di Uffici RFL Regionali e di Uffici RFL Locali. Essi presentano le seguenti caratteristiche:

- L'Ufficio Nazionale Ricerche, RFL e Protezione (Ufficio RFL Nazionale) ha sede a Roma. Afferisce all'Area Migrazioni, in capo al Segretariato Generale del Comitato Nazionale ed opera in sinergia con professionalità ed ambiti di intervento ivi presenti. Lo staff RFL è composto da personale dipendente che opera a diversi livelli sul territorio nazionale: un Coordinatore RFL Nazionale, un *Database Administrator* e *Caseworker RFL* con mansioni che variano in base alla tipologia di intervento richiesto, dislocati sia su Roma che in località sensibili al tema RFL;
- L'Ufficio Regionale Ricerche, RFL e Protezione (Ufficio RFL Regionale) ha sede presso gli spazi del Comitato C.R.I. Regionale. La gestione dell'Ufficio è demandata al Referente RFL Regionale nominato dal Presidente C.R.I. Regionale. Il Referente può essere coadiuvato da un Vice, anch'esso nominato dal Presidente C.R.I. Regionale. Quest'ultimo procede alla/e nomina/e sulla base di una valutazione che tiene conto della motivazione, della capacità a ricoprire il ruolo e della disponibilità di tempo da parte del socio volontario C.R.I. La (loro) nomina avviene attraverso atto formale, trasmesso all'indirizzo di posta elettronica ufficiale dell'Ufficio RFL Nazionale ([tracing@cri.it](mailto:tracing@cri.it));
- L'Ufficio Locale Ricerche, RFL e Protezione (Ufficio RFL Locale) ha sede presso gli spazi del Comitato C.R.I. territoriale ed è guidato da un Referente RFL Locale, nominato dal Presidente di Comitato. Il Referente può essere coadiuvato da un Vice, anch'esso nominato dal Presidente di Comitato. Quest'ultimo procede alla/e nomina/e sulla base di una valutazione che tiene conto della motivazione, delle capacità a ricoprire il ruolo e della disponibilità di tempo da parte del socio volontario C.R.I. La (loro) nomina avviene attraverso atto formale, trasmesso all'Ufficio RFL Regionale tramite posta elettronica. Quest'ultimo notifica all'Ufficio RFL Nazionale la/e nomina/e e l'apertura di un nuovo Ufficio RFL Locale.

## 1.2. Attività RFL in Italia

Le attività RFL della Croce Rossa Italiana sono di seguito elencate:

- Ristabilire i contatti familiari attraverso attività di ricerca, telefonate, Messaggi di Croce Rossa e Messaggi Safe and Well;
- Mantenere i contatti familiari attraverso telefonate e Messaggi di Croce Rossa;
- Prevenire le separazioni agli sbarchi e nei luoghi di transito attraverso l'informativa ai beneficiari, il dialogo con le autorità, la raccolta di segnalazioni di separazione familiare;
- Chiarire le sorti delle persone disperse, incluse le attività volte a facilitare l'identificazione delle salme;
- Supportare i familiari che desiderano ricongiungersi attraverso l'informativa ai beneficiari ed il dialogo con le autorità competenti;
- Trasmissione di documenti ed attestati;
- Ricerca di familiari dispersi nel contesto delle guerre mondiali.



## 2. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

---

### 2.1. Ufficio Nazionale Ricerche, RFL e Protezione

L'Ufficio Nazionale Ricerche, RFL e Protezione (Ufficio RFL Nazionale) è l'ufficio di riferimento per tutte le attività di *Restoring Family Links* sul territorio italiano. Il ruolo e le responsabilità principali dell'Ufficio RFL Nazionale sono di seguito elencati:

- Mantiene i contatti con il CICR;
- Mantiene i contatti con le Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- Mantiene i contatti con gli Uffici RFL Regionali;
- Trasmette e/o riceve i casi RFL che interessano il territorio italiano tramite utilizzo di indirizzo mail dedicato [tracing@cri.it](mailto:tracing@cri.it);
- Registra i casi RFL tramite l'utilizzo dell'applicazione adottata dal Movimento;
- Mantiene e preserva l'archivio cartaceo ed elettronico dedicato;
- Inoltra e riceve comunicazioni ufficiali tramite posta elettronica certificata ([tracing@cert.cri.it](mailto:tracing@cert.cri.it));
- Aggiorna la rete RFL nazionale in merito a strumenti del Servizio RFL ed iniziative del Movimento;
- Elabora, stampa e distribuisce materiale informativo inerente il servizio. Supervisiona e valida eventuale materiale informativo elaborato dalla rete locale;
- Coordina e supporta le attività RFL intraprese a livello nazionale;
- Stabilisce e mantiene rapporti di scambio con ONG, associazioni, comunità di migranti, enti pubblici e privati rilevanti per il servizio a livello nazionale;
- Promuove la comunicazione in ambito RFL, di concerto con l'Area Comunicazione;
- Ha competenza in materia di formazione RFL. Autorizza l'erogazione di corsi presso sedi ritenute idonee allo scopo, secondo un piano formativo annuale all'uopo predisposto, di concerto con gli uffici Regionali e Territoriali ed i Comitati di riferimento, come specificato dal *Regolamento Corsi di Formazione Attività rivolte a persone migranti* approvato con delibera n. 120 del 19 ottobre 2018 del Consiglio Direttivo Nazionale;
- Redige e aggiorna l'Albo Nazionale C.R.I. Operatori Restoring Family Links (RFL) come specificato dal *Regolamento Corsi di Formazione Attività rivolte a persone migranti* approvato con delibera n. 120 del 19 ottobre 2018 del Consiglio Direttivo Nazionale;
- Mantiene regolari contatti con i referenti RFL regionali e loro Vice, supportando le attività che l'Ufficio RFL Regionale intende implementare. A tal fine, vengono utilizzati i seguenti strumenti: *Mailing list* composta da indirizzi di posta elettronica C.R.I. degli Uffici RFL Regionali e cartella condivisa informatizzata dedicata "*Rete RFL Nazionale*".

### 2.2. Ufficio Regionale Ricerche, RFL e Protezione

L'Ufficio Regionale Ricerche, RFL e Protezione (Ufficio RFL Regionale) viene istituito contestualmente alla nomina del Referente RFL Regionale da parte del Presidente C.R.I. Regionale. Il Referente può essere coadiuvato da un Vice Referente RFL, anch'esso nominato dal Presidente C.R.I. Regionale. Le due figure nominate hanno la responsabilità del coordinamento e del supporto alle attività RFL implementate sull'intero territorio regionale. Il Referente RFL Regionale ed il Vice possono svolgere attività RFL nelle località ove la rete RFL non è ancora costituita, secondo le modalità concordate sul Territorio.

L'Ufficio RFL Regionale, per sua stessa natura, non necessita obbligatoriamente di locali fisici dedicati. Tuttavia, qualora venga raccolta documentazione cartacea inerente il servizio, deve prevedersi un luogo dedicato e atto a garantire la protezione dei dati. Il ruolo e le responsabilità principali dell'Ufficio RFL Regionale sono di seguito elencati:

- Mantiene i contatti con l'Ufficio RFL Nazionale;
- Mantiene i contatti con gli Uffici RFL Regionali;
- Mantiene i contatti con gli uffici RFL locali;
- Trasmette agli Uffici RFL Locali gli aggiornamenti ricevuti dall'ufficio RFL Nazionale in merito a strumenti del Servizio RFL ed iniziative del Movimento;
- Riceve e trasmette casi RFL, tramite utilizzo di indirizzo di posta elettronica C.R.I. dedicato;
- Distribuisce il materiale informativo agli uffici RFL locali;
- Coordina le attività RFL intraprese a livello regionale, incluse quelle in emergenza;
- Mantiene e preserva l'archivio elettronico e/o cartaceo dedicato;
- Stabilisce e mantiene rapporti con ONG, associazioni, gruppi, comunità di migranti, enti pubblici e privati, rilevanti per il servizio RFL a livello regionale, previo accordo con il Presidente Regionale C.R.I. o suo Delegato;
- Coadiuvava l'Ufficio RFL Nazionale nell'aggiornamento dell'Albo Nazionale C.R.I. Operatori Restoring Family Links (RFL);
- Mantiene regolari contatti con i referenti RFL locali e loro Vice, supportando le attività che gli stessi intendono implementare;
- Organizza periodicamente incontri con la rete RFL locale;
- Trasmette con cadenza regolare all'Ufficio RFL Nazionale il report delle attività RFL svolte sul territorio regionale (**vedi ALLEGATO 1: Report RFL Trimestrale**);
- Notifica all'Ufficio RFL Nazionale l'apertura di un Ufficio RFL Locale e la nomina di Referente RFL Locale e suo Vice;
- Si attiene alle istruzioni operative fornite dall'Ufficio RFL Nazionale e ne verifica la corretta applicazione sul territorio di competenza.

### 2.3. Ufficio Locale Ricerche, RFL e Protezione

L'Ufficio Locale Ricerche, RFL e Protezione (Ufficio RFL Locale) viene istituito sulla base di una valutazione che tiene conto dell'esistenza di bisogni RFL sul territorio, dell'interesse e della disponibilità di operatori RFL a svolgere regolarmente il servizio. I cinque elementi imprescindibili per l'apertura di un ufficio RFL locale sono:

- Almeno 3 operatori RFL;
- Un mobile dotato di serratura e chiave;
- Un computer con password di accesso;
- Uno spazio atto a garantire la privacy del richiedente in fase di colloquio;
- Apertura di una casella di posta elettronica dedicata al servizio RFL con dominio della C.R.I.

L'apertura di un Ufficio RFL Locale richiede l'esistenza di uno spazio fisico dedicato (anche non esclusivamente) alle attività, eventualmente aperto al pubblico ad orari stabiliti. È auspicabile che gli spazi adibiti consentano un'adeguata gestione dei casi, garantendo la privacy dei beneficiari.

L'Ufficio RFL Locale viene istituito contestualmente alla nomina del Referente da parte del Presidente di Comitato C.R.I. territoriale. Il Referente può essere coadiuvato da un Vice, anch'esso nominato dal Presidente di Comitato. Le due figure mantengono regolari rapporti con l'Ufficio RFL Regionale ed hanno la responsabilità di coordinare le attività RFL a livello locale. Il ruolo e le responsabilità principali dell'Ufficio RFL locale sono di seguito elencati:

- Mantiene regolari contatti con l'Ufficio RFL Regionale;
- Assicura la trasmissione agli operatori RFL degli aggiornamenti ricevuti dall'Ufficio RFL Regionale in merito a strumenti del Servizio RFL ed iniziative del Movimento;

- Mantiene i contatti con gli uffici RFL locali della propria Regione, informando l'Ufficio Regionale;
- Coordina le attività RFL intraprese a livello locale;
- Apre, aggiorna, archivia i fascicoli dei casi in trattazione, assicurando la trascrizione dei codici assegnati;
- Custodisce il fascicolo dei casi in luoghi adeguati a garantirne privacy e sicurezza, trasmettendone copia digitale all'Ufficio RFL Regionale;
- Stabilisce e mantiene rapporti con ONG, associazioni, gruppi, comunità di migranti, enti pubblici e privati, rilevanti per il servizio RFL a livello territoriale previo accordo con il Presidente di Comitato C.R.I. o suo Delegato;
- Notifica all'Ufficio RFL Regionale l'apertura del proprio Ufficio e la nomina di Referente e Vice;
- Si attiene alle istruzioni operative fornite dall'Ufficio RFL Regionale e verifica la corretta attuazione delle stesse da parte degli operatori RFL afferenti l'Ufficio.

#### 2.4. L'Operatore Restoring Family Links (RFL)

L'Operatore Restoring Family Links (*RFL*) è il socio volontario o dipendente C.R.I. che svolge il servizio di *Restoring Family Links* offerto dalla C.R.I. operando secondo quanto contenuto nel presente manuale.

L'operatore è sempre associato ad un ufficio RFL e preparato a svolgere ricerche sul territorio, interagire con i beneficiari per la raccolta delle loro richieste, effettuare attività di outreach, networking ed informativa sul servizio RFL del Movimento. L'operatore deve aver concluso e superato il corso di formazione RFL secondo quanto previsto dal Regolamento *Corsi di formazione per attività rivolte a persone migranti* approvato con delibera n. 120 del 19 ottobre 2018 del Consiglio Direttivo Nazionale. Di seguito si elencano le principali mansioni dell'operatore RFL:

- Svolgere il servizio RFL presso l'Ufficio RFL di appartenenza e, a titolo esemplificativo, allo sbarco, in luoghi di transito, presso centri di accoglienza, associazioni, enti pubblici e privati, carcere e/o luogo in cui è la libertà personale delle persone è limitata, al fine di prevenire la separazione familiare, ristabilire e mantenere il contatto con i propri cari, far luce sulla sorte dei familiari dispersi, facilitare la riunificazione familiare secondo le procedure descritte dal presente Manuale;
- Raccolta, registrazione, trasmissione e follow up dei casi RFL assegnati, secondo le procedure descritte dal presente Manuale;
- Diffusione e promozione del Servizio RFL all'interno e all'esterno della C.R.I., in accordo con l'area comunicazione di riferimento;
- Informativa a (potenziali) beneficiari del Servizio RFL, secondo le procedure descritte dal presente Manuale e l'utilizzo di materiale informativo dedicato.

Il mantenimento della qualifica di Operatore RFL è subordinato allo svolgimento di almeno quattro servizi l'anno in attività svolte dalla C.R.I. come servizi specialistici di RFL oltre che alla partecipazione con cadenza almeno annuale ad attività di formazione e aggiornamento proposte e coordinate dall'Area Migrazioni in collaborazione con i Comitati Regionali C.R.I.

La perdita della qualifica di Operatore RFL che il Presidente del Comitato C.R.I. competente provvederà a notificare all'interessato, avviene al momento della registrazione della modifica dello stato in "non attivo" nella relativa colonna dell'Albo Nazionale C.R.I. Operatori Restoring Family Links (RFL), come specificato nel Regolamento *Corsi di Formazione Attività rivolte a persone migranti* approvato con delibera n. 120 del 19 ottobre 2018 del Consiglio Direttivo Nazionale, che definisce altresì i requisiti per conseguire nuovamente la qualifica.

L'Albo Nazionale C.R.I. Operatori Restoring Family Links (RFL) è istituito dal 01 gennaio 2019.

## 2.5. Formazione RFL

La strutturazione del servizio RFL sul territorio richiede la presenza di soci volontari C.R.I. formati in materia ed in grado di operare sul proprio territorio di competenza grazie a specifiche competenze acquisite. Si prevede pertanto un percorso formativo rivolto a soci volontari attivi e personale dipendente della C.R.I. interessati ad apprendere il funzionamento della rete e gli strumenti a disposizione.

La formazione RFL guarda ad una coerenza di approccio, a fornire strumenti standardizzati e ad armonizzare l'offerta dei servizi RFL sul territorio. Essa si inserisce nel più ampio quadro della preparazione specifica che la C.R.I. offre ai suoi volontari e dipendenti nell'ambito delle attività di assistenza rivolte alle persone migranti e nell'ottica di una metodologia che guarda ai bisogni delle persone in ogni fase dell'assistenza umanitaria.

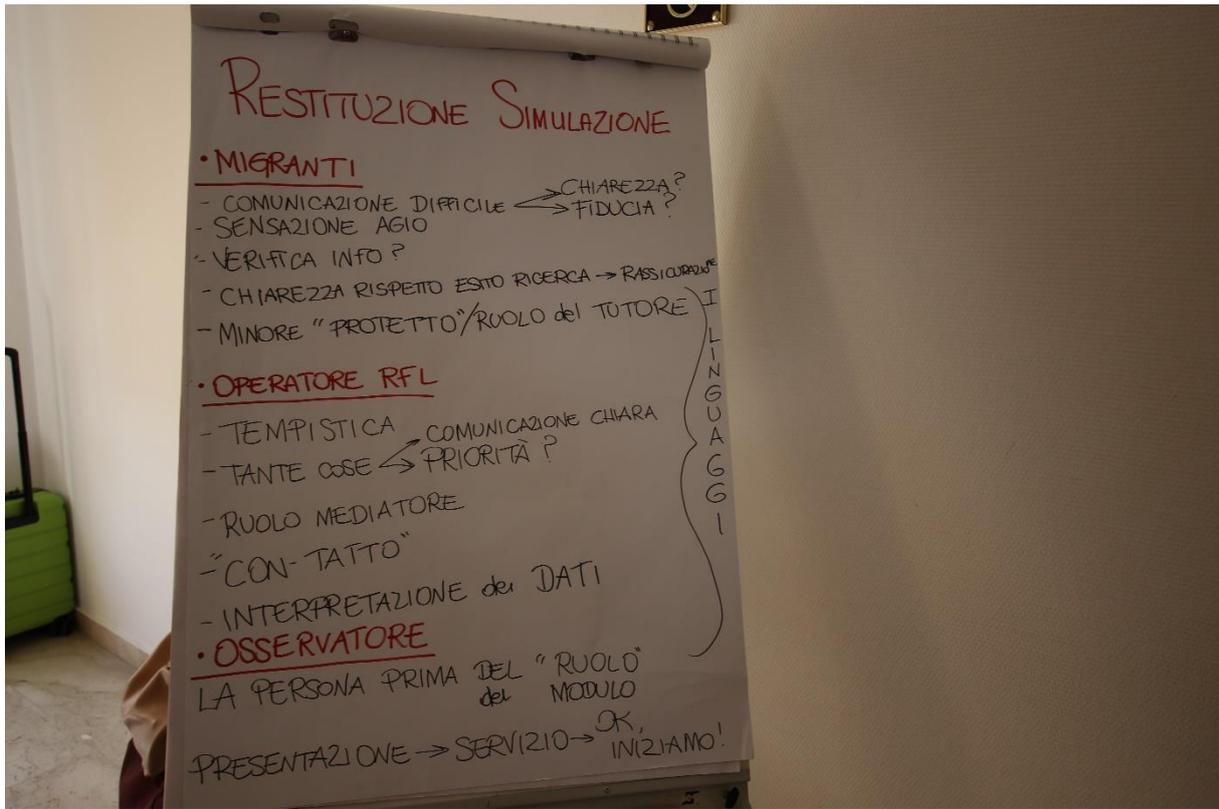
A tal proposito, si fa riferimento al *Piano di formazione per attività rivolte a persone migranti* approvato con delibera n. 120 del 19 ottobre 2018 del Consiglio Direttivo Nazionale. Esso prevede il Corso di Specializzazione per Operatore Restoring Family Links (RFL), disciplinato dal Regolamento *Corsi di Formazione Attività rivolte a persone migranti* ed elencato in apposito allegato che potrà essere modificato e/o integrato a cura dell'Area Migrazioni e dalla Commissione Nazionale Formazione in funzione delle esigenze formative.

Il corso intende fornire una conoscenza ampia dei seguenti argomenti:

- Il servizio di Restoring Family Links del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa
- La protezione ed il trattamento dei dati personali per lo svolgimento del servizio RFL
- Le aree di intervento del servizio RFL in Italia e gli strumenti della rete RFL
- La protezione ed il supporto psicosociale nel servizio RFL
- La creazione ed il rafforzamento della rete RFL in Italia

Ognuna delle tematiche elencate include nozioni teoriche e strumenti pratici per poter operare nell'ambito specifico del servizio RFL. Requisiti di accesso al corso, numero di corsisti, durata, frequenza e organizzazione del corso sono definiti dal Regolamento sopramenzionato.

Per gli operatori già titolari di qualifica alla data 31 dicembre 2018 si prevederanno, già a partire dall'anno 2019, attività di aggiornamento non meramente finalizzate al mantenimento della qualifica bensì all'aggiornamento ed al rafforzamento delle competenze individuali in una prospettiva di lavoro di rete.





**TRACING REQUEST**

**I PERSON TO BE TRACED**

NAME (LAST, FIRST AND MIDDLE NAMES) JOSEPHINE

DATE OF BIRTH 1975

PLACE OF BIRTH Manila

EDUCATION High School

RELIGION Catholic

DATE OF DEPARTURE 1975

PLACE OF DEPARTURE Manila

REASON FOR DEPARTURE Work

OTHER INFORMATION None

**II OTHER RELATIVES ACCOMPANYING THE SOUGHT PERSON**

NAME	RELATIONSHIP	DATE OF BIRTH	PLACE OF BIRTH	EDUCATION	RELIGION	DATE OF DEPARTURE	PLACE OF DEPARTURE	REASON FOR DEPARTURE
<u>None</u>								

**III DETAILS OF FAMILY**

NAME OF SPouse None

NAME OF CHILDREN None

NAME OF PARENTS None

NAME OF SIBLINGS None

NAME OF OTHER RELATIVES None

NAME OF CONTACT PERSON None

ADDRESS OF CONTACT PERSON None

PHONE NUMBER OF CONTACT PERSON None

DATE OF REQUEST 2015

PLACE OF REQUEST Manila

NAME OF REQUESTOR None

ADDRESS OF REQUESTOR None

PHONE NUMBER OF REQUESTOR None

DATE OF REQUESTOR'S DEPARTURE None

PLACE OF REQUESTOR'S DEPARTURE None

REASON FOR REQUESTOR'S DEPARTURE None

OTHER INFORMATION None

### 3. ORGANIZZAZIONE DI UN UFFICIO RFL

---

#### 3.1. Caratteristiche di un ufficio

L'ufficio RFL è dotato di un mobile con serratura e chiave per la raccolta dei fascicoli e di un computer per l'archiviazione digitale dei casi. L'accesso al dato digitale deve prevedersi tramite creazione di un account dedicato, le cui credenziali di accesso devono conservarsi in modo da garantire la protezione e la sicurezza dei dati.

È auspicabile avere a disposizione uno spazio dedicato al servizio RFL. Condizione *sine qua non* per la costituzione di un ufficio RFL è la previsione di un luogo idoneo allo svolgimento del colloquio con il richiedente, in grado di garantirne la privacy ed assicurarne la sua protezione e necessaria tranquillità. Le attività devono essere improntate alla massima discrezionalità e riservatezza. Le informazioni da acquisire per l'avvio delle attività di ricerca e rintraccio devono limitarsi all'indispensabile in quanto potrebbero riaffiorare nella mente del richiedente ricordi drammatici con conseguenze importanti per il suo benessere fisico e psicologico. Pertanto, le domande dell'operatore non devono essere dettate da curiosità anche laddove prevalga una forte partecipazione emotiva.

Nel caso in cui il richiedente sia un migrante, l'incontro di lingue e culture può generare fraintendimenti o incomprensioni che possono superarsi grazie all'empatia e alla pazienza dell'operatore. Il suo compito è dunque comprendere la persona da assistere, nel rispetto delle differenze culturali.

L'operatore RFL deve sempre tenere in debita considerazione che il suo interlocutore può riporre nei confronti della C.R.I. e, nello specifico, del servizio RFL, forti speranze e grandi aspettative. Pertanto, si raccomanda di valutare attentamente il caso e le risorse a disposizione al fine di non generare illusioni. È buona prassi far presente al beneficiario che il tempo necessario alla ricerca del familiare può avere una lunga durata, che possono subentrare molteplici difficoltà e che non è sempre possibile giungere al risultato sperato.

In ogni fase della ricerca, l'operatore deve considerare prioritaria la tutela della privacy della persona assistita dalla C.R.I. e dei suoi familiari sia in Italia che all'estero (nel paese di origine, residenza o transito), in particolare per attività che richiedono relazioni di scambio con l'esterno e dunque contatti con enti, associazioni o istituzioni.

In riferimento al paese d'origine del beneficiario, è buona prassi acquisire informazioni dettagliate ed aggiornate in merito a fatti storici, condizione politica, giuridica, sociale ed economica del paese coinvolto nella ricerca. È altresì buona prassi prevedere la raccolta di report e documentazione periodicamente aggiornata in materia di immigrazione e asilo.

#### 3.2. Modulistica

La metodologia operativa dell'ufficio deve essere seguita in maniera scrupolosa dall'operatore RFL.

Ogni modulo contiene data e firma dell'operatore che raccoglie o riceve il caso che, pertanto, se ne assume la responsabilità. Si raccomanda massima precisione nella compilazione e nella registrazione dei moduli, poiché una lettera, una data o un indirizzo impreciso o trascritto erroneamente può vanificare l'attività di ricerca e dunque ridurre il successo della richiesta o vanificare qualunque azione.

Ogni servizio RFL prevede l'identificazione di un *beneficiario* e di un *richiedente*. Il primo è il destinatario dell'attività (es. persone cercata, destinatario di un messaggio), il secondo è la persona che si rivolge alla Croce Rossa per l'avvio dell'attività. In alcuni casi (es. trasmissione di documenti) beneficiario e richiedente sono la stessa persona. In base alla tipologia di attività, il beneficiario è indicato come *sought person* (SP) oppure destinatario di un Messaggio di Croce Rossa; il richiedente è indicato come *enquirer* (ENQ) o mittente (*sender*) di un RCM.

### 3.3. Fascicolo personale

Per ogni attività che prevede la compilazione di apposita modulistica, occorre aprire un fascicolo.

In presenza di un *richiedente*, occorre innanzitutto identificare la tipologia di assistenza da fornire. A seconda della tipologia di richiesta si valuta l'eventuale apertura di un fascicolo. Una volta accettato il caso, viene aperto il fascicolo. I fascicoli devono essere aperti a nome del beneficiario (es. destinatario del RCM, persona cercata, persona che necessita di ricevere documenti, ecc.). Ogni soggetto, pertanto, sarà titolare di un fascicolo personale nel quale dovranno essere inseriti tutti i documenti inerenti il caso.

I fascicoli devono riportare il numero di riferimento dell'Ufficio RFL Locale (codice locale), assegnato in base ad una numerazione progressiva e preceduta dalla sigla della città (es: MI001, MI002, MI003 e così via). L'Ufficio RFL Regionale può attribuire apposita sigla identificativa univoca in sostituzione della sigla della città.

L'Ufficio RFL Nazionale riceve la documentazione, verifica il corretto inserimento dei dati e attribuisce una numerazione nazionale progressiva (numero nazionale sul modello ITA-123). Tale numerazione viene trasmessa all'Ufficio RFL Regionale per successivo inoltro all'Ufficio RFL Locale che ha aperto il caso. Tutte le comunicazioni relative al fascicolo (corrispondenza, modulistica, ecc.) devono riportare in oggetto esclusivamente i codici assegnati.

Per ogni fascicolo deve essere compilato il *frontespizio*, un'apposita scheda riassuntiva (**vedi ALLEGATO 2: Frontespizio**), che costituisce la pagina di apertura del fascicolo. Esso contiene una parte definita *logbook*, da compilare ogni qual volta l'operatore svolge un'attività relativa al caso (es. *data1*: raccolte informazioni aggiuntive, *data2*: inviato RCM a Roma, *data3*: pervenuto numero di riferimento da Ufficio RFL Nazionale). Le azioni salienti intraprese durante il trattamento del caso devono essere inviate per conoscenza all'Ufficio RFL Regionale, incaricato di trasmetterle all'Ufficio RFL Nazionale.

Al termine delle attività correlate ad un fascicolo, l'ufficio RFL dichiara il caso:

- **Concluso** – La ricerca ha dato esito positivo ed è stato ristabilito il contatto tra la persona richiedente e la persona cercata. La persona cercata, dunque, è stata rintracciata (viva o deceduta);
- **Archiviato** – Nonostante le azioni intraprese non è stato possibile concludere positivamente il caso. Il caso è "congelato" ed in attesa che informazioni aggiuntive consentano di ri-avviare la ricerca. I dati in possesso della C.R.I. vengono mantenuti su *Trace the Face Back Office*;
- **Trasferito** – Il fascicolo è trasmesso per competenza ad un altro Ufficio RFL.

L'Ufficio RFL è responsabile del mantenimento di un ordinato Registro Fascicoli (**vedi ALLEGATO 3: Registro Fascicoli**), che riporti i codici locale e nazionale, la tipologia di caso, la data di apertura, l'esito dell'attività (conclusione, archiviazione, trasferimento).

### 3.4. Trasmissione del caso e linea di comunicazione

Il fascicolo contenente la documentazione è in carico all'Ufficio RFL Locale, che lo custodisce in apposito mobile chiuso a chiave. La documentazione deve essere prontamente scansionata e trasmessa all'Ufficio RFL Regionale, responsabile a sua volta dell'inoltro all'ufficio RFL Nazionale entro e non oltre i successivi trenta giorni.

I file devono essere trasmessi in versione PDF (documenti) e JPEG (foto). Ogni file deve essere denominato secondo il seguente schema: inserimento della data di raccolta della richiesta,

COGNOME e nome della SP e Ufficio RFL che ha registrato il caso (**vedi ALLEGATO 4: Istruzioni Salvataggio File**).

Qualora non sia disponibile o percorribile la digitalizzazione elettronica, copia della modulistica deve essere inviata alla sede fisica dell'Ufficio RFL Nazionale tramite raccomandata con ricevuta di ritorno su cui va obbligatoriamente segnato il codice della pratica. La ricevuta di ritorno della raccomandata deve essere inserita nel fascicolo.

È possibile allegare alla modulistica trasmessa (sia in formato elettronico che cartaceo) un'apposita lettera di accompagnamento a cura dall'operatore che ha preso in carico il caso, in particolare se questo richiede particolare attenzione in considerazione di una specifica vulnerabilità del beneficiario.

L'Ufficio RFL Nazionale notifica la ricezione della documentazione trasmettendo, contestualmente, il codice nazionale assegnato. L'ufficio RFL ricevente aggiorna il fascicolo inserendo tale codice. Per la trasmissione dei casi, le comunicazioni intercorrono utilizzando gli indirizzi elettronici ufficiali. In alternativa e nelle more dell'apertura di un indirizzo elettronico ufficiale con dominio C.R.I., è possibile utilizzare indirizzo di posta elettronica C.R.I. personale dell'operatore.

La comunicazione inerente il caso deve contenere in oggetto esclusivamente il codice locale assegnato. Tale codice verrà sostituito dal codice nazionale (ITA-123) non appena assegnato dall'Ufficio RFL Nazionale. Se facilita la gestione del caso, il codice locale può mantenersi accanto al codice nazionale.

#### RACCOMANDAZIONE

È responsabilità dell'Ufficio RFL Regionale aggiornare l'Ufficio RFL Nazionale delle azioni più salienti intraprese per il trattamento dei casi. È responsabilità dell'Ufficio RFL Nazionale aggiornare l'Ufficio RFL Regionale in merito ad informazioni e aggiornamenti trasmessi dalla Società Nazionale o dalla delegazione CICR che ha aperto il caso. A sua volta, è responsabilità dell'Ufficio RFL Regionale trasmettere gli aggiornamenti all'ufficio RFL Locale competente.

### 3.5. Gestione dell'ufficio

L'Ufficio RFL è il cuore dell'attività RFL. È fondamentale saper gestire e mantenere ordine al suo interno. Le regole, l'organizzazione interna e l'assegnazione dei ruoli devono essere chiare agli operatori RFL e ben definite.

Il Referente RFL Locale ha facoltà di organizzare e supervisionare le attività, i turni e le aperture dell'ufficio, secondo le disponibilità degli operatori ed in considerazione dei bisogni dei beneficiari.

Fermo restando le aperture programmate, gli Uffici RFL possono mobilitarsi per eventuali operazioni in emergenza o aperture straordinarie. Il Referente RFL può organizzare attività sul territorio volte all'outreach, al networking, alla raccolta di RCM o TR o alla ricerca e rintraccio di familiari sul territorio.

Per svolgere al meglio il servizio RFL è opportuno consultare gli strumenti a disposizione del FLN ed essere puntualmente aggiornati su specifici contesti, in relazione ad avvenimenti e in merito alla tipologia di servizi offerti dalla Società Nazionale di riferimento e/o delegazione CICR. Di seguito si elencano le risorse RFL consultabili online:

- Il sito [familylinks@icrc.org](mailto:familylinks@icrc.org) è lo strumento principale di divulgazione della rete Family Links. Si rivolge soprattutto ai beneficiari dei servizi RFL e può quindi essere consultato da chiunque. Il sito è consultabile in inglese, francese, spagnolo e arabo. Al suo interno è possibile reperire informazioni sul Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, sulla rete Family Links, sul Comitato Internazionale della Croce Rossa, sulle Società Nazionali e la Federazione, in

particolare rispetto ai servizi RFL. Il sito riporta i contatti di tutte le Società Nazionali e delegazioni CICR che nel mondo offrono servizi RFL ed una loro sintetica descrizione.

È inoltre possibile accedere a storie, fotografie, materiale audiovisivo, documenti su politiche e strategie del Movimento, materiale RFL informativo. Nella sezione “Online Tracing”, si trovano pagine WEB su emergenze specifiche. Dal sito è possibile accedere alla pagina Trace the Face – Migrants in Europe;

- La pagina Trace the Face – Migrants in Europe è consultabile in inglese, francese, spagnolo, arabo, pashtu e urdu (<https://familylinks.icrc.org/europe/en/Pages/Home.aspx>). Si tratta di uno strumento che raccoglie migliaia di foto di migranti arrivati in Europa e alla ricerca di familiari di cui hanno perso le tracce lungo la rotta migratoria o al momento della partenza dal paese di origine. Le foto sono consultabili da chiunque abbia una connessione internet (vedi sezione 4.5.)
- Flextranet (<https://flextranet.familylinks.icrc.org>) è lo strumento principale di comunicazione interna e si rivolge ai membri della rete Family Links. È possibile avere accesso allo strumento previa richiesta all’Ufficio RFL Nazionale. Il sito è consultabile in inglese, spagnolo e francese. Al suo interno è possibile reperire le linee guida sul servizio RFL elaborate dal Movimento, aggiornamenti su attività RFL a livello mondiale, la descrizione dettagliata del servizio RFL offerto da ogni Società Nazionale e delegazione CICR. La sezione *Countries and Contexts* riporta indicazioni utili e aggiornate per l’invio di domande di ricerca all’estero.

#### BUONA PRASSI

La sezione *Countries and Contexts* può scaricarsi in PDF (*Country Page Booklet*). Il Referente RFL valuta l’utilità di tenerne copia in formato digitale presso l’Ufficio. In tal caso, è opportuno consultare regolarmente la sezione e disporre di una copia aggiornata.

### 3.6. Trattamento dati

Tutte le attività connesse al Servizio RFL che implicano il trattamento di dati personali devono ispirarsi ai principi del Movimento, alle regole contenute nel Codice di Condotta RFL sulla protezione dei dati e alle norme del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati entrato in vigore il 25 maggio 2018.

#### 3.6.1. Codice di Condotta RFL sulla Protezione dei Dati

Il Codice di Condotta RFL sulla protezione dei dati è lo strumento del FLN per proteggere diritti fondamentali e libertà della persona interessata ai servizi RFL. In particolare, il suo diritto alla privacy e alla protezione dei suoi dati personali e di quelli del familiare cercato.

Pubblicato a novembre 2015 (<https://www.icrc.org/en/document/rfl-code-conduct>), il Codice di Condotta RFL è il risultato di un’iniziativa congiunta di alcune SN, FICR e CICR. Esso deriva dalla valutazione delle tante sfumature che caratterizzano la rete RFL, dal bisogno di prestare attenzione alle modalità di trasferimento dei dati nell’ambito del FLN e all’esterno (ad esempio per ragioni di interesse pubblico). Il Codice definisce principi minimi, impegni e procedure che i membri del Movimento devono rispettare, quando chiamati a trattare dati personali nell’ambito del FLN.

In linea con la più avanzata normativa europea in materia di protezione dei dati, il Codice di Condotta RFL stabilisce che il trattamento dei dati personali per ogni membro del FLN deve potersi basare su uno o più dei seguenti principi:

- **Consenso del soggetto (richiedente)** al trattamento dei suoi dati. Opzione da preferire. Il consenso deve essere ottenuto in maniera non ambigua, informata e libera, tenuto conto dell'età del richiedente e della sua specifica condizione. Può essere ottenuto attraverso una dichiarazione scritta o orale, oppure attraverso un'azione che esprima da sé il consenso. Il consenso deve essere spiegato al richiedente attraverso l'utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro e nei modi permessi dal contesto.

Il richiedente deve ricevere informazioni relative a:

- Cos'è la C.R.I. e quali sono i contatti dell'Associazione;
- Qual è il fine della raccolta dei dati, quali sono i rischi e quali i benefici;
- In quali circostanze i dati del soggetto possono essere trattati per altri fini;
- In quali circostanze non è possibile trattare i dati secondo il principio di riservatezza;
- Suoi diritti e limiti all'accesso ai dati forniti, modifica e cancellazione;
- Possibile trasferimento dei dati in un altro Paese;
- Tempi previsti dalla C.R.I. per la conservazione dei dati;
- Possibile trasmissione dei suoi dati ad altri enti/organizzazioni, componenti del Movimento e autorità statali del luogo in cui si trova il richiedente o in altri Paesi.

Nel caso in cui non sia possibile ottenere il consenso del soggetto, possono valere i principi di seguito elencati (alternative al consenso):

- **Interesse vitale del soggetto.** Si presume che il trattamento dei dati personali risponda ad un interesse vitale del soggetto nel caso in cui la persona cercata sia stata segnalata come dispersa, deceduta, privata della propria libertà personale o soggetta ad abusi. Anche una persona in evidente condizione di vulnerabilità non è in grado di fornire liberamente il suo consenso, né di comprendere i rischi o i vantaggi del trattamento dei suoi dati personali (si consideri il caso di migranti arrivati sulle coste via mare);
- **Interesse pubblico:** in caso di risposte ad emergenze e laddove non è possibile operare sulla base del consenso o stabilire se l'interesse vitale è applicabile (si consideri il caso delle operazioni di salvataggio di migranti in mare o di persone coinvolte in disastri);
- **Interesse legittimo.** I dati possono essere processati in circostanze per cui è nell'interesse legittimo dell'Associazione trattare i dati del soggetto;
- **Rispetto degli obblighi di legge.** Il trattamento dei dati può derivare da un obbligo giuridico.

#### APPROFONDIMENTO

Per persona vulnerabile nel contesto del Codice di Condotta RFL sulla Protezione dei Dati si intende un individuo con diminuita capacità di fornire liberamente indicazioni specifiche e consapevoli relative ai suoi desideri a causa dello stato emotivo e psicologico dovuto alla separazione familiare e alle condizioni umanitarie che lo hanno coinvolto oppure a causa del complesso processo che si trova ad affrontare e che rende difficile comprendere rischi e/o benefici o la combinazione di entrambi.

### 3.6.2. Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE RGD 679/2016)

Il Regolamento UE 2016/679, meglio noto come GDPR (acronimo di *General Data Protection Regulation*) stabilisce le regole per il trattamento dei dati personali nell'ambito dell'Unione Europea e disciplina il loro trasferimento al di fuori dei confini UE. La sua applicazione coinvolge enti e organizzazioni pubbliche e private.

Il Regolamento definisce "dato personale" *qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.*

Le attività RFL, prevedendo sovente l'acquisizione ed il trattamento di tali dati, dovranno pertanto essere svolte nel pieno rispetto della sopraddetta normativa e tutte le precauzioni del caso dovranno essere adottate per garantire la protezione dei dati del beneficiario e del familiare cercato.

L'operatore RFL ha, inoltre, il compito di informare il beneficiario del servizio RFL rispetto alle modalità con cui verranno trattati i suoi dati personali e quelli del familiare cercato, sulla base di quanto contenuto nella modulistica di riferimento (vedi sezione 3.6.3.).

In particolare, devono essere fornite al beneficiario le seguenti informazioni:

- La C.R.I. è titolare del trattamento dei dati forniti (i contatti del responsabile del trattamento devono essere forniti al beneficiario);
- I dati forniti sono utilizzati al solo fine umanitario di prevenire la separazione di membri della stessa famiglia, ristabilire e mantenere i contatti familiari e gettar luce sulla sorte dei dispersi;
- Il trattamento dei dati è effettuato mediante rete di comunicazione elettronica e i dati sono memorizzati su prodotti in supporto informatico, cartaceo o di altro tipo ritenuto appropriato;
- Croce Rossa Italiana adotta tutte le misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, in modo che sia garantito il livello idoneo di protezione dei dati previsto dalla legge;

Inoltre, il beneficiario deve essere informato in merito a:

- Destinatari dei dati personali. Devono essere fornite indicazioni esatte relative a Uffici RFL o altre componenti del Movimento, organizzazioni o Autorità che ricevono le informazioni;
- Modalità di trattamento dei dati in caso di trasferimento all'estero. Occorre specificare che verrà garantito il principio di confidenzialità e l'adeguato trattamento dei dati anche in caso di loro trasferimento ad altre componenti del Movimento in Paesi extra EU che non applicano il Regolamento Generale sopra menzionato, ed in virtù delle regole interne al Movimento contenute nel Codice di Condotta RFL sulla Protezione dei Dati;
- Diritti che il beneficiario può esercitare. Tra questi, il reclamo al Garante Italiano per la Protezione dei Dati Personali ovvero all'Autorità di Controllo dello Stato membro UE in cui risiede abitualmente.

### 3.6.3. Modulistica di riferimento

Per lo svolgimento di attività RFL che implicano la raccolta di dati personali, l'operatore RFL deve sempre prevedere la compilazione di appositi moduli, nell'ottica di tutelare la privacy dei familiari e garantire che i loro dati vengano trattati in conformità alla normativa vigente in materia. I moduli da compilare e firmare sono i seguenti:

- Informativa sulla privacy (**vedi ALLEGATO 5: Informativa sul trattamento dei dati personali**). Il modulo deve essere sottoscritto dal familiare che si rivolge alla C.R.I., solo dopo che l'operatore RFL ha fornito tutte le informazioni relative al trattamento dei suoi dati come sopra specificato. Copia del modulo deve essere consegnata al beneficiario;
- Autorizzazione al trattamento dei dati (**vedi ALLEGATO 6: Consenso al trattamento dei dati**). Esso consente alla C.R.I. di acquisire il consenso del beneficiario che risulta quindi rilasciato per ogni attività ritenuta utile allo svolgimento del servizio RFL, compreso il caso di pubblicazione delle foto del beneficiario sul sito Trace the Face. Tale modulo deve essere sottoscritto dal familiare che si rivolge alla C.R.I. Copia del modulo deve essere consegnata al beneficiario. Nel caso in cui il beneficiario acconsenta alla ricerca di uno o più familiari tramite l'utilizzo dello strumento Trace the Face, occorre prevedere la compilazione di un modulo aggiuntivo che specifichi il consenso all'utilizzo di dati e foto del richiedente e/o della persona cercata da parte del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (**vedi ALLEGATO 7: Consenso al trattamento dei Dati per ricerca tramite Trace the Face**);
- Delega del tutore (**vedi ALLEGATO 8: Delega Tutore**). Il modulo deve prevedersi nel caso in cui la persona che chiede assistenza sia un minore non accompagnato. In tali circostanze, la firma del minore non deve apporsi sui moduli relativi alla sua richiesta, essendo il tutore il legale rappresentante del minore ed il solo a poter autorizzare il trattamento dei suoi dati.

La suddetta documentazione deve essere inserita nell'apposito fascicolo.

#### 3.6.4. Precauzioni in tema di trasferimento dati

Per il trattamento dei casi RFL è buona prassi prevedere degli accorgimenti che possano assicurare un adeguato trattamento dei dati del beneficiario e dei familiari e garantirne la protezione. Di seguito si indicano alcune azioni:

- Prediligere la trasmissione di informazioni e dati personali tramite utilizzo di un sistema sicuro per lo scambio digitale di informazioni;
- Nel trasmettere le informazioni, inserire in oggetto esclusivamente il codice assegnato al caso, evitando di riportare in oggetto o nel contenuto della comunicazione nome e cognome del beneficiario o familiare cercato;
- Selezionare accuratamente la documentazione da registrare nell'apposito fascicolo e quella da trasmettere, evitando la conservazione di materiale cartaceo o digitale non strettamente correlato o utile alla ricerca del familiare;
- Evitare la trasmissione dei dati personali del beneficiario del servizio tramite telefono cellulare e sue applicazioni;
- Accertare che il trasferimento di dati non implichi un rischio specifico per i diritti e le libertà del beneficiario. A tal proposito si suggerisce di effettuare preventivamente un *Data Protection Impact Assessment*, ovvero una valutazione accurata relativa alla protezione dei dati (vedi riquadro seguente di approfondimento). Tuttavia, non sempre è possibile effettuare preventivamente un DPIA. Per questa ragione, è molto importante che l'operatore RFL sia sempre attento a valutare se sussistono rischi connessi al trattamento dei dati del beneficiario e del familiare cercato.

## APPROFONDIMENTO

Il Codice di Condotta RFL menziona la possibilità che il trattamento dei dati (in particolare il trasferimento) comporti un rischio per le libertà ed i diritti del beneficiario. A tal proposito si suggerisce di effettuare un Data Protection Impact Assessment (DPIA) nella fase che precede il trattamento stesso dei dati, al fine di valutare: i benefici del trattamento; l'origine e la natura dei rischi connessi al trattamento dei dati; le misure da intraprendere per ridurre/minimizzare tali rischi e per dimostrare che il trattamento dei dati è in linea con i principi del Movimento e con quanto contenuto nel Codice di Condotta RFL sulla protezione dei dati.

### Breve Guida al DPIA

Sempre il Codice di Condotta RFL contiene, all'ALLEGATO 6, una breve guida alla realizzazione di un DPIA. Scopo del DPIA è l'identificazione e la valutazione di specifici rischi che possono derivare dallo svolgimento di attività RFL. Obiettivo è giungere a misure in grado di evitare o ridurre/mitigare tali rischi. Di seguito si riportano esempi per cui può essere opportuno effettuare un DPIA:

1. L'Ufficio RFL procede ad una catalogazione elettronica di dati, precedentemente conservati in versione cartacea e in CD. Ci si domanda: quali dati devo conservare in un determinato file?
2. Una catastrofe naturale causa molti dispersi. Ci si domanda: occorre raccogliere informazioni minime dalle famiglie dei dispersi o molto dettagliate (DNA, appartenenza politica, religiosa, ecc.)?
3. Una catastrofe naturale causa molti dispersi. Le autorità chiedono di condividere tutte le informazioni inerenti tali dispersi al fine di raccogliere in un unico sistema centralizzato. Ci si chiede: quali informazioni condividere con le autorità al fine di rintracciare i dispersi?
4. Un'organizzazione umanitaria ci chiede di condividere i dati dei migranti ospiti presso un determinato centro di accoglienza. Ci si domanda: è opportuno condividere tali dati? Se sì, a quali condizioni? Cosa può comportare la condivisione di tali informazioni? L'organizzazione umanitaria è altrettanto attenta quanto la C.R.I. al trattamento dei dati di un beneficiario?

### Effettuare un DPIA: le fasi

Di seguito si elencano le fasi da prevedere per lo svolgimento di un DPIA:

1. Lo scopo (è necessario il DPIA? Chi lo conduce? Chi lo valida?). Questa fase include la mappatura degli attori coinvolti, che possono essere interni a C.R.I. o esterni (ad esempio organizzazioni, istituzioni, assistenti sociali, leader di comunità, tutori). Tale fase include anche la descrizione del flusso di informazioni (che tipo di dati vengono raccolti, da chi, come viene utilizzata l'informazione, come e quanto tempo vengono conservati i dati, chi ha accesso a tali dati);
2. La valutazione. Questa fase riguarda la valutazione sia dei rischi che corre il beneficiario che dei rischi derivanti da misure non in linea con il Codice di Condotta RFL sul trattamento dei dati. Essa include la valutazione di eventuali misure per evitare/ridurre/mitigare i rischi sotto forma di raccomandazioni.
3. Convalida e attuazione. Questa fase prevede l'attuazione delle raccomandazioni. In essa si prevede un eventuale aggiornamento del DPIA in base a possibili cambiamenti nella gestione delle attività RFL.

In base alla complessità delle attività RFL e relativo trattamento dei dati, il report del DPIA può essere dettagliato o molto sintetico.



## 4. ISTRUZIONI OPERATIVE

---

### 4.1. Attività agli sbarchi

L'arrivo di migranti via mare è un fenomeno che interessa da lungo tempo il territorio italiano in ragione della particolare posizione della nostra penisola. La distanza (relativamente ridotta) tra l'Italia e le coste del nord Africa, dei Balcani e persino della Turchia determinano la scelta dei migranti di affrontare il Mediterraneo nel tentativo di raggiungere le nostre coste.

Gli arrivi sulle coste italiane presentano caratteristiche che variano al variare delle circostanze al momento della partenza dal continente africano e dal Medio Oriente oltre che dalla presenza di imbarcazioni che solcano le medesime acque e che possono intervenire svolgendo operazioni di ricerca e salvataggio in caso di naufragio o rischio per natanti in difficoltà.

I migranti, infatti, viaggiano su imbarcazioni di diversa natura (barche a legno di varia grandezza o velieri) e, talvolta, riescono ad avvicinarsi alle nostre coste e a sbarcare in maniera autonoma (si tratta dei cosiddetti "sbarchi spontanei"). Gli arrivi possono altresì riguardare migranti coinvolti in un'operazione di soccorso in mare. In tal caso, l'autorità che coordina le attività di assistenza nell'area da cui proviene la segnalazione di emergenza individua il luogo sicuro di sbarco dei naufraghi che – se condotti in Italia – arrivano in circostanze note come "sbarchi programmati".

Nel caso in cui l'operatore RFL prenda parte ad attività di assistenza allo sbarco, sia esso spontaneo o programmato, la sua attivazione avviene in base alle procedure previste dalle rispettive sale operative locali (SOL), provinciali (SOP), e regionali (SOR) e si coordina sul territorio insieme al resto delle squadre impiegate nella risposta allo sbarco.

È buona prassi compilare nelle ore immediatamente successive il report apposito (**vedi ALLEGATO 9: Report RFL sbarco migranti**) da inoltrare all'Ufficio RFL Regionale, che provvede a trasmetterlo all'Ufficio RFL Nazionale.

Occorre tenere in considerazione che l'arrivo di migranti sul territorio italiano può avvenire via terra. L'ingresso, solitamente ma non esclusivamente, riguarda le aree al confine con la penisola balcanica. Anche in tal caso si applicano le linee guida contenute nel presente Manuale.

#### 4.1.1. Informativa

##### 4.1.1.1. Informativa ai migranti

Al momento dello sbarco, l'operatore RFL fornisce alla persona migrante informazioni di base, spiega le procedure in corso, i diritti e i doveri del migrante sbarcato, quali servizi offre la C.R.I.

È opportuno coordinarsi con le istituzioni e gli attori umanitari presenti al fine di assicurare che l'informativa sia stata trasmessa a tutti i migranti sbarcati.

- **Informativa sul luogo e la data di approdo.** Il migrante spesso non conosce il luogo di approdo e può essere confuso circa la data di arrivo. Dare informazioni in merito può rassicurare il migrante e permette di dare indicazioni precise ai suoi familiari all'estero o presenti in Italia. Tali informazioni potrebbero facilitare un'eventuale ricerca a seguito di separazione (avvenuta al momento della partenza dal paese di origine o di transito, durante le operazioni di salvataggio in mare, nel corso delle operazioni di sbarco in Italia);
- **Informativa sul Servizio RFL.** Da fornire al migrante anche avvalendosi di materiale cartaceo (carta da visita "Are you looking for your family?" e brochure). Nel caso esista una

hotline RFL a livello locale o regionale (ad esempio, un telefono dedicato), il numero da contattare può trascriversi a mano sul biglietto da visita RFL. In tal caso, si invita il migrante a contattare la C.R.I. in caso di bisogno. L'operatore spiega che può essere chiesta assistenza presso l'ufficio della Croce Rossa più prossimo al centro di accoglienza dove il migrante verrà trasferito;

- **Informativa sul diritto all'unità familiare.** L'operatore RFL rassicura il migrante rispetto al diritto a rimanere insieme ai membri della propria famiglia. Il riferimento all'esercizio del diritto della persona migrante a mantenere o riacquisire l'unità familiare deve avvenire utilizzando una terminologia semplice e comprensibile (vedi il riquadro seguente di approfondimento);
- **Informativa sull'importanza dei dati personali forniti.** I dati personali del migrante e dei suoi familiari sono determinanti per le attività di ricerca. È fondamentale fornire dati esatti e, per quanto possibile, completi;
- **Informativa sull'importanza di specificare il legame familiare.** Nella fase immediatamente successiva allo sbarco, e al termine della procedura di (pre)identificazione svolta dall'autorità competente, i migranti vengono trasferiti. È pertanto fondamentale informare le persone sbarcate dell'importanza di dichiarare se viaggiano con membri della propria famiglia, in modo da garantire il trasferimento congiunto dei familiari.

Nel corso delle operazioni di sbarco, occorre prestare particolare attenzione alle persone migranti in condizione di vulnerabilità. Tra queste, possono citarsi: famiglie monoparentali (madre o padre che viaggiano con uno o più figli), minori non accompagnati, vittime di violenza, persone con disabilità, superstiti ad un naufragio o parenti delle vittime. Se opportuno, il caso deve essere segnalato alle autorità competenti o ad organizzazioni umanitarie con comprovata esperienza nel settore.

Nel caso in cui una o più salme siano state condotte in Italia, l'operatore RFL può assistere eventuali familiari presenti assicurandosi che non rimangano soli durante le procedure di sbarco. Nel caso in cui vengano avviate le procedure di riconoscimento delle salme attraverso la consultazione di album fotografici, l'operatore RFL si accerta che il familiare abbia compreso la procedura in essere e fornisce eventuale supporto psicosociale (vedi sezione 4.1.4.)

#### APPROFONDIMENTO

L'inviolabilità del diritto all'unità familiare può intendersi come diritto a mantenere o diritto a riacquisire l'unità familiare. Tale diritto è sancito in numerosi strumenti di diritto interno ed internazionale. Tra questi, possono citarsi: le Convenzioni di Ginevra del 1949 (riunificare le famiglie separate a causa di conflitti armati, preservare l'unità delle famiglie detenute o internate, proteggere i minori le cui famiglie sono arrestate, detenute o internate); la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (protezione della famiglia); il Patto Internazionale sui Diritti Civili e Politici (riconoscimento della dignità inerente a tutti i membri della famiglia e dei loro diritti); la Convenzione Europea dei diritti dell'Uomo (diritto al rispetto della vita privata e familiare); la Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia (separazione del fanciullo dai suoi genitori); la Direttiva 2003/86/CE (obbligo di protezione della famiglia e di rispetto della vita familiare, mantenimento o creazione della vita familiare, esercizio del diritto dei rifugiati al ricongiungimento familiare); il Regolamento (UE) N. 604/2013 (il cosiddetto "Regolamento Dublino"), che sancisce il pieno rispetto del principio dell'unità familiare e del superiore interesse del minore; il Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero (diritto all'unità familiare e tutela del minore). Infine, occorre citare la Costituzione Italiana che, all'articolo 29, sancisce il diritto all'unità familiare.

#### 4.1.1.2. Informativa ad interlocutori SAR nel Mediterraneo

Con SAR, dall'inglese "search and rescue" ovvero "ricerca e soccorso", vengono indicate tutte le operazioni volte a salvare persone in difficoltà in vari ambienti (montagna, mare, ecc.). Tali operazioni sono effettuate da personale specializzato con mezzi navali, aerei e terrestri.

Per i salvataggi in mare si parla di operazioni SAR e ci si riferisce alle operazioni atte a salvare quei migranti che tentano di attraversare il Mediterraneo su imbarcazioni mal ridotte e tali da mettere a rischio la loro vita. Le operazioni possono essere coordinate dal MRCC (Maritime Rescue Coordination Centre), rappresentato dal Comando Generale del Corpo delle Capitanerie di Porto – Guardia Costiera con sede a Roma. Le operazioni di soccorso si svolgono su aree di responsabilità SAR (e non solo su quelle territoriali). L'area di responsabilità italiana coincide con circa un quinto dell'intero Mediterraneo, ovvero 500 mila km quadrati. Un'operazione SAR non si conclude con il recupero a bordo delle persone in pericolo ma nel momento in cui le persone salvate vengono fatte sbarcare in un luogo sicuro individuato di volta in volta dall'MRCC, il cui compito è coordinarsi con tutte le autorità governative interessate.

I salvataggi in mare possono essere effettuati da qualunque nave presente nell'area interessata che possa utilmente intervenire. Può trattarsi di navi militari o mercantili, di pescherecci o di navi utilizzate da ONG per finalità SAR. Le navi che intercettano un bisogno di salvataggio hanno l'obbligo giuridico di intervenire e il primo MRCC che riceve la richiesta di salvataggio ha l'obbligo di coordinare le operazioni.

La collaborazione con gli attori SAR risulta importante per rendere il servizio RFL sempre più efficace. Spesso, infatti, la separazione del nucleo familiare avviene prima di intraprendere la traversata nel Mediterraneo oppure durante le operazioni di salvataggio in mare. Gli attori SAR sono in grado di fornire informazioni circa le separazioni avvenute, permettendo alla rete RFL di acquisire informazioni utili al rintraccio.

#### RACCOMANDAZIONE

Al fine di avviare o rafforzare la collaborazione con interlocutori SAR, si raccomanda quanto segue:

- Informare gli interlocutori SAR del servizio RFL anche attraverso materiale informativo. La proposta di incontrare fisicamente le ONG/Associazioni/Istituzioni presso le loro sedi o presso la sede di Comitato C.R.I. è un'ottima modalità per conoscere e farsi conoscere;
- Fornire agli interlocutori SAR contatti mail e telefonici del servizio RFL a tutti i livelli (Ufficio RFL Locale, Regionale, Nazionale), per richiedere o condividere ulteriori informazioni e per l'eventuale segnalazione di casi;
- Spiegare agli interlocutori SAR il ruolo dell'operatore RFL al porto, in modo da facilitare la segnalazione di separazioni sin dall'arrivo al porto e la presa in carico da parte della C.R.I.

#### 4.1.1.3. Informativa alle autorità

Nella fase che precede la discesa dei migranti dalla nave e/o imbarcazione, è opportuno coordinarsi con le autorità presenti al molo rispetto allo svolgimento del servizio RFL, in particolare laddove siano già state segnalate separazioni dall'interlocutore SAR.

È dunque buona prassi concertare con le autorità sia le attività che gli spazi da dedicare al servizio RFL. È auspicabile, in particolare, che Prefettura, Pubblica Sicurezza e Ufficio Immigrazione siano al corrente delle modalità con cui la C.R.I. intende espletare il servizio RFL.

Azioni da intraprendere:

- Mostrare alle autorità il materiale RFL cartaceo da distribuire alle persone migranti;
- Illustrare il ruolo dell'operatore RFL e la modulistica in uso (informativa, prevenzione delle separazioni, riunificazione di nuclei separati al molo, raccolta di *Warnings* e *Safe and Well*);
- Concordare con le autorità uno spazio dedicato al servizio RFL per prevenire le separazioni *in loco* (attesa di familiari rimasti a bordo, sbarcati ma temporaneamente in altre aree del molo o trasferiti in ospedale);
- Concordare con le autorità la tipologia di assistenza a familiari delle salme a bordo o delle vittime di naufragio disperse in mare;
- Specificare alle autorità l'importanza di ricevere nominativi e luogo di trasferimento dei migranti sbarcati e delle salme (riconosciute e non), per l'espletamento del mandato umanitario della C.R.I. di ricerca dei dispersi.

**BUONA PRASSI**

Nelle località interessate dal fenomeno degli sbarchi di migranti, è auspicabile che l'Ufficio RFL locale si accerti che il coordinamento tra tutti gli attori coinvolti – inclusa C.R.I. – tenga in debito conto l'esistenza di potenziali bisogni RFL durante le operazioni in banchina. Pertanto, risulta di fondamentale importanza menzionare l'impegno della C.R.I. al ristabilimento dei legami familiari nelle sedi presso cui vengono indetti tavoli di coordinamento nella fase che precede lo sbarco. Corollario ne è l'importante attività di sensibilizzazione rispetto alla prevenzione delle separazioni familiari.

L'Ufficio RFL Regionale o Locale può valutare l'opportunità di stabilire più solide relazioni con le autorità, al fine di facilitare l'espletamento del servizio RFL da svolgere al molo. La stesura di protocolli di intesa con la Prefettura rappresenta in tal senso una buona prassi.



#### 4.1.2. Warning

Il warning (**vedi ALLEGATO 10: Warning/Safe and Well**) è lo strumento atto a raccogliere informazioni di base relative ad una separazione, al fine di facilitare il ripristino dei contatti tra il migrante appena sbarcato (ENQ) e la persona cercata (SP), qualora quest'ultimo si trovi in un centro di accoglienza in Italia, sia in viaggio verso l'Italia o stia sbarcando presso un altro porto. Il *warning* è dunque la raccolta di informazioni a seguito di separazione avvenuta in un luogo e nell'arco temporale immediatamente precedente l'arrivo dell'ENQ in Italia.

Il warning consente di:

- Sensibilizzare le autorità alla riunificazione di familiari separati;
- Monitorare l'effettivo ristabilimento del contatto tra ENQ e SP nella fase successiva allo sbarco;
- Verificare se i dati di ENQ e SP coincidono con quelli di persone già assistite dalla C.R.I.

##### 4.1.2.1. Criteri di accettazione

I seguenti criteri devono tutti sussistere al momento della raccolta di un *warning*:

- L'ENQ è un migrante. Può trovarsi al porto, presso un hotspot o a bordo di una nave SAR. In quest'ultimo caso, il warning viene raccolto dallo staff della nave e trasmesso alla C.R.I.;
- La SP è un migrante in viaggio verso l'Italia o che si trova presumibilmente in Italia (nel caso di sospetto decesso della SP, è opportuno indicarlo sul modulo);
- L'ENQ è un familiare. In casi eccezionali possono considerarsi altre tipologie di legame;
- L'ENQ conosce nome completo (nome e cognome), nazionalità ed età della SP.

L'operatore RFL può raccogliere le informazioni nei seguenti casi:

- A. L'ENQ riferisce che la SP si trova in una struttura di accoglienza in Italia;
- B. L'ENQ riferisce che la separazione dalla SP è avvenuta sulla rotta migratoria per l'Italia ma non conosce la localizzazione della SP

In base alle informazioni menzionate, il trattamento varia come di seguito specificato.

##### 4.1.2.2. Trattamento

Caso A

L'ENQ riferisce che la SP si trova in una struttura di accoglienza in Italia. L'ENQ è in possesso del numero di telefono della SP.

L'operatore RFL – solo se provvisto di telefono di servizio – contatta la SP (seguendo le procedure previste per il *Safe and Well* – vedi sezione 4.1.3.) per verificare il consenso al rintraccio e la volontà della SP di condividere la sua localizzazione. In caso affermativo, l'informazione è trasmessa all'ENQ e all'autorità incaricata al trasferimento al fine di facilitare la riunificazione;

Se l'ENQ riferisce che la SP si trova in una struttura di accoglienza in Italia, non possiede il numero di telefono della SP ma è a conoscenza del nome del centro o della regione in cui si trova la SP, l'operatore trasmette tale informazione all'autorità incaricata al trasferimento dell'ENQ. In tal caso, prima di registrare qualunque dato e trasmettere l'informazione all'autorità competente, l'operatore deve svolgere un'attenta valutazione del caso volta ad escludere una possibile strumentalizzazione del servizio RFL e nell'ottica di protezione dell'ENQ e della SP.

### Caso B

L'ENQ riferisce che la separazione dalla SP è avvenuta sulla rotta migratoria per l'Italia. L'ENQ non conosce la localizzazione della SP.

In tal caso l'operatore RFL può raccogliere le informazioni al fine di un utilizzo dei dati meramente interno alla C.R.I. volto a facilitare una possibile riunificazione in fase successiva allo sbarco:

- L'operatore RFL compila l'apposito modulo nel corso dell'attività allo sbarco;
- L'Ufficio RFL Locale trasmette le informazioni raccolte in fase di sbarco all'Ufficio RFL Regionale per successivo inoltro all'Ufficio RFL Nazionale;
- L'Ufficio RFL Nazionale registra le informazioni e verifica l'esistenza di una possibile corrispondenza con i dati in possesso della C.R.I. In caso di corrispondenza tra i dati dell'ENQ del warning e quelli di una SP di una richiesta di ricerca (Tracing Request – TC) registrata, le informazioni vengono trasmesse all'Ufficio RFL che tratta il caso di TC per successivo follow up. Il warning che diventa TC deve essere trattato secondo le procedure previste per la Tracing Request – TC.

Il warning ha un follow up limitato: nessun codice nazionale viene assegnato al caso.

#### BUONA PRASSI

Se risulta una corrispondenza tra i dati dell'ENQ e quelli registrati precedentemente dalla C.R.I. e relativi ad una persona deceduta in mare o condotta e riconosciuta in Italia, è auspicabile coordinarsi con le autorità competenti nell'ottica di facilitare eventuali procedure di identificazione della salma. L'Assistenza all'ENQ deve essere fornita secondo le indicazioni contenute alla sezione 4.1.4.

#### 4.1.3. Safe and Well (ex Salamat)

Il *Safe and Well* (vedi **ALLEGATO 10: Warning/Safe and Well**) è una telefonata da parte di un operatore del FLN alla famiglia di un migrante, su richiesta del migrante stesso. Scopo del *Safe and Well* è informare velocemente il familiare (SP), ovunque questo si trovi, dell'arrivo del migrante (ENQ) "sano e salvo" in Italia.

Il *Safe and Well* è utile se raccolto e trasmesso alle famiglie nelle ore/giorni immediatamente successivi lo sbarco, in quanto sopperisce all'incapacità temporanea del migrante di chiamare autonomamente i familiari. Giunto presso un centro di accoglienza, generalmente il migrante è in grado di effettuare telefonate. Il *Safe and Well* è un'informazione a senso unico: la C.R.I. non si impegna ad informare l'ENQ della trasmissione del messaggio, nel caso in cui l'esito sia positivo o negativo.

L'operatore RFL è responsabile della telefonata (personale C.R.I. che dispone di un telefono di servizio per telefonata destinata all'Italia; staff di una SN o delegazione CICR per telefonata rivolta all'estero).

#### 4.1.3.1. Criteri di accettazione

I seguenti criteri devono tutti sussistere al momento della raccolta del *Safe and Well*:

- L'ENQ è un migrante, che si trova presso il porto di sbarco, un hotspot o un centro in cui non ha accesso a un telefono o ad una connessione internet che gli permetta di contattare i familiari autonomamente;
- Il SP è un familiare. Altri legami possono prendersi in considerazione in assenza o in caso di difficoltà di accesso a familiari;
- Esiste un numero di telefono attraverso cui contattare la SP (direttamente o attraverso intermediari), in Italia o all'estero.

#### 4.1.3.2. Trattamento

- L'operatore RFL compila il modulo apposito nel corso dell'attività allo sbarco;
- L'Ufficio RFL Locale trasmette le informazioni raccolte in fase di sbarco all'Ufficio RFL Regionale per successivo inoltro all'Ufficio RFL Nazionale;
- L'Ufficio RFL Nazionale registra le informazioni, assegna al caso un codice nazionale

Si profilano i seguenti possibili scenari:

##### A. Destinatario in Italia:

- L'Ufficio RFL Nazionale contatta la SP per comunicare l'arrivo dell'ENQ in Italia;
- L'Ufficio RFL Nazionale notifica all'Ufficio RFL regionale l'avvenuta chiamata, per successiva notifica all'Ufficio RFL Locale che ha trasmesso il caso.

##### B. Destinatario all'estero:

- L'Ufficio RFL Nazionale inoltra i dati alla SN o delegazione CICR competente;
- L'Ufficio RFL Nazionale notifica all'Ufficio RFL Regionale la trasmissione del Messaggio Safe and Well all'estero, per successiva notifica all'Ufficio RFL Locale.

#### RACCOMANDAZIONE

Il Safe and Well è un messaggio che conferma che il migrante è arrivato sano e salvo in Italia. Se il migrante chiede di trasmettere cattive notizie (ad esempio il decesso di un altro familiare), l'operatore C.R.I. non può assumersi la responsabilità di trasmettere direttamente tali informazioni. Se le condizioni lo permettono, le azioni da intraprendere sono: facilitare la chiamata del migrante alla famiglia, perché questi possa dare personalmente l'informazione, oppure raccogliere un RCM contenente la notizia, indicando il numero di telefono per la trasmissione alla famiglia. Sul RCM, deve apparire la dicitura "NEWS ON DEATH" (vedi sezione 4.1.4.)

#### 4.1.3.3. Chiusura

Una volta inviata la richiesta alla SN o delegazione CICR competente (Safe and Well verso l'estero) o dopo tre tentativi di connessione telefonica (Safe and Well per l'Italia), il trattamento del caso si considera concluso. Eventuali risposte ricevute dalle SN o delegazioni CICR successivamente sono inserite nel database.



#### 4.1.4. Account of Death/Burial per vittime e loro famiglie

Durante la traversata del Mediterraneo, a causa di sfavorevoli condizioni metereologiche ma soprattutto per le condizioni in cui versano le imbarcazioni con cui salpano i migranti, gli stessi possono rimanere vittime di naufragi. In tali casi, è bene tener presente che non tutti i corpi vengono recuperati. Oltre a tali eventi, occorre tener presente altri ed altrettanto critici contesti che coinvolgono migranti: nel tentare l'attraversamento delle frontiere nelle zone settentrionali dell'Italia, talvolta i migranti affrontano pericoli che possono comportare la perdita della vita in circostanze traumatiche. Si pensi, in particolare, all'attraversamento di zone montuose, ai percorsi in autostrada, lungo la linea ferroviaria se non a bordo di treni ad alta velocità.

In generale, la gestione delle salme, incluso raccolta, trasporto e identificazione dei corpi, è responsabilità dell'autorità, che opera in sinergia e tramite l'ausilio di esperti forensi. La C.R.I., in linea con la visione e le azioni intraprese dal Movimento, interviene raccogliendo informazioni che possono rivelarsi di estrema utilità allo scopo umanitario di fornire assistenza ai familiari interessati a conoscere la sorte dei loro cari. Le fonti di informazione cui la C.R.I. può far riferimento sono:

- Testimonianze raccolte al momento dello sbarco e, più in generale, dell'evento traumatico, o in fase successiva, da parte di familiari, conoscenti della persona migrante deceduta e/o della sua famiglia;
- Liste contenenti nominativi di salme e/o persone disperse redatte da attori umanitari (ad esempio IOM, UNHCR, Save The Children, Medici Senza Frontiere);
- Liste redatte da autorità e contenenti i nominativi delle salme riconosciute e la numerazione assegnata alla singola salma recuperata.

##### 4.1.4.1. Informazioni relative al decesso raccolte da familiari o conoscenti

È possibile informare le famiglie del decesso del proprio caro, sia nel caso di salma recuperata e condotta in Italia, che nel caso di corpo disperso in mare o ancora nel caso di decesso avvenuto per qualunque evento traumatico che si inquadra nell'ambito di intervento del servizio RFL. Il testimone diretto che desidera informare la famiglia della persona deceduta riceve assistenza da parte della rete RFL per trasmettere tale informazione.

- Se il testimone del decesso è un familiare, l'operatore RFL propone il RCM (vedi sezione 4.4.). Il familiare scrive di proprio pugno l'informazione del decesso. Il RCM può scriversi se:
  - A. Esiste un numero di telefono per contattare la famiglia e consegnare il RCM, oppure
  - B. Esiste un indirizzo preciso (vedi istruzioni per la compilazione del RCM).
- Se il testimone del decesso non è un familiare ma conosce la famiglia di origine e/o il destinatario del messaggio, il RCM può scriversi alle stesse condizioni di cui sopra. Il testimone è invitato a fornire alla famiglia della persona deceduta informazioni utili, chiare e volte a far comprendere chi sia il mittente del RCM.

In entrambi i casi è opportuno raccogliere i seguenti dati del mittente: numero di telefono e/o indirizzi utili, numero identificativo fornito dalle autorità, luogo di trasferimento/destinazione del migrante. La raccolta di tali dati è funzionale ad un'eventuale risposta al RCM o nel caso in cui la famiglia della persona deceduta desideri entrare in contatto con il mittente.

Occorre tuttavia tenere in considerazione la condizione psicologica del migrante sopravvissuto ad un evento traumatico. Il testimone del decesso potrebbe con molta probabilità non essere in grado di scrivere un RCM durante le operazioni di sbarco o, più in generale, nel contesto in cui è avvenuto l'evento traumatico. In tal caso, così come nel caso in cui le informazioni fornite dal testimone non siano sufficienti per la raccolta di un RCM, si invita il migrante ad avvicinarsi alla C.R.I. in un secondo

momento in modo da poter aprire una TC (in caso di sbarco, ad esempio, una volta che il migrante è giunto presso il centro di accoglienza cui è destinato). Anche nel caso in cui l'ENQ non sia un familiare, infatti, è possibile aprire una TC per testimonianze di decesso avvenuto in mare e, più in generale, in contesti critici.

In ogni caso, l'operatore RFL può fornire al testimone materiale RFL informativo contenente contatti del proprio ufficio RFL di riferimento (per eventuali successive richieste di supporto) e degli Uffici RFL ai diversi livelli, in particolare se l'operatore è a conoscenza del luogo di trasferimento cui è destinato il testimone).

#### RACCOMANDAZIONE

Le brutte notizie possono essere trasmesse solo attraverso un RCM, preferibilmente scritto di pugno dal mittente del RCM e mai oralmente da un operatore del FLN. È bene indicare nella parte superiore del RCM la dicitura "NEWS ON DEATH" in modo tale da allertare la SN o delegazione CICR ricevente rispetto alla natura del RCM ed assicurare un trattamento speciale alla consegna dello stesso.

Nel caso in cui il mittente non sia un familiare è necessario acquisire informazioni relative a circostanze e motivi per i quali il testimone conosce la famiglia della persona deceduta. Tali informazioni devono essere trasmesse all'Ufficio RFL Regionale insieme al RCM, per successivo inoltro all'Ufficio RFL Nazionale. Laddove a disposizione, è preferibile precisare la circostanza del decesso o qualsiasi altra informazione utile a confermare alla famiglia che il decesso riguarda il loro familiare.

In caso di decesso è sempre auspicabile la registrazione delle informazioni sul modulo *Account of Death/Burial* (vedi sezione 4.1.4.2.).

#### 4.1.4.2. Informazioni relative al decesso raccolte da testimoni

Nel caso in cui il testimone non conosca la famiglia della persona deceduta e la compilazione di un RCM possa risultare inappropriata, è possibile registrare le informazioni del decesso utilizzando il modulo *Account of Death/Burial* (vedi **ALLEGATO 11: Account of Death/Burial**).

Le informazioni non sono comunicate alla famiglia del deceduto ma integrano le informazioni di un'eventuale TC, nel caso in cui la famiglia del deceduto richieda al FLN di intraprendere la ricerca del familiare disperso. Tali informazioni sono condivise per conoscenza con la SN/delegazione CICR che ha iniziato la TC e aggiunte al fascicolo. È importante registrare tutte le informazioni relative al testimone utili ad un eventuale e futuro contatto (numero di telefono e indirizzo, numero identificativo fornito dalle autorità, luogo di trasferimento del testimone).

Al momento dello sbarco come di qualunque altro evento critico, l'operatore RFL può raccogliere informazioni utili al fine di segnalare alla rete RFL la presenza di una persona informata sui fatti/testimone disposta a facilitare l'operato della Croce Rossa volto a chiarire la sorte della/e persona/e dispersa/e e/o deceduta/e.

#### 4.1.4.3. Informazioni relative al decesso raccolte da altri attori umanitari

Le informazioni non saranno comunicate alla famiglia del disperso e/o della persona deceduta, ma verranno utilizzate ad integrazione di un'eventuale TC, nel caso in cui la famiglia del disperso e/o deceduto richieda al FLN di intraprendere la ricerca del proprio familiare. Tali informazioni sono condivise per conoscenza con la SN/delegazione CICR che ha iniziato la TC e aggiunte al fascicolo del caso.

È auspicabile concordare con gli attori umanitari la condivisione delle fonti dell'informazione. È altresì auspicabile registrare il numero identificativo assegnato dalle autorità al testimone ed ogni altro elemento utile a contattare la fonte. Per la compilazione dell'*Account of Death/Burial* è preferibile che sia l'operatore RFL a contattare il testimone.

#### 4.1.4.4. Informazioni relative al decesso raccolte da autorità

La autorità stilano le liste dei corpi recuperati nel contesto o a seguito di un evento traumatico che vengono riconosciuti da familiari e compagni di viaggio. Nel caso in cui le autorità condividano tali liste e la C.R.I. riscontri una corrispondenza tra un nominativo elencato e quello di una SP di una TC, è possibile informare la famiglia attraverso il FLN. In tal caso è bene procedere con cautela facilitando la comunicazione tra la famiglia e le autorità competenti ad ufficializzare il riconoscimento o l'identificazione della salma. Inoltre, la C.R.I. può facilitare la trasmissione della documentazione rilasciata o richiesta dalle autorità.

#### APPROFONDIMENTO

Il riconoscimento è considerato dalle autorità un indizio sull'identità della persona deceduta. Fino a quando un'identificazione non giunge a termine (attraverso le impronte digitali o dentali, oppure il DNA), l'identità della persona deceduta non è dichiarata in maniera definitiva. Non può dunque essere rilasciato un certificato di morte nominale.

#### 4.1.4.5. Trattamento delle informazioni raccolte inerenti il decesso

Tutte le informazioni ricevute e raccolte – incluso l'*Account of Death/Burial* e liste – devono essere condivise con l'Ufficio RFL Regionale per successiva trasmissione all'Ufficio RFL Nazionale, in modo tale da valutare di comune accordo il trattamento da riservare al caso specifico.

#### RACCOMANDAZIONE

L'operatore RFL può assistere le famiglie delle vittime di naufragi nella fase di sbarco e in qualunque momento successivo così come in qualunque altro contesto caratterizzato da un evento traumatico.

In generale, è possibile accompagnare i familiari e facilitare il contatto tra loro e le autorità incaricate della gestione delle salme. A questo proposito, è di fondamentale importanza chiarire preventivamente alle autorità che il ruolo dell'operatore RFL è quello di assistere il familiare in un momento estremamente delicato ma che non può in alcun modo espletarsi in un contributo diretto al processo di riconoscimento o nella partecipazione attiva agli interrogatori dei testimoni da parte delle autorità. A tal proposito, si rimanda alla sezione 4.1.1.3.

Il familiare, inoltre, può essere accompagnato presso il luogo di sepoltura del proprio caro. A tal fine, possono richiedersi informazioni alle autorità relative all'esatto luogo di sepoltura del cimitero. In generale, è preferibile svolgere tali attività nel quadro di accordi sottoscritti con le autorità interessate. L'assistenza e l'accompagnamento del familiare di una vittima richiede adeguata attenzione agli aspetti psicosociali del familiare così come dell'operatore che assiste la famiglia. Pertanto, è buona prassi prevedere il coinvolgimento di un esperto in PSS o di un collega psicologo.

## 4.2. Attività nelle zone urbane e di transito

### 4.2.1. Coordinamento con altri attori: outreach e networking

Per *outreach* si intendono le attività intraprese per promuovere il servizio RFL presso le comunità dei beneficiari (o potenziali tali), organizzazioni, associazioni, strutture interessate ed autorità. A tal fine è utile mappare gli attori menzionati e sviluppare relazioni di lavoro e fiducia con gli stessi (*networking*). L'obiettivo è quello di far conoscere il servizio RFL e quindi permettere anche a potenziali beneficiari di rivolgersi alla C.R.I. L'attività di *outreach* non si esaurisce con una telefonata o un'email. Occorre difatti promuovere lo scambio e l'ascolto attraverso contatti regolari e di persona.

Il servizio RFL non è esclusivamente rivolto alle persone migranti. I beneficiari possono essere vittime di separazione involontaria non necessariamente legata alla migrazione (si pensi ai dispersi nel contesto delle guerre mondiali). È dunque opportuno riflettere sui contesti di riferimento del servizio ed interrogarsi sull'utilità e la pertinenza della promozione del Restoring Family Links.

L'attività di *networking* e *outreach* contribuisce a:

- Conoscere il territorio in cui si opera ed acquisire informazioni sulle caratteristiche dei potenziali beneficiari;
- Far conoscere il servizio ad un maggior numero di persone ed interloquire con un numero crescente di (potenziali) beneficiari;
- Ampliare la ricerca per il rintraccio delle persone disperse, considerato che autorità, enti, organizzazioni e comunità di stranieri sono talvolta in possesso di informazioni utili alla ricerca.

All fine di intraprendere un'azione di *outreach* sul territorio è auspicabile:

- Mappare i centri di accoglienza presso cui sono accolti i migranti (hotspots, Hub, CAS, SPRAR, FAMI, ecc.);
- Individuare organizzazioni, istituzioni, enti che lavorano con migranti e senza fissa dimora (ONG, associazioni che prestano assistenza, cooperative, uffici comunali, ecc);
- Identificare le comunità di stranieri (associazioni culturali, luoghi di culto, gruppi di aiuto, ecc.). All'interno di questi gruppi può rivelarsi utile individuare e sviluppare relazioni con i leader (a loro volta individuati sulla base di: ruolo che ricoprono, anzianità, appartenenza etnica/religiosa, provenienza, ecc.).

#### BUONA PRASSI

Molte delle informazioni potrebbero già essere a disposizione del Comitato C.R.I. Una buona occasione per far conoscere il Servizio RFL è offerta dai tavoli di coordinamento indetti dalla Prefettura. La promozione e la sensibilizzazione sul tema possono essere demandate al rappresentante della C.R.I. ai suddetti tavoli (accuratamente informato sul Servizio RFL) o ad un operatore RFL all'uopo coinvolto.

Informazioni utili alla mappatura si trovano presso gli uffici comunali o su internet (si segnala il gruppo facebook **ITALY – REFUGEE CRISIS DATABASE** che pubblica regolarmente aggiornamenti su centri e associazioni che lavorano con i migranti).

Nell'interagire con le comunità di migranti, è importante riconoscere le sensibilità culturali e sociali e prepararsi a superare eventuali barriere linguistiche ricorrendo, ad esempio, ad un mediatore culturale volontario C.R.I. o un membro della comunità che si presti a fare da intermediario.

Al fine di assicurare credibilità e non creare aspettative che rischiano di essere disattese, occorre spiegare in maniera accurata:

- Quali attività svolge la C.R.I. in Italia nell'ambito del servizio RFL ed il funzionamento del FLN (ruolo delle SN e del CICR);
- Quali sono le modalità operative e gli strumenti del FLN;
- Le difficoltà oggettive della ricerca. Tra queste, la sicurezza e l'accesso in alcuni paesi e dunque le possibilità effettive o le difficoltà ad ottenere informazioni. In molti casi, ad esempio, le informazioni fornite dall'ENQ non sono sufficienti per avviare una ricerca o portarla a termine con successo. A tal proposito, è sempre preferibile consultare FLExtranet, alla sezione *Countries and Contexts* (oppure consultare il booklet in formato PDF) per conoscere le informazioni necessarie ad avviare la ricerca in un determinato paese;
- Il servizio RFL si fonda su principi di neutralità, non discriminazione e riservatezza. Ne consegue che il Movimento RC/RC opera nell'ambito della ricerca dei familiari dispersi senza alcuna discriminazione basata su razza, etnia, sesso, religione, clan o affiliazione politica. I dati raccolti vengono trattati previo espresso consenso del familiare e per il solo fine umanitario di ristabilire e mantenere il contatto familiare, supportare la riunificazione familiare e fornire risposte alle famiglie che sono alla ricerca dei loro cari dispersi. Il beneficiario del servizio può, in qualunque momento, revocare il suo consenso;
- Croce Rossa assiste le persone migranti a prescindere dal loro status giuridico e dal loro inserimento nel circuito dell'accoglienza;
- In generale, l'ENQ non ha l'obbligo di fornire un documento d'identità per avere accesso ai servizi RFL. L'ENQ deve tuttavia essere consapevole che correttezza e completezza dei dati forniti sono decisivi per il successo della ricerca;
- Il servizio è gratuito

Per le attività di outreach è consigliabile avere a disposizione materiale RFL informativo da distribuire. È altrettanto importante citare casi conclusi positivamente (ad esempio, il rintraccio di familiari, lo scambio di messaggi, le telefonate andate a buon fine). Questo può, infatti, facilitare la comprensione del mandato umanitario della C.R.I. e predisporre l'interlocutore ad avviare una collaborazione fruttuosa.

Le attività di *outreach* e *networking* devono essere svolte nel pieno rispetto del Codice di condotta RFL sulla protezione dei dati elaborato dal Movimento.

#### 4.2.2. Attività nei centri di accoglienza C.R.I. e presso i Safe Point

La C.R.I. gestisce numerosi centri di accoglienza sul territorio nazionale e, in diverse località, sono attivi Safe Point. Il servizio RFL è integrato nella risposta della C.R.I. in entrambi i contesti.

Per quanto riguarda il servizio RFL nell'ambito dell'accoglienza delle persone migranti, occorre riferirsi al *Manuale sulle procedure standard per la gestione dei Centri di accoglienza C.R.I.* approvato con delibera n. 120 del 19 ottobre 2018 del Consiglio Direttivo Nazionale. In esso, il capitolo dedicato ad *Accoglienza e Protezione* prevede il Restoring Family Links quale servizio che la C.R.I. garantisce alle persone accolte e bisognose di ricevere assistenza per il ristabilimento e il mantenimento dei contatti con propri familiari in Italia e all'estero. Il manuale elenca gli ambiti di intervento del servizio RFL all'interno dei centri di accoglienza della C.R.I. descrivendo quanto segue:

- Predisposizione attività informativa e promozione del servizio;

- Contenuti dell'informativa;
- Procedura per casi individuali

Per ulteriori dettagli si rimanda al manuale menzionato. Per informazioni relative al Safe Point si rimanda all'approfondimento del riquadro seguente.

#### APPROFONDIMENTO

I Safe Point istituiti dalla C.R.I. costituiscono luoghi sicuri presso cui offrire ascolto, assistenza e orientamento in particolare ai migranti che, per ragioni differenti, sono in transito o, comunque, fuori dal sistema di accoglienza e non integrati nel tessuto sociale delle comunità di accoglienza.

I servizi offerti includono: orientamento all'assistenza legale e sanitaria, distribuzione di cibo e di altri beni di prima necessità, servizi RFL, informativa sulla tratta di esseri umani, possibilità di usufruire di risorse digitali grazie a tablet in dotazione. L'orientamento per l'accesso ai servizi disponibili sul territorio avviene grazie alla presenza di team di volontari e attraverso un lavoro di rete con altri attori a cui i beneficiari possono essere orientati anche tramite referral.

In considerazione delle politiche di governo in materia di migrazione e della forte riduzione del numero di arrivi, vi è una tendenza a privilegiare l'attività di orientamento finalizzata all'integrazione sociale e lavorativa.

#### 4.2.3. Servizi per la comunicazione

Sia all'interno dei centri che presso i Safe Point è possibile prevedere strumenti (telefoni o connessione ad internet) che permettano alle persone prive di mezzi di comunicazione di contattare i propri familiari in maniera tempestiva. Nel caso in cui il servizio di comunicazione venga offerto attraverso l'allestimento di un trolley chat box, è possibile anche fornire la possibilità di ricarica delle batterie dei telefoni cellulare. Tale servizio può fornirsi all'interno di un centro di accoglienza C.R.I. o in luoghi pubblici e all'aperto (in particolare presso i Safe Point).

All'interno dei centri di accoglienza, possono essere previste aree dedicate all'attività, definite ed identificate con modalità interne ai centri stessi. Nella specificità del servizio RFL, sono ammesse solo chiamate in uscita (i richiedenti non possono essere richiamati sul telefono fornito dalla C.R.I.), possibili sia verso l'Italia che verso l'estero e dirette a familiari.

Possono beneficiare del servizio persone regolarmente fotosegnaate ed autorizzate alla permanenza dalle istituzioni competenti. Gli stessi possono accedere al servizio di chiamata vocale, connessione internet ed accesso ai servizi specifici RFL, ricarica della batteria del telefono cellulare. Il valore aggiunto è fornito dall'operatore RFL che assiste la persona durante le attività e procede ad espletare le procedure di registrazione del beneficiario del centro di accoglienza.

Riguardo agli strumenti per la comunicazione in contesti urbani esterni ai centri di accoglienza (per esempio presso i Safe Point), possono beneficiare del servizio i migranti indipendentemente dal loro status giuridico. Agli stessi viene fornita, attraverso un tablet in dotazione, la possibilità sia di connettersi ai siti del FLN che di usufruire di una connessione Wi-fi hotspot per effettuare chiamate o videochiamate attraverso il web.



#### 4.3. Tracing Request (TC o TR)

La *tracing request* (vedi **ALLEGATO 12: Tracing Request**) è lo strumento che permette la ricerca di un familiare di cui si sono persi i contatti e non si conosce la localizzazione.

La *tracing request* deve essere scritta in inglese per una ricerca da attivare all'estero (se compilata in italiano sarà cura dell'ufficio RFL locale di competenza allegare la traduzione in inglese). Il modulo deve essere compilato a penna o dattiloscritto con la massima precisione. I nomi e gli indirizzi devono essere scritti a caratteri latini e, se possibile, in caratteri originali secondo l'uso dei vari Paesi, completi di tutti i dati, codici ed indicazione dei luoghi.

La TC ed il RCM vengono compilati solo da operatori RFL.

L'attività viene svolta nel corso o a seguito del colloquio con il richiedente (ENQ o *sender*). Il colloquio offre al richiedente la possibilità di parlare liberamente della perdita dei contatti col proprio caro di fronte a personale che opera conformemente ai principi del Movimento. Il colloquio è oltretutto occasione per valutare la situazione e prevenire eventuali usi impropri del servizio RFL, garantendo la sicurezza del beneficiario, dell'operatore e la credibilità stessa di Croce Rossa. Inoltre, durante un colloquio l'operatore RFL ha la possibilità di raccogliere tutte le informazioni necessarie e pertinenti alla ricerca, aumentando la possibilità di successo ed ottimizzando il lavoro di rete.

La compilazione di una TC o di un RCM richiede uno sforzo emotivo notevole da parte del richiedente, che talvolta deve ricordare dettagli dolorosi relativi al proprio caro scomparso, rievocare i motivi della perdita dei contatti e comunicarli ad un estraneo (seppur operatore di Croce Rossa). Pertanto, chi raccoglie la TC o il RCM deve affrontare il colloquio con empatia, calma ed estrema pazienza. Per rispettare l'esperienza di perdita vissuta dal richiedente ed evitare che la fretta prenda il sopravvento, è consigliabile pianificare due ore per la compilazione della TC ed un'ora per la compilazione del RCM.

È sempre possibile interrompere il colloquio e riprenderlo in un secondo momento.

#### BUONA PRASSI

Per aumentare la probabilità di successo della ricerca, è preferibile invitare l'ENQ a portare con sé foto, certificati, mappe o disegnarle al momento del colloquio. Maggiori sono i dettagli forniti dal richiedente sulle circostanze che hanno portato alla separazione/scomparsa del familiare, maggiore è la probabilità di successo della ricerca. Le informazioni devono essere chiare, precise e complete. A questo proposito, si segnala il sito **Directory of Cities and Towns in World – Global Gazetteer** (<http://www.fallingrain.com/world/index.html>) che elenca i nomi delle località di tutto il mondo.

È fondamentale sensibilizzare il richiedente rispetto alla necessità che l'Ufficio RFL venga informato tempestivamente di qualunque cambio di recapito o nuovo contatto telefonico dell'ENQ. Questo, non solo al fine di mantenere il contatto con la rete Family Links e ricevere aggiornamenti sul caso. Le attività di ricerca, infatti, possono coinvolgere il personale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa che opera in contesti rischiosi. È pertanto necessario essere certi di operare per conto di un familiare interessato a proseguire la ricerca del proprio caro e reperibile per la trasmissione dell'esito della ricerca.

##### 4.3.1. Criteri di accettazione

- La separazione è stata involontaria e causata da: migrazione (l'ENQ o il SP sono "migranti", secondo la definizione del Movimento), conflitto o altra situazione di violenza, disastro

naturale o antropico e qualunque situazione che richieda una risposta umanitaria. L'accettazione di altre tipologie di separazione deve essere valutata caso per caso;

- L'ENQ è un familiare (genitore, fratello/sorella, figlio/a, partner, nonno/a, nipote, zio/a, cugino/a). Altri legami possono essere presi in considerazione in caso di assenza o difficoltà di accesso a familiari;
- L'ENQ possiede informazioni sufficienti ad avviare la ricerca (previa verifica su FLExtranet – sezione *Countries and Contexts* atta a conoscere i requisiti di accettazione);
- Nel caso in cui l'ENQ sia una persona migrante arrivata in Italia, per poter aprire una TC è preferibile che lo stesso si trovi in un hub, CAS, in accoglienza di secondo livello o in aree dove sia comunque rintracciabile. È preferibile accertarsi che l'intenzione dell'ENQ sia quella di rimanere sul territorio italiano al fine di evitare l'apertura ed immediata chiusura di un caso da trasmettere ad un'altra SN. Al tal proposito, la valutazione deve essere fatta caso per caso. Si rimanda alla raccomandazione seguente, valida per ogni contesto.

#### RACCOMANDAZIONE

È preferibile non raccogliere la TC durante uno sbarco o presso un hotspot: se l'ENQ è soggetto a trasferimento e non è in possesso di un numero telefonico, vi è un alto rischio di perdere il suo contatto. È opportuno che l'operatore RFL spieghi all'ENQ tale ragione e fornisca allo stesso materiale RFL informativo contenente i contatti dell'Ufficio RFL di riferimento (per eventuali successive richieste di supporto), dell'Ufficio RFL Regionale e Nazionale (in particolare nel caso in cui l'operatore sia a conoscenza del luogo di trasferimento dell'ENQ).

Se durante uno sbarco o in un hotspot l'ENQ segnala la perdita di contatto con un familiare ed è a conoscenza del luogo/Regione in cui presumibilmente si trova la SP, è bene prediligere la raccolta del warning. Altrimenti, l'ENQ è invitato a contattare la C.R.I. una volta giunto presso il centro di accoglienza, direttamente o per il tramite dell'ente gestore del centro.

#### 4.3.2. Trattamento

##### *Casi in entrata*

Per casi in entrata si intendono quelli inviati all'Ufficio RFL Nazionale da un'altra SN o da una delegazione CICR per il trattamento in Italia. La procedura da seguire è la seguente:

- Il caso viene ricevuto dall'Ufficio RFL Nazionale alla casella di posta elettronica [tracing@cri.it](mailto:tracing@cri.it);
- L'Ufficio RFL Nazionale conferma la ricezione del caso alla SN o Delegazione CICR che l'ha iniziato;
- L'Ufficio RFL Nazionale verifica che il caso rientri tra i criteri di accettazione della C.R.I. In caso affermativo, inserisce il caso nel database e procede come di seguito:
  - A. La SP è già registrata nel database (ad esempio, è ENQ di un'altra TC). In tal caso l'Ufficio RFL Nazionale contatta l'Ufficio RFL Regionale competente per ristabilire il contatto;
  - B. La SP non è registrata nel database. In tal caso l'Ufficio RFL Nazionale attribuisce il codice e invia la TC all'Ufficio RFL Regionale competente per la ricerca (o a più uffici regionali competenti, se opportuno);
- L'Ufficio RFL Regionale che riceve il caso procede alla ricerca o contatta l'Ufficio RFL Locale competente per dar seguito alla ricerca;
- L'Ufficio RFL Locale trasmette all'Ufficio RFL Regionale l'esito della ricerca. Per ricerche prolungate nel tempo, è consigliabile trasmettere un aggiornamento del caso a distanza di 3 (tre) mesi dalla ricezione dello stesso e proseguire in tal senso sino all'esito della ricerca;

- L'Ufficio RFL Regionale verifica la correttezza/qualità dei dati raccolti e procede come segue:
  - A. Il caso è stato trattato correttamente. L'Ufficio RFL Regionale trasmette l'esito della ricerca all'Ufficio RFL Nazionale;
  - B. Il caso non è stato trattato correttamente. L'Ufficio RFL Regionale trasmette all'Ufficio RFL Locale le istruzioni necessarie/accorgimenti da prendere per un corretto trattamento del caso;

In alternativa, e sulla base di indicazioni fornite dall'Ufficio RFL Regionale o Nazionale, l'Ufficio RFL Locale può trasmettere l'esito della ricerca all'Ufficio RFL Nazionale (Ufficio RFL Regionale in copia alla mail). Eventuali follow up del caso, su indicazione dell'Ufficio RFL Regionale o Nazionale, possono intercorrere tra l'Ufficio Locale e Nazionale (Ufficio RFL Regionale sistematicamente in copia alle mail).

L'Ufficio RFL Nazionale svolge un'ulteriore verifica prima di inoltrare l'esito alla SN o Delegazione CICR che ha iniziato il caso. L'Ufficio RFL Locale ne è informato per il tramite dell'Ufficio RFL Regionale.

#### RACCOMANDAZIONE

Tutte le azioni intraprese per localizzare una persona devono essere registrate sul frontespizio del fascicolo. Se opportuno, i documenti contenenti informazioni sul caso dovranno essere inseriti nello stesso fascicolo.

Le azioni salienti sono condivise con l'Ufficio RFL Nazionale al fine di consentire un adeguato aggiornamento del database in uso e la condivisione dell'informazione con la SN o delegazione CICR che ha iniziato la ricerca. L'Ufficio RFL Nazionale deve essere messo al corrente dei tentativi falliti di rintraccio. Questa, infatti, è un'informazione importante per il FLN e per l'ENQ.

#### Casi in uscita internazionali

Per casi in uscita internazionali si intendono quelli inviati dall'Ufficio RFL Nazionale ad un'altra SN o ad una delegazione del CICR per trattamento all'estero.

- L'operatore RFL raccoglie la TC e attribuisce un codice locale (o regionale, secondo l'organizzazione interna alla Regione). Nel caso in cui la ricerca riguardi una SP ed uno o più familiari che accompagnano la SP (*Accompanying Person* – AP), l'operatore RFL raccoglie un'unica TC in cui gli AP compaiono negli appositi spazi della TC. Diversamente, l'operatore RFL deve raccogliere due o più TC in base alle circostanze legate alla perdita del contatto:
  - A. L'ENQ è alla ricerca di più membri della famiglia i cui contatti sono stati interrotti in circostanze/luoghi diversi;
  - B. L'ENQ è alla ricerca di più membri della famiglia che erano insieme al momento della separazione/perdita di contatto ma ha motivo di ritenere che SP e AP si trovino in luoghi diversi.

La valutazione per la raccolta di una o più TC è dunque legata alla probabilità che SP e AP siano ancora insieme e dunque alla probabilità o meno che la localizzazione di SP e AP sia la stessa. In caso di raccolta di due o più TC, l'operatore RFL deve attribuire ad ogni TC un codice locale (o regionale, secondo l'organizzazione interna alla Regione);

- L'operatore RFL propone all'ENQ di pubblicare la sua fotografia (formato carta d'identità) sul sito pubblico di Trace the Face, nella speranza che venga riconosciuto da familiari che consultano il sito (vedi il seguente riquadro sulla buona prassi). Se l'ENQ accetta di

pubblicare la propria foto, l'operatore RFL scatta la foto (**vedi ALLEGATO 13: Come fare una foto Trace the Face**) e la allega alla TC (vedi sezione 4.3.);

- L'Ufficio RFL Locale trasmette TC e foto all'Ufficio RFL Regionale. In caso di trasmissione di due o più TC, deve essere segnalato il legame tra le TC attraverso il solo utilizzo dei codici locali attribuiti;
- L'Ufficio RFL Regionale verifica la correttezza/qualità dei dati raccolti e procede come segue:
  - A. Il caso è stato raccolto correttamente. L'Ufficio RFL Regionale trasmette la TC all'Ufficio RFL Nazionale;
  - B. Il caso non è stato raccolto correttamente. L'Ufficio RFL Regionale trasmette nuovamente il caso all'Ufficio RFL Locale con le istruzioni necessarie/accorgimenti da prendere per una corretta raccolta dei dati. Ricevuta la TC correttamente raccolta, l'Ufficio RFL Regionale trasmette la TC all'Ufficio RFL Nazionale;
- L'Ufficio RFL Nazionale verifica la correttezza/qualità dei dati raccolti, attribuisce al caso un codice nazionale e lo trasmette alla SN o delegazione CICR competente (o a più SN o delegazioni, se opportuno). L'Ufficio RFL Nazionale inserisce sistematicamente il caso nel back office di Trace the Face (dati anagrafici di ENQ e SP ed eventuali fotografie), previo consenso da parte dell'ENQ.
- L'Ufficio RFL Nazionale notifica all'Ufficio RFL Regionale la trasmissione del caso all'estero ed il codice nazionale attribuito;
- Non appena riceve aggiornamenti dall'estero, l'Ufficio RFL Nazionale trasmette le informazioni all'Ufficio RFL Regionale per successivo inoltro all'Ufficio RFL Locale, incluse indicazioni rispetto ad eventuali azioni da intraprendere. L'Ufficio RFL Regionale interviene nel caso in cui l'Ufficio RFL Locale abbia necessità di supporto. Per ricerche prolungate nel tempo, è consigliabile richiedere un aggiornamento del caso a distanza di 3 (tre) mesi dall'inoltro dello stesso e proseguire in tal senso sino all'esito della ricerca.

#### *Casi in uscita nazionali*

Per casi in uscita nazionali si intendono quelli iniziati in Italia e la cui ricerca interessa il territorio nazionale.

Caso di ricerca che interessa una regione diversa da quella in cui si trova l'ENQ:

- L'operatore RFL raccoglie la TC e attribuisce un codice locale (o regionale, secondo l'organizzazione interna alla Regione). La procedura per la raccolta di una o più TC è la stessa descritta per i casi in uscita internazionali;
- L'Ufficio RFL Locale invia la TC all'Ufficio RFL Regionale della propria regione X;
- L'Ufficio RFL Regionale della regione X verifica la correttezza/qualità dei dati raccolti e procede come segue:
  - A. Il caso è stato raccolto correttamente. L'Ufficio RFL Regionale della regione X trasmette la TC all'Ufficio RFL Regionale della regione Y in cui si trova presumibilmente la SP (Ufficio RFL Nazionale in copia alla mail). L'Ufficio RFL Nazionale attribuisce un codice e lo trasmette ad entrambi gli Uffici RFL Regionali;
  - B. Il caso non è stato raccolto correttamente. L'Ufficio RFL Regionale della regione X trasmette nuovamente il caso all'Ufficio RFL Locale con le istruzioni necessarie/accorgimenti da prendere per una corretta raccolta dei dati. Ricevuta la TC correttamente raccolta, l'Ufficio RFL Regionale trasmette la TC all'Ufficio RFL

Regionale della regione Y in cui si trova presumibilmente la SP (Ufficio RFL Nazionale in copia alla mail).

- L'Ufficio RFL Regionale della regione Y in cui si trova presumibilmente la SP riceve la TC e procede alla ricerca o contatta l'Ufficio RFL Locale competente ad avviare la ricerca;
- L'Ufficio RFL Locale della regione Y cui si trova presumibilmente la SP trasmette l'esito della ricerca all'Ufficio RFL Regionale della regione Y. Per ricerche prolungate nel tempo, è consigliabile trasmettere un aggiornamento del caso a distanza di 3 (tre) mesi dalla ricezione dello stesso e proseguire in tal senso sino all'esito della ricerca;
- L'Ufficio RFL Regionale della regione Y verifica la correttezza/qualità dei dati raccolti e procede come segue:
  - A. Il caso è stato trattato correttamente. L'Ufficio RFL Regionale della regione Y trasmette l'esito della ricerca all'Ufficio RFL Regionale della regione X. Quest'ultimo trasmette l'esito della ricerca all'Ufficio RFL Locale che ha iniziato il caso;
  - B. Il caso non è stato trattato correttamente. L'Ufficio RFL Regionale della regione Y trasmette all'Ufficio RFL Locale che ha svolto la ricerca le istruzioni necessarie/accorgimenti da prendere per un corretto trattamento del caso. Ricevuta la TC correttamente raccolta, l'Ufficio RFL Regionale trasmette la TC all'Ufficio RFL Regionale della regione X. Quest'ultimo trasmette l'esito della ricerca all'Ufficio RFL Locale che ha iniziato il caso (Ufficio RFL Nazionale in copia alla mail).

Caso di ricerca che interessa la medesima regione in cui si trova l'ENQ:

- L'operatore RFL raccoglie la TC e attribuisce un codice locale (o regionale, secondo l'organizzazione interna alla Regione);
- L'Ufficio RFL Locale di riferimento trasmette la TC all'Ufficio RFL Locale del territorio presso cui presumibilmente si trova il SP (Ufficio RFL Regionale di riferimento in copia alla mail). Nel caso in cui gli operatori RFL coinvolti discutano del caso oralmente o telefonicamente, la conversazione va trascritta (sinteticamente) e trasmessa per email;
- L'Ufficio RFL Regionale trasmette quanto ricevuto all'Ufficio RFL Nazionale che, a sua volta assegna il codice ITA-123. Il codice viene trasmesso agli Uffici RFL Locali per il tramite dell'Ufficio RFL Regionale.

**BUONA PRASSI**

Se l'ENQ è un migrante che ha perso i contatti con il familiare sulla rotta migratoria, è opportuno mostrare il sito WEB pubblico di Trace the Face ([tracetheface.org](http://tracetheface.org)) invitando l'ENQ a consultare le foto pubblicate per escludere che la SP sia già registrata altrove in Europa.

Per accrescere la probabilità di successo di una TC, è utile proporre all'ENQ di pubblicare la propria foto sul sito WEB pubblico di Trace the Face ([tracetheface.org](http://tracetheface.org)). Nel caso in cui l'ENQ non voglia pubblicare la sua foto, è possibile immettere nel back office di Trace the Face dati e foto di ENQ e SP, così da renderli accessibili a tutte le Società Nazionali europee aderenti a Trace the Face.

#### 4.3.3. Chiusura

##### Chiusura relativa ad un caso in entrata:

- La SP è stata localizzata dalla C.R.I. (TC chiusa positivamente);
- SP e ENQ sono entrati in contatto autonomamente (TC chiusa autonomamente)
- Tutte le opzioni di ricerca sono state esplorate, ma la SP non è stata localizzata (TC archiviata);
- La SN o la delegazione CICR che ha iniziato il caso informa la C.R.I. della chiusura del caso, incluse le ragioni (TC chiusa amministrativamente).

##### Chiusura relativa ad un caso in uscita (internazionale, nazionale, regionale):

- La SP è stata localizzata dalla rete RFL (TC chiusa positivamente);
- SP e ENQ sono entrati in contatto autonomamente (TC chiusa autonomamente);
- Tutte le opzioni di ricerca sono state esplorate, ma la SP non è stata localizzata (TC archiviata);
- L'ENQ decide di non volere più continuare la ricerca (TC chiusa amministrativamente);
- Perdita di contatto con l'ENQ (TC archiviata).

#### **RACCOMANDAZIONE**

Prima di informare l'ENQ dell'eventuale ritrovamento della SP, è necessario raccogliere il consenso della SP alla rintracciabilità. Pertanto, è necessario entrare in contatto con la SP e verificare il suo consenso al trattamento dei dati.

Nel caso in cui vi sia il dubbio o si presume che la persona cercata sia deceduta è bene chiedere all'ENQ se sono state precedentemente intraprese azioni volte a localizzare ed eventualmente identificare il familiare deceduto. In particolare, è bene registrare nel campo "Additional Information" della TC se l'ENQ ha avuto occasione di consultare album fotografici dei corpi, riconosciuti o meno, presso gli uffici delle autorità competenti, indicando data di consultazione e autorità coinvolta.

L'ENQ è informato della possibilità che venga compilato il formulario di Raccolta Dati Ante Mortem ad integrazione della TC (vedi sezione 4.3.4.).

#### 4.3.4. Ricerca di persona dispersa o presunta deceduta (TC-Missing)

Per la ricerca di un familiare disperso o che si presume essere vittima di un incidente, naufragio, disastro o qualunque altro evento critico, la procedura è la medesima sopra descritta e relativa alla raccolta di una TC. Devono tuttavia essere considerati due elementi aggiuntivi:

1. I criteri di accettazione devono prevedere:
  - Informazioni utili a circoscrivere temporalmente il periodo in cui l'evento critico ha avuto luogo;
  - Il legame di parentela tra ENQ e SP è tale da poter consentire un eventuale comparazione di dati genetici o, in alternativa, l'ENQ è in grado di fornire indicazioni relative alla localizzazione di uno o più familiari che possano facilitare la procedura di identificazione;
2. La TC deve essere accompagnata dal formulario di raccolta dati Ante Mortem (AM). A questo proposito, si precisa che la raccolta dei dati AM dovrebbe idealmente essere effettuata da un operatore RFL esperto in materia o che abbia precedentemente ricevuto un'apposita

formazione. Le informazioni raccolte relative a dispersi non devono essere condivise con persone non autorizzate o con i media.

#### APPROFONDIMENTO

I dati Ante Mortem (AM) sono le informazioni relative alla vittima, raccolte da un familiare o da una persona che conosceva la vittima, che ha assistito al suo decesso o che ha informazioni relative alla sua scomparsa. Tali dati includono: il profilo generale della vittima, le circostanze della scomparsa, informazioni di natura medico-sanitaria (certificato medico, panoramica dentaria, radiografie, ecc.), dati personali dei familiari della vittima, incluso il profilo genetico.

#### 4.3.4.1. Formulario di raccolta dati Ante Mortem

Nel caso in cui l'ENQ sia alla ricerca di un parente disperso o presuma che il familiare sia deceduto a causa di un evento traumatico, la raccolta dati AM risulta fondamentale per poter procedere ad una comparazione dei dati a disposizione. Infatti, se il corpo della vittima viene recuperato o condotto in Italia (si pensi ai migranti vittime di naufragi), le autorità competenti procedono alla raccolta dei dati Post Mortem (PM) della salma.

La comparazione tra i dati AM e i dati PM è parte integrante della procedura di identificazione di un corpo non ancora identificato. Tale comparazione è di competenza delle autorità del Paese in cui si trova la salma. La previsione della raccolta dati AM risiede dunque nella possibilità che la C.R.I. faciliti le procedure di identificazione delle salme, attraverso la trasmissione alle autorità competenti di informazioni relative alla vittima per l'esclusivo fine di identificare la salma.

In generale, per la raccolta dati AM possono utilizzarsi i seguenti formulari:

- Formulario MPF (Missing Person Form);
- Formulario AMD (Ante Mortem Data).

Il loro utilizzo varia al variare delle circostanze. In base alle circostanze, dunque, l'operatore RFL deve valutare il formulario da utilizzare. Di seguito si forniscono alcuni elementi utili alla valutazione:

- Il formulario MPF è uno strumento forense. Il suo utilizzo è indicato, ad esempio, in caso di disastro, terremoto, naufragio. Tale formulario consente la raccolta di informazioni relative ad una SP coinvolta in un evento critico avvenuto a breve distanza di tempo;
- Il formulario AMD è uno strumento forense. Il suo utilizzo è opportuno nel caso di informazioni raccolte a distanza di tempo, ovvero sia nel caso in cui l'ENQ ha perso i contatti con la SP da tempo rilevante. Data la completezza e l'accuratezza delle informazioni richieste, il formulario AMD è solitamente utilizzato da un esperto forense. In sua assenza, l'operatore RFL formato da un esperto in materia può utilizzare tale formulario.

#### 4.3.4.2. La raccolta dei dati Ante Mortem

Per la raccolta dei dati AM risulta di fondamentale importanza acquisire informazioni corrette e precise. Pertanto, si suggerisce di osservare le seguenti buone prassi:

- Prevedere la presenza di due operatori RFL (un operatore dedicato alla gestione del colloquio con l'ENQ ed un operatore dedicato alla trascrizione delle informazioni sul formulario AM);

- Condurre il colloquio nella lingua del familiare intervistato, in presenza di un mediatore culturale o interprete che traduca agli operatori RFL quanto riferito dall'ENQ. È consigliabile preparare anticipatamente il mediatore culturale al colloquio e alla tipologia di dati da raccogliere e di cui lo stesso sarà il facilitatore;
- Nel caso in cui, insieme all'ENQ, sia presente un accompagnatore che riporta informazioni aggiuntive/divergenti, gli operatori devono valutare se raccogliere durante il colloquio tutte le informazioni pertinenti o suggerire ai presenti di condurre in separata sede un secondo colloquio con la persona che accompagna l'ENQ;
- Nel caso in cui l'ENQ abbia assistito al decesso o abbia acquisito informazioni relative al decesso di persone durante l'evento critico, l'operatore deve accertarsi che l'ENQ sia a proprio agio nel parlare o descrivere eventuali fatti che riguardano la scomparsa o la morte del familiare. Questo, al fine di evitare che la raccolta dei dati AM comporti una ritraumatizzazione della persona. È buona prassi prevedere il coinvolgimento di un esperto in PSS o di un collega psicologo.

L'Ufficio RFL Nazionale è il riferimento per il trattamento dei casi TC-Missing, siano essi casi in entrata o casi in uscita (internazionali o nazionali). La valutazione delle azioni da intraprendere deve dunque essere svolta in consultazione con l'Ufficio RFL Nazionale, secondo le procedure sopra descritte e relative alla raccolta di una TC. In particolare, la consultazione deve avvenire nella fase precedente la trasmissione dei dati AM alle autorità competenti.

La C.R.I. non si fa carico dei costi per l'eventuale rimpatrio di una salma nel paese di origine o di residenza dei suoi familiari ma può assistere la famiglia trasmettendo informazioni relative al rimpatrio della salma. La C.R.I. può facilitare i contatti con le rappresentanze diplomatiche in Italia, qualora i familiari abbiano fornito il consenso.

#### APPROFONDIMENTO

Se opportuno, il caso TC-Missing relativo ad un familiare che si presume disperso nel Mediterraneo viene trattato in accordo con quanto previsto dal Protocollo di Intesa siglato a gennaio 2017 tra la C.R.I., il CICR ed il Commissario Straordinario del Governo per le persone scomparse. L'accordo, infatti, è volto a facilitare le procedure di identificazione delle salme di migranti vittime di naufragio nel Mediterraneo, attraverso la raccolta dei dati personali forniti dalle famiglie dei dispersi ed il loro trasferimento alle autorità competenti al solo fine umanitario di identificare i corpi o i resti umani delle vittime non identificate.

A tal proposito la C.R.I., in collaborazione con il CICR, ha redatto i seguenti documenti, consultabili sul sito web FLExtranet alla sezione *Countries and Context* dedicata alla C.R.I.:

1. Procedure interne a C.R.I. e CICR che definiscono le fasi relative alla trasmissione dei dati AM;
2. I criteri di accettazione della C.R.I. relativi ai casi di migranti dispersi nel Mediterraneo;
3. Informativa da fornire al familiare che si rivolge al Movimento per la ricerca del proprio caro disperso.

In aggiunta, e a tutela dei dati trasmessi dall'ENQ, C.R.I. e CICR hanno concordato una *Privacy Policy* relativa al trattamento dei dati riferibili al menzionato Protocollo di Intesa.

#### 4.3.4.3. Chiusura

- La salma è identificata. Un certificato di morte è rilasciato dalle autorità competenti e trasmesso ai familiari (TC-Missing chiusa positivamente);
- L'ENQ non vuole proseguire la ricerca (TC-Missing chiusa amministrativamente);
- Perdita del contatto con l'ENQ (TC-Missing archiviata);
- Non ci sono corrispondenze tra dati AM e dati PM in possesso delle autorità (TC-Missing archiviata).

#### 4.4. Messaggio Croce Rossa (RCM o MCR)

Il Messaggio Croce Rossa (**vedi ALLEGATO 14: RCM**) è una lettera in cui vengono scambiate notizie di natura strettamente familiare tra due membri di una famiglia, senza riferimenti politici, economici, militari, ecc. Un RCM è un messaggio aperto e può essere reso pubblico. È inoltre passibile di censura da parte della rete Family Links o delle autorità. Per questo motivo, l'operatore RFL deve sensibilizzare il mittente rispetto al possibile rischio che il destinatario del messaggio venga messo in pericolo. Deve inoltre assicurarsi che il messaggio non contenga elementi che mettano a rischio il personale di Croce Rossa che lo consegna o la credibilità del Movimento.

Il RCM si compone di due parti di cui una destinata al messaggio e l'altra destinata alla risposta (da lasciare in bianco al momento della compilazione). I nomi e gli indirizzi devono essere scritti in caratteri latini e, ove possibile, nei caratteri originali, secondo l'uso dei vari paesi. Il messaggio può essere scritto in una qualsiasi lingua, ma tradotto in inglese per renderlo comprensibile al FLN (traduzione a cura dell'Ufficio RFL Locale che raccoglie il RCM).

Al RCM ed alla sua risposta possono essere allegate fotografie, salvo precise indicazioni contrarie per particolari aree geografiche. Possono allegarsi foto di carattere familiare non contenenti riferimenti di carattere politico, militare e comunque non consoni al mandato e ai principi del Movimento.

In previsione del colloquio, le indicazioni sono le medesime indicate per la raccolta di una TC.

##### 4.4.1. Criteri di accettazione

- Un RCM viene utilizzato nei casi in cui tutti gli altri mezzi di comunicazione (come la posta o il telefono) non siano disponibili, prevalentemente a causa di guerre, disastri naturali o perché un familiare è in stato di detenzione;
- Il mittente (*sender*) è un familiare (genitore, fratello/sorella, figlio/a, partner, nonno/a, nipote, zio/a, cugino/a). Altri legami possono essere presi in considerazione in caso di assenza o difficoltà di accesso a familiari. Particolare attenzione deve essere prestata quando trattasi di minori non accompagnati e persone disperse/decedute;
- Il messaggio contiene notizie di natura strettamente familiare;
- L'indirizzo del destinatario (*addressee*) è completo. Per i casi nazionali, i dati necessari includono: ultimo comune di residenza/domicilio conosciuto e/o nome con il quale il destinatario (*addressee*) è registrato presso le autorità italiane. Per i casi internazionali occorre consultare il sito FLExtranet alla sezione *Countries and Contexts*. Nel caso in cui l'indirizzo non sia completo, il RCM può comunque raccogliersi se:
  - A. Vi è un intermediario (*contact person*) in grado di fornire l'indirizzo completo del destinatario, oppure se
  - B. Il RCM è ALLEGATO ad una TC (e consegnato una volta localizzato il destinatario).

#### 4.4.2. Trattamento

##### *RCM in entrata*

Per RCM in entrata si intende quello inviato all'Ufficio RFL Nazionale da un'altra SN o da una delegazione CICR per trattamento in Italia.

- Il RCM viene ricevuto dall'Ufficio RFL Nazionale alla casella di posta elettronica [tracing@cri.it](mailto:tracing@cri.it);
- L'Ufficio RFL Nazionale conferma la ricezione del caso alla SN o Delegazione CICR che l'ha spedito;
- L'Ufficio RFL Nazionale verifica che il caso rientri tra i criteri di accettazione della C.R.I. In caso affermativo, inserisce il caso nel database attribuendogli un codice ITA-123 e invia il RCM all'Ufficio RFL Regionale competente per la distribuzione e seguendo la medesima procedura prevista per la trasmissione di una TC;
- L'operatore che recapita il RCM deve assicurare la compilazione del modulo di ricevuta consegna (**ALLEGATO 15: Ricevuta Consegna RCM**), da trasmettere secondo la medesima procedura di cui sopra;
- L'esito della consegna, insieme all'eventuale risposta del RCM, è trasmesso dall'Ufficio RFL Nazionale alla SN o alla Delegazione CICR che ha iniziato il caso. Il medesimo ufficio notifica all'Ufficio RFL Regionale l'inoltro per successiva trasmissione all'Ufficio RFL Locale che ha recapitato il RCM;

##### *RCM in uscita*

Per RCM in uscita si intende quello inviato dall'Ufficio RFL Nazionale ad un'altra SN o ad una delegazione CICR per trattamento all'estero.

- L'operatore RFL raccoglie il RCM e gli attribuisce un codice locale (o regionale, secondo l'organizzazione interna alla regione). Se il RCM non è scritto in una lingua veicolare, si procede alla sua traduzione in inglese.
- L'Ufficio RFL locale trasmette il RCM all'Ufficio RFL Regionale;
- L'Ufficio RFL Regionale verifica che il RCM contenga solo notizie di carattere strettamente familiare e procede come di seguito:
  - A. Se raccolto correttamente, il RCM è trasmesso all'Ufficio RFL Nazionale previa verifica che vi sia una traduzione in inglese o, perlomeno, in una lingua veicolare;
  - B. Se non raccolto correttamente o se contiene informazioni non adeguate, il RCM è inviato nuovamente all'Ufficio RFL Locale, insieme alle istruzioni necessarie. Ricevuto il RCM correttamente raccolto, l'Ufficio RFL Regionale lo trasmette all'Ufficio RFL Nazionale;
- L'Ufficio RFL Nazionale verifica il contenuto del RCM, gli attribuisce un codice ITA-123, invia il RCM alla SN o delegazione CICR competente e notifica all'Ufficio RFL Regionale l'inoltro del RCM all'estero insieme al codice ITA-123 assegnato;
- L'Ufficio RFL Regionale trasmette la notifica all'Ufficio RFL Locale che ha raccolto il RCM; In alternativa, e sulla base di indicazioni fornite dall'Ufficio RFL Regionale o dall'Ufficio RFL Nazionale, le comunicazioni possono intercorrere tra Ufficio Locale e Nazionale (Ufficio RFL Regionale sistematicamente in copia alle mail);
- L'Ufficio RFL Nazionale informa l'Ufficio RFL Regionale non appena riceve aggiornamenti dall'estero, indicando eventuali azioni da intraprendere. Per attività prolungate nel tempo, è consigliabile trasmettere un aggiornamento del caso a distanza di 3 (tre) mesi dall'inoltro dello stesso e proseguire in tal senso sino all'esito dell'attività;
- A sua volta, l'Ufficio RFL Regionale trasmette gli aggiornamenti all'Ufficio RFL Locale. In alternativa, e sulla base di indicazioni fornite dall'Ufficio RFL Regionale o dall'Ufficio RFL

Nazionale, eventuali follow up del caso, possono intercorrere tra Ufficio Locale e Nazionale (Ufficio RFL Regionale sistematicamente in copia alle mail).

#### 4.4.3. Chiusura

- Il RCM è recapitato all'indirizzo indicato (RCM trasmesso – chiusura positiva);
- L'indirizzo si rivela non corretto e quindi il RCM non è consegnabile (RCM BTS – back to sender – caso chiuso);
- Il destinatario rifiuta il RCM (RCM BTS – caso chiuso);

Se in possesso degli originali dei RCM BTS, questi vanno inoltrati alla SN o delegazione CICR che li ha inviati perché possano essere riconsegnati al mittente.

#### **RACCOMANDAZIONE**

Un RCM non consegnabile, in quanto l'indirizzo indicato non è corretto o è incompleto, può diventare una TC. Dunque è auspicabile, nel caso in cui si riceva un RCM BTS per un mittente che si trova in Italia, proporre al mittente di aprire una TC (il *sender* diventa in tal caso ENQ).



#### 4.5. Trace the Face

Trace the Face è un progetto iniziato nel 2012 con l'obiettivo di assistere i migranti diretti in Europa a ristabilire contatti con i loro familiari da cui si sono separati sulla rotta migratoria o alla partenza dal paese di origine. Ad oggi, ventotto società nazionali europee hanno aderito alla piattaforma Trace the Face. Anche alcune SN non europee e delegazioni CICR nel mondo hanno aderito ed altre continuano ad aggiungersi.

Trace the Face è una piattaforma online. Offre la possibilità di pubblicare la foto dell'ENQ sul sito web pubblico [tracetheface.org](http://tracetheface.org) oppure sul gruppo facebook [TraceTheFaceMigrantsEurope](https://www.facebook.com/TraceTheFaceMigrantsEurope) e/o condividere fotografie e dati personali di ENQ e SP su una piattaforma sicura (back office).

Sia le SN europee che quelle extraeuropee possono caricare i dati nel back office. Solo le SN europee possono tuttavia consultare tutti i dati aggregati.

##### 4.5.1. Criteri di accettazione

- L'ENQ è una persona che desidera aprire una ricerca che si estende al di là dei confini nazionali di un paese specifico, poiché le informazioni sono insufficienti per intraprendere una ricerca specifica o perché la SP è una persona migrante in viaggio, senza dimora fissa;
- La TC deve essere sempre raccolta, prima di pubblicare una foto sul sito pubblico o registrare i dati nel back office di Trace the Face. Alla TC deve sempre essere allegata l'autorizzazione al trattamento dei dati di ENQ e SP e, in particolare, il consenso alla pubblicazione di foto/dati sulla piattaforma Trace the Face. Eventuali foto relative a persone non ancora identificate possono essere registrate previa valutazione caso per caso in consultazione con l'Ufficio RFL Nazionale, per il tramite dell'Ufficio RFL Regionale.

##### 4.5.2. Trattamento

- Dopo aver compilato la TC, è possibile proporre all'ENQ di pubblicare la sua fotografia (formato carta d'identità) sul sito pubblico di Trace the Face, nella speranza che venga riconosciuto da familiari che consultano il sito;
- Se l'ENQ accetta di pubblicare la propria foto, l'operatore RFL scatta la foto (**vedi ALLEGATO 13: Come fare una foto Trace the Face**) e la allega alla TC;
- La TC, inclusa/e la/e foto scattata/e, devono essere trasmesse all'Ufficio RFL competente a ricevere il caso come da procedura prevista per la TC (vedi sezione 4.3.). Nel trasmettere il caso, è bene menzionare il desiderio dell'ENQ che la sua foto venga pubblicata su Trace the Face e/o il suo consenso alla sola registrazione di foto/dati nel back office;
- L'Ufficio RFL Nazionale registra TUTTI i casi di una TC nel back office di Trace the Face (dati anagrafici di ENQ e SP) e pubblica la foto dell'ENQ sulla piattaforma consultabile online, previo consenso dell'ENQ;
- L'ufficio RFL Nazionale trasmette all'Ufficio RFL Regionale l'ID Trace the Face – numero identificativo del caso;
- L'Ufficio RFL Regionale trasmette a sua volta la comunicazione all'Ufficio RFL Locale che ha raccolto il caso. In alternativa, e sulla base di indicazioni fornite dall'Ufficio RFL Regionale o dall'Ufficio RFL Nazionale, le comunicazioni possono intercorrere tra Ufficio RFL Locale e Nazionale (Ufficio RFL Regionale sistematicamente in copia alle mail).

#### 4.5.3. Chiusura

La foto dell'ENQ può rimanere sulla piattaforma online accessibile al pubblico fino ad un anno, a meno che nel frattempo non sia avvenuto il ristabilimento dei contatti familiari. I dati nel back office, invece, non decadono, a meno che non venga chiusa la relativa TC (perché i contatti vengono ristabiliti o per espressa volontà dell'ENQ).

Il caso Trace the Face si chiude con la chiusura della TC associata.

#### APPROFONDIMENTO

Sul sito pubblico vengono pubblicati solo la foto dell'ENQ e la relazione con il familiare ricercato. Nessun altro dato personale è pubblico. Nel back office, invece, i dati anagrafici di ENQ e SP, così come le foto, sono accessibili solo a CICR e SN che aderiscono al progetto.

La foto di un migrante minore non viene pubblicata sul sito pubblico di Trace the Face. La foto può essere caricata nel back office, previo consenso da parte del suo tutore legale nel caso si tratti di minore straniero non accompagnato.

#### 4.6. La ricerca sul territorio nazionale

Quando si riceve una TC per la ricerca di un familiare sul proprio territorio di competenza o un RCM da consegnare, viene attivata la rete di operatori RFL al fine di contattare autorità, enti, associazioni che possono essere utili al successo della ricerca. Ogni ufficio RFL ha infatti una propria rete, sviluppata e mantenuta attraverso attività di *networking* e *outreach*.

Nel caso di migranti, la promozione di Trace The Face costituisce un primo passo nella ricerca attiva (la SP potrebbe avere già chiesto la pubblicazione della sua foto). Pertanto, è importante invitare l'ENQ a consultare regolarmente il sito pubblico Trace The Face.

##### 4.6.1. Ultimo indirizzo in Italia conosciuto

Nel caso in cui nella TC e/o nel RCM sia menzionato l'ultimo indirizzo conosciuto, l'Ufficio RFL può contattare l'Ufficio Anagrafe del Comune indicato per confermare la presenza della SP sul territorio o chiedere informazioni aggiuntive nell'eventualità di un trasferimento.

Una volta confermata la localizzazione della SP, sulla base delle informazioni in possesso della C.R.I., si procede come segue:

- A. L'Ufficio RFL è a conoscenza del numero di telefono della SP, della mail personale della SP e/o dei recapiti della struttura ospitante la SP: l'operatore RFL contatta la SP per informarla che la C.R.I. ha delle informazioni riservate da comunicare e propone a tal fine un incontro. L'operatore può prevedere di recarsi presso il luogo di dimora della SP (in particolare nel caso in cui la SP sia impossibilitato a recarsi presso l'Ufficio RFL);
- B. L'Ufficio RFL è a conoscenza dell'indirizzo fisico presso cui dimora la SP: l'operatore RFL invia una raccomandata al suddetto indirizzo per fornire alla SP le informazioni di cui sopra. È buona prassi fornire alla SP tutti i dettagli utili per essere ricontattati telefonicamente ed eventuali orari di ricevimento dell'Ufficio RFL.

#### BUONA PRASSI

È bene assicurarsi di non creare stress o preoccupazione nella SP, anche rassicurando la persona rispetto al contenuto del messaggio che la C.R.I. desidera consegnare. È opportuno spiegare le ragioni per le quali si preferisce non comunicare telefonicamente o per email informazioni riguardanti i familiari, ponendo l'accento sull'aspetto prioritario della protezione dei dati.

È possibile valutare caso per caso eventuali comunicazioni da trasmettere via telefono, posta o posta elettronica (ad esempio in caso di difficoltà a concordare una visita presso l'Ufficio RFL o presso il luogo di dimora della SP). In tal caso, è bene confrontarsi con l'Ufficio RFL Nazionale per il tramite dell'Ufficio RFL Regionale.

#### 4.6.2. Regione o nome del centro di accoglienza conosciuto

Nel caso in cui la SP sia un migrante che si presume sia in una specifica regione, o nel caso in cui l'Ufficio RFL Regionale sia a conoscenza della presenza della SP nella regione di propria competenza (senza tuttavia avere informazioni circa il centro di accoglienza che lo ospita), il rintraccio della SP può prevedersi tramite contatti con l'autorità territorialmente competente.

I contatti con le Prefetture vengono gestiti dal Comitato C.R.I. sulla base di rapporti instaurati e protocolli in essere. Le richieste alle autorità attengono in tal caso l'acquisizione di informazioni circa il transito o la presenza della SP sul territorio di riferimento e la sua attuale localizzazione.

Nel caso in cui sia noto il centro di accoglienza che ospita la SP, l'Ufficio RFL Locale può contattare l'ente gestore del centro per avere conferma della presenza della SP e concordare un incontro con la SP volto a confermare che si tratti effettivamente della persona cercata e verificare la sua volontà di entrare in contatto con l'ENQ.

#### 4.6.3. Assenza di indicazioni di ricerca precise

In assenza di indicazioni precise e/o contestualmente alle richieste inoltrate alle autorità, l'Ufficio RFL può attivare altri canali di ricerca. Tra questi, possono citarsi: l'Unità Mobile della C.R.I. per l'assistenza ai senza fissa dimora, le associazioni che operano nell'ambito della migrazione (in particolare quelle che offrono servizi di assistenza a migranti che non rientrano nel sistema di accoglienza), gli enti che forniscono servizi a migranti anche in condizione di irregolarità (ad esempio gli ambulatori presso cui viene fornita assistenza sanitaria tramite il rilascio del codice STP).

Nel caso in cui tutte le piste di ricerca percorribili siano state esplorate senza portare ad esito positivo, il fascicolo può essere archiviato. L'Ufficio RFL Locale informa l'Ufficio RFL Regionale della decisione, per successiva trasmissione all'Ufficio RFL Nazionale.

#### 4.6.4. Ricerca a buon fine

In caso di rintraccio della SP di una TC, l'operatore RFL procede come di seguito:

- Spiega il servizio RFL ed il funzionamento del FLN, inclusa la previsione del consenso al rintraccio;
- Deve poter confermare l'identità della SP. A tal fine, può fare domande mirate o chiedere un documento che possa confermare l'identità della persona cercata;

- Previa conferma dell'identità, chiede autorizzazione a poter trasmettere all'ENQ la localizzazione della SP. A tal proposito, l'operatore sottopone alla firma della SP il modulo specifico (**vedi ALLEGATO 16: Consenso per la Rintracciabilità**);
- Fornisce alla SP tutte le informazioni in suo possesso relative all'ENQ, nel caso in cui la SP autorizzi la C.R.I. alla sua rintracciabilità. Questo anche al fine di facilitare un eventuale ed immediato contatto tra SP ed ENQ;
- Trasmette, tramite l'Ufficio RFL Locale cui afferisce, la documentazione raccolta all'Ufficio RFL Regionale di riferimento per successiva trasmissione all'Ufficio RFL regionale che ha iniziato il caso o all'Ufficio RFL Nazionale. In alternativa, e sulla base di indicazioni fornite dall'Ufficio RFL Regionale o dall'Ufficio RFL Nazionale, le comunicazioni possono intercorrere tra Ufficio RFL Locale e Ufficio RFL Regionale o Nazionale (Ufficio RFL Regionale sistematicamente in copia alle mail).

In caso di rintraccio del destinatario di un RCM, l'operatore RFL procede come di seguito.

A. Il destinatario risponde positivamente alla chiamata o alla raccomandata:

- Deve avere conferma dell'identità della SP. A tal fine, può fare domande mirate o chiedere un documento che possa confermare l'identità della persona cercata;
- Previa conferma dell'identità, consegna il RCM spiegando il servizio RFL ed il funzionamento del FLN, inclusa la previsione della ricevuta di consegna del RCM. A tal proposito, l'operatore RFL sottopone alla firma della SP il modulo specifico (**vedi ALLEGATO 15: Ricevuta Consegna RCM**);
- Trasmette, tramite l'Ufficio RFL Locale cui afferisce, la documentazione raccolta all'Ufficio RFL Regionale di riferimento per successiva trasmissione all'Ufficio RFL regionale che ha iniziato il caso o all'Ufficio RFL Nazionale. In alternativa, e sulla base di indicazioni fornite dall'Ufficio RFL Regionale o dall'Ufficio RFL Nazionale, le comunicazioni possono intercorrere tra Ufficio RFL Locale e Ufficio RFL Regionale o Nazionale (Ufficio RFL Regionale sistematicamente in copia alle mail);
- Se il destinatario rifiuta di ricevere il RCM e nel caso in cui si tratti di un RCM in versione originale, questo deve essere ALLEGATO alla documentazione da trasmettere, affinché venga ricevuto dall'Ufficio RFL, SN o delegazione CICR che ha aperto il caso per essere riconsegnato al mittente.

B. Il destinatario non risponde alla chiamata o alla raccomandata:

- L'operatore RFL trasmette, tramite l'Ufficio RFL Locale cui afferisce, un sintetico report sullo stato dell'arte del caso (indicando l'azione che intende intraprendere, inclusa la possibilità di chiusura del caso) all'Ufficio RFL Regionale di riferimento per successiva trasmissione all'Ufficio RFL Regionale che ha iniziato il caso o all'Ufficio RFL Nazionale. In alternativa, e sulla base di indicazioni fornite dall'Ufficio RFL Regionale o dall'Ufficio RFL Nazionale, le comunicazioni possono intercorrere tra Ufficio RFL Locale e Ufficio RFL Regionale o Nazionale (Ufficio RFL Regionale sistematicamente in copia alle mail);

#### 4.7. Riunificazione familiare

Il ripristino ed il mantenimento dei contatti familiari sono attività cardine del servizio RFL. La rete Family Links del Movimento supporta inoltre la riunificazione dei membri della famiglia separati a causa di guerre, conflitti interni, migrazioni, calamità ed altre situazioni di emergenza che richiedono una risposta umanitaria.

In tale ambito, le autorità giocano un ruolo fondamentale. Le procedure volte al ricongiungimento familiare in Italia sono difatti competenza delle istituzioni, come previsto dalla normativa di riferimento. Nel caso in cui il ricongiungimento familiare interessi il superamento della frontiera, si applicano norme nazionali ed europee che stabiliscono i requisiti per l'ingresso della persona migrante in Italia e/o il suo trasferimento verso uno dei Paesi europei. In questo quadro, la rete Family Links offre assistenza ai familiari, laddove possibile e nel caso in cui le condizioni di sicurezza lo consentano. Il Movimento include una serie di attività a sostegno delle persone migranti al fine di facilitare le procedure di ricongiungimento familiare e favorire la riunificazione dei membri di una stessa famiglia. In accordo con la visione del Movimento e nel rispetto del suo mandato, la C.R.I. supporta le famiglie separate che desiderano ricongiungersi attraverso la trasmissione di documenti, il dialogo con le Autorità in Italia e all'estero e con attori umanitari coinvolti nelle procedure di ricongiungimento familiare. Il supporto fornito dalla C.R.I. alle famiglie si colloca nella fase che precede la riunificazione e può riguardare anche la fase successiva all'arrivo in Italia. In tutti i casi, il supporto è fornito sulla base di una valutazione dei bisogni rilevati caso per caso. Priorità è data a soggetti in condizione di vulnerabilità, in particolare ai minori stranieri non accompagnati.

La *Request for Family Reunification* (**vedi ALLEGATO 17: Request for Family Reunification**) è lo strumento che permette di supportare la riunificazione della persona migrante che intende ricongiungersi in Europa e/o in Italia con il/i proprio/i familiare/i.

La *Request for Family Reunification* deve essere scritta in inglese per una ricerca da attivare all'estero (se compilata in italiano sarà cura dell'ufficio RFL locale di competenza allegare la traduzione in inglese). Il modulo deve essere compilato a penna o dattiloscritto con la massima precisione. I nomi e gli indirizzi devono essere scritti a caratteri latini e, se possibile, in caratteri originali, secondo l'uso dei vari Paesi, completi di tutti i dati, codici ed indicazione dei luoghi.

Laddove la riunificazione interessi persone migranti che intendono fare ingresso in Italia e/o trasferirsi in uno dei Paesi europei, la C.R.I. può intervenire a supporto delle famiglie. Le richieste di assistenza possono riguardare la riunificazione familiare ai sensi del cosiddetto Regolamento Dublino (vedi sezione 4.7.1.) e ai sensi della legislazione italiana per casi residuali che rispondono ai criteri di accettazione di seguito specificati (vedi sezione 4.7.4.).

##### 4.7.1. Riunificazione familiare ai sensi del Regolamento Dublino

Il Regolamento (UE) 604/2013 (o *Regolamento Dublino*) stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri firmatari da un cittadino di un Paese terzo o da un apolide.

Attraverso il *sistema Eurodac* vengono registrati i dati e le impronte digitali di chiunque attraversi irregolarmente le frontiere di un Paese membro o presenti richiesta di protezione internazionale in uno di tali paesi.

Al momento della verbalizzazione della sua domanda di asilo, e al fine di individuare lo Stato competente ad esaminare la sua domanda, il migrante fornisce alle Autorità italiane una serie di informazioni. Tra queste, l'età, la presenza di parenti e/o familiari in altri Stati dell'UE, gli indici di

eventuali fattori di vulnerabilità (gravidanza, maternità recente, grave malattia, disabilità, età avanzata) tali da richiedere l'assistenza del parente. La competenza ad esaminare la domanda di asilo è a carico dell'Unità Dublino, che ha sede presso il Ministero dell'Interno. L'Unità Dublino valuta il caso e se la competenza ad esaminare la domanda ricada sull'Italia o su un altro Stato. In quest'ultimo caso, invia allo stesso una richiesta di presa in carico. Lo Stato interpellato può accettare la competenza o rifiutarla. L'Unità Dublino ha il compito di scambiare informazioni sul richiedente asilo ed organizzare il relativo trasferimento anche ai fini del ricongiungimento familiare.

#### APPROFONDIMENTO

Il Regolamento (UE) n. 604/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2013, stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide. Esso modifica il Regolamento (UE) n. 1077/2011 che istituisce un'Agenzia Europea per la gestione operativa dei sistemi IT su larga scala nello spazio di libertà, sicurezza e giustizia. Di seguito il link al testo:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:180:0031:0059:IT:PDF>

I criteri stabiliti dal regolamento, ad oggi, si applicano ai 28 Stati dell'Unione Europea (Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia e Ungheria), cui si aggiungono altri 4 Stati: Svizzera, Norvegia, Islanda e Liechtenstein.

#### 4.7.2. Procedura Dublino in caso di minore straniero non accompagnato

Tra i casi disciplinati dal Regolamento figura la domanda di protezione internazionale presentata da un MSNA. Per assistere al meglio un minore che chiede l'assistenza del FLN per essere ricongiunto ad un familiare in Europa, l'operatore deve appurare che uno dei parenti del minore di seguito elencati sia presente regolarmente in un altro Stato aderente al Regolamento:

- Padre o madre o un altro adulto responsabile per lui in base alla legge o alla prassi dello Stato in cui si trova l'adulto;
- Un fratello o una sorella;
- Uno zio o una zia;
- Un nonno o una nonna

In aggiunta, il parente in questione deve trovarsi nella condizione di poter farsi carico del minore. La procedura Dublino prevede inoltre la possibilità di ricongiungimento nel caso in cui il minore sia accompagnato da un familiare, parente o altra persona legata al MSNA da altri vincoli, che non siano i familiari sopra elencati. Quest'ultima possibilità è prevista solo per motivi umanitari e caritatevoli valutati caso per caso.

#### APPROFONDIMENTO

La richiesta deve pervenire all'Unità Dublino dello Stato in cui si trova il parente del minore **entro tre mesi** dalla data in cui è stata formalizzata la richiesta di protezione internazionale da parte del minore.

L'Unità Dublino interpellata deve comunicare la decisione sull'accettazione della competenza **entro 2 mesi** dalla ricezione della richiesta. Il trasferimento deve avvenire al più presto e comunque entro **6 mesi** dall'accettazione della competenza da parte dell'Unità Dublino interpellata.

È necessario accelerare questi tempi per evitare che il minore si allontani volontariamente ed evitare il rischio che il minore possa essere ri-trafficato. Nel frattempo, il richiedente ha diritto al rilascio di un permesso di soggiorno provvisorio e ad essere ospitato in una struttura di accoglienza.

#### 4.7.3. Supporto alla riunificazione familiare nell'ambito della Procedura Dublino

In generale, il ruolo della C.R.I. consiste nel facilitare le procedure volte al ricongiungimento del migrante con il proprio familiare nel quadro di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 604/2013. A tal fine, è di fondamentale importanza stabilire e mantenere un dialogo costante con tutti gli attori coinvolti nella presa in carico della persona.

In generale, si elencano le azioni possibili:

- Informare la persona migrante rispetto al suo diritto a chiedere che la domanda di protezione internazionale venga esaminata nel Paese in cui è presente il proprio familiare, inclusa la possibilità di trasferimento in uno Stato diverso da quello di primo ingresso al fine di ristabilire l'unità familiare secondo quanto previsto dalla normativa;
- Dialogare con Autorità ed ONG preposte all'accompagnamento del familiare per tutta la fase del ricongiungimento;
- Agevolare la trasmissione di documentazione;
- Promuove il ristabilimento e/o il mantenimento dei contatti tra i familiari coinvolti, anche al fine di consentire lo scambio di informazioni per eventuali verifiche del rapporto di parentela;
- Fornire informazioni inerenti le procedure previste dalla normativa di riferimento in materia di ricongiungimento familiare.

Il supporto alla riunificazione familiare da parte della C.R.I. può prevedersi in qualunque fase della procedura prevista dal Regolamento Dublino.

##### 4.7.3.1. Criteri di accettazione

- L'ENQ è un familiare così come definito dal Regolamento (UE) n. 604/2013 (genitore, fratello/sorella, figlio/a, partner, nonno/a, nipote, zio/a, cugino/a);
- La separazione è stata involontaria e causata dalla migrazione (l'ENQ o il familiare da ricongiungere sono "migranti", secondo la definizione del Movimento);
- La localizzazione del familiare con cui l'ENQ desidera ricongiungersi è nota (se non nota, e laddove il caso soddisfi i criteri di accettazione, l'operatore RFL può proporre all'ENQ l'apertura di una TC);

- L'ENQ chiede personalmente assistenza alla C.R.I. (la richiesta di assistenza può pervenire da un'istituzione, centro di accoglienza, ONG, associazione umanitaria per conto dell'ENQ ma non può essere processata per richieste presentate esclusivamente da enti e istituzioni sopra menzionati senza il consenso e la volontà dell'ENQ).

Verificati i criteri di accettazione, occorre prevedere l'utilizzo della seguente modulistica:

- *Request for Family Reunification* (Richiesta FR);
- Informativa sul trattamento dei dati personali;
- Modello Delega Tutore (in caso di MSNA);
- Conferma Ricezione/Consegna Documenti (per la trasmissione di documenti).

Per attività di supporto alla riunificazione familiare che coinvolgono il minore è auspicabile svolgere preventivamente una valutazione della situazione del minore e del familiare del minore tramite utilizzo di apposito modulo (**vedi ALLEGATO 18: Unaccompanied/Separated child Assessment for Family Reunification**).

#### 4.7.3.2. Trattamento

##### *Casi in entrata*

Per casi in entrata si intendono quelli inviati all'Ufficio RFL Nazionale da un'altra SN o delegazione CICR e relativi ad un familiare che desidera ricongiungersi al proprio caro presente in Italia. Di seguito, la procedura da seguire:

- Il caso viene ricevuto dall'Ufficio RFL Nazionale alla casella di posta elettronica [tracing@cri.it](mailto:tracing@cri.it);
- L'Ufficio RFL Nazionale conferma la ricezione del caso alla SN o Delegazione CICR che l'ha iniziato;
- L'Ufficio RFL Nazionale verifica che il caso rientri tra i criteri di accettazione della C.R.I. In caso affermativo, inserisce il caso nel database, attribuisce un codice ITA-123 e invia la richiesta FR all'Ufficio RFL Regionale competente al trattamento;
- L'Ufficio RFL Regionale procede al trattamento o contatta l'Ufficio RFL Locale competente;
- L'Ufficio RFL Locale trasmette regolarmente all'Ufficio RFL Regionale l'esito delle attività al fine di assicurare il *follow up* in coordinamento con l'Ufficio RFL Regionale e Nazionale. In alternativa, e sulla base di indicazioni fornite dall'Ufficio RFL Regionale o dall'Ufficio RFL Nazionale, eventuali *follow up* del caso, possono intercorrere tra l'Ufficio Locale e Nazionale (Ufficio RFL Regionale sistematicamente in copia alle mail).
- Sulla base delle informazioni ricevute dall'Ufficio Regionale, l'Ufficio RFL Nazionale trasmette alla SN o delegazione CICR che ha iniziato il caso regolari aggiornamenti. L'Ufficio RFL Locale ne è informato per il tramite dell'Ufficio RFL Regionale.

L'operatore RFL deve assicurare un trattamento particolare alla richiesta presentata da un MSNA o, più in generale, che riguarda un MSNA. Laddove le condizioni lo consentano, è auspicabile verificare tramite le autorità competenti che il caso e la documentazione pertinente siano stati trasmessi all'Unità Dublino in via prioritaria affinché il trasferimento del minore possa essere programmato in tempi ragionevoli nell'ottica del suo superiore interesse.

##### *Casi in Uscita*

Per casi in uscita si intendono quelli inviati dall'Ufficio RFL Nazionale ad un'altra SN o delegazione CICR per trattamento all'estero. Le richieste di supporto al ricongiungimento familiare vengono raccolte dall'operatore RFL tramite apposito modulo FR. I casi riguardano persone migranti che

hanno manifestato interesse a chiedere protezione internazionale e la cui richiesta viene formalizzata in Italia al fine di essere conclusa nel Paese ritenuto competente.

- L'operatore RFL raccoglie la richiesta FR e attribuisce un codice locale (o regionale, secondo l'organizzazione interna alla Regione);
- L'Ufficio RFL Locale trasmette la richiesta FR all'Ufficio RFL Regionale;
- L'Ufficio RFL Regionale verifica la correttezza/qualità dei dati raccolti e procede come segue:
  - A. Il caso è stato raccolto correttamente. L'Ufficio RFL Regionale trasmette la richiesta FR all'Ufficio RFL Nazionale;
  - B. Il caso non è stato raccolto correttamente. L'Ufficio RFL Regionale trasmette nuovamente il caso all'Ufficio RFL Locale con le istruzioni necessarie/accorgimenti da prendere per una corretta raccolta dei dati. Ricevuta la richiesta FR correttamente raccolta, l'Ufficio RFL Regionale lo trasmette all'Ufficio RFL Nazionale;
- L'Ufficio RFL Nazionale verifica la correttezza/qualità dei dati raccolti, attribuisce al caso un codice ITA-123 e lo trasmette alla SN competente (o a più SN o delegazioni, se opportuno). L'Ufficio RFL Nazionale notifica all'Ufficio RFL Regionale la trasmissione del caso all'estero ed il codice ITA-123 attribuito;
- Non appena riceve aggiornamenti dall'estero, l'Ufficio RFL Nazionale trasmette le informazioni all'Ufficio RFL Regionale per successiva trasmissione all'Ufficio RFL Locale, incluse indicazioni rispetto ad eventuali azioni da intraprendere. L'Ufficio RFL Regionale interviene nel caso in cui l'Ufficio RFL Locale abbia necessità di supporto.

Ai fini del buon esito dell'attività, potrebbe essere richiesto alla C.R.I. di trasmettere documenti del familiare con cui il minore desidera ricongiungersi, attestanti l'identità dello stesso, la sua residenza nel Paese europeo ed il legame di parentela con il minore. Di seguito si elencano, a titolo esemplificativo, i documenti che potrebbero essere richiesti per facilitare la procedura di ricongiungimento:

- Cd. Modello C3 compilato e Cd. Formulario Dublino, ovvero l'allegato 1 al Regolamento di Esecuzione UE No. 118/2014 (solitamente raccolti dall'Unità Dublino);
- Decreto di nomina e verbale di giuramento del tutore;
- Consenso scritto del tutore ad avviare la procedura di ricongiungimento familiare del minore;
- Consenso scritto del minore al proprio ricongiungimento familiare;
- Consenso scritto del parente al suo ricongiungimento con il minore;
- Consenso scritto dei genitori del minore a che il figlio sia affidato al familiare presente nell'altro Stato Membro europeo;
- Fotografie del minore e del parente con cui il minore desidera ricongiungersi, ove disponibili.

#### 4.7.3.3. Chiusura

- Il richiedente è stato trasferito nel Paese in cui si trova il familiare cui desiderava ricongiungersi (TC conclusa positivamente);
- Le autorità non acconsentono al ricongiungimento del richiedente con il proprio parente in Europa (TC archiviata);
- L'ENQ non desidera dar seguito alla richiesta di riunificazione (TC chiusa amministrativamente);
- Perdita del contatto con l'ENQ (TC chiusa amministrativamente)

#### 4.7.4. Riunificazione familiare da paese di origine o da paese terzo verso l'Italia

In accordo con la normativa nazionale in materia di immigrazione, è possibile prevedere il ricongiungimento in Italia di familiari qualora vengano rispettati i requisiti previsti dalla legge. Il servizio RFL si inserisce in questo contesto e, in forma residuale, supporta familiari che si trovano in situazione di particolare vulnerabilità. La C.R.I. può infatti valutare la presa in carico di casi per cui potrebbe rivelarsi indispensabile il supporto della rete FLN.

L'intervento della C.R.I. a supporto di famiglie che desiderano procedere al ricongiungimento dal paese di origine o da un paese terzo verso l'Italia può prevedersi quando risulti difficoltoso prendere contatti con le competenti Autorità in Italia e all'estero e quando risulta opportuno attivare la comunicazione con i familiari da ricongiungere, tenuto conto delle vulnerabilità dei familiari coinvolti e della tipologia di assistenza richiesta dal beneficiario del servizio.

Tramite il FLN, la C.R.I. può supportare il familiare in Italia attraverso:

- Contatti regolari con la SN e delegazioni CICR coinvolte;
- Contatti con le competenti Autorità in Italia e/o con attori coinvolti nella procedura;
- Contatti con le Autorità italiane all'estero;
- Informativa alle famiglie circa la procedura richiesta per fare ingresso in Italia;
- Accompagnamento del/i familiare/i in Italia;
- Trasmissione di documenti tra attori coinvolti.

Per attività di assistenza alla riunificazione familiare che interessano il MSNA, può farsi riferimento all'articolo 31 del Testo Unico Immigrazione. Il Tribunale per i minorenni è l'Autorità competente ad autorizzare il rilascio di un permesso di soggiorno al familiare di un MSNA per particolari esigenze di tutela, tenuto conto delle specifiche vulnerabilità del minore arrivato solo ed in considerazione del suo sviluppo psicofisico, della sua età e condizione di salute.

L'operatore che segue il caso deve interfacciarsi con il tutore del MSNA e prevedere l'acquisizione del consenso da parte del tutore al trattamento dei dati concernenti il minore. In aggiunta, deve acquisire copia del decreto di nomina del tutore e del verbale di giuramento.

##### 4.7.4.1. Criteri di accettazione

- L'ENQ è un familiare (genitore, fratello/sorella, figlio/a, partner, nonno/a, nipote, zio/a, cugino/a);
- L'ENQ e/o il suo familiare si trovano in una condizione di particolare vulnerabilità. La condizione di particolare vulnerabilità deve valutarsi caso per caso e deve comunque tenere in considerazione il grado di difficoltà che la famiglia affronterebbe senza il supporto del FLN;
- La separazione è stata involontaria e causata dalla migrazione (l'ENQ o il familiare da ricongiungere sono "migranti", secondo la definizione del Movimento);
- La localizzazione del familiare con cui l'ENQ desidera ricongiungersi è nota (se non nota, e laddove il caso soddisfi i criteri di accettazione, l'operatore RFL può proporre all'ENQ l'apertura di una TC);
- L'ENQ chiede personalmente assistenza alla C.R.I. (la richiesta di assistenza può pervenire da un'istituzione, centro di accoglienza, ONG, associazione umanitaria per conto dell'ENQ ma non può essere processata per richieste presentate esclusivamente da enti e istituzioni sopra menzionati senza il consenso e la volontà dell'ENQ).

Nell'ambito del supporto alla riunificazione familiare dal paese di origine o da un paese terzo verso l'Italia, occorre tener presente che è opportuna una valutazione *ad hoc* che preceda la compilazione

del modulo FR. La valutazione deve coinvolgere l'Ufficio RFL Nazionale, in collaborazione con l'Ufficio RFL Regionale.

In generale, la procedura è la stessa descritta per i casi di supporto alla riunificazione nell'ambito della Procedura Dublino (vedi sezione 4.7.3.2.).

#### APPROFONDIMENTO

La richiesta di supporto alla riunificazione familiare può riguardare persone migranti che chiedono di fare ingresso in Europa per ricevere cure non garantite nel proprio Paese d'origine.

Per tali richieste, la C.R.I. non copre le spese previste per l'ottenimento del visto, cure mediche in Italia, viaggio e alloggio in Italia. È dunque opportuno che l'operatore RFL spieghi preventivamente ai potenziali beneficiari del servizio RFL i criteri di accettazione e quali requisiti consentono la presa in carico da parte della C.R.I.

Informazioni dettagliate sull'ingresso in Italia per cure mediche sono reperibili ai seguenti link:

<http://vistoperitalia.esteri.it/home.aspx#BMQuestionario>

<http://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/modalita-dingresso/visto-e-permesso-soggiorno>

<http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/98286dl.htm> (Art. 36 TUI)

<http://www.medicoeleggi.com/argomenti/11870.htm> (Art. 44 del DPR 394/1999)

<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1994/01/07/094A0049/sg> (Art. 12 del D.lgs 502/1992)

#### 4.8. Trasmissione di documenti

Le convenzioni di Ginevra del 1949 stabiliscono cosa sono autorizzati ad inviare o ricevere i prigionieri di guerra, gli internati civili o altre persone protette dalle stesse Convenzioni: oggetti personali o ereditati; beni di prima necessità o ordini di trasferimento di soldi, documenti di carattere legale, certificati ufficiali quali deleghe, contratti, certificate di matrimonio, divorzio, testamenti, ecc. Le Convenzioni di Ginevra indicano inoltre le modalità di invio dei suddetti beni e documenti.

Non esistono le stesse condizioni per la trasmissione di documenti o beni in situazioni di conflitti non internazionali, disastri naturali, migrazioni o altre situazioni di natura umanitaria. Tuttavia, sulla base dell'esperienza acquisita, e nel caso in cui non vi siano alternative per il richiedente, il FLN può offrire il servizio di trasmissione di documenti ufficiali e di carattere legale (deleghe, contratti, certificati di matrimonio o divorzio, ecc.).

##### 4.8.1. Criteri di accettazione

- Il richiedente non ha alternative per la spedizione del messaggio (non esiste un sistema postale né altro sistema di invio di documenti tra i due paesi interessati);
- I documenti da trasmettere devono essere forniti alla SN o alla delegazione CICR del paese di provenienza dei documenti da un familiare o conoscente del richiedente. In casi eccezionali e valutati *ad hoc*, il FLN può occuparsi di ottenere i documenti direttamente dalle autorità competenti.

#### 4.8.2. Trattamento

- La richiesta deve essere inoltrata all'Ufficio RFL Nazionale, che a sua volta verifica che le condizioni siano presenti per accettare la richiesta e contatta la SN/delegazione CICR competente per organizzare la trasmissione del documento;
- Al richiedente del servizio, così come ai familiari che eventualmente otterranno i documenti e li consegneranno alla C.R.I., ad un'altra SN o delegazione CICR per successiva trasmissione al richiedente, verrà fatta firmare una dichiarazione di avvenuta consegna o avvenuta ricezione del documento (**vedi ALLEGATO 19: Ricevuta consegna-ricezione DOCU**). La dichiarazione sarà fatta firmare in doppia copia: l'originale viene consegnato al richiedente (o familiare che ha consegnato i documenti), la copia viene trattenuta dalla C.R.I.
- Copia scansionata del documento originale firmato dal richiedente o dal familiare viene inviata alla SN o delegazione CICR coinvolta nell'attività di trasmissione, o allegata al documento da inviare.

La procedura per la trasmissione di documenti segue la medesima linea di comunicazione prevista per il trattamento di TC e RCM.

#### APPROFONDIMENTO

Il Movimento non produce o riproduce documenti. La C.R.I. si limita a trasmettere documentazione quando le condizioni non lo permettono autonomamente. Questo salvo rare eccezioni, tra cui l'Attestato di Detenzione emesso dal CICR.

Le Convenzioni di Ginevra stabiliscono che le autorità registrino l'identità dei prigionieri di guerra e degli internati civili su carte da inviare all'Ufficio Informazioni Nazionale del paese di provenienza dei prigionieri o all'Agenzia Centrale delle Ricerche del CICR. In caso di conflitto armato internazionale, l'Agenzia Centrale delle Ricerche può rilasciare Attestati di Detenzione sulla base delle informazioni contenute nelle carte. In tutte le altre situazioni, il CICR può offrire lo stesso servizio per ragioni umanitarie. Questo avviene solo se le autorità forniscono liste ufficiali al CICR, se i delegati del CICR hanno visitato personalmente e registrato il detenuto o se i detenuti sono stati liberati sotto gli auspici del CICR. L'attestato di Detenzione deve essere richiesto all'Agenzia Centrale delle Ricerche o alla competente delegazione CICR (**vedi ALLEGATO 20: Attestation of Detention Request**).

#### 4.9. Casi guerre mondiali (WW)

I casi Guerre Mondiali si riferiscono alla ricerca di informazioni su familiari di cui non si hanno più notizie a seguito della loro partenza verso il fronte o prigionia, durante una delle due guerre mondiali o nei momenti immediatamente successivi. La sorte del familiare, incluso eventualmente il luogo di sepoltura, rimane dunque sconosciuta ai familiari. Il servizio include anche la possibilità di facilitare la trasmissione di documenti.

##### 4.9.1. Criteri di accettazione

- L'ENQ è un familiare (genitore, fratello/sorella, figlio/a, partner, nonno/a, nipote, zio/a, cugino/a). Altri legami possono essere presi in considerazione in caso di assenza o difficoltà di accesso a familiari;

- Le ultime notizie risalgono alla partenza della SP per il fronte o alla prigionia della SP. In ogni caso, la perdita del contatto è avvenuta in relazione a uno dei conflitti mondiali (durante il conflitto stesso o nell'immediato dopoguerra).

#### 4.9.2. Trattamento

##### *Casi in entrata*

Per casi in entrata si intendono quelli inviati all'Ufficio RFL Nazionale da un'altra SN (raramente dal CICR) per il trattamento in Italia.

- Il caso viene ricevuto dall'Ufficio RFL Nazionale alla casella di posta elettronica [tracing@cri.it](mailto:tracing@cri.it);
- L'Ufficio RFL Nazionale verifica che il caso rientri tra i criteri di accettazione della C.R.I. In caso affermativo, inserisce il caso nel database, attribuisce un codice ITA-123 e conferma la ricezione del caso alla SN o Delegazione CICR che l'ha iniziato (incluso il codice assegnato);
- L'Ufficio RFL Nazionale invia il modulo (**vedi ALLEGATO 21: Form WW**) al team ricerche storiche della C.R.I. per il tramite del focal point individuato;
- Il Team ricerche storiche della C.R.I. tratta il caso sulla base di una valutazione delle possibili piste di ricerca, notificando all'Ufficio RFL Nazionale sia le azioni intraprese che l'esito della ricerca. Per ricerche prolungate nel tempo, è consigliabile fornire un aggiornamento del caso a distanza di 3 (tre) mesi dalla ricezione dello stesso e proseguire in tal senso sino all'esito della ricerca.
- L'Ufficio RFL Nazionale, sulla base delle indicazioni fornite dal team ricerche storiche della C.R.I., aggiorna la SN che ha iniziato il caso e comunica infine l'esito della ricerca;

Nel caso in cui l'ENQ chieda assistenza per conoscere il luogo di sepoltura del familiare e/o acquisire il certificato di morte, questi è invitato a mobilitarsi autonomamente. In via eccezionale, per oggettiva impossibilità dell'ENQ ad espletare le procedure previste, verranno valutate le possibili azioni da intraprendere caso per caso e di comune accordo tra gli Uffici RFL ai vari livelli (Locale, Regionale, Nazionale).

##### *Casi in uscita*

Per casi in uscita si intendono quelli inviati dall'Ufficio RFL Nazionale ad un'altra SN (raramente dal CICR) per trattamento all'estero.

- L'operatore RFL raccoglie il WW form e attribuisce un codice locale (o regionale, secondo l'organizzazione interna alla Regione);
- L'Ufficio RFL Locale trasmette il WW form all'Ufficio RFL Regionale;
- L'Ufficio RFL Regionale verifica la correttezza/qualità dei dati raccolti e procede come segue:
  - A. Il caso è stato raccolto correttamente. L'Ufficio RFL Regionale trasmette il WW form all'Ufficio RFL Nazionale;
  - B. Il caso non è stato raccolto correttamente. L'Ufficio RFL Regionale trasmette nuovamente il caso all'Ufficio RFL Locale con le istruzioni necessarie/accorgimenti da prendere per una corretta raccolta dei dati. Ricevuto il WW form correttamente raccolto, l'Ufficio RFL Regionale lo trasmette all'Ufficio RFL Nazionale;
- L'Ufficio RFL Nazionale verifica la correttezza/qualità dei dati raccolti, attribuisce al caso un codice ITA-123 e lo trasmette alla SN (o a più SN o delegazioni, se opportuno), previa verifica su FLExtranet – sezione *Countries and Context* che la SN tratti casi concernenti le guerre mondiali. In caso negativo, l'Ufficio RFL Nazionale trasmette il WW form al team ricerche storiche della C.R.I. per il tramite del focal point individuato;
- Il Team ricerche storiche della C.R.I. tratta il caso sulla base di una valutazione delle possibili piste di ricerca all'estero, notificando all'Ufficio RFL Nazionale sia le azioni intraprese che

l'esito della ricerca. Nel caso in cui sia opportuno prendere contatti con una SN o delegazione del CICR, il focal point individuato segnala l'azione da intraprendere all'Ufficio RFL Nazionale;

- Non appena riceve aggiornamenti dall'estero, l'Ufficio RFL Nazionale trasmette le informazioni all'Ufficio RFL Regionale per successiva inoltrare all'Ufficio RFL Locale, incluso l'esito della ricerca. Per ricerche prolungate nel tempo, è consigliabile chiedere un aggiornamento del caso a distanza di 3 (tre) mesi dall'inoltro dello stesso e proseguire in tal senso sino all'esito della ricerca.

Nel caso in cui l'ENQ chieda assistenza per conoscere il luogo di sepoltura del familiare, ed eventualmente riceverne il certificato di morte, l'Ufficio RFL competente deve appurare (tramite consultazione su FLExtranet della sezione *Countries and Contexts*) la capacità del FLN di mobilitarsi in tal senso prima di rispondere alla richiesta.

#### 4.9.3. Chiusura

- La SP è stata localizzata (TC conclusa positivamente);
- L'ENQ ottiene informazioni autonomamente (TC conclusa autonomamente);
- Tutte le opzioni di ricerca sono state esplorate senza che la SP sia stata localizzata (TC archiviata);
- L'ENQ non desidera proseguire la ricerca (TC chiusa amministrativamente);
- Perdita del contatto con l'ENQ (TC chiusa amministrativamente).

## APPROFONDIMENTO

Esistono siti WEB e indirizzi di posta di enti e istituti accessibili al pubblico che forniscono le informazioni in loro possesso tramite consultazione online. Prima di iniziare un caso WW, l'operatore RFL può proporre all'ENQ di procedere autonomamente alla ricerca on line, nel caso in cui lo stesso sia interessato ed in grado di svolgere autonomamente la ricerca. Di seguito si segnalano alcuni degli archivi consultabili online.

**Archivio del CICR dei prigionieri della prima guerra mondiale**, consultabile al link <https://grandeguerre.icrc.org/en>, raccoglie 5 milioni di carte con informazioni su 2 milioni di prigionieri e internati della Prima Guerra Mondiale e 500,000 pagine di documenti associati alle carte. I fronti documentati sono: quello occidentale, Rumeno e Serbo. Gli indici relativi al fronte Russo sono tenuti in archivi della Croce Rossa Danese a Copenaghen. La catalogazione è organizzata per nazionalità e statuto del prigioniero, le carte alfabeticamente. Il sito è in inglese e francese;

**Archivio del CICR Guerra di Spagna e Seconda Guerra Mondiale**, consultabile al link <https://www.icrc.org/en/document/request-information-about-individuals-detained-during-second-world-war-or-spanish-civil-war-quota>, si occupa di ricerche di prigionieri di guerra o internati civili durante la Guerra di Spagna o la Seconda Guerra Mondiale;

**Servizio Internazionale Ricerche (ITS – International Tracing Service) di Bad Arolsen**, consultabile al link <https://www.its-arolsen.org/en/information/request-for-information-on-victims-of-nazi-persecution/>, effettua ricerche relative a vittime della persecuzione nazista, dei documenti loro associati (certificati di nascita, matrimonio, decesso) o dell'identificazione dei luoghi di sepoltura. Ricerca non solo nei propri archivi, ma anche in uffici pubblici e archivi gestiti da altri enti, inclusa la rete di Family Links del Movimento. Le ricerche possono impiegare mesi e si estendono su dati riguardanti più di 3 milioni di individui. I file contengono lettere di familiari, lettere da uffici dell'amministrazione pubblica, compagnie di assicurazione e organizzazioni caritatevoli. Il sito è in inglese, francese, tedesco, polacco e russo;

**Archivio di Deutschen Dienststelle (WASSt)**, consultabile al link [www.dd-wast.de](http://www.dd-wast.de), si occupa, tra le altre cose, di ricerche di caduti o missing, membri di organizzazioni militari e paramilitari tedesche della Seconda Guerra Mondiale, e di identificazione dei luoghi di sepoltura degli stessi. Il sito è consultabile in tedesco, inglese e francese. Le risposte sono solo in tedesco;

**Archivio Nazionale Veterani**, consultabile al link [www.archives.gov/veterans/military-service-records](http://www.archives.gov/veterans/military-service-records), si occupa di ricerche di soldati americani e include informazioni su circa 100,000 veterani americani. Il sito è in inglese;

**Archivio del Ministero della Difesa Inglese**, consultabile al link [www.gov.uk/guidance/requests-for-personal-data-and-service-records](http://www.gov.uk/guidance/requests-for-personal-data-and-service-records), si occupa di ricerche di soldati inglesi. Il sito è in inglese;

**Archivio militare polacco**, consultabile al link [www.caw.wp.mil.pl](http://www.caw.wp.mil.pl), si occupa di ricerche di personale militare polacco, o che ha prestato servizio nell'esercito polacco, a partire dal 1908. Comprende informazioni sulla resistenza polacca dal 1339 al 1945. Il sito è in polacco e inglese, ma il formulario per inoltrare la richiesta è solo in polacco.

#### 4.10. Il Documento di Viaggio del CICR

Il Documento di Viaggio del CICR (*ICRC Emergency Travel Document*) è un documento rilasciato dal CICR per ragioni umanitarie in favore di richiedenti asilo, profughi, migranti vulnerabili, sfollati o apolidi che, in mancanza di idonei documenti d'identità e nell'incapacità di procurarsi dei passaporti o documenti di viaggio, non possono tornare nel loro paese di origine (o nella loro residenza abituale) oppure andare in un paese disposto ad accoglierli, definitivamente o temporaneamente.

Dal 1945, circa 600.000 rifugiati, sfollati e apolidi hanno potuto raggiungere un paese di destinazione utilizzando il documento di viaggio del CICR, grazie alla collaborazione e assistenza delle competenti autorità coinvolte.

Il Documento di Viaggio del CICR è rilasciato solo se non ci sono altre soluzioni e dopo l'espletamento di tutte le procedure di viaggio e l'ottenimento del visto. Il documento è di sola andata. Esso è utile per:

- Promuovere la protezione di individui cui viene concesso il diritto di asilo, anche per un periodo temporaneo;
- Facilitare i ricongiungimenti familiari, in particolare per minori o altre persone vulnerabili, separate dalla loro famiglia a causa di conflitti o altre situazioni di violenza o che richiedono una risposta umanitaria;

Per poter essere efficace, il Documento di Viaggio del CICR deve essere preventivamente riconosciuto dalle autorità dei paesi di transito e di destinazione. Dal 2019, una versione aggiornata del Documento di Viaggio del CICR sostituisce la precedente pur essendo utilizzata per i medesimi scopi. La versione aggiornata è conforme a quanto stabilito dall'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile (ICAO) in termini di sicurezza e leggibilità. Fotografia, firma e impronte digitali apposte sul Documento di Viaggio del CICR consentono alle autorità di effettuare le dovute verifiche. Il Documento, inoltre, contiene informazioni concernenti l'itinerario del beneficiario.

Il Documento di Viaggio del CICR può essere richiesto direttamente al CICR o tramite la C.R.I. o altre organizzazioni internazionali che operano per assistere rifugiati (ad esempio l'UNHCR). Giunto nel paese di destinazione, il titolare deve consegnare all'Agenzia centrale delle Ricerche di Ginevra il Documento di Viaggio del CICR utilizzato.



#### 4.10.1. Criteri di accettazione

- Il richiedente non ha un passaporto valido e non è in grado di ottenere o rinnovare un qualsiasi documento di viaggio. Inoltre, il paese di destinazione è impossibilitato a rilasciare un permesso per il viaggio;
- Il paese di destinazione del richiedente e gli eventuali paesi di transito, hanno accordato o già rilasciato i visti di ingresso e di transito;
- Il Paese da cui il richiedente deve partire ha già promesso un visto/autorizzazione all'uscita dal Paese stesso, se necessario.

Per ottenere i visti e adempiere alle condizioni per il rilascio di un Documento di Viaggio è necessaria la collaborazione di tutte le autorità ed organizzazioni competenti. Un Documento di Viaggio è di solito rilasciato su richiesta ufficiale di organizzazioni quali UNHCR o IOM, a completamento di tutte le procedure di viaggio. Spesso sono i paesi di destinazioni, a seguito di ricollocamento, a richiedere il Documento di Viaggio del CICR attraverso le loro ambasciate.

#### 4.10.2. Trattamento

- L'Ufficio RFL Locale inoltra la richiesta all'Ufficio RFL Regionale per successiva trasmissione all'Ufficio RFL Nazionale. In alternativa, e sulla base di indicazioni fornite dall'Ufficio RFL Regionale o dall'Ufficio RFL Nazionale, le comunicazioni possono intercorrere tra Ufficio RFL Locale e Nazionale (Ufficio RFL Regionale sistematicamente in copia alle mail);
- L'Ufficio RFL Nazionale, a sua volta, consulta il CICR per l'emissione dell'*ICRC Emergency Travel Document* (solo i delegati del CICR possono rilasciare tale documento).

#### APPROFONDIMENTO

Il Documento di Viaggio del CICR è un documento di sola andata verso il paese di origine del richiedente, la sua residenza abituale o il paese disposto ad accoglierlo; è valido solo per il periodo necessario alla preparazione e organizzazione del viaggio e non può essere prolungato, salvo casi eccezionali. La responsabilità al rilascio di documenti d'identità ufficiali è in capo alle autorità del paese di destinazione.

Il Documento di Viaggio del CICR non è né un passaporto, né una carta d'identità, né un documento equiparabile a quelli rilasciati dagli stati firmatari delle Convenzioni relative allo status di rifugiato. Non definisce o modifica lo status o la nazionalità del richiedente.

Esso è rilasciato gratuitamente.



## 5. RFL IN EMERGENZA

---

### 5.1. Il contesto di emergenza

In caso di catastrofi, la rottura delle normali reti di comunicazione e i possibili e disorganizzati spostamenti di popolazione possono causare separazioni e far perdere i contatti tra i membri di una stessa famiglia. È quindi di fondamentale importanza valutare gli specifici bisogni RFL. I fattori da prendere in considerazione sono:

- *I mezzi di comunicazione e/o l'accesso ai mezzi di comunicazione sono stati interrotti e/o sono inaccessibili nell'area interessata.* Alcune persone colpite possono trovarsi nell'impossibilità di contattare i propri familiari, non hanno più accesso a telefoni o computer, le linee telefoniche sono interrotte o malfunzionanti. Questo rappresenta un bisogno sia per coloro che si trovano all'interno dell'area colpita, sia per i familiari che non risiedono nell'area interessata ma che desiderano avere notizie sulla sorte delle persone colpite dal disastro e come raggiungerle;
- *La popolazione è sfollata.* Le persone sfollate possono avere difficoltà a mantenere il contatto con i loro cari (se non hanno accesso a mezzi di comunicazione), per informarli sulla loro attuale posizione e per rassicurarli sulla loro situazione di salute;
- *Le persone bisognose di cure mediche sono evacuate.* Le persone ricoverate possono essere state trasferite in strutture sanitarie senza che i familiari ne siano informati o senza che questi ultimi sappiano dove i familiari si trovino. In caso di calamità, le strutture sanitarie dell'area e della regione possono essere state compromesse e le vittime evacuate in regioni diverse. Spesso le persone ricoverate, soprattutto se vittime dirette della catastrofe, sono nell'impossibilità di informare autonomamente i familiari;
- *Individui vulnerabili sono separati dalle loro famiglie.* Particolare attenzione deve essere prestata alle categorie vulnerabili, quali minori non accompagnati, anziani soli, malati cronici, diversamente abili, persone che dipendono dal servizio pubblico per servizi di prima necessità (case di cura, istituti per minori, carceri, ecc.), stranieri che non riescono a contattare le proprie rappresentanze diplomatiche. Nel caso in cui tali persone non riescano autonomamente a fornire i riferimenti dei famigliari o di eventuali tutori legali, occorre accompagnarli e assicurarsi della loro presa in carico da parte delle istituzioni competenti, oltre che di avviare l'eventuale ricerca dei familiari;
- *Presenza di salme e dispersi.* I corpi possono essere recuperati e trasferiti negli obitori senza che i familiari ne siano al corrente. Alcune persone possono essere dichiarate disperse, per un periodo limitato o indefinito se la ricerca del corpo non ha portato ad alcun esito. Le famiglie che vivono un lutto possono avere bisogno di supporto per affrontare la perdita del familiare. I familiari possono avere la necessità di essere accompagnati sia nelle procedure di presa visione delle salme ai fini del riconoscimento, che nella gestione della situazione psicologica legata alla mancanza di informazioni certe relative ad un familiare disperso.

### 5.2. Livelli territoriali dell'emergenza

In Italia l'emergenza viene gestita dal Dipartimento di Protezione Civile (DPC). Il riferimento normativo in materia è il Decreto Legislativo 2 gennaio 2018, n.1, *Codice della protezione Civile*, in vigore dal 6 febbraio 2018.

Ai fini dell'attività di protezione civile, gli eventi calamitosi sono classificati in tre diversi tipi, in base ad estensione, intensità e capacità di risposta del sistema di protezione civile:

- Tipo a (direzione degli interventi a livello comunale);
- Tipo b (livello provinciale e regionale);
- Tipo c (livello nazionale).

Per gli eventi di tipo a) e b), il Dipartimento di Protezione Civile, le autorità locali e le strutture operative siedono ai tavoli di coordinamento di risposta all'emergenza, che si occupano di pianificare le attività e definire chi fa cosa. Per gli eventi di tipo c), il Consiglio dei Ministri delibera lo stato di emergenza, su proposta del Presidente del Consiglio, acquisita l'intesa della Regione interessata.

Il modello di intervento è il seguente:

Locale:

- Il COC (Centro Operativo Comunale) è responsabile delle attività a livello comunale-locale ed è presieduto dal sindaco o suo delegato con funzione decisionale e operativa;
- Il COM (Centro Operativo Misto) è costituito quando l'area interessa più comuni limitrofi, con funzione operativa decentrata;
- Il CCS (Centro Coordinamento dei Soccorsi) è l'organo principale a livello provinciale, presieduto dal Prefetto o suo delegato con funzione decisionale;

Regionale:

- Il COR (Centro Operativo Regionale) viene attivato per emergenze che coinvolgono più province, è presieduto dal Presidente della Regione o suo delegato;
- Possono essere attivate anche le Sale Operative Regionali;

Nazionale:

- Quando viene dichiarato lo stato di Emergenza di tipo c), la Di.Coma.C. (Direzione di Comando e Controllo) è l'organo decisionale a livello nazionale con funzione operativa, attivato nelle grandi calamità e generalmente coordina dal luogo dell'evento. Dipende dal Commissario Delegato, nominato dal Presidente del Consiglio dei Ministri, o dal Ministro o Sottosegretario per il Coordinamento della PC che ha pieni poteri su tutte le operazioni di PC ed esercita, sul luogo dell'evento, il coordinamento nazionale. È articolata con una struttura di 14 funzioni di supporto con a capo altrettanti responsabili, e da settori operativi diretti da dirigenti civili e/o militari. Deve essere ubicata in una struttura pubblica in posizione baricentrica rispetto agli eventi.

Ai tavoli di coordinamento a tutti i livelli la C.R.I. partecipa con un suo rappresentante.

#### APPROFONDIMENTO

La C.R.I. è una struttura ausiliaria ai Pubblici Poteri, nonché Struttura Operativa Nazionale di Protezione Civile. Siede in Sala Situazione Italia e pertanto condivide con le altre strutture operative l'allertamento immediato. Ne consegue:

- L'importanza di inserire il servizio RFL nei piani di emergenza stilati dai rispettivi Comitati, in coordinamento con il Delegato per le attività di emergenza C.R.I. territorialmente competente;
- L'importanza di attivare il team RFL a seguito di un evento emergenziale per la valutazione dei bisogni e l'eventuale risposta RFL;
- L'importanza per il team RFL di agire in costante coordinamento e scambio con il Delegato per le attività di emergenza C.R.I. territorialmente competente, le Sale Operative C.R.I. attive per l'emergenza e che ne riceva supporto per essere integrato nella risposta all'emergenza.

### 5.3. Valutazione dei bisogni

Il primo passo è raccogliere e analizzare le informazioni relative alla situazione dell'area interessata, in modo da poter fornire una risposta adeguata, proporzionata e corretta rispetto ai bisogni emersi. Occorre prestare attenzione ai seguenti elementi:

- La fonte dell'informazione deve essere credibile ed in condizione tale da poter fornire un'informazione esaustiva e bilanciata. La fonte può essere interna o esterna all'area interessata (può trattarsi di autorità, colleghi C.R.I., vittime). In tal caso, l'informazione deve essere triangolata. L'informazione può essere ottenuta durante visite *in loco*, e dunque tramite interviste (individuali o di gruppo) o tramite fonti secondarie quali i media;
- Gli obiettivi dell'analisi della situazione devono essere chiari e portare alla valutazione dei bisogni RFL nella specifica situazione di emergenza;
- È opportuno che il referente RFL territorialmente competente si coordini con la Sala Operativa (Nazionale o Regionale o Provinciale), il Presidente del/i Comitato/i interessato/i per ottenere informazioni utili alla valutazione dei bisogni sul rispettivo territorio di competenza. È necessario individuare il team RFL incaricato della valutazione dei bisogni (almeno un operatore RFL esperto);
- Su domanda del Comitato C.R.I. competente, in eventi di particolare gravità o laddove la struttura territoriale manchi delle competenze necessarie o sia essa stessa vittima dell'evento emergenziale, l'Ufficio RFL Nazionale può assumersi la responsabilità della valutazione;

Se la valutazione dei bisogni avviene contestualmente all'attivazione del Team di Valutazione e Coordinamento (secondo il Regolamento di Organizzazione della Attività del Settore Emergenza della C.R.I.), le competenze RFL sono integrate nel Team.

La valutazione dei bisogni attraverso un *Emergency Needs Assessment – Check List* è un metodo rapido di valutazione di tutte le possibili necessità cui il servizio RFL potrebbe dar risposta. Esso viene eseguito da operatori RFL esperti con l'ausilio di una check-list e può essere fatto in ogni luogo e in ogni contesto di emergenza. Idealmente, l'*Emergency Needs Assessment* viene svolto nelle ventiquattro ore successive al disastro. Gli obiettivi sono:

- Valutare rapidamente i bisogni RFL della popolazione (Chi ha bisogni RFL? Esistono dei meccanismi di resilienza?);
- Ottenere informazioni utili per identificare strumenti di risposta ai bisogni emersi e, se necessario, definirne di nuovi;
- Creare una base di informazioni necessarie a definire una risposta RFL proporzionata (che tipo di coinvolgimento della C.R.I. richiedono i bisogni RFL? Vi sono altri attori che stanno già rispondendo a tali bisogni? In tal caso, come ci si coordina?)

Durante la valutazione non si svolge alcuna attività RFL. I risultati della valutazione sono condivisi con Ufficio RFL e Comitato territorialmente competente, la Sala Operativa C.R.I. (ove attivata) e Delegato C.R.I. per le attività di emergenza (ove attivato). Della valutazione occorre informare l'Ufficio RFL Regionale, che avrà cura di informare a sua volta l'Ufficio RFL Nazionale. In caso di emergenza a carattere Nazionale, l'Ufficio RFL Nazionale coordinerà la valutazione dei bisogni inviando, qualora necessario, personale esperto.

Nell'ottica di offrire un efficace servizio RFL in emergenza, occorre predisporre uno strumento per monitorare necessità e risposta RFL fornita. È importante che tale strumento si configuri come flessibile e tale da essere utilizzato a diversi livelli di intervento e con varie tipologie di beneficiari.

#### 5.4. Attivare una risposta RFL in emergenza

Verificati i bisogni, in accordo con la Sala Operativa (Nazionale, Regionale o Provinciale) ed il Comitato C.R.I. competente, e sulla base delle raccomandazioni del Team di Valutazione e Coordinamento (se attivato), l'Ufficio RFL interessato individua l'azione da intraprendere, supportato se necessario dall'Ufficio RFL Regionale o Nazionale ed in coordinamento con il Delegato per le attività di emergenza competente (se attivato).

Su domanda del Comitato C.R.I. competente, in eventi di particolare gravità o laddove la struttura territoriale manchi delle competenze necessarie o sia essa stessa vittima dell'evento, l'Ufficio RFL Regionale o Nazionale può assumersi la responsabilità di individuare le azioni da intraprendere.

In caso di emergenza a carattere Nazionale, l'Ufficio RFL Nazionale coordinerà direttamente la risposta ai bisogni RFL.

#### BUONA PRASSI

Non tutte le emergenze producono dei bisogni RFL che necessitano di una risposta specifica. Può essere buona prassi attivare comunque un RFL Update (vedi successivo riquadro di approfondimento) per eventuali bisogni provenienti dall'estero.

D'altra parte, la C.R.I. può decidere di mettere in atto una risposta emergenziale (ad esempio ad un bisogno RFL emerso improvvisamente o che è repentinamente aumentato in maniera esponenziale) anche laddove non vi sia una dichiarazione dello stato d'emergenza da parte delle autorità.

Il rappresentante C.R.I. ai tavoli di coordinamento è informato delle azioni individuate dal team RFL e le presenta al tavolo di coordinamento perché vengano inserite nella risposta emergenziale. Alternativamente, un operatore RFL (idealmente un operatore RFL esperto che ha partecipato alla valutazione dei bisogni) accompagna il rappresentante della C.R.I. al tavolo di coordinamento per presentare le proposte di attività RFL.

In caso di confermata necessità di una risposta RFL all'emergenza, l'operatore RFL individuato dal competente Ufficio RFL avrà una sua postazione presso la Sala Operativa della C.R.I. (SOL, SOR o SON) con funzione di coordinamento delle attività RFL sul territorio.

Il Delegato C.R.I. per le attività di emergenza territorialmente competente, assistito dal relativo Ufficio RFL identifica un team per l'espletamento delle attività sul territorio, in numero congruo e con l'esperienza necessaria per un intervento efficace. Contestualmente, prevede la mobilitazione di mezzi e risorse per renderlo operativo. Lo stesso può richiedere l'assistenza, sia tecnica-operativa che logistico-finanziaria, all'Ufficio RFL Nazionale, che valuterà la richiesta caso per caso.

È importante assicurare che tutti gli attori esterni attivi nella risposta all'emergenza, in particolare gli attori responsabili del coordinamento – primi tra tutti la Protezione Civile – siano informati delle attività RFL che la C.R.I. intende svolgere, e che il team RFL si coordini con gli organi competenti.



#### 5.4.1. Prospetto situazioni emergenziali e possibili risposte RFL

Situazione	Bisogni	Possibili risposte RFL
Erogazione della corrente elettrica interrotta	Accesso a punti di ricarica, connettività	Predisposizione di punti per la ricarica delle batterie del cellulare (sul modello Trolley Chat Box o simili).
Non accesso a strumenti di comunicazione (telefoni o computer)	Mantenimento del contatto, connettività	Predisposizione di punti per la telefonia: facilitazione di chiamate telefoniche o messa a disposizione di punti hotspot per la connessione a internet (sul modello Trolley Chat Boxes o simili) o connessione internet satellitare.
Vie di accesso interrotte	Mantenimento del contatto	Postazioni di ascolto a disposizione della popolazione per persone che non riescono a contattare i familiari o che desiderano comunicare la propria presenza per essere rintracciati qualora un familiare ne faccia richiesta, raccolta di richieste di rintraccio di familiari dispersi.  Orientare le famiglie alla ricerca di informazioni sui propri familiari, sulla base delle liste delle persone vive/decedute/disperse condivise dalle autorità.  Ove necessario, consolidare liste di: Comuni (per i residenti), enti gestori dei centri per sfollati (per gli sfollati), ospedali (per i ricoverati e feriti), obitori (per i morti identificati e non), Prefetture (per i morti identificati), rapporti dei Vigili del Fuoco (per attività di recupero feriti o salme). Eventuali segnalazioni alle autorità competenti di individui non censiti.  Se pertinente, offerta di servizi RFL classici per il ristabilimento dei contatti (TC, RCM).  RFL Update per rispondere ai bisogni RFL al di là del confine nazionale (coinvolgimento del FLN); banner su Flextranet; Online Tracing Services.
Sfollati	Ristabilimento del contatto	
Famiglie separate per evacuazioni mediche; categorie vulnerabili separate	Ristabilimento del contatto	
Morti e dispersi	Chiarire la sorte dei dispersi	Vedi sopra.  Accompagnamento dei familiari al riconoscimento delle salme, supporto e assistenza psicosociale, attività di referral in caso di necessità.

#### 5.4.2. La raccolta di richieste di rintraccio in emergenza

I tradizionali strumenti per il ristabilimento del contatto familiare (RCM e TC) possono risultare poco efficaci in situazioni di emergenza, che richiedono invece la gestione di molti dati, mirati e circoscritti, in un tempo relativamente ridotto. Il contesto emergenziale, inoltre, non sempre offre l'ambiente ideale per un'informativa completa sui dati personali. È possibile prevedere la raccolta di TC "semplificate" per ridurre al minimo necessario le informazioni da raccogliere per il trattamento del caso.

È auspicabile organizzare postazioni d'ascolto RFL in prossimità di uffici (ad esempio comunali) che forniscono altri servizi all'utenza, sempre in coordinamento con la struttura della C.R.I. sul territorio. Questo anche al fine di facilitare la promozione del servizio alla popolazione e l'accesso a potenziali beneficiari.

Inoltre, nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati e previo accordo con le autorità, è possibile prevedere la pubblicazione di liste su specifiche pagine online del Movimento attivate *ad hoc*.

#### 5.4.3. Chiusura di una risposta RFL in Emergenza

L'attività RFL in emergenza si conclude quando:

- A. Si è data risposta a tutti i bisogni RFL identificati nella valutazione iniziale dei bisogni e dopo successivi aggiornamenti (l'*Online Tracing Services* e la Hotline, se sono stati attivati durante l'emergenza, vengono disattivati);
- B. L'emergenza è dichiarata conclusa, sia dalle autorità che dalla C.R.I. (che dichiara concluso il suo coinvolgimento nella risposta emergenziale). Eventuali bisogni RFL che permangono, saranno ricondotti nell'ambito delle attività RFL ordinarie.

## APPROFONDIMENTO

Il servizio RFL ha a disposizione i seguenti strumenti da poter attivare in emergenza:

**Alert Banner:** è uno strumento di comunicazione pubblica circa i servizi RFL in emergenza di una SN o delegazione CICR, in un evento specifico (disastro, conflitto o altra crisi umanitaria). Viene caricato sulla homepage del sito web [www.familylinks.icrc.org](http://www.familylinks.icrc.org) e prevede: una piccola immagine, una spiegazione concisa relativa al servizio RFL offerto in emergenza, eventualmente il link al sito web della SN dove è possibile trovare ulteriori informazioni o all' *Online Tracing Service*, se attivato;

**RFL Update:** è uno strumento di comunicazione interno al Movimento (in particolare al FLN), che si può utilizzare anche in situazioni di emergenza per rispondere a bisogni RFL. L'Update è caricato su Flextranet e distribuito per email (dal Responsabile Area del CICR di Ginevra) a tutti gli uffici RFL del mondo, e prevede: un titolo con chiaro riferimento all'evento, una breve descrizione della situazione generale, una breve descrizione della risposta offerta dalla C.R.I., una breve descrizione delle attività RFL intraprese e previste, contatti e personale C.R.I. di riferimento per la risposta RFL.

### Come attivare un Banner o un RFL Update

L'Ufficio RFL Nazionale, di propria iniziativa o su suggerimento dell'Ufficio RFL interessato alla situazione di emergenza, redige il testo per l'Update e/o il Banner e lo invia alla delegazione CICR di riferimento, per successiva trasmissione al CICR di Ginevra. L'Update e/o il Banner vengono caricati sui rispettivi siti web. Nel caso dell'Update, il CICR invia un'email a tutti gli uffici RFL del mondo.

**Online Tracing Services:** è un sito web pubblico gestito dal CICR, che può essere attivato sul sito [www.familylinks.org](http://www.familylinks.org) a poche ore da un evento catastrofico, in contemporanea all'Update e al Banner (che annunciano l'attivazione dell'Online Tracing Services). Idealmente è accompagnato dall'attivazione di una hotline (numero verde C.R.I. o linea telefonica dedicata). Permette la raccolta e la pubblicazione rapida di informazioni e consente agli utenti che hanno accesso ad internet di:

- Pubblicare le richieste di informazioni su familiari coinvolti;
- Comunicare di essere "sano e salvo";
- Consultare le liste delle persone coinvolte dall'evento critico

### Come attivare l'Online Tracing Services

L'Ufficio RFL Nazionale attiva l'*Online Tracing Services*, in consultazione e coordinamento con gli uffici RFL coinvolti nella risposta all'emergenza e con la competente delegazione CICR.



**PATRICK**

## MODULISTICA

---

### ALLEGATI

ALLEGATO 1: Report RFL Trimestrale .....	84
ALLEGATO 2: Frontespizio .....	87
ALLEGATO 3: Registro Fascicoli .....	88
ALLEGATO 4: Istruzioni Salvataggio Files.....	89
ALLEGATO 5: Informativa sul trattamento dei dati personali .....	90
ALLEGATO 6: Consenso al trattamento dei dati .....	92
ALLEGATO 7: Consenso al trattamento dei dati per ricerca tramite Trace the Face .....	93
ALLEGATO 8: Delega Tutore.....	94
ALLEGATO 9: Report RFL sbarco migranti .....	95
ALLEGATO 10: Warning/Safe and Well.....	96
ALLEGATO 11: Account of Death/Burial.....	97
ALLEGATO 12: Tracing Request .....	99
ALLEGATO 13: Come fare una foto Trace the Face .....	101
ALLEGATO 14: Red Cross Message.....	102
ALLEGATO 15: Ricevuta Consegna RCM.....	103
ALLEGATO 16: Consenso per la Rintracciabilità.....	104
ALLEGATO 17: Request for Family Reunification .....	105
ALLEGATO 18: Unaccompanied/Separated child Assessment for Family Reunification.....	107
ALLEGATO 19: Ricevuta consegna-ricezione DOCU .....	109
ALLEGATO 20: Attestation of Detention Request .....	110
ALLEGATO 21: Form WW .....	111

## ALLEGATO 1: Report RFL Trimestrale



REPORT REGIONALE TRIMESTRALE ATTIVITÀ RFL							
UFFICIO RFL REGIONALE:							
PERIODO DI RIFERIMENTO:							
CASI IN TRATTAZIONE							
TIPOLOGIA DI CASO	TC	RCM	SAFE & WELL	WARNINGS	SUPPORTO A RIUNIFICAZIONE	CASI GUERRE MONDIALI	DOCU
N. CASI TRATTATI SENZA APERTURA DI FASCICOLO							
N. CASI RICEVUTI DA UFFICIO RFL NAZIONALE							
N. CASI RICEVUTI DA UFFICIO RFL REGIONALE							
N. CASI RICEVUTI DA UFFICIO RFL LOCALE							
TOTALE							
NOTE							
INCONTRI ORGANIZZATI CON REFERENTI UFFICI RFL LOCALI							
DATA	UFFICIO RFL PRESENTE ALL'INCONTRO						
NOTE							
INTERESSE AD ORGANIZZARE CORSI DI FORMAZIONE RFL							
UFFICIO RFL						N. VOLONTARI INTERESSATI	
NOTE							
ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DEL SERVIZIO (INCLUSI INCONTRI CON ENTI/ISTITUZIONI)							
MESE	UFFICIO RFL	ENTE/ISTITUZIONE COINVOLTA	TIPOLOGIA MATERIALE INFORMATIVO DISTRIBUITO/INVIATO				
NOTE							

PROMOZIONE TRACE THE FACE			
MESE	UFFICIO RFL	MODALITÀ (FACE TO FACE, INOLTRO POSTER MENSILE, UTILIZZO SITO TTF, ETC.)	
ATTIVITÀ RFL SUL TERRITORIO			
ATTIVITÀ AGLI SBARCHI			
UFFICIO RFL	TOTALE SBARCHI NELLA REGIONE	PUNTUALE INVIO REPORT SBARCO	
NOTE			
RICERCA DI PERSONE SCOMPARSE			
UFFICIO RFL	TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ (SPECIFICARE IN NOTA)	AUTORITÀ COINVOLTE	
NOTE			
ATTIVITÀ NEI LUOGHI DI TRANSITO (ES. SAFE POINT)			
UFFICIO RFL	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
NOTE			
ATTIVITÀ IN CENTRI DI ACCOGLIENZA CRI			
UFFICIO RFL	NUMERO DI VISITE	TIPOLOGIE DI CENTRO	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO
NOTE			
ATTIVITÀ IN CENTRI DI ACCOGLIENZA NON CRI			
UFFICIO RFL	NUMERO DI VISITE	TIPOLOGIE DI CENTRO	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO
NOTE			
INGRESSO NELLE CARCERI			



Croce Rossa Italiana

UFFICIO RFL		NUMERO DI VISITE	TOTALE PERSONE ASSISTITE	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO
NOTE				
ATTIVITÀ PER LA CONNETTIVITÀ				
UFFICIO RFL		TOTALE PERSONE ASSISTITE	REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	
NOTE				
ATTIVITÀ IN EMERGENZA				
MESE	UFFICIO RFL	TOTALE PERSONE ASSISTITE	PUNTUALE INVIO REPORT IN EMERGENZA	
NOTE				
OSSERVAZIONI / INTEGRAZIONI / ALTRO				





## ALLEGATO 4: Istruzioni Salvataggio Files



### ISTRUZIONI SALVATAGGIO FILE

TC	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-TC	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-TC
TC + TC traduz. ENG	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-TC-Orig aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-TC	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-TC-Orig 2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-TC
RCM	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-RCM	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-RCM
RCM + RCM traduz. ENG	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-RCM-Orig aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-RCM	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-RCM-Orig 2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-RCM
Warning	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-Warning	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-Warning
Safe and Well	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-Safe and Well	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-Safe and Well
Foto SP	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoSP Se più di una: aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoSP-01 aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoSP-02	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-PhotoSP Se più di una: 2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-PhotoSP-01 2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-PhotoSP-02
Foto ENQ	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoENQ Se più di una aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoENQ-01 aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoENQ-02	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-PhotoENQ Se più di una aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoENQ-01 aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoENQ-02
Foto ENQ TTF	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoENQ-TTF	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-PhotoENQ-TTF
Autorizz. Tratt. dati	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-Consent	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-Consent
Foto AP	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoAP-01 aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-PhotoAP-02	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-PhotoAP-01 2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-PhotoAP-02
Carta Identità	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-DocuENQ-ID aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-DocuSP-ID	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-DocuENQ-ID 2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-DocuSP-ID
Passaporto	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-DocuENQ-PP aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-DocuSP-PP	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-DocuENQ-PP 2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-DocuSP-PP
Permesso di Soggiorno	aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-DocuENQ-PDS aaaa.mm.gg_COGNOME-Nome_RL-DocuSP-PDS	2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-DocuENQ-PDS 2017.06.27_TECLEMARIAM-Hiwet_RL-DocuSP-PDS

## ALLEGATO 5: Informativa sul trattamento dei dati personali

Ultima modifica 07/01/2019

INFORMATIVA

Cod.Doc. 9968.51.343572.1336388

### Associazione della Croce Rossa Italiana

Via Toscana,12  
00187 Roma (ROMA)  
Tel: +39 06 55.100.500 - Fax: + 39 -06 65.47.01.32  
P.IVA 13669721006

Croce Rossa Italiana  
Comitato Nazionale



### Informativa sul trattamento dei dati personali ex artt. 13-14 Reg.to UE 2016/679

Soggetti Interessati: Richiedenti Family Links.

Associazione della Croce Rossa Italiana nella qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 di seguito "GDPR", con la presente La informa che la citata normativa prevede la tutela degli Interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

I Suoi dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

Finalità e base giuridica del trattamento: in particolare i Suoi dati verranno trattati per le seguenti finalità connesse all'attuazione di adempimenti relativi ad obblighi legislativi o contrattuali:

- programmazione delle attività.

Ai fini dell'Indicato trattamento, il Titolare potrà venire a conoscenza di categorie particolari di dati personali ed in dettaglio: origini razziali o etniche, stato di salute. I trattamenti di dati personali per queste categorie particolari sono effettuati in osservanza dell'art 9 del GDPR.

I Suoi dati personali potranno inoltre, previo suo consenso, essere utilizzati per le seguenti finalità:

- Attività di Ricerca (solo per casi di ricerca);
- Trace-the-Face.

Il conferimento dei dati è per Lei facoltativo riguardo alle sopraindicate finalità, ed un suo eventuale rifiuto al trattamento non compromette la prosecuzione del rapporto o la congruità del trattamento stesso.

Modalità del trattamento. I suoi dati personali potranno essere trattati nei seguenti modi:

- trattamento a mezzo di calcolatori elettronici;
- trattamento manuale a mezzo di archivi cartacei.

Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 6, 32 del GDPR e mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste.

I suoi dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare ed, in particolare, dalle seguenti categorie di addetti:

- Società nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa/Delegazioni CICR presenti in Paesi non Europei;
- Società Nazionali/Delegazioni CICR presenti in Europa;
- Uffici RFL Italiani.

Comunicazione: I suoi dati potranno essere comunicati a soggetti esterni per una corretta gestione del rapporto ed in particolare alle seguenti categorie di Destinatari tra cui tutti i Responsabili del Trattamento debitamente nominati:

- nell'ambito di soggetti pubblici e/o privati per i quali la comunicazione dei dati è obbligatoria o necessaria in adempimento ad obblighi di legge o sia comunque funzionale all'amministrazione del rapporto.

**Diffusione.** I dati potranno essere diffusi presso:

- appeso a manifesti;
- Altre Organizzazioni;
- Autorità pubbliche;
- pubblicazione su internet;
- stampa quotidiana e periodica anche elettronica.

Fermo restando il divieto assoluto di diffondere i dati idonei a rivelare lo stato di salute.

I suoi dati personali potranno inoltre essere trasferiti, limitatamente alle finalità sopra riportate, nei seguenti stati:

- Paesi Extra UE;
- paesi UE.

**Periodo di Conservazione.** Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, il periodo di conservazione dei Suoi dati personali è:

- stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati per l'esecuzione e l'espletamento delle finalità contrattuali;
- stabilito per un arco di tempo non superiore all'espletamento dei servizi erogati;
- stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e nel rispetto dei tempi obbligatori prescritti dalla legge.

**Titolare:** Il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è Associazione della Croce Rossa Italiana (Via Toscana,12 , 00187 Roma (ROMA); e-mail: [sg@cri.it](mailto:sg@cri.it); telefono: +39 06 55.100.500; P.Iva: 13669721006) nella persona di Francesco Rocca.

**Il responsabile della protezione dei dati (DPO) designato dal titolare ai sensi dell'art.37 del GDPR è:**

- Tiziano Gerardi (e-mail: [dpo.privacy@cri.it](mailto:dpo.privacy@cri.it)).

Lei ha diritto di ottenere dal responsabile la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del GDPR.

**Reg.to UE 2016/679: Artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 - Diritti dell'Interessato**

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, la loro comunicazione in forma intelligibile e la possibilità di effettuare reclamo presso l'Autorità di controllo.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a. dell'origine dei dati personali;
- b. delle finalità e modalità del trattamento;
- c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

d. la portabilità dei dati.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## ALLEGATO 6: Consenso al trattamento dei dati

Ultima modifica 07/01/2019

CONSENSO

Cod.Doc. 9968.51.343572.1336388

### Associazione della Croce Rossa Italiana

Via Toscana,12  
00187 Roma (ROMA)  
Tel: +39 06 55.100.500 - Fax: + 39 -06 65.47.0132  
P.IVA 13669721006

Croce Rossa Italiana  
Comitato Nazionale



#### Formula di acquisizione del consenso dell'interessato

Data : \_\_\_\_\_ Luogo : \_\_\_\_\_

Nome, Cognome : \_\_\_\_\_

Il sottoscritto interessato, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 7 del Reg.to UE 2016/679, (documento di informativa n. 9968.51.343572.1336388):

Presta il tuo consenso al trattamento dei dati personali per le finalità facoltative sotto riportate?

- SÌ  NO Attività di Ricerca (solo per casi di ricerca)  
 SÌ  NO Trace-the-Face

Presta il tuo consenso alla diffusione dei tuoi dati personali?

- SÌ  NO appeso a manifesti  
 SÌ  NO Altre Organizzazione  
 SÌ  NO Autorità pubbliche  
 SÌ  NO pubblicazione su internet  
 SÌ  NO stampa quotidiana e periodica anche elettronica

L'interessato:

---

## ALLEGATO 7: Consenso al trattamento dei dati per ricerca tramite Trace the Face



Croce Rossa Italiana

### Consenso al trattamento dei dati per ricerca tramite Trace the Face

#### Consent form for data treatment through Trace the Face

Richiedente (Nome COGNOME)		Enquirer (First name and SURNAME)	
Data di nascita		Date of birth	
CODICE ref. del caso		Case ref. CODE	
Servizio RFL di		RFL Service	
<p><b>CONSENSO PER ATTIVITÀ DI RICERCA</b> Autorizzo il Servizio RFL del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa a trattare i miei dati ed i dati dei miei familiari ai fini della ricerca, nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche e dal Regolamento (UE) n. 2016/679 in materia di protezione e libera circolazione dei dati personali.</p> <p><b>Specificazioni per Trace-the-Face:</b> Desidero che la mia foto venga utilizzata ai fini della ricerca. Acconto <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Desidero che la foto della SP venga utilizzata ai fini della ricerca. Acconto <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>		<p><b>CONSENT FOR TRACING ACTIVITIES</b> I authorize the RFL Service of the Red Cross and Red Crescent Movement to process my data and the data of my relatives for tracing purposes according to the Legislative Decree 196 of 30 June 2003 as amended and the General Data Protection Regulation (EU) 2016/679.</p> <p><b>Specifications for Trace-the-Face:</b> I want my picture to be used for tracing purposes. I authorize <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO</p> <p>I want the picture of the sought person to be used for tracing purposes. I authorize <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO</p>	
<p><b>Pubblicazione della mia foto sul sito web Familylinks:</b> La foto e l'informazione sulla natura della mia ricerca saranno accessibili da tutto il mondo. Acconto <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p><b>Pubblicazione della mia foto sul BACK OFFICE Familylinks:</b> Solo le Società Nazionali e le Delegazioni CICR presenti in Europa possono visualizzare le foto. La foto non sarà visibile pubblicamente. Acconto <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p><b>Pubblicazione della mia foto su poster:</b> la mia foto verrà pubblicata su poster che verranno mostrati in diversi luoghi pubblici o in comunità specifiche in Europa, scelti dal Servizio di Ricerca/RFL delle Società Nazionali di Croce Rossa che partecipano al progetto. Acconto <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p><b>Pubblicazione della foto della persona cercata sul BACK OFFICE Familylinks:</b> solo le Società Nazionali e le Delegazioni CICR presenti in Europa possono visualizzare le foto. La foto non sarà visibile pubblicamente. Acconto <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>		<p><b>Publication of my picture on the Familylinks website:</b> Photo and information about my search will be accessible worldwide. I authorize <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO</p> <p><b>Publication of my picture on the Familylinks website BACK OFFICE:</b> only National Societies/ICRC Delegations in Europe will display the picture. The picture will not be displayed publicly. I authorize <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO</p> <p><b>Publication of my picture on poster:</b> my photo will be published on poster that will be displayed in different public places or in targeted communities in Europe, determined by the Tracing Services of the Red Cross/Red Crescent Societies participating in the project. I authorize <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO</p> <p><b>Publication of the picture of the sought person on the Familylinks website BACK OFFICE:</b> only National Societies/ICRC Delegations in Europe will display the picture. The picture will not be displayed publicly. I authorize <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO</p>	
<p>Sono consapevole che la revoca al presente consenso può essere richiesta via mail alla Croce Rossa Italiana all'indirizzo <a href="mailto:tracing@cri.it">tracing@cri.it</a> o via posta all'indirizzo via Bernardino Ramazzini, 31, 00151, Roma. In caso di revoca, il Movimento della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa rimuoverà i dati, le foto e tutti i dettagli aggiuntivi degli interessati, come da me specificato, adoperandosi, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione, di informare tutti i destinatari, cui sono trasmessi i dati, della richiesta dell'interessato, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato.</p>		<p>I know that revocations of this consent can be addressed in writing to the Italian Red Cross per e-mail to <a href="mailto:tracing@cri.it">tracing@cri.it</a> or per regular post to via Bernardino Ramazzini 31, 00151, Rome. In case of a revocation, the Red Cross and Red Crescent Movement will remove data, photos and all additional details as requested, informing all recipients of the data about the request of revocation, taking into account available technologies and implementation costs, unless it is impossible or involve a disproportionate effort.</p>	
<p>Ricevo una copia del presente documento. <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>		<p>I receive a copy of the present document. <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO</p>	

Luogo/Place \_\_\_\_\_ Data/Date \_\_\_\_\_ Firma/Signature \_\_\_\_\_

## ALLEGATO 8: Delega Tutore



### Delega alla Croce Rossa Italiana per attività di Ricerca, RFL e Protezione per Minore Straniero non Accompagnato

Il/la sottoscritto/ \_\_\_\_\_  
nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
in via/Piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_ in qualità di tutore del minore  
straniero non accompagnato (NOME) \_\_\_\_\_  
(COGNOME) \_\_\_\_\_  
nato/a (PAESE) \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_  
e ospite presso \_\_\_\_\_  
giusto decreto di nomina N° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ emesso dal Tribunale per i Minorenni  
di \_\_\_\_\_

#### DELEGA

La Croce Rossa Italiana – Comitato di \_\_\_\_\_ a  
svolgere attività di ricerca di persona nel rispetto del mandato umanitario del Movimento internazionale di  
Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, anche attraverso il coinvolgimento della rete nazionale ed  
internazionale RFL al fine di ristabilire il legame con il familiare di cui il minore ha fatto espressa richiesta,  
nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali di cui al d.lgs. 196/2003 e al  
RGPD (Regolamento UE 2016/679).

In allegato si riportano decreto di nomina, verbale di giuramento e documento di identità del tutore.

Luogo e data

Firma del Tutore

Il presente documento è da considerarsi parte integrante del Modulo Tracing Request e Consenso al Trattamento dei dati

## ALLEGATO 9: Report RFL sbarco migranti



### REPORT RFL SBARCO MIGRANTI

<b>INFORMAZIONI SULLE OPERAZIONI DI SBARCO</b>	PORTO DI SBARCO			
	NOME E TIPOLOGIA NAVE			
	INIZIO OPERAZIONI		DATA	ORARIO
	FINE OPERAZIONI		DATA	ORARIO
	OPERATORI RFL PRESENTI <i>Specificare nominativi</i>			
	COMPILATORE <i>Specificare Ufficio</i>			
<b>DATI MIGRANTI SBARCATI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>NUMERO</b>	<b>NOTE</b>	
	TOTALE			
	UOMINI			
	DONNE			
	MINORI			
	MSNA			
	SALME			
	NAZIONALITA			
	TRASFERIMENTI IN OSPEDALE			
	VULNERABILI			
	NUCLEI FAMILIARI INDIVIDUATI			
	NUCLEI RICONGIUNTI ALLO SBARCO			
	NUMERO DI SAFE AND WELL			
	NUMERO DI WARNING			
NUMERO DI PERSONE SEGNALATE DISPERSE IN MARE				

1



ATTIVITA SVOLTE					NOTE (INCLUSO CRITICITA RILEVATE)				
Informativa sul nome del luogo di approdo									
Informativa sul diritto all'unita familiare									
Informativa sulla dichiarazione del legame familiare alle autorità									
Distribuzione di materiale informativo RFL / contatti della rete RFL					<i>Presente sulle navi? Presente in banchina? Presente nei kit?</i>				
Supporto psicosociale in presenza di superstiti a naufragio					<i>Specificare se avvenuto referral</i>				
Supporto a migranti nelle procedure di riconoscimento delle salme									
Attività altra (specificare)									
SEGNALAZIONE MIGRANTI DISPERSI IN MARE									
TESTIMONE					DISPERSO				RELAZIONE
NOME, COGNOME	SEX	ETANASCITA	NAZIONALITA	ID	NOME, COGNOME	SEX	ETANASCITA	NAZIONALITA	
DATI SALME SBARcate									
AUTORITA COMPETENTE:									
TESTIMONE					DISPERSO				RELAZIONE
NOME, COGNOME	SEX	ETANASCITA	NAZIONALITA	ID	NOME, COGNOME	SEX	ETANASCITA	NAZIONALITA	

2

ALLEGATO 10: Warning/Safe and Well



Croce Rossa Italiana

Arrivo	Data	Luogo	
ENQ	COGNOME		
	NOME		
	NAZIONALITÀ	Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
	DATA DI NASCITA	/ /	ID
SP	COGNOME		
	NOME		
	NAZIONALITÀ	Sesso	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
	DATA DI NASCITA	/ /	ID
	È mio		
	Accompagnato da		
Note	<input type="checkbox"/> Separazione allo sbarco – stessa nave <input type="checkbox"/> Separazione durante le operazioni di salvataggio – altra nave <input type="checkbox"/> SP ospedalizzata <input type="checkbox"/> Separazione a _____ prima della partenza, data _____ Numero di telefono _____		

ALLEGATO 11: Account of Death/Burial



ACCOUNT OF DEATH/BURIAL

1. INFORMATION ON THE IDENTITY OF THE DECEASED PERSON  
(If details are not available, record any information that might help identification)

RC No. \_\_\_\_\_

Full name ..... Sex  M  F
Father's full name ..... Mother's full name .....
Date of birth (or age) ..... Place of birth ..... Nationality .....
Ethnic origin ..... Occupation .....
Reasons why the person providing the account believes he or she knows the identity of the deceased person .....
Distinguishing physical characteristics (birthmarks, scars, etc.) .....
Clothing and personal objects (watch, jewellery, etc.) .....
Full name and address of family members of deceased person, if available .....
Tel. ....

2. INFORMATION CONCERNING THE EVENT WITNESSED

A. Information concerning the death

Date of death ..... Place of death .....
Circumstances of death .....
Eyewitness  Yes  No<sup>1</sup> If no, please indicate the source of the information .....

B. Information concerning the burial

(If not available, provide any information that may help identify the place of burial)
Date of burial ..... Place of burial .....
Information regarding the burial<sup>2</sup> .....
Eyewitness  Yes  No<sup>3</sup> If no, please indicate the source of the information .....

<sup>1</sup> Information that is not from an eyewitness must be treated with extreme caution and is usually of limited value. Such information should not generally be shared with families or the authorities.
<sup>2</sup> This is information that may help identify the burial site or individual body, e.g. information on who carried out the burial, description of the burial site (map or diagram), other eyewitnesses, etc.

**C. Other persons affected by the same event (death/burial)**

(Please indicate number of persons and any useful details for their identification: name, sex, age, origin, etc.)

.....  
.....  
.....

**D. Additional information that might be useful**

.....  
.....  
.....

**3. IDENTITY OF THE WITNESS**

No. ....

Full name ..... Sex  M  F

Date of birth (or age) ..... Place of birth .....

Full contact address .....

Tel. ....

**4. INFORMATION TO BE SHARED WITH THE AUTHORITIES**

(Choose and complete one of the following)

I agree that my account can be shared with the authorities

I agree that my name can be shared with the authorities.

OR

I want to remain anonymous and do not agree to have my name shared with the authorities.

Date ..... Signature of the person providing the account.....

**5. INFORMATION TO BE SHARED WITH THE FAMILY OF THE DECEASED PERSON**

(Choose and complete one of the following)

I agree that my account can be shared with the family of the deceased.

I agree that my name can be shared with the family.

OR

I want to remain anonymous and do not agree to have my name shared with the family.

Date ..... Signature of the person providing the account.....

**6. ACCOUNT RECEIVED BY (name and position of the Movement staff member/volunteer)**

<sup>1</sup> Information that is not from an eyewitness must be treated with extreme caution and is usually of limited value. Such information should not generally be shared with families or the authorities.

.....  
Date ..... Place ..... Signature .....

**ACCOUNT OF DEATH/BURIAL: GUIDANCE**

1. The use of this form is determined by the Movement's specific role in a particular disaster. Please refer to Section 7, *RFL in Disasters - Field Manual*. It is important to underline that responsibility for identifying the dead lies first and foremost with the authorities and, accordingly, they are the primary recipients of the information collected on this form. It is also first and foremost the authorities' responsibility to inform families of the death of a relative. This form is a model that may need to be adapted for particular disasters. Please note that the forms do not carry an emblem and that this should be added as appropriate.
2. In situations where the authorities are not able to carry out their responsibility to inform families, the Movement may need to do so. In such cases, the information contained in an eyewitness account may be used to provide enquirers with information on family members, in particular when there is no actual body to identify, if the person providing the information has consented. Such accounts may be used, for example, to provide information to families who have registered relatives as missing or have opened tracing requests.

It is essential to consider carefully what information has to be shared with the family without adding to their suffering. Please also refer to the guidelines provided in 'Providing news of death' on this CD-ROM. Whether or not an account may subsequently be used by the family concerned to support a claim to property or compensation, for example, is determined by national legislation.

## ALLEGATO 12: Tracing Request



Croce Rossa Italiana

### TRACING REQUEST

Local n. \_\_\_\_\_  
National n. \_\_\_\_\_

#### 1. PERSON TO BE TRACED

FAMILY NAME (as expressed locally) \_\_\_\_\_

First name \_\_\_\_\_

Also known as (nickname) \_\_\_\_\_ Sex M - F

Father's full name (incl. family name) \_\_\_\_\_

Mother's full name (incl. family name) \_\_\_\_\_

NATIONALITY \_\_\_\_\_ Ethnic origin \_\_\_\_\_

Date of birth (or age) \_\_\_\_\_ Place and country of birth \_\_\_\_\_

Occupation \_\_\_\_\_ Marital status \_\_\_\_\_

Last address of residence IN HOME COUNTRY \_\_\_\_\_

Telephone \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Social Networks \_\_\_\_\_

#### 2. OTHER RELATIVE(S) ACCOMPANYING THE SOUGHT PERSON

Full name	Date of birth	Sex	Relationship with ENQUIRER
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

#### 3. DETAILS OF ENQUIRY

Date of last news \_\_\_\_\_ Place \_\_\_\_\_

Source of information (es. by phone, in person, friend, etc.) \_\_\_\_\_

Exact circumstances that led to the loss of contact \_\_\_\_\_

Previous steps taken by the enquirer and results (es. TR, DNA tests, authorities) \_\_\_\_\_

Additional information (es. previous addresses, employers, schools, names and addresses of persons able to provide information, etc.)

---

---

---

---

---

---

#### 4. ENQUIRER

FAMILY NAME (as expressed locally) \_\_\_\_\_

First name \_\_\_\_\_

Also known as (nickname) \_\_\_\_\_ Sex M - F

Father's full name (incl. family name) \_\_\_\_\_

Mother's full name (incl. family name) \_\_\_\_\_

NATIONALITY \_\_\_\_\_ Ethnic origin \_\_\_\_\_

Date of birth (or age) \_\_\_\_\_ Place and country of birth \_\_\_\_\_

Full contact address \_\_\_\_\_

Telephone \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Social Networks \_\_\_\_\_

The sought person is my \_\_\_\_\_

I agree to the public disclosure (on posters, radio, internet, etc.) of

a. My name Yes  No

b. Name(s) of sought relative(s) Yes  No

I agree that the information's collected on the Sought Person can be shared with

a. Other Organizations Yes  No

b. Authorities Yes  No

If relevant, specify any information collected which cannot be shared with authorities or other organisations

---

---

---

I have read and agree to the Privacy Policy of the Italian Red Cross

Place of enquiry \_\_\_\_\_ Date of enquiry \_\_\_\_\_

Enquirer's signature \_\_\_\_\_

Caseworker \_\_\_\_\_ Local Office \_\_\_\_\_

Disclaimer: this document and all the information and data contained in it should be considered confidential and can't be shared or viewed by others, except the recipient, without an official authorization by the Italian Red Cross. Violators will be prosecuted under Italian Law.

## ALLEGATO 13: Come fare una foto Trace the Face



### TRACE THE FACE Come fare le foto

---

#### 1. Formato

Orientamento: Portrait

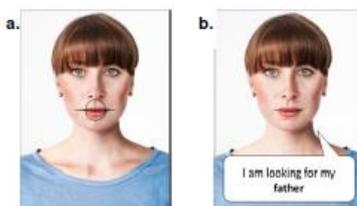
Rapporto: 3/4  
es: 300 x 400 pixels  
1200 x 1600 pixels

Formato: JPEG  
es: COGNOME-Nome.jpg



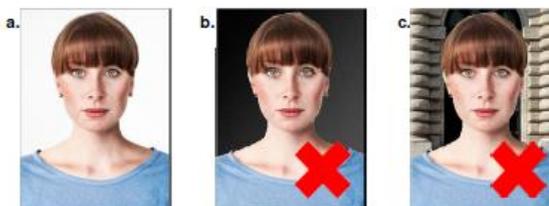
#### 2. Inquadratura

- a. La foto deve essere centrata sulla bocca
- b. ... perchè abbiamo bisogno di spazio per il testo nel riquadro



#### 3. Sfondo

- a. Lo sfondo deve essere pulito ed il più possibile neutro. Idealmente un muro bianco.
- b. No sfondo scuro
- c. No decori sullo sfondo

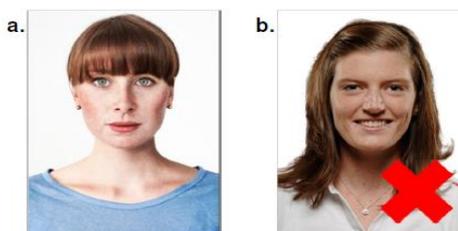


### TRACE THE FACE Come fare le foto

---

#### 4. Espressione

- a. Espressione neutrale del viso
- b. No sorriso o altre espressioni del viso



#### 5. Posizione

- a. Posizione frontale della persona (viso e corpo)
- b. Nessuna posizione laterale della persona (viso e corpo)





ALLEGATO 15: Ricevuta Consegna RCM



**CONFERMA DI RICEZIONE / ACKNOWLEDGMENT OF RECEIPT**  
**Messaggio di Croce Rossa / Red Cross Message**

Destinatario (Nome/i e COGNOME/I)		Addressee (First name(s) and SURNAME(S))
Mittente		Sender
CODICE rif. MCR		RCM ref. CODE
Servizio RFL di		RFL Service

<p><b>CONFERMA</b></p> <p>Il sottoscritto DESTINATARIO identificato/a con <input type="checkbox"/> passaporto - <input type="checkbox"/> carta identità - <input type="checkbox"/> altro documento n° _____ conferma di essere stato informato del Messaggio di Croce Rossa sopra menzionato.</p>	<p><b>CONFIRMATION</b></p> <p>The undersigned ADDRESSEE, identified through <input type="checkbox"/> passport - <input type="checkbox"/> ID Card - <input type="checkbox"/> other document n° _____ confirms having been made aware of the above mentioned Red Cross Message.</p>
<p><b>RISPOSTA:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Desidero rispondere subito (risposta allegata)  <input type="checkbox"/> Desidero rispondere in seguito</p> <p>_____</p> <p><input type="checkbox"/> Non desidero rispondere perché sono già in contatto con il mittente  <input type="checkbox"/> Non desidero rispondere per motivi personali  <input type="checkbox"/> Non desidero ricevere il messaggio <input type="checkbox"/> (Altro)</p>	<p><b>REPLY:</b></p> <p><input type="checkbox"/> I want to reply now (reply attached)  <input type="checkbox"/> I want to reply later</p> <p>_____</p> <p><input type="checkbox"/> I do not want to reply as I am already in contact with the sender  <input type="checkbox"/> I do not want to reply for personal reasons  <input type="checkbox"/> I do not want to accept the message  <input type="checkbox"/> (Other)</p>
<p><b>Note</b></p>	<p><b>Notes</b></p>
<p><b>CONSENSO al Trattamento dei Dati</b></p> <p>Per le attività relative al caso sopra indicato ed esclusivamente per i suoi scopi istituzionali, il sottoscritto DESTINATARIO autorizza la Croce Rossa Italiana e l'intero Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa a detenere, a trattare e a trasferire anche fuori dal territorio nazionale i propri dati personali e quelli definiti sensibili, sia in formato cartaceo sia in formato digitale, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali di cui al d.lgs. 196/2003 e del RGPD (Regolamento UE 2016/679).</p>	<p><b>Data Treatment CONSENT</b></p> <p>For the activities related to the above indicated case and exclusively for its institutional aims, the undersigned ADDRESSEE authorizes the Italian Red Cross and the whole Red Cross and Red Crescent Movement to store, treat and transfer his/her personal and "sensitive" data, inside and outside the Italian national territory, both in paper and digital form, according to the Italian Law n. 196/2003 and the General Data Protection Regulation (EU) 2016/679.</p>

**Luogo/Place** \_\_\_\_\_, **Data/Date** \_\_\_\_\_ **Firma/Signature** \_\_\_\_\_

## ALLEGATO 16: Consenso per la Rintracciabilità



### CONSENSO PER LA RINTRACCIABILITÀ / TRACEABILITY CONSENT

Persona Cercata (Nome e COGNOME)		Sought Person (First name and SURNAME)
Richiedente		Enquirer
CODICE rif.		Ref. CODE
Servizio RFL di		RFL Service

<p>La sottoscritta PERSONA CERCATA identificata/a con  <input type="checkbox"/> passaporto <input type="checkbox"/> carta Identità <input type="checkbox"/> altro                  Numero di documento: _____</p> <p><input type="checkbox"/> Desidera che Croce Rossa comunichi i suoi dati di contatto al Richiedente</p> <p><input type="checkbox"/> Desidera che Croce Rossa informi il Richiedente dell'avvenuto rintraccio in Italia ma NON comunichi i suoi dati di contatto</p> <p><input type="checkbox"/> Desidera ristabilire autonomamente il contatto con il Richiedente (sulla base dei dati di contatti forniti dalla Croce Rossa)</p> <p><input type="checkbox"/> Desidera che Croce Rossa NON informi il Richiedente dell'avvenuto rintraccio</p>	<p>The undersigned SOUGHT PERSON, identified through  <input type="checkbox"/> passport <input type="checkbox"/> ID Card <input type="checkbox"/> other                  Number of document: _____</p> <p><input type="checkbox"/> Wants the Red Cross communicate his/her contact details to the Enquirer</p> <p><input type="checkbox"/> Wants the Red Cross to inform the Enquirer of the result of the tracing but does NOT want the Red Cross to communicate his/her contact details to the Enquirer</p> <p><input type="checkbox"/> Wants to autonomously re-establish contacts with the Enquirer (on the basis of the contact details provided by the Red Cross)</p> <p><input type="checkbox"/> Does NOT want the Red Cross to inform the Enquirer of the result of the tracing</p>
<p>Nota</p>	<p>Notes</p>
<p style="text-align: center;"><b>CONSENSO al Trattamento dei Dati</b></p> <p>Per le attività relative al caso sopra indicato ed esclusivamente per i suoi scopi istituzionali, la sottoscritta PERSONA CERCATA autorizza la Croce Rossa Italiana e l'intero Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa a detenere, a trattare e a trasferire anche fuori dal territorio nazionale i propri dati personali e quelli definiti sensibili, sia in formato cartaceo sia in formato digitale, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del RGPD (Regolamento UE 2016/679).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Data Treatment CONSENT</b></p> <p>For the activities related to the above indicated case and exclusively for its institutional aims, the undersigned SOUGHT PERSON authorizes the Italian Red Cross and the whole Red Cross and Red Crescent Movement to store, treat and transfer his/her personal and "sensitive" data, inside and outside the Italian national territory, both in paper and digital form, according to the Italian Law n. 196/2003 and the General Data Protection Regulation (EU) 2016/679.</p>

Luogo/Place \_\_\_\_\_ Data/Date \_\_\_\_\_ Firma/Signature \_\_\_\_\_

# ALLEGATO 17: Request for Family Reunification



Croce Rossa Italiana

## REQUEST FOR FAMILY REUNIFICATION

Local n. \_\_\_\_\_  
National n. \_\_\_\_\_

### 1. ENQUIRER

FAMILY NAME \_\_\_\_\_  
First name \_\_\_\_\_  
Father's full name (incl. family name) \_\_\_\_\_  
Mother's full name (incl. family name) \_\_\_\_\_  
NATIONALITY \_\_\_\_\_ Sex M - F  
Date of birth (or age) \_\_\_\_\_ Place and country of birth \_\_\_\_\_  
Current address: \_\_\_\_\_  
Telephone \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

### 2. OTHER RELATIVE(S) ACCOMPANYING THE ENQUIRER

Full name	Date of birth	Sex	Relationship with ENQUIRER
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

### 3. PERSON TO BE REUNITED

The above-mentioned Enquirer wishes to be reunited with the following relative who is his/her (specify degree of kinship) \_\_\_\_\_:

FAMILY NAME \_\_\_\_\_  
First name \_\_\_\_\_  
Father's full name (incl. family name) \_\_\_\_\_  
Mother's full name (incl. family name) \_\_\_\_\_  
NATIONALITY \_\_\_\_\_ Sex M - F  
Date of birth (or age) \_\_\_\_\_ Place and country of birth \_\_\_\_\_  
Full contact address \_\_\_\_\_  
Telephone \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

### 4. OTHER RELATIVE(S) ACCOMPANYING THE BENEFICIARY TO BE REUNITED

Full name	Date of birth	Sex	Relationship with ENQUIRER
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____



Croce Rossa Italiana

CHECKLIST OF REQUIRED DOCUMENTS

DOCUMENT	ATTACHED	REQUESTED (to NS, ICRC or Authorities)
Passport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identity card	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Residence permit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other identity document (To be specified) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Family status certificate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Birth certificate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Death certificate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Photo of the ENQUIRER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Photo of the RELATIVE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Request for DNA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

REMARKS (please report below any obstacle to obtain documents or any other difficulties)

---



---



---

I agree that the information's collected on the Beneficiary can be shared with:

- a. Other Organizations Yes  No
- b. Authorities Yes  No

If relevant, specify any information collected which cannot be shared with authorities or other organizations

---



---



---

**I have read and agree to the Privacy Policy of the Italian Red Cross**

Place of enquiry \_\_\_\_\_ Date of enquiry \_\_\_\_\_

Enquirer's signature \_\_\_\_\_

Caseworker \_\_\_\_\_ Local Office \_\_\_\_\_

*The present document shall be considered as confidential and cannot be shared or viewed by others without an official authorization by the Italian Red Cross, except from the recipient and/or the relevant Authorities with the authorization of the enquirer.*

**ALLEGATO 18: Unaccompanied/Separated child Assessment for Family Reunification**



**UNACCOMPANIED/SEPARATED CHILD ASSESSMENT FOR FAMILY REUNIFICATION<sup>1</sup>**

RC No: \_\_\_\_\_

**1. CHILD'S IDENTITY** (FOR DETAILED INFORMATION PLEASE REFER TO THE REGISTRATION FORM)

Full name.....Sex  M / F  
 Father's name ..... Mother's name .....  
 Date of Birth (or age) .....

Other siblings who might be included in the Family Reunification:

RC No.	Full name	Sex	Date of Birth	Comments
1. ....	.....	.....	.....	.....
2. ....	.....	.....	.....	.....
3. ....	.....	.....	.....	.....
4. ....	.....	.....	.....	.....

**2. CURRENT SITUATION OF THE CHILD<sup>2</sup>**

Place of accommodation (e.g. Children's Home) (exact name, address, phone No. and contact person):  
 .....  
 .....

Since when has the child been accommodated in this place:.....

Has the child been transferred to this place by the RC? Yes  No   
 or by any other organisation? Yes  No

If yes, which organisation and when: .....

Has the child been in contact with his/her relatives since registration by the RC? Yes  No   
 If so, by which means?  
 .....

Does the child go to school? Yes  No   
 If not, why not?.....  
 If so, which type of school?.....

Child's health or any particular information relevant for the "receiving" relative:  
 .....  
 .....

Proposed action to improve situation of the child (Including referral to other organisation):  
 .....

<sup>1</sup> This form may be adapted for vulnerable individuals, as appropriate.  
<sup>2</sup> This information may have been collected during the registration of the child and may be available on the Registration form as well as the Family Reunion Request Form. However, the information gathered previously may require confirmation and updating.

Is the caregiver or child protection agency or RC aware of any information that may affect the reintegration/reunification of the child? If yes, explain:

.....  
.....

Is adequate care provided to the child currently? Yes  No

If not, why not? .....

Proposed action<sup>3</sup> .....

### 3. EVALUATION OF CURRENT SITUATION OF THE RELATIVE OF THE CHILD

---

#### *RELATIVE'S IDENTITY (FUTURE CARE GIVER)*

Full name:..... Sex  M  F

Father's name: ..... Mother's name: .....

Date of Birth: ..... Relationship with the child: .....

If the family reunification is requested by a relative who is not the father or mother, please explain why and provide information on the fate of the parents:

.....  
.....

Precise current address (village or town, district, province).....

.....

#### *ANALYSIS OF THE SITUATION AT THE LOCATION OF FUTURE REUNIFICATION*

General security situation at the place of reunification. Potential threats for the child in the area of reunification.

.....  
.....

#### *SITUATION OF THE RECEIVING PERSON (S)*

Please comment if socio-economic problems observed and/or changes occurred since the separation:

.....  
.....

Further action:.....

Any support needed: .....

.....

Date: ..... Place: ..... Branch/Office:.....

Staff /volunteer name: .....

*This form is a model that may need to be adapted for particular disasters. Please note that the forms do not carry an emblem and that this should be added as appropriate.*

<sup>3</sup> Concerns regarding either the present circumstances of the child or the proposed future location should be raised with a supervisor.

ALLEGATO 19: Ricevuta consegna-ricezione DOCU



**CONFERMA DI RICEZIONE-CONSEGNA / ACKNOWLEDGMENT OF RECEIPT-  
HANDOVER Documenti / Documents**

<b>Beneficiario (Nome/i e COGNOME/I)</b>		<b>Beneficiary (First name(s) and SURNAME(S))</b>
<b>Mittente</b>		<b>Sender</b>
<b>CODICE ref. del DOCUMENTO</b>		<b>Ref. CODE of the DOCUMENT</b>
<b>Servizio RFL di</b>		<b>RFL Service</b>

<p>Il sottoscritto <b>BENEFICIARIO</b> identificato/a con  <input type="checkbox"/> passaporto <input type="checkbox"/> carta identità <input type="checkbox"/> altro documento                  Numero di documento _____                  Conferma di aver ricevuto/consegnato il documento sopra menzionato ad un operatore della Croce Rossa Italiana</p>	<p>The undersigned <b>BENEFICIARY</b>, identified through  <input type="checkbox"/> passport - <input type="checkbox"/> ID Card - <input type="checkbox"/> other document                  n° _____                  Confirms the reception/handover of the above mentioned document to a representative of the Italian Red Cross</p>
<b>Note</b>	<b>Notes</b>
<p><b>CONSENSO al Trattamento dei Dati</b></p> <p>Per le attività relative al caso sopra indicato ed esclusivamente per i suoi scopi istituzionali, la sottoscritta <b>PERSONA CERCATA</b> autorizza la Croce Rossa Italiana e l'intero Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa a detenere, a trattare e a trasferire anche fuori dal territorio nazionale i propri dati personali e quelli definiti sensibili, sia in formato cartaceo sia in formato digitale, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del RGPD (Regolamento UE 2016/679).</p>	<p><b>Data Treatment CONSENT</b></p> <p>For the activities related to the above indicated case and exclusively for its institutional aims, the undersigned <b>SOUGHT PERSON</b> authorizes the Italian Red Cross and the whole Red Cross and Red Crescent Movement to store, treat and transfer his/her personal and "sensitive" data, inside and outside the Italian national territory, both in paper and digital form, according to the Italian Law n. 196/2003 and the General Data Protection Regulation (EU) 2016/679.</p>

**Luogo/Place** \_\_\_\_\_ **Data/Date** \_\_\_\_\_ **Firma/Signature** \_\_\_\_\_

**ALLEGATO 20: Attestation of Detention Request**

**REQUEST FOR AN ATTESTATION OF DETENTION**

FROM :

TO :

DATE :

**DETAINEE** :

ICRC NR :

FULL NAME :

FATHER'S NAME :

DOB :

LAST DETAINED IN :

RELEASED ON :

**REQUEST DONE BY** :

DETAINEE HIMSELF

PRESENT ADDRESS :

FAMILY

FULL NAME :

RELATIONSHIP :

ADDRESS :

NEED CERTIFICATE FOR :

ANNEX : Confirmation of liberation YES/NO

ALLEGATO 21: Form WW



Croce Rossa Italiana

**RICHIESTA RICERCA GUERRA MONDIALE/WORLD WAR TRACING REQUEST**

<b>1. RICHIEDENTE/ENQUIRER</b>	Local n. _____ National n. _____
*Nome *First name _____	*Cognome *Surname _____
*Indirizzo *Address _____	
Telefono Telephone _____	Indirizzo email Email _____
*Il sought person è mia/mio *The sought person is my _____	
<b>2. PERSONA CERCATA/SOUGHT PERSON</b>	
*Nome *First Name _____	*Cognome *Surname _____
*Nome da nubile/celibe *Name at birth _____	*Alias *Alias _____ <i>(Indicare se noto)</i>
*Data e luogo di nascita (provincia/regione/stato) *Date and place of birth (region/country/nation) _____ <i>(Indicare se noto)</i>	Data del decesso (se deceduto) Date of death (if dead) _____ <i>(Indicare se noto)</i>
*Stato civile (al momento della scomparsa) *Marital status (during the period of persecution) _____	*Sesso * Gender <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Nazionalità (al momento della scomparsa) Nationality (during the period of persecution) _____	
Se militare: Grado (if Military/rank) _____	Reparto di appartenenza Unit _____
	Numero di matricola Service number _____
Religione Religion _____	
Ultimo indirizzo/data prima della scomparsa (se noto) Last address/date prior to the persecution period (if known) _____	
*Nome e cognome del padre Father's name _____ <i>(Indicare se noto)</i>	
*Nome e cognome della madre Mother's name _____ <i>(Indicare se noto)</i>	
Nome e cognome del(la) consorte (se sposato) Spouse's name (if married) _____	Anno di matrimonio Marriage year _____

### 3. ADDITIONAL INFORMATION

Altre informazioni che potrebbero essere utili: ultime notizie dal fronte, informazioni su un'eventuale prigionia, in ghetto, in un campo di lavori forzati o di concentramento (esempio: periodo di prigionia, luogo di prigionia, numero da prigioniero), informazioni sul lavoro forzato (esempio: da/a, attività, datore di lavoro, luogo), informazioni sul luogo di residenza nell'immediato dopoguerra (campo di sfollati, ospedale). Includere scanner di documenti.

*Do you have any more information that could help us in processing your inquiry? Last news from the frontline, information on incarceration in prison, ghetto, forced labor camp or concentration camp (e.g. Period of incarceration, place of imprisonment, prisoner number), information on forced labor (e.g. from/until, activity, employer, place), information on place of stay in the immediate post-war /period/ directly after the war (e.g. DP-Camp, Hospital). Attach any relevant document.*

Iniziativa già intrapresa  
Other steps already taken

Per le attività relative al caso sopra indicato ed esclusivamente per i suoi scopi istituzionali, il sottoscritto RICHIEDENTE – avendo preso visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n.196/2003 per il trattamento dei dati di richiedenti e beneficiari del Servizio Ricerche, IFL e Protezione di Croce Rossa Italiana e del RGPD (Regolamento UE 2016/679), – autorizza la Croce Rossa Italiana e l'intero Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa a detenere, a trattare e a trasferire anche fuori dal territorio nazionale i propri dati personali e quelli definiti sensibili, sia in formato cartaceo sia in formato digitale, nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dal RGPD (Regolamento UE 2016/679).

Autorizzo inoltre il Servizio di Ricerca/IFL del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa a processare i miei dati ed i dati dei miei familiari ai fini della ricerca e a condividere tali dati al di fuori del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa

\*Firma del richiedente  
\*Signature of the enquirer \_\_\_\_\_

\*Luogo/Data  
\*Place and date of enquiry \_\_\_\_\_

\*Operatore CRI  
\*Caseworker ITRC \_\_\_\_\_

\*Comitato Locale  
\*Local Branch \_\_\_\_\_

\*Si prega di allegare copia del documento d'identità del richiedente.

*La compilazione dei campi contrassegnati da \* è obbligatoria  
The fields marked by \* are compulsory*

**PANORAMICA DELLA MODULISTICA**

Modulo	Quando si usa	Tipo di attività	Soggetti coinvolti	Note	Rif. Manuale
<b>Casi in uscita</b>					
<a href="#">Tracing Request (TC)</a>	La persona cerca un familiare di cui non conosce l'indirizzo	Ristabilimento del contatto	Richiedente = enquirer Beneficiario (persona da cercare) = sought person	Creazione di un fascicolo a nome della persona da cercare (SP) Da compilare per una TC in uscita	4.3.
<a href="#">Messaggio Croce Rossa (RCM)</a>	La persona cerca un familiare di cui conosce l'indirizzo, ma con cui non riesce a ristabilire il contatto autonomamente	Ristabilimento e Mantenimento del contatto	Richiedente = mittente Beneficiario = destinatario	Se non si riesce a consegnare, il RCM può diventare una TC Da compilare per un RCM in uscita	4.4.
<a href="#">Ricevuta/Consegna RCM</a>	La persona cerca un familiare di cui conosce l'indirizzo, ma con cui non riesce a ristabilire il contatto autonomamente	Ristabilimento e Mantenimento del contatto	Richiedente = mittente Beneficiario = destinatario		4.4.2. 4.6.4.
<a href="#">Trace the Face – sito online</a>	Il migrante autorizza a pubblicare la sua foto online	Ristabilimento del contatto	Richiedente = colui che pubblica la foto	Non è valido senza una TC associata	4.5.
<a href="#">Trace the face – back office</a>	Raccolta di TC per un migrante	Ristabilimento del contatto	Richiedente = enquirer Beneficiario (persona da cercare) = sought person	Non è valido senza una TC associata	3.3. 4.5.1.
<a href="#">Warning/Safe and Well</a>	Segnalazione: il migrante conosce il luogo in Italia in cui si trova il familiare	Ristabilimento del contatto/supporto alla riunificazione	Richiedente = enquirer Beneficiario (persona da cercare) = sought person	Attività a bordo di navi SAR, agli sbarchi, negli hotspot	4.1.2
	Safe and Well: il migrante conosce il numero di telefono del familiare (in Italia o all'estero)	Ristabilimento del contatto	Richiedente = enquirer Beneficiario (persona da contattare telefonicamente) = sought person	Attività a bordo di navi SAR, agli sbarchi, negli hotspot o centri in cui il migrante non ha accesso al servizio di telefonia.	1.2. 4.1.1.3. 4.1.2. 4.1.3.
<a href="#">Form WW</a>	Quando non si hanno notizie della persona coinvolta in uno dei conflitti mondiali	Chiarire la sorte delle persone scomparse durante i conflitti mondiali	Richiedente = enquirer Beneficiario (persona da cercare) = sought person	Possibile consultazione di archivi online accessibili tramite siti web.	4.9.2.

Modulo	Quando si usa	Tipo di attività	Soggetti coinvolti	Note	Rif. Manuale
<b>Trattamento dati personali</b>					
<a href="#">Autorizzazione al Trattamento dei Dati</a>	Tutte le attività che implicano il trattamento dei dati	Raccolta TC, RCM, Richiesta FR; Trace the Face	Richiedente		3.6.3. 4.5.1. 4.7.3.1. 4.6.4.
<a href="#">Informativa sul trattamento dei dati personali</a> <a href="#">Consenso alla Rintracciabilità</a> <a href="#">Modello Delega Tutore</a>	Il richiedente è un minore non accompagnato	Ristabilimento e mantenimento del contatto, supporto alla riunificazione, servizi di telefonia	Richiedente = MSNA	Si considera minore la persona di età inferiore a 18 anni, conformemente alla normativa italiana ed internazionale in materia.	3.6.3. 4.7.3.1.
<b>Altri servizi</b>					
<a href="#">Ricevuta Consegnata/Ricezione DOCU</a>	Trasmissione di documenti	Trasmissione documenti	Richiedente = firmatario della ricevuta		4.7.3.1. 4.8.2.
<a href="#">Attestation of Detention Request</a>	Persona visitata in carcere dal CICR	Trasmissione documenti	Richiedente = ex detenuto o familiare con delega		4.8.2.
<a href="#">Request for Family Reunification</a>	Richiesta di ricongiungimento familiare	Supporto al ricongiungimento familiare	Richiedente/beneficiario = due o più familiari separati		4.7.
<a href="#">Unaccompanied/Separated child Assessment for Family Reunification</a>	Richiesta di ricongiungimento familiare relativa ad un minore	Supporto al ricongiungimento familiare	Minore Familiare del minore		4.7.3.1.
<b>Raccolta informazioni</b>					
<a href="#">Account of Death/Burial</a>	In presenza di testimoni che hanno assistito a circostanze di scomparsa o alla morte di persona scomparsa	Chiarire la sorte delle persone scomparse	Testimone Beneficiario (persona da cercare) = sought person		4.1.4.
<a href="#">Report RFL sbarco</a>	Sbarco migranti	Attività agli sbarchi	Operatore RFL		4.1.
<a href="#">Report RFL Trimestrale</a>		Struttura e organizzazione	Operatore RFL		2.2.
<a href="#">Registro fascicoli</a>		Organizzazione di un ufficio	Operatore RFL		3.3.
<a href="#">Frontespizio</a>		Organizzazione di un ufficio	Operatore RFL		3.3. 4.3.2.
<a href="#">Istruzioni Salvataggio Files</a>		Organizzazione di un ufficio	Operatore RFL		1.4.





# Un'Italia che aiuta+

cri.it



Associazione della Croce Rossa Italiana  
Organizzazione di volontariato  
Via Toscana, 12 - 00187 - Roma  
P.I. e C.F.: 13669721006