

**CEPOV**

**Percorso per migliorare la  
cooperazione multidisciplinare  
in termini di identificazione,  
referral, assistenza e protezione  
delle vittime di crimini**



Funded by  
the European Union

## Percorso per migliorare la cooperazione multidisciplinare in termini di identificazione, referral, assistenza e protezione delle vittime di crimini

### AUTRICI E AUTORI

**Paul Pop**, Professore associato, Facoltà di Giurisprudenza, Università di Bucarest, Romania;

**Silvia Antoaneta Berbec**, Avvocata Associazione degli Avvocati di Bucarest, Presidente Associazione Pro Refugiu, Romania;

**Gabriela Denisa Ionescu**, Psicologa, Associazione Pro Refugiu, Romania;

**Smaranda Witec**, Docente, Facoltà di Sociologia e Lavoro sociale, Università di Bucarest;

**Patrizio Gonnella**, Professore di Filosofia e Sociologia del diritto, Università Roma Tre, Italia;

**Federica Borlizzi**, Avvocata, dottoranda di Ricerca in Sociologia del diritto, Università Roma Tre, Italia;

**Fabi Fugazza**, Avvocata, accademica e co-direttrice esecutiva della Coalizione per le Libertà e i Diritti Civili;

**Ruth Nordström**, Esperta legale per Avvocati Scandinavi per i Diritti Umani;

**Rebecca Ahlstrand**, Esperta legale per Avvocati Scandinavi per i Diritti Umani;

**Natalia Chakroun, Esperta legale di Solwodi Deutschland e.V.;**

**Anne Derksen**, Esperta di comunicazione, Responsabile del Dipartimento Programmi Internazionali di SOLWODI Deutschland e.V.;

**Hasmik Manukyan**, Responsabile di Progetto presso SOLWODI Deutschland e.V..



Questa pubblicazione è stata finanziata dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli delle autrici e degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea. Né l'Unione Europea né l'autorità concedente [Commissione Europea - Programma Giustizia] possono essere ritenuti responsabili.



## CONTENUTI

**PREMESSA | [PAG.4](#)**

**CAPITOLO 1  
IL MECCANISMO PER L'IDENTIFICAZIONE, DI REFERRAL E  
L'ASSISTENZA DELLE VITTIME | [PAG.5](#)**

**CAPITOLO 2  
PREPARAZIONE AL LAVORO CON LE VITTIME, COMPrensIONE  
DEL SIGNIFICATO DI "VULNERABILITÀ", COMUNICAZIONE CON  
APPROCCIO INFORMATO SUL TRAUMA E CHE TENGA CONTO DELLA  
DIMENSIONE DI GENERE | [PAG.15](#)**

**CAPITOLO 3  
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI DELLE VITTIME | [PAG.21](#)**

**CAPITOLO 4  
REGISTRAZIONE DI DATI DISAGGREGATI SULLE VITTIME | [PAG.25](#)**

**CAPITOLO 5  
ACCORDI PER LA CONDIVISIONE DEI DATI | [PAG.35](#)**

# PREMESSA

La pubblicazione è stata redatta nell'ambito del progetto Addressing the gap in multidisciplinary cooperation to enhance the protection of victims' rights, 101148912 - CEPOV - JUST-2023-JACC-EJUSTICE, coordinato dall'Associazione Pro Refugiu (Romania) in collaborazione con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Bucarest (Romania), la Coalizione Italiana per le Libertà e i Diritti Civili, l'Università Roma Tre (Italia), Scandinavian Human Rights Lawyers (Svezia), Solwodi (Germania).

Lo scopo di questa *roadmap* è quello di fornire indicazioni sulle procedure da seguire da parte delle organizzazioni e delle istituzioni che hanno responsabilità nell'identificazione, nel *referral* e nell'assistenza alle vittime, così come quelle che hanno competenze specifiche durante le procedure processuali. Per aiutare al meglio le vittime, un approccio incentrato sulla vittima è fondamentale: non solo le vittime stanno meglio e si riprendono più rapidamente, ma anche i sistemi giudiziari ne traggono beneficio, in particolare grazie a una maggiore partecipazione della vittima durante l'intero procedimento. La Direttiva UE sui Diritti delle Vittime<sup>1</sup> stabilisce standard minimi sui diritti, l'assistenza e la protezione delle vittime di crimini e garantisce che le persone vittime siano riconosciute e trattate con rispetto. Devono inoltre ricevere un'adeguata protezione, sostegno e accesso alla giustizia. Tuttavia, nella pratica, esistono ancora ostacoli all'implementazione dei meccanismi per l'identificazione, il *referral* e l'assistenza delle vittime di crimini, a causa della mancanza di politiche e procedure ben progettate, dell'insufficiente cooperazione tra le parti interessate, dell'assenza di formazione professionale sui bisogni delle vittime e della disponibilità di servizi di assistenza su misura per le varie categorie di vittime. In ogni Paese, è importante che esistano servizi di assistenza alle vittime generici, rivolti alle vittime, accanto a servizi specialistici dedicati alle vittime di specifici tipi di reato. Poiché le vittime sono eterogenee in termini di bisogni e reazioni al reato, è importante che esistano servizi per tutti i reati in grado di fornire supporto alle vittime con "bisogni generici" e che, questi servizi, collaborino ulteriormente con quelli che assicurano un supporto personalizzato basato su reati specifici. In molti Paesi esistono diverse istituzioni e organizzazioni e può essere estremamente difficile per i professionisti che entrano in contatto con le vittime, e per le vittime stesse, identificare gli attori più appropriati che dovrebbero fornire supporto. Disporre di servizi di supporto preparati su tutti i reati e di una rete ben consolidata con chiare competenze anche per reindirizzare le vittime verso servizi specializzati evita alle persone di perdere tempo prezioso per cercare da sole i servizi più appropriati.

1 Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI del Consiglio, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421925131614&uri=CELEX:32012L0029>.

## CAPITOLO 1

# Il meccanismo per l'identificazione, il Referral e l'assistenza di vittime

Questo capitolo intende fornire linee guida pratiche sul perché e sul come progettare meccanismi per l'identificazione, il *referral* e l'assistenza delle vittime, prendendo in considerazione gli attori chiave e le competenze e i ruoli specifici. Lo scopo di tali meccanismi è garantire il rispetto dei diritti fondamentali delle vittime.

## DEFINIZIONE DEL MECCANISMO

L'UE ha stabilito norme complete sui diritti fondamentali per sostenere e proteggere le vittime di crimini. Nell'Unione Europea (UE), i meccanismi per l'identificazione, il *referral* e l'assistenza delle vittime sono supportati da una legislazione generale che stabilisce standard minimi per tutte le vittime. [La Direttiva sui Diritti delle Vittime](#)<sup>2</sup> stabilisce norme minime sui diritti, l'assistenza e la protezione delle vittime di crimini e garantisce che le persone vittime siano riconosciute e trattate con rispetto. Devono inoltre ricevere un'adeguata protezione, sostegno e accesso alla giustizia, garantendo la parità di accesso ai servizi in tutti gli Stati membri. La direttiva sottolinea l'importanza di meccanismi inclusivi e protettivi per tutte le persone colpite dal crimine, senza individuare gruppi specifici di vittime.

**La Direttiva sui Diritti delle Vittime** facilita l'accesso delle vittime alla giustizia, obbligando gli Stati membri a fornire informazioni sul procedimento e a sostenere e proteggere le vittime in linea con le loro esigenze individuali. Le vittime hanno, ad esempio, il diritto di essere ascoltate durante il procedimento penale e di fornire prove, il diritto di accedere al patrocinio a spese dello Stato quando partecipano al procedimento penale come parti e il diritto a una decisione sul risarcimento da parte dell'autore del reato. Per rafforzare ulteriormente i Diritti delle Vittime<sup>3</sup>, la Commissione ha adottato una proposta di modifica della Direttiva sui Diritti delle Vittime<sup>4</sup>, con l'obiettivo di fornire migliori informazioni, sostegno e protezione alle vittime, ad esempio attraverso l'accesso alla giustizia elettronica, e di consentire loro di partecipare più efficacemente ai procedimenti penali.

Un meccanismo per l'identificazione, il *referral* e l'assistenza delle vittime è un sistema coordinato volto a garantire che le vittime siano riconosciute, collegate ai servizi appropriati e fornite di un supporto completo. Tali meccanismi sono progettati per essere inclusivi e per servire tutte le vittime, indipendentemente dalla natura del reato, dal background o dalla vulnerabilità. Questi sistemi devono funzionare senza discriminazioni ed essere adattabili alle diverse esigenze delle vittime.

- 2 Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI del Consiglio, disponibile qui: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421925131614&uri=CELEX:32012L0029>
- 3 Nel 2022 la Commissione ha adottato la [valutazione della Direttiva sui Diritti delle Vittime](#). La valutazione mostra che negli ultimi dieci anni la Direttiva ha contribuito a migliorare la vita delle vittime. Tuttavia, ci sono situazioni in cui non tutte le vittime possono fare pieno affidamento sui loro diritti a causa di una mancanza di precisione nella stesura di alcuni dei diritti della direttiva. Sono state individuate carenze in relazione ai cinque diritti principali. Inoltre, in alcuni Stati membri, i progressi sono rimasti lenti per quanto riguarda la fornitura di servizi di supporto, la denuncia del reato e la garanzia che tutte le vittime possano beneficiare di misure di protezione e dispongano di rimedi giudiziari efficaci per contestare le misure di protezione dalla vittimizzazione secondaria e ripetuta. FRA (2023), *Underpinning victims' rights: support services, reporting and protection* <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/victims-rights>
- 4 Relazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni: Protezione giuridica effettiva e accesso alla giustizia/ Relazione annuale 2023 sull'applicazione della Carta dei diritti fondamentali dell'UE, disponibile all'indirizzo: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023DC0786>.

Anche se la Direttiva UE sui Diritti delle Vittime è uno strumento importante per garantire la protezione dei diritti delle vittime, c'è ancora bisogno di miglioramenti, soprattutto quando altre leggi sono prioritarie. Un esempio di questo tipo è rappresentato dagli sviluppi relativi alla migrazione irregolare e alle restrizioni sulla migrazione negli Stati membri dell'UE. Questi cambiamenti hanno introdotto nuove sfide per le vittime della tratta di esseri umani e di altri reati.

L'attuale politica migratoria dell'UE antepone il controllo della migrazione ai diritti e ai bisogni delle persone. È quindi ancora più importante rafforzare i diritti delle vittime di reati e della tratta di esseri umani e proteggerle dalla discriminazione riformando la direttiva sui diritti delle vittime. Tuttavia, quando i diritti delle vittime vengono accostati alla politica migratoria dell'UE emerge un paradosso: il controllo è prioritario rispetto ai diritti e ai bisogni delle persone. Essere privi di documenti o avere uno status di residenza insicuro rende le persone suscettibili di maltrattamenti, abusi e gravi forme di sfruttamento, tra cui la tratta di esseri umani e il lavoro forzato. Quando lo status di migrante si interseca con altre forme di discriminazione, tra cui il genere, l'origine etnica o sociale, l'orientamento sessuale o l'identità di genere e la disabilità, l'abuso viene esacerbato. Gli abusi possono anche derivare da azioni delle autorità pubbliche (ad esempio polizia, guardie di frontiera, personale dei centri di detenzione per migranti).

## SOGGETTI COINVOLTI NEL MECCANISMO

Il meccanismo per l'identificazione, il *referral* e l'assistenza delle vittime si basa su una rete collaborativa di soggetti interessati. Ogni attore coinvolto svolge un ruolo distinto, contribuendo al processo complessivo che assicura alle vittime un'assistenza tempestiva e adeguata.

### 1. Soggetti che identificano le Vittime di crimini:

Sono i primi punti di contatto per le vittime, responsabili del riconoscimento dei segni di vittimizzazione e dell'avvio del processo di referral:

- **Autorità di polizia:** La Polizia e le altre Forze dell'Ordine sono spesso i primi a rispondere agli incidenti criminali. Il loro ruolo consiste nell'identificare le vittime durante le indagini o le emergenze e nel garantire la loro immediata sicurezza. Inoltre, documentano il reato e forniscono i riferimenti necessari per i servizi di supporto.

In tutta l'UE, la Polizia è il principale punto di contatto per le vittime, dispone di unità specializzate nella protezione delle vittime che valutano i bisogni subito dopo un incidente. Inoltre, nella maggior parte degli Stati membri, la Polizia è addestrata a identificare le vittime vulnerabili, come i bambini o le vittime di violenza domestica, e ad indirizzarle a servizi specializzati.

In genere, la Polizia è il primo contatto con la vittima dopo un reato e per la maggior parte delle persone è la prima volta in cui si sente parlare dei servizi di assistenza alle vittime e della relativa tipologia di supporto disponibile. Ha un ruolo fondamentale nell'indirizzare le vittime ai servizi di assistenza pertinenti. L'indirizzamento deve avvenire in modo rispettoso, tenendo conto di ogni possibile effetto che il reato ha avuto sulla vittima e fornendo informazioni sull'esistenza, l'accessibilità e la necessità dei servizi di assistenza alle vittime<sup>5</sup>.

- **Operatori sanitari:** Il personale sanitario, come medici e infermieri, incontra con frequenza le vittime di traumi fisici o psicologici. Sono addestrati a identificare le vittime che potrebbero richiedere ulteriore assistenza oltre a quella medica e possono indirizzarle a servizi specializzati.

Nei Paesi dell'UE, medici, infermieri e paramedici svolgono spesso un ruolo fondamentale

5 Manuale per un *Referral* efficace e sicuro delle Vittime, pubblicazione di VICToRIIA, febbraio 2020, disponibile all'indirizzo: <https://victim-support.eu/wp-content/uploads/2021/02/Manual-final-for-print.pdf>

nell'identificazione delle vittime. Gli operatori sanitari sono obbligati dalle Forze dell'Ordine a segnalare i casi di sospetto di abuso, soprattutto se si tratta di minori o di violenza domestica. La maggior parte degli Stati membri offre agli operatori sanitari una formazione speciale per riconoscere i segni della tratta di esseri umani o della violenza e segnalare i casi sospetti alle autorità.

- **Servizi sociali:** Gli assistenti sociali e le agenzie di assistenza sociale interagiscono con persone in situazioni di vulnerabilità e possono identificare le vittime attraverso i loro servizi di routine. Sono addestrati a riconoscere i segni di abuso, negligenza o sfruttamento e a indirizzare le vittime alle reti di supporto appropriate.

Questi soggetti sono fondamentali per l'identificazione delle vittime di crimini, soprattutto quelle delle comunità emarginate. Gli assistenti sociali e le agenzie di welfare, in quanto parte di questi servizi, sono spesso il primo punto di contatto per gli individui in situazioni di vulnerabilità. Grazie alla loro formazione, sono in grado di identificare i segni di vittimizzazione, anche nei casi in cui le persone non si auto-identificano come vittime. Creando un rapporto e stabilendo un rapporto di fiducia, i servizi sociali offrono alle vittime uno spazio sicuro in cui cercare aiuto. Offrono un sostegno personalizzato mettendo in contatto le vittime con le risorse appropriate, garantendo l'accesso all'assistenza emotiva, legale e pratica. Grazie agli sforzi coordinati, questi servizi non solo rispondono ai bisogni immediati, ma sostengono anche il recupero e la reintegrazione a lungo termine delle vittime, fungendo da ponte tra queste ultime e la più ampia rete di assistenza e protezione dell'UE.

- **Organizzazioni comunitarie e ONG:** Le organizzazioni non governative (ONG) e le organizzazioni comunitarie spesso svolgono un ruolo fondamentale nell'identificazione delle vittime, soprattutto di quelle che potrebbero esitare a rivolgersi alle istituzioni formali come la polizia. Questi enti lavorano a stretto contatto con le comunità locali e spesso godono della fiducia delle vittime, il che li rende attori chiave nel processo di identificazione.

Queste realtà svolgono un ruolo cruciale nel raggiungere le vittime che altrimenti potrebbero non essere riconosciute dai sistemi tradizionali, spesso colmando le lacune nell'assistenza e facilitando l'accesso a risorse specializzate in tutta l'UE.

Tali organizzazioni non governative degli Stati membri dell'UE sono fondamentali per sostenere le vittime di reati, spesso sfruttando reti estese per fornire assistenza alle vittime di un'ampia gamma di reati. Grazie alla loro rete in più Paesi europei, queste organizzazioni estendono il loro raggio d'azione per sostenere efficacemente le comunità migranti vulnerabili, aiutando a identificare le vittime e a fornire servizi di supporto su misura.

Attraverso un impegno attivo con le comunità locali, suddette organizzazioni costruiscono un rapporto di fiducia e identificano le vittime di vari reati, tra cui lo sfruttamento lavorativo e sessuale, la tratta di esseri umani e la violenza di genere. Offrono servizi essenziali come consulenza legale, alloggio, servizi di assistenza all'infanzia, assistenza sanitaria, ecc. Queste realtà cercano di fornire supporto psicosociale e di mettere in contatto le vittime di traumi con le risorse necessarie, spesso identificando individui che esitano a contattare la polizia a causa del loro precario status giuridico.

- **Autorità giudiziarie:** I giudici e i pubblici ministeri coinvolti nei processi penali possono identificare le vittime attraverso le testimonianze o i dettagli del caso, in particolare durante i procedimenti giudiziari.

I procuratori e i giudici dell'UE sono sempre più coinvolti nell'identificazione delle vittime durante il procedimento penale. Le autorità giudiziarie collaborano con personale specializzato nell'assistenza alle vittime per identificare le persone vulnerabili, come i minori o le vittime di violenza sessuale, che potrebbero aver bisogno di ulteriore supporto durante il processo.

In molti Stati membri, le unità specializzate dei tribunali lavorano a stretto contatto con gli assistenti sociali per identificare e sostenere le vittime vulnerabili, come i minori, durante le testimonianze.

I giudici possono indirizzare le vittime a misure di protezione o di consulenza. Inoltre, i giudici sono tenuti a valutare i bisogni delle vittime nei procedimenti penali, soprattutto nei casi di violenza domestica. Si coordinano con le organizzazioni di assistenza alle vittime per garantire loro assistenza legale e sostegno psicologico. In alcuni Stati membri dell'UE i tribunali hanno protocolli speciali per i casi di violenza di genere. I giudici collaborano con le équipes multidisciplinari per identificare i bisogni delle vittime, come gli ordini restrittivi e i ricoveri di emergenza.

## 2. Organismi di Riferimento:

Gli organismi di riferimento sono responsabili di indirizzare le vittime ai servizi di supporto appropriati una volta identificate:

- **Forze dell'Ordine:** Oltre al loro ruolo di identificazione, le agenzie di polizia indirizzano le vittime ai servizi sociali, all'assistenza legale o a organizzazioni di supporto specializzate, per garantire che vengano affrontate tutte le loro esigenze.
- **Istituzioni sanitarie:** Gli ospedali e le cliniche indirizzano le vittime ai servizi psicologici, all'assistenza legale o alle organizzazioni comunitarie, in particolare nei casi di gravi traumi o abusi.
- **Servizi Sociali e Agenzie Welfare:** Gli assistenti sociali facilitano l'invio delle vittime a vari servizi, tra cui assistenza legale, abitativa ed emotiva, a seconda delle esigenze specifiche della vittima.
- **Ambasciate e consolati:** Nei casi di crimini commessi all'estero, le ambasciate e i consolati indirizzano i loro cittadini verso un supporto legale, medico o psicologico nel Paese ospitante.

## 3. Organismi Riceventi:

Gli organismi riceventi sono quelli responsabili di fornire assistenza e servizi diretti alle vittime una volta indirizzate. I meccanismi di *referral* per le vittime di crimini nell'UE sono fondamentali per garantire che le vittime ricevano un'assistenza completa e adeguata alle loro esigenze. Le vittime hanno bisogno di un accesso tempestivo ai servizi che le aiutino a soddisfare i loro bisogni immediati e a lungo termine, dalla sicurezza fisica al sostegno emotivo. Nell'UE, i meccanismi di *referral* spesso prevedono più fasi, tra cui l'identificazione, la protezione, il *referral* e l'assistenza. Tuttavia, la disponibilità e la qualità di questi servizi variano da uno Stato membro all'altro, soprattutto tra servizi di **supporto generici e specializzati**.

- **Servizi generici di assistenza alle vittime:** Questi servizi offrono assistenza a tutte le vittime, indipendentemente dalla natura specifica del reato. I servizi generici sono fondamentali perché forniscono un'ampia gamma di supporto, tra cui assistenza emotiva, legale e finanziaria. In alcuni Stati membri dell'UE, le organizzazioni nazionali di assistenza alle vittime forniscono un punto di contatto unificato per le vittime, aiutandole a orientarsi tra le varie forme di assistenza. Tuttavia, nei Paesi in cui tali servizi sono carenti, le vittime possono avere difficoltà ad accedere all'aiuto.

### Competenze chiave per i Servizi Generici di Supporto alle Vittime

- **Supporto emotivo e psicologico:** I servizi di assistenza generici forniscono un sostegno psicologico iniziale, aiutando le vittime a elaborare il trauma e ad affrontare le loro esperienze. Questi servizi spesso impiegano consulenti formati per offrire un supporto terapeutico di base.
- **Informazione e Consulenza:** Questi servizi informano le vittime sui loro diritti, come il diritto di partecipare al procedimento penale e di accedere al risarcimento o ai servizi di giustizia riparativa. Forniscono informazioni pratiche per orientarsi nel sistema giudiziario.



- **Indirizzamento a servizi specializzati:** I servizi generici identificano le vittime che potrebbero richiedere un'assistenza più specializzata e facilitano il loro rinvio alle organizzazioni competenti. Questo è particolarmente importante negli Stati membri in cui i servizi specializzati disponibili sono limitati.
- **Servizi di sostegno specializzati:** Si tratta di servizi personalizzati per soddisfare le esigenze specifiche di alcune categorie di vittime, come quelle colpite da reati gravi come la tratta, la violenza sessuale o l'abuso domestico. I servizi specializzati offrono un'assistenza mirata, tra cui consulenza sui traumi, patrocinio legale e servizi di accoglienza. Queste organizzazioni hanno spesso esperienza nella gestione di casi complessi e lavorano in stretta collaborazione con altri soggetti interessati.

### **Competenze chiave per i Servizi di Supporto Specifico**

- **Terapia e consulenza informate sul trauma:** Gli specialisti dei servizi per la tratta o la violenza sessuale hanno spesso una formazione informata sui traumi, che consente loro di affrontare il profondo impatto psicologico di questi crimini.
- **Supporto Legale e di Advocacy:** I servizi specializzati conoscono bene il quadro giuridico specifico di determinati reati, come la tratta di esseri umani o la violenza domestica. Guidano le vittime attraverso complessi procedimenti legali e si fanno portavoce delle loro istanze.
- **Gestione integrale del Caso:** Questi servizi offrono spesso una gestione del caso a lungo termine e olistica, che comprende l'aiuto per l'alloggio, l'istruzione e l'occupazione, essenziale per il pieno recupero delle vittime di reati gravi come la tratta.

### **Organizzazioni di supporto specializzate negli Stati membri dell'UE**

Queste organizzazioni specializzate forniscono un'assistenza focalizzata sulle vittime che risponde non solo ai bisogni immediati, ma anche al recupero, alla reintegrazione e all'emancipazione a lungo termine.

Le organizzazioni di supporto specializzate svolgono un ruolo fondamentale nel fornire servizi personalizzati e incentrati sulle vittime colpite da tratta, sfruttamento e violenza di genere. Queste organizzazioni vanno oltre l'assistenza generica, offrendo competenze approfondite e cure personalizzate per aiutare i sopravvissuti a riprendersi, reintegrarsi nella società e recuperare l'autonomia. La loro attenzione non si limita a soddisfare i bisogni immediati, ma si concentra anche sul recupero a lungo termine, sull'*empowerment* e sul cambiamento sistemico.

Mentre i servizi di supporto generici offrono accessibilità e un'ampia base di sostegno, i servizi di supporto specializzati forniscono le competenze approfondite necessarie per gestire casi complessi. Un approccio coordinato, in cui entrambi i tipi di servizi sono disponibili e collegati in modo efficace, garantisce che le vittime possano accedere a un'assistenza completa e adatta alle loro specifiche circostanze. Negli Stati membri in cui uno o entrambi i tipi di servizi sono poco sviluppati, le vittime si trovano in una situazione di svantaggio significativo, che spesso porta a una vittimizzazione secondaria o a bisogni a lungo termine non affrontati.

### **Funzioni e servizi fondamentali delle organizzazioni di supporto specializzate**

- **Assistenza incentrata sulla vittima**  
Le organizzazioni di supporto specializzate danno priorità alle esigenze della vittima, assicurando che i loro servizi siano informati sul trauma e rispondano alle circostanze specifiche di ogni individuo. Queste organizzazioni riconoscono che le vittime di tratta, sfruttamento e violenza spesso affrontano sfide complesse e stratificate che richiedono interventi specializzati.
- **Intervento di emergenza e Rifugio**  
Uno dei servizi più immediati che queste organizzazioni forniscono è l'intervento di emergenza, che comprende un rifugio sicuro per le vittime. Questo offre protezione dai loro sfruttatori o abusatori e permette

loro di iniziare il processo di guarigione in un ambiente sicuro. I rifugi sono spesso dotati di assistenza 24 ore su 24 e sono progettati per essere sicuri per coloro che fuggono da situazioni pericolose.

➤ **Sostegno psico-sociale e Consulenza**

Le vittime della tratta di esseri umani e della violenza di genere spesso subiscono gravi traumi psicologici. Le organizzazioni specializzate offrono consulenza e sostegno alla salute mentale per aiutare le vittime a elaborare le loro esperienze e a ricostruire il loro benessere emotivo. Questo sostegno è generalmente fornito da professionisti qualificati, tra cui psicologi e assistenti sociali, specializzati nel recupero da traumi e abusi.

➤ **Assistenza Legale e Advocacy**

Molte persone sopravvissute alla tratta e allo sfruttamento si trovano ad affrontare sfide legali, ad esempio per superare le procedure di asilo, accedere alla giustizia per i crimini commessi contro di loro o cercare un risarcimento legale per le loro esperienze. Le organizzazioni specializzate offrono consulenza legale, assistenza nei processi giudiziari e difendono i diritti delle vittime a livello nazionale e internazionale. L'attività di advocacy può anche includere sforzi per migliorare le leggi e le politiche in materia di tratta, sfruttamento e violenza di genere.

➤ **Reintegrazione sociale ed Empowerment**

Oltre a rispondere alle esigenze immediate di sicurezza e salute, le organizzazioni specializzate lavorano con i sopravvissuti per facilitare il loro reinserimento nella società. Ciò può comportare un'ampia gamma di servizi, come la formazione professionale, il sostegno all'occupazione, i programmi educativi e la formazione sulle abilità base. Dando alle persone sopravvissute competenze pratiche e sostegno, queste organizzazioni li aiutano a riacquistare autonomia e indipendenza, elementi fondamentali per garantire un recupero a lungo termine e prevenire una nuova vittimizzazione.

➤ **Sensibilizzazione e prevenzione**

Molte organizzazioni di supporto specializzate si impegnano in campagne di sensibilizzazione e di *advocacy* per affrontare le cause profonde della tratta e della violenza di genere. Queste iniziative mirano a informare l'opinione pubblica, i politici e gli altri *stakeholder* sulla realtà di questi problemi, a sostenere un quadro giuridico più forte e a incoraggiare misure preventive. Oltre all'assistenza diretta alle vittime, queste organizzazioni cercano di affrontare questioni sistemiche, ridurre lo stigma e prevenire future vittimizzazioni.

➤ **Networking e collaborazione**

Le organizzazioni specializzate spesso collaborano con altre parti interessate, come le Forze dell'Ordine, i fornitori di assistenza sanitaria e i Servizi Sociali, per garantire che le persone sopravvissute ricevano un pacchetto di assistenza completo. Il coordinamento degli sforzi, con attori governativi e non, rafforza la risposta alla tratta di esseri umani e alla violenza di genere, assicurando che nessuno sia lasciato senza le risorse necessarie per il recupero e l'emancipazione.

Concentrandosi su un'assistenza personalizzata e incentrata sulla persona sopravvissuta, queste organizzazioni aiutano le vittime non solo a garantire la sicurezza immediata, ma anche a reintegrarsi a lungo termine nella società. Il loro approccio globale comprende non solo i servizi diretti, ma anche gli sforzi per influenzare le politiche e la difesa dei cambiamenti sistemici, garantendo un ambiente più protettivo per le persone vulnerabili.

## 4. Organismi che forniscono assistenza legale, sociale e sanitaria:

Questi organismi assicurano che vengano soddisfatte tutte le esigenze della vittima:

- **Servizi di assistenza legale:** Le vittime hanno spesso bisogno di assistenza legale per orientarsi nei procedimenti della giustizia penale, comprendere i propri diritti e chiedere un risarcimento. I servizi di assistenza legale forniscono assistenza gratuita o a basso costo per garantire che le vittime non siano svantaggiate da barriere finanziarie.
- **Servizi sanitari:** Il personale sanitario è fondamentale per fornire assistenza immediata alle vittime di violenza fisica o di trauma psicologico. Oltre al trattamento iniziale, i servizi sanitari offrono anche assistenza a lungo termine, tra cui terapia e riabilitazione.
- **Servizi sociali e assistenziali:** Gli assistenti sociali aiutano le vittime a soddisfare esigenze sociali più ampie, come l'alloggio, il sostegno all'occupazione e il reinserimento nella società. Le agenzie di assistenza sociale svolgono un ruolo importante nel garantire che le vittime possano recuperare la loro stabilità e indipendenza.

### Principi per un Sistema di Referral

Affinché un sistema di *referral* sia efficace nell'assistenza alle vittime di crimini, devono essere osservati alcuni principi fondamentali:

- **Approccio focalizzato sulla vittima:** Tutte le azioni all'interno del sistema di *referral* devono avere come priorità il benessere e la sicurezza della vittima. Un approccio incentrato sulla vittima assicura che i servizi siano adattati alle esigenze individuali, offrendo rispetto, privacy e responsabilizzazione durante l'intero processo. Le vittime devono avere voce in capitolo nel determinare il supporto che ricevono.
- **Fiducia e collaborazione:** È essenziale creare fiducia tra le vittime e i fornitori di servizi. Questa fiducia è favorita da una comunicazione trasparente e da un sostegno costante. La collaborazione tra le diverse parti interessate, come le Forze dell'Ordine, i servizi sanitari e le ONG, è necessaria per fornire un'assistenza continua e coordinata.
- **Accordi e protocolli formalizzati:** Stabilire accordi formali tra le agenzie garantisce la chiarezza dei ruoli e delle responsabilità, riducendo i ritardi e la confusione nel processo di referral. Questi accordi aiutano a semplificare la collaborazione e a garantire che le vittime non cadano nelle maglie del sistema.
- **Inclusività e non discriminazione:** I sistemi di *referral* devono essere inclusivi, assicurando che tutte le vittime, indipendentemente dal genere, dalla nazionalità, dall'etnia o dal tipo di reato, abbiano uguale accesso al supporto. I servizi devono essere progettati in modo da essere accessibili a tutti, anche a coloro che presentano disabilità o barriere linguistiche.
- **Sicurezza e riservatezza:** La protezione della sicurezza e della privacy delle vittime è fondamentale. I sistemi di *referral* devono garantire che le informazioni siano condivise in modo responsabile, rispettando la riservatezza delle vittime ed evitando ulteriori danni o rischi per la loro sicurezza.

### Importanza della Valutazione del sistema di Referral

Una valutazione periodica del sistema di *referral* è essenziale per garantire che rimanga efficace, reattivo e incentrato sulla vittima. Il monitoraggio continuo aiuta a identificare lacune, inefficienze e aree di miglioramento.

Dal 2010, le relazioni annuali della Commissione sulla Carta dei diritti fondamentali dell'UE mirano a monitorare i progressi, a migliorare la trasparenza e a promuovere una cultura dei diritti fondamentali all'interno dell'UE.

Il [Rapporto 2023](#), aderendo all'approccio tematico avviato nel 2021, si concentra sull'effettiva protezione

giuridica e sull'accesso alla giustizia, una priorità delineata nella [Strategia 2020 della Commissione Europea](#) per rafforzare l'applicazione della Carta dei diritti fondamentali nell'UE<sup>6</sup>.

#### **Cosa valutare:**

- **Efficienza dei processi di identificazione e referral:** È importante valutare la rapidità e l'accuratezza con cui le vittime vengono identificate e indirizzate ai servizi di supporto. I ritardi in questi processi possono avere un forte impatto sul recupero delle vittime e sull'accesso alla giustizia.
- **Qualità dei servizi di assistenza:** Valutare la qualità dei servizi forniti, come l'assistenza legale, l'assistenza sanitaria e il supporto emotivo, aiuta a garantire che le vittime ricevano l'aiuto di cui hanno bisogno. Il feedback delle vittime è una parte essenziale di questa valutazione, poiché le loro esperienze forniscono indicazioni fondamentali sull'efficacia dei servizi.
- **Collaborazione tra agenzie:** Il successo del sistema di *referral* si basa molto sulla cooperazione tra i diversi attori. Le valutazioni devono valutare il grado di collaborazione tra le agenzie, identificando eventuali barriere di comunicazione o lacune nell'erogazione dei servizi.

#### **Come valutare:**

- **Dati quantitativi:** La raccolta di dati sul numero di vittime identificate, indirizzate e assistite, nonché sui tempi di ciascuna fase del processo. Anche i dati sull'utilizzo dei servizi e sui risultati sono fondamentali per valutare l'efficienza complessiva del sistema.
- **Dati qualitativi:** Il feedback delle vittime, dei fornitori di servizi e degli *stakeholder* è essenziale per capire come funziona il sistema nella pratica. Le valutazioni qualitative aiutano a identificare le aree in cui il sistema può essere reso più favorevole alle vittime e più reattivo.

#### **Chi dovrebbe valutare, e quando:**

La valutazione deve essere effettuata da un organismo indipendente per garantire obiettività e responsabilità. Questo organismo può includere agenzie governative, revisori indipendenti o organizzazioni non governative specializzate nei servizi alle vittime. Le valutazioni dovrebbero essere condotte regolarmente, almeno una volta all'anno, in modo che i miglioramenti possano essere implementati tempestivamente.

Nell'Unione Europea, la valutazione dei sistemi di protezione delle vittime, compresi quelli per l'identificazione e il *referral* delle vittime di tratta o di altri reati, viene effettuata attraverso una serie di meccanismi volti a garantire che tali sistemi funzionino in modo efficace, trasparente e incentrato sulla vittima. Questi meccanismi di valutazione coinvolgono tipicamente organismi indipendenti, sia governativi che non governativi, che monitorano, valutano e riferiscono sull'attuazione delle leggi e delle politiche che riguardano le vittime. Il loro ruolo è essenziale per garantire la responsabilità, identificare lacune o inefficienze e suggerire miglioramenti agli sforzi nazionali e dell'UE.

## **MECCANISMI E ORGANISMI DI VALUTAZIONE**

La valutazione dei sistemi di riferimento per le vittime viene effettuata da organismi specializzati che in genere eseguono valutazioni indipendenti e generano rapporti basati sui dati. Questi organismi hanno il compito di monitorare la conformità degli Stati membri dell'UE con gli standard legali nazionali e internazionali, nonché con le direttive dell'UE volte a proteggere i diritti delle vittime.

<sup>6</sup> Relazione 2023 sull'applicazione della Carta dei diritti fondamentali nell'UE, 15 gennaio 2024 // Pubblicata nel [numero 4/2023](#) a cura della [Dr. Anna Pinggen](#), disponibile all'indirizzo: <https://eucrim.eu/news/2023-report-on-application-of-the-charter-of-fundamental-rights-in-the-eu/>

1. **Monitoraggio indipendente:** Il processo di valutazione è condotto da organismi indipendenti che operano separatamente dai governi che valutano. Questi organismi sono in genere composti da esperti in settori rilevanti, come la legge, i servizi di assistenza alle vittime, i diritti umani e la salute pubblica. La loro indipendenza garantisce che le valutazioni siano obiettive, imparziali e basate su dati di fatto.
2. **Raccolta dati e rapporti:** La valutazione comporta la raccolta di dati sia qualitativi che quantitativi. I dati quantitativi comprendono il numero di vittime identificate e indirizzate, la tempestività degli invii e la disponibilità di servizi. I dati qualitativi sono raccolti attraverso il feedback delle vittime, dei fornitori di servizi e di altri soggetti interessati. Questi dati aiutano a valutare non solo l'efficienza del sistema, ma anche la sua capacità di rispondere alle esigenze delle vittime.
3. **Monitoraggio della conformità agli standard legali:** Uno dei ruoli principali degli organismi di valutazione è quello di verificare l'efficacia con cui gli Stati membri attuano le convenzioni internazionali e le Direttive dell'UE volte a proteggere le vittime. Questi organismi monitorano i quadri giuridici e le procedure operative in vigore, assicurando che siano in linea con i diritti fondamentali e gli standard internazionali sui diritti umani.
4. **Coordinamento tra agenzie:** Un altro punto focale della valutazione è la cooperazione tra le varie agenzie coinvolte nell'assistenza alle vittime. Queste possono includere le Forze dell'Ordine, i servizi sociali, i fornitori di assistenza sanitaria e le organizzazioni di assistenza legale. Un'efficace collaborazione tra agenzie è fondamentale per fornire un'assistenza completa alle vittime e gli organismi di valutazione valutano il grado di collaborazione tra queste agenzie, cercando eventuali interruzioni della comunicazione o lacune nell'erogazione dei servizi.
5. **Consigli per il miglioramento:** Dopo aver valutato il sistema di riferimento e la qualità dei servizi di assistenza alle vittime, gli organismi di valutazione pubblicano rapporti che includono risultati e raccomandazioni per il miglioramento. Tali suggerimenti possono riguardare modifiche al quadro giuridico, miglioramenti nella cooperazione tra agenzie o l'espansione dei servizi disponibili per le vittime. L'obiettivo è quello di fornire spunti di riflessione che portino a una migliore protezione delle vittime e a sistemi di assistenza più efficienti.
6. **Valutazioni periodiche e approfondite:** Per garantire un miglioramento continuo, le valutazioni vengono condotte regolarmente, in genere su base annuale. Ciò consente di monitorare costantemente i progressi e di individuare tempestivamente i problemi emergenti. Le valutazioni periodiche aiutano anche a monitorare l'attuazione delle raccomandazioni precedenti, assicurando che vengano apportati i cambiamenti necessari.
7. **Collaborazione con gli stakeholder:** Gli organismi di valutazione spesso collaborano con organizzazioni non governative (ONG), gruppi della società civile e altri *stakeholder*. Queste entità possono fornire spunti preziosi basati sul loro lavoro con le vittime e sulla loro comprensione delle sfide pratiche che esistono all'interno del sistema. Questa collaborazione garantisce che le valutazioni siano fondate su esperienze reali e che la voce delle vittime sia ascoltata.

## Ruolo degli Organismi di Valutazione

Il ruolo principale degli organismi di valutazione negli Stati membri dell'UE è quello di garantire l'efficacia, la trasparenza e la capacità di risposta dei sistemi di supporto alle vittime. Essi contribuiscono a garantire che i processi di identificazione e *referral* delle vittime funzionino come previsto, che le vittime ricevano un'assistenza adeguata e che la collaborazione tra le agenzie funzioni in modo efficace. Svolgono inoltre un ruolo importante nel ritenere gli Stati responsabili dei loro obblighi ai sensi del diritto dell'UE e dei quadri internazionali sui diritti umani.

Questi organismi contribuiscono a garantire che l'UE e i suoi Stati membri mantengano standard elevati per la protezione delle vittime, migliorando continuamente i servizi e i quadri giuridici per rispondere meglio alle esigenze delle persone colpite dal crimine. Valutazioni regolari promuovono una cultura di responsabilità e trasparenza, essenziale per mantenere la fiducia delle vittime e del pubblico nel sistema giudiziario.

In sintesi, questi organismi di valutazione indipendenti svolgono un ruolo cruciale nel rafforzare i sistemi di protezione e supporto alle vittime, assicurando che siano incentrati sulle vittime, efficienti e allineati agli standard internazionali sui diritti umani. Il loro lavoro contribuisce in modo significativo agli obiettivi più ampi dell'UE di garantire giustizia, responsabilità e protezione dei diritti fondamentali per tutti gli individui.

In conclusione, un meccanismo ben funzionante per l'identificazione, il *referral* e l'assistenza delle vittime è essenziale per garantire che le vittime in tutta l'UE ricevano il sostegno e la protezione di cui hanno bisogno. Una valutazione regolare e il rispetto dei principi chiave assicurano che questi sistemi rimangano efficaci, inclusivi e incentrati sulle vittime.

## CAPITOLO 2

# Preparazione al lavoro con le vittime, comprensione del significato di “vulnerabilità”, comunicazione con approccio informato sul trauma e che tenga conto della dimensione di genere

Questo capitolo esplora le varie dimensioni del trauma psicologico e della vulnerabilità nel contesto delle vittime di reati, esaminando come i professionisti possano affrontare queste sfide fornendo un’assistenza efficace e compassionevole, concentrandosi sui principi chiave che sono alla base di una collaborazione di successo e di un approccio incentrato sulla vittima.

## TRAUMA PSICOLOGICO E VULNERABILITÀ - DEFINIZIONE DEI TERMINI

Il trauma psicologico e la vulnerabilità sono concetti fondamentali per comprendere il comportamento umano, le risposte emotive e gli effetti delle varie esperienze di vita. Sebbene questi termini siano spesso utilizzati in contesti simili, essi descrivono aspetti distinti dell’esperienza umana.

**Il trauma psicologico** si riferisce alle risposte emotive, cognitive e fisiologiche che derivano da un evento o da una serie di eventi travolgenti, angoscianti o dannosi. Il trauma può derivare da situazioni come abusi fisici, emotivi o sessuali, esposizione alla violenza, disastri naturali, incidenti o interruzioni significative della vita. Si tratta di un’esperienza che lascia un impatto duraturo sulla salute mentale ed emotiva di un individuo.

Il trauma non si limita a eventi singoli e drammatici, ma può anche accumularsi nel tempo sotto forma di stress cronico, abuso emotivo e/o violenza continui o negligenza. Gli effetti del trauma variano da persona a persona, a seconda di fattori quali la gravità dell’evento, i meccanismi di coping dell’individuo, la sua storia precedente di trauma e il sistema di supporto a sua disposizione.

Le risposte emotive al trauma possono includere sentimenti di impotenza, paura, rabbia e tristezza, oltre a sintomi come ansia, depressione, flashback e difficoltà a instaurare relazioni sane. Le esperienze traumatiche possono avere un impatto profondo sul senso di sé, sulla visione del mondo e sulla capacità di funzionare nella vita quotidiana.

**La vulnerabilità**, invece, è il grado di suscettibilità di una persona al danno, sia esso emotivo, fisico o sociale. In un contesto psicologico, la vulnerabilità si riferisce all’aumento del rischio di un individuo di sperimentare un disagio psicologico di fronte a fattori di stress, avversità o eventi traumatici. La vulnerabilità non riguarda solo l’esposizione al pericolo o al danno, ma anche le caratteristiche interne che possono aumentare la sensibilità di una persona al danno psicologico (ad esempio, predisposizioni genetiche, tratti di personalità o esperienze passate) e i fattori esterni (ad esempio, povertà, isolamento sociale, discriminazione o mancanza di accesso ai sistemi di supporto).

La vulnerabilità non è sempre negativa, può anche essere una fonte di crescita e di connessione. Tuttavia, nel contesto del trauma, la vulnerabilità è spesso associata all’esposizione al danno. Le persone vulnerabili possono

avere maggiori difficoltà a far fronte allo stress e alle avversità, con una maggiore probabilità di subire effetti psicologici duraturi quando si trovano di fronte a un evento traumatico.

La vulnerabilità di un individuo può influenzare il modo in cui risponde alle esperienze traumatiche e le conseguenze del trauma possono aumentare la vulnerabilità a danni futuri, quindi la vulnerabilità può agire sia come fattore predisponente che come conseguenza del trauma.

## **VULNERABILITÀ NEL CONTESTO DEL LAVORO PROFESSIONALE CON VITTIME DI REATI**

Nel contesto del lavoro professionale con le vittime, la vulnerabilità non riguarda solo la fragilità fisica o emotiva, ma anche le dinamiche relazionali tra le vittime e i professionisti che le assistono.

La vulnerabilità può essere intesa in vari modi: emotiva, psicologica, fisica, sociale e legale. Le vittime di reati spesso sperimentano un'acuta vulnerabilità emotiva quando lottano con il trauma dell'incidente stesso, che può essere aggravato da sentimenti di impotenza, vergogna o colpa. Questa fragilità emotiva può manifestarsi in vari modi, dall'aumento dell'ansia e della depressione al disturbo post-traumatico da stress (PTSD), tutti fattori che aumentano la suscettibilità dell'individuo a subire ulteriori danni.

Anche la vulnerabilità sociale gioca un ruolo fondamentale. Le vittime di crimini possono subire emarginazione, discriminazione o isolamento a causa della natura del reato subito, che si tratti di violenza sessuale, violenza domestica, crimini d'odio, traffico di esseri umani, ecc. Queste dimensioni sociali della vulnerabilità possono complicare notevolmente la capacità della vittima di cercare aiuto o di accedere a risorse adeguate.

Inoltre, il sistema legale può presentare un altro livello di vulnerabilità per le vittime. Le procedure di denuncia dei reati, la testimonianza e la gestione dei procedimenti giudiziari possono essere scoraggianti e ri-traumatizzanti. Le vittime possono sentirsi inascoltate o incomprese, il che aumenta la loro vulnerabilità in un ambiente già percepito come ostile.

Una delle sfide principali nell'affrontare la vulnerabilità delle vittime è riconoscere l'intersezionalità dell'identità. L'esperienza di vulnerabilità di una vittima non è uniforme e fattori come il fenotipo, il genere, l'orientamento sessuale, la disabilità e lo status socio-economico possono influenzare profondamente il modo in cui la vittima vive il reato e il sostegno che riceve. Ad esempio, una persona con disabilità o un membro della comunità LGBTQ+ può trovarsi ad affrontare ulteriori livelli di discriminazione o emarginazione sia all'interno del sistema giudiziario penale che nella società in generale. I professionisti devono essere in sintonia con queste vulnerabilità intersecate e fornire un'assistenza culturalmente competente che rispetti le esigenze e l'identità uniche dell'individuo.

Una profonda comprensione della vulnerabilità è essenziale per fornire assistenza e supporto efficaci. L'assistenza informata sui traumi, l'empowerment, l'advocacy e la competenza culturale sono fondamentali per affrontare la vulnerabilità in modi che promuovano la guarigione e la giustizia. Tuttavia, i professionisti devono anche occuparsi del proprio benessere, assicurandosi che la loro capacità di aiutare gli altri non sia compromessa dalle richieste emotive del loro lavoro.

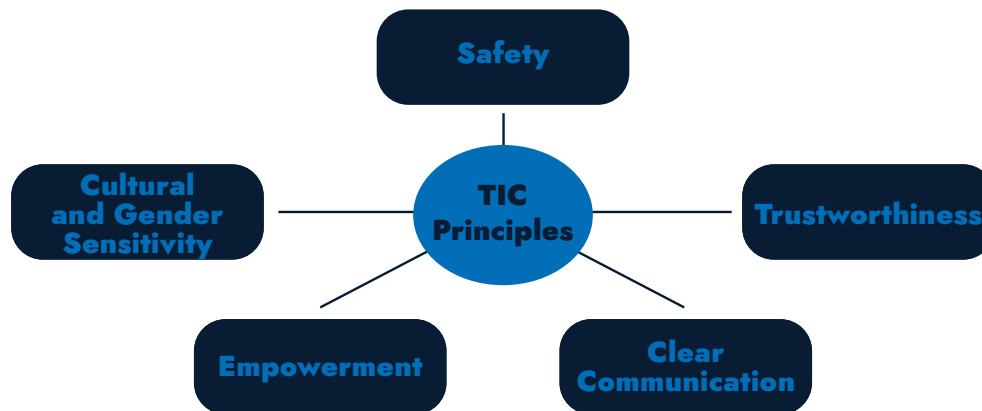
## **ASSISTENZA INFORMATA SUL TRAUMA E APPROCCIO MULTIDISCIPLINARE**

La **Trauma-Informed Care (TIC)** è una struttura essenziale per assistere le persone che hanno subito reati e vittimizazioni. Questo approccio riconosce l'impatto profondo e duraturo che il trauma può avere sulla salute mentale, emotiva e fisica di una persona e si sforza di creare un ambiente di sostegno, responsabilizzazione e guarigione. Nel contesto dell'assistenza alle vittime, l'implementazione delle TIC non è solo vantaggiosa, ma vitale per garantire che le vittime ricevano un'assistenza compassionevole, rispettosa ed efficace.



In molti casi, le ferite emotive e psicologiche causate dalla vittimizzazione possono essere dannose quanto le lesioni fisiche. Pertanto, quando si lavora con le vittime, è fondamentale considerare la loro storia traumatica per evitare di vittimizzarle nuovamente, ponendole in situazioni in cui si sentono impotenti, inascoltate o insicure e per prestare attenzione agli squilibri di potere insiti in molte interazioni vittima-professionista, poiché le vittime spesso si sentono alienate o diffidenti nei confronti delle figure di autorità.

Il modello TIC si basa su alcuni principi chiave: sicurezza, affidabilità e trasparenza, comunicazione chiara e compassionevole, collaborazione e responsabilizzazione, sensibilità culturale, storica e di genere.



(1) *Sicurezza*: Garantire che le persone si sentano fisicamente ed emotivamente al sicuro. (2) *Affidabilità e trasparenza*: Costruire la fiducia essendo trasparenti in tutte le interazioni e i processi decisionali. (3) *Comunicazione chiara e compassionevole*: Una comunicazione chiara è fondamentale per aiutare le vittime a comprendere il processo e a sentirsi ascoltate e rispettate. (4) *Collaborazione e responsabilizzazione*: Garantire che le vittime abbiano voce in capitolo nella loro assistenza, consentendo loro di prendere decisioni e di sentirsi in controllo. (5) *Sensibilità culturale, storica e di genere*: Riconoscere i diversi modi in cui il trauma può colpire gli individui, in particolare nel contesto delle loro identità culturali e sociali.

Un lavoro efficace con le vittime di crimini può essere realizzato attraverso la costruzione della fiducia e della cooperazione all'interno di un contesto multidisciplinare. Affinché le vittime si aprano e rivelino informazioni sensibili, devono avere la certezza che i professionisti coinvolti agiranno nel loro interesse, mantenendo la riservatezza e mostrando rispetto per le loro esperienze.

**Un team multidisciplinare (MDT)** è composto da professionisti di vari settori che si riuniscono per rispondere alle esigenze delle vittime in modo completo e coordinato. Può trattarsi di funzionari delle Forze dell'Ordine, assistenti sociali, personale medico, psicologi, avvocati e persino educatori. Ogni professionista mette a disposizione la propria esperienza, contribuendo a una comprensione più ampia dei bisogni della vittima e del modo migliore per sostenerla. Quando i professionisti collaborano, possono condividere le conoscenze, identificare le lacune nell'assistenza e garantire che le esigenze della vittima siano soddisfatte in modo completo. Inoltre, il modello MDT aiuta a prevenire la vittimizzazione secondaria, garantendo che la vittima non debba raccontare ripetutamente le sue esperienze traumatiche a diversi professionisti. Il coordinamento tra i membri del team assicura che la vittima riceva gli interventi appropriati al momento giusto e in modo conforme alle sue esigenze personali e culturali.

## COMPRENDERE L'IMPATTO DEL TRAUMA ED EVITARE LA VITTIMIZZAZIONE SECONDARIA DURANTE I PROCEDIMENTI GIUDIZIARI

Il trauma derivante dalla vittimizzazione può incidere profondamente sulla capacità di un individuo di partecipare alle procedure giudiziarie, spesso ostacolando la sua capacità di impegnarsi in modo significativo nel processo legale, dal raccontare gli eventi al prendere decisioni sul proprio caso. Che il trauma derivi da aggressioni fisiche, violenze sessuali o altre forme di reato, i suoi effetti sono di vasta portata e possono compromettere gravemente il benessere psicologico ed emotivo delle vittime.

Capire come il trauma influisca sulle interazioni delle vittime con il sistema giudiziario e prevenire la vittimizzazione secondaria da parte dei professionisti è fondamentale per garantire che le vittime non subiscano ulteriori danni durante la trafila nel sistema. Gli effetti comuni del trauma che possono ostacolare il coinvolgimento delle vittime nel processo giudiziario includono:

**Disagio psicologico e difficoltà emotive:** Le vittime di reati, in particolare quelle che hanno subito traumi ripetuti o gravi, spesso devono affrontare livelli elevati di ansia, depressione e disturbo post-traumatico da stress (PTSD). Queste condizioni possono comportare difficoltà nel ricordare, una maggiore sensibilità ai ricordi dell'evento traumatico e sentimenti opprimenti di paura o impotenza. Per esempio, raccontare un evento traumatico durante un processo o di fronte a un agente di polizia può scatenare reazioni emotive intense, come flashback o attacchi di panico, che possono rendere difficile per la vittima fornire una testimonianza o persino partecipare al procedimento.

**Compromissione del funzionamento cognitivo:** Il trauma può alterare le capacità cognitive della vittima, soprattutto in termini di memoria e concentrazione. Ciò può comportare ricordi frammentari o incoerenti degli eventi, che potrebbero essere considerati dai professionisti del diritto come testimonianze inaffidabili. Inoltre, le vittime possono avere difficoltà a prendere decisioni, il che può rendere eccessivo il processo di denuncia di un reato, di presentazione di una querela o di collaborazione con le autorità. Altre barriere possono essere: la paura di ritorsioni o di ulteriori danni (le vittime possono temere ritorsioni da parte dell'autore del reato o ulteriori danni se partecipano al processo giudiziario), la sfiducia nel sistema legale (alcune vittime, in particolare quelle provenienti da comunità emarginate o da contesti con esperienze negative con il sistema giudiziario, possono nutrire una profonda sfiducia nelle istituzioni legali), la paura di vittimizzazione secondaria e l'evitamento del ricordo dell'evento traumatico.

**La vittimizzazione secondaria** nei procedimenti giudiziari si riferisce al processo in cui la vittima di un crimine è soggetta a ulteriori danni o angosce durante il procedimento legale, spesso rivivendo il proprio trauma o venendo trattata in modi che minano la sua dignità. Per ridurre il rischio di vittimizzazione secondaria, è consigliabile che i professionisti interagiscano con le vittime di reato secondo i principi delle TIC, prestando attenzione a 4 questioni chiave che cercano di comprendere il pieno impatto del trauma e promuovono un ambiente di sicurezza, fiducia e rispetto:

<b>Realize</b>	<b>Recognize</b>	<b>Respond</b>	<b>Resist</b>
Riconoscere l'impatto diffuso del trauma sugli individui. Comprendere che il trauma può influenzare il comportamento, le emozioni e il funzionamento delle persone.	Essere in grado di identificare i segni di un trauma negli individui, siano essi sottili o più evidenti, come l'ipervigilanza, la dissociazione, l'ansia o l'evitamento.	Utilizzare le pratiche TIC quando si interagisce con le persone. Ciò comporta la fornitura di un'assistenza sicura, solidale e non giudicante.	Evitare azioni, parole o ambienti che potrebbero inavvertitamente scatenare o esacerbare il trauma.

## COMUNICAZIONE E CONDOTTA PROFESSIONALE EFFICACE PER LE VITTIME NEI PROCEDIMENTI DI ASSISTENZA, INVESTIGATIVI E GIUDIZIARI

Una comunicazione e una condotta efficaci sono essenziali quando si interagisce con le vittime nelle procedure di assistenza, indagine e tribunale e i professionisti, tra cui le Forze dell'Ordine, gli assistenti sociali e i legali, devono approcciarsi alle vittime con empatia, sensibilità e rispetto. Una comunicazione e una condotta professionale efficaci sono essenziali per promuovere l'empatia, il rispetto e la trasparenza, tutti elementi fondamentali per garantire che le vittime si sentano ascoltate, sostenute e al sicuro durante un processo potenzialmente traumatizzante. Questo documento si propone di fornire linee guida per una comunicazione e una condotta efficaci, sia nella fase iniziale dell'assistenza che nelle successive procedure di indagine, di accusa e giudiziarie.

### Principi chiave della comunicazione efficace verso le vittime

Una comunicazione efficace nei confronti delle vittime di reati o di altri eventi traumatici implica una miscela di empatia, ascolto attivo e chiarezza. I professionisti, tra cui avvocati, assistenti sociali, agenti di polizia, pubblici ministeri e giudici, devono comprendere che le vittime sono spesso in condizioni di vulnerabilità, per cui è fondamentale comunicare in modo da ridurre al minimo l'ulteriore disagio. Di seguito sono riportati i principi chiave:

1. **Empatia e sensibilità:** le vittime possono dover affrontare traumi, paura, confusione e dolore. L'empatia dei professionisti aiuta a creare un ambiente in cui le vittime si sentono rispettate e comprese. Semplici espressioni di comprensione e convalida possono alleviare il carico emotivo della vittima, facilitando la sua partecipazione alle indagini e ai procedimenti giudiziari.
2. **Ascolto attivo:** le vittime hanno bisogno di sentire che le loro esperienze sono prese sul serio. Le tecniche di ascolto attivo - come riflettere, chiarire e riassumere - dimostrano un interesse e una comprensione genuini, incoraggiando le vittime a condividere pienamente le loro storie senza sentirsi affrettate o respinte.
3. **Un linguaggio chiaro e privo di gergo:** il linguaggio legale e procedurale può essere opprimente per le vittime. I professionisti dovrebbero evitare il gergo legale e optare per un linguaggio semplice e diretto che aiuti le vittime a comprendere ogni fase del processo. Spiegazioni chiare su ciò che sta accadendo, su ciò che ci si aspetta da loro e sulle fasi successive del processo possono alleviare parte dell'ansia della vittima.
4. **Trasparenza e onestà:** è fondamentale essere onesti su ciò che le vittime possono aspettarsi, senza fare promesse che non possono essere mantenute. I professionisti devono fornire tempistiche realistiche, delineare i potenziali risultati e gestire le aspettative per creare fiducia. La trasparenza può contribuire a mitigare il senso di impotenza e a mettere le vittime in condizione di prendere decisioni informate sul loro coinvolgimento.
5. **Riservatezza e privacy:** il rispetto della riservatezza della vittima è essenziale. I professionisti devono comunicare chiaramente come e perché certe informazioni possono essere condivise con altre agenzie o nell'ambito del processo legale. La garanzia di riservatezza può essere particolarmente importante per le vittime di reati sensibili, come la violenza sessuale, che possono temere la stigmatizzazione.

### Condotta professionale nei servizi di assistenza e supporto

I servizi di supporto alle vittime sono spesso forniti da assistenti sociali, psicologi e team di supporto alla crisi. Questi professionisti svolgono un ruolo di primo piano nel processo di recupero e reintegrazione della vittima. Una condotta efficace nei servizi di assistenza comprende:

1. **Aderenza alle linee guida etiche:** gli assistenti sociali e gli psicologi devono attenersi a rigorose linee guida etiche, mantenendo i confini professionali ed evitando pregiudizi personali. Ciò garantisce che le vittime ricevano un sostegno non giudicante e imparziale.

2. **Sensibilità culturale:** un Paese ospita diversi gruppi etnici, culturali e religiosi, tra cui comunità Rom e varie popolazioni di migranti. Gli operatori devono essere culturalmente consapevoli e sensibili alle potenziali differenze negli stili di comunicazione, nelle credenze e nei comportamenti per fornire un'assistenza rispettosa ed efficace.
3. **Approccio di cura informato sul trauma:** la comprensione dell'impatto del trauma sullo stato psicologico della vittima è essenziale. L'assistenza informata sui traumi enfatizza la sicurezza, l'affidabilità e l'empowerment, che sono fondamentali per aiutare le vittime a sentirsi sicure nel cercare assistenza e a parlare apertamente delle loro esperienze.
4. **Documentazione e resoconto:** un'adeguata documentazione delle interazioni con le vittime è essenziale per garantire la disponibilità di informazioni accurate ad altri professionisti coinvolti nelle indagini o nei procedimenti giudiziari. Tuttavia, la documentazione deve essere conservata in modo da rispettare la privacy della vittima e seguire le linee guida legali ed etiche per la protezione dei dati.

## **Comunicazione e condotta efficace durante le indagini, l'azione penale e le procedure giudiziarie**

### **A. Consenso informato:**

Ottenere il consenso informato prima di condurre qualsiasi colloquio o esame;  
Spiegare lo scopo e le potenziali conseguenze della partecipazione.

### **B. Ridurre al minimo il trauma:**

Creare un ambiente sicuro e di supporto per i colloqui e le testimonianze;  
Utilizzare tecniche di intervista informate sui traumi;  
Evitare inutili traumatizzazioni secondarie.

### **C. Interrogazione rispettosa:**

Porre domande aperte ed evitare le domande guida;  
Essere pazienti e comprensivi;  
Rispettare il ritmo e lo stato emotivo della vittima.

### **D. Spiegazioni chiare e concise:**

Spiegare le procedure legali con un linguaggio semplice;  
Tenere informata la vittima sull'andamento del caso;  
Rispondere alle domande in modo onesto e aperto.

### **E. Supporto e advocacy:**

Fornire sostegno emotivo e assistenza pratica;  
Difendere i diritti e le esigenze della vittima;  
Mettere in contatto la vittima con i servizi di supporto appropriati.  
Difendere i diritti e le esigenze della vittima;  
Mettere in contatto la vittima con i servizi di supporto appropriati.

## **Conclusioni**

Una comunicazione e un comportamento efficaci da parte dei professionisti che interagiscono con le vittime sono fondamentali per promuovere la fiducia, garantire l'equità procedurale e sostenere il recupero e la partecipazione delle vittime ai processi giudiziari. Dando priorità all'empatia, alla trasparenza, alla cura informata al trauma e alla chiarezza della comunicazione, i professionisti dei servizi di assistenza, investigazione e tribunale possono migliorare significativamente l'esperienza della vittima.

## CAPITOLO 3

# Proteggere i dati personali delle vittime

In questo capitolo vengono sottolineate le questioni chiave per le quali gli *stakeholder* che supportano le vittime durante le procedure giudiziarie e oltre, devono garantire che i dati delle vittime siano raccolti e conservati in modo sicuro, in conformità con il quadro delle norme UE sulla protezione dei dati.

Il trattamento dei dati delle vittime di crimini può avvenire in due circostanze: o da parte delle autorità statali (autorità investigative, giudiziarie e di esecuzione) nel contesto di un'indagine o di un processo penale o da parte di avvocati/ONG che le difendono. In queste circostanze si applicano due strumenti: il GDPR<sup>7</sup> e la Direttiva LED<sup>8</sup>.

Il GDPR si applicherà quando il trattamento è condotto da avvocati/ONG che difendono i diritti delle vittime, mentre la Direttiva LED si applicherà al trattamento dei dati da parte delle autorità.

La caratteristica principale della protezione del GDPR si concentra sul **diritto dell'individuo di controllare i propri dati personali e sulla base giuridica degli obblighi** dell'organismo che controlla ed elabora tali dati.

In termini di basi giuridiche del trattamento, alcune ONG possono avere la prassi di stabilire un contratto per definire il tipo e l'ambito dei servizi che vengono forniti alla vittima. Alcuni professionisti, come psicologi o avvocati, utilizzano un contratto come prassi standard. Tale contratto può fungere da base per il trattamento dei dati, se i dati vengono raccolti e utilizzati per l'esecuzione del contratto.

Se una vittima chiama e chiede che un operatore di supporto la accompagni a un processo, è ragionevole richiedere il suo nome e i dettagli sul processo (l'ora, la data, il luogo specifico), per sapere dove e quando inviare l'operatore di supporto. A questo proposito, deve esistere un motivo legale per il trattamento.

L'**obbligo legale** di fornire un determinato servizio può essere una base per la raccolta e il trattamento dei dati se i dati stessi sono essenziali per tale obbligo. Ad esempio, nell'esecuzione di ordini del tribunale, nel sostegno alle vittime vulnerabili, come i bambini, o quando le organizzazioni di supporto attuano un requisito legale. Per rivendicare un obbligo legale, l'organizzazione deve stabilire di avere un dovere specifico nei confronti di una determinata vittima.

Alcuni elementi dell'assistenza alle vittime da parte delle ONG potrebbero essere considerati come un'azione di protezione degli **interessi vitali** delle vittime, nei casi in cui sono in gioco la vita o la salute delle vittime o di altri. Ad esempio, prendere i dati di contatto di una vittima fortemente traumatizzata per seguire il suo benessere, anche se l'assistenza è stata rifiutata subito dopo l'evento.

Le organizzazioni di sostegno alle vittime e le ONG possono basarsi sul **legittimo interesse** se il trattamento dei dati comporta un chiaro vantaggio per la persona interessata (vittima) e per l'organizzazione. La base del

7 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) [2016] GU L 119/1.

8 Direttiva (UE) 2016/680 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, nonché alla libera circolazione di tali dati, e che abroga la decisione quadro 2008/977/GAI del Consiglio, GU L 119 del 4.5.2016, pagg. 89-131.

legittimo interesse è la più flessibile tra le basi giuridiche previste dal GDPR. Può essere utile fare affidamento sul legittimo interesse quando è difficile ottenere il consenso degli interessati e quando l'impatto del trattamento dei dati sulla privacy e sui diritti di protezione dei dati delle vittime è minimo.

L'interesse legittimo non è una base giuridica generalizzata per ogni caso di trattamento dei dati - il GDPR insiste sul fatto che le circostanze individuali devono essere prese in considerazione. Tuttavia, ogni volta che vengono raccolti dati personali, le ONG dovranno effettuare una valutazione dettagliata dell'impatto del trattamento dei dati.

Per applicare il legittimo interesse, si raccomanda un test in tre fasi:

- Scopo - esiste un interesse legittimo alla base del trattamento dei dati? Probabilmente, l'organizzazione ha un interesse legittimo a sostenere le vittime di reati sulla base della Direttiva sui Diritti delle Vittime<sup>9</sup> e della legislazione nazionale<sup>10</sup> applicabile.
- Necessità - il trattamento dei dati è necessario per lo scopo. Poiché di solito è necessario capire chi è la vittima e cosa ha passato per poterla assistere in modo adeguato, il trattamento è necessario.
- Equilibrio - l'interesse legittimo è prevalente rispetto agli interessi, ai diritti e alle libertà dell'individuo? Questo è un caso raro, poiché il trattamento dei dati è nell'interesse dell'individuo e viene effettuato per garantire l'attuazione dei diritti e delle libertà delle vittime.
- Tuttavia, lo scopo del trattamento dei dati deve essere chiaramente spiegato e deve essere dimostrata la necessità.

Se a una ONG viene affidato un compito da svolgere nell'**interesse pubblico** o perché si tratta di un requisito ufficiale con una chiara base giuridica e che implicherebbe il trattamento dei dati delle vittime o di altre persone, può utilizzarlo come base giuridica per un trattamento legittimo dei dati. In questo caso, il titolare del trattamento (organizzazione di assistenza alle vittime) deve dimostrare che il compito è di interesse pubblico.

Indipendentemente dalla base giuridica utilizzata, una ONG o uno studio legale deve rispettare l'obbligo di fornire informazioni sul trattamento dei dati ai sensi del GDPR. Ciò significa che vi è l'obbligo di informare la vittima su: la base giuridica del trattamento dei dati, il periodo di conservazione dei dati personali, il diritto di richiedere informazioni sui propri dati e sul loro trattamento da parte della ONG/studio legale, su chi li condividerà e sul diritto di richiedere la rettifica di dati errati. Queste informazioni possono essere fornite in diversi modi. Di solito, è più efficace combinare diversi metodi: in un colloquio durante il processo di accoglienza, in forma scritta consegnando alla vittima un opuscolo e fornendo una politica trasparente sulla privacy e sulla protezione dei dati online. Inoltre, le vittime devono essere informate sui soggetti che potenzialmente riceveranno i loro dati personali. Quando possibile, queste informazioni devono essere dettagliate, indicando con precisione i soggetti che riceveranno i dati.

Le vittime hanno anche il diritto di chiedere la rimozione, la cancellazione, dei loro dati memorizzati ed elaborati dalla ONG/studio legale, il cosiddetto diritto all'oblio (articolo 17). Questo diritto non è assoluto ed è applicabile solo in un numero limitato di circostanze, come ad esempio: i dati personali non sono più validi per lo scopo per cui sono stati raccolti; i dati sono stati raccolti sulla base del consenso, che ora è stato ritirato; i dati sono stati trattati sulla base di un interesse legittimo, che è in fase di contestazione; i dati sono stati trattati illegalmente; o la cancellazione è richiesta dalla legge.

9 [Pacchetto Legislativo sulle vittime di crimini| Garante Europeo per la Protezione dei Dati](#); Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI del Consiglio [2012] GU L 315.

10 art. 21 della Direttiva 2012/29/UE impone agli Stati membri di garantire che le autorità competenti possano adottare, nel corso del procedimento penale, misure appropriate per proteggere la privacy, comprese le caratteristiche personali della vittima prese in considerazione nella valutazione individuale di cui all'articolo 22, e le immagini delle vittime e dei loro familiari.

Per le ONG e gli studi legali può essere particolarmente difficile stabilire per quanto tempo i dati delle vittime debbano essere conservati. Sebbene il GDPR non stabilisca un limite di tempo, i dati personali devono essere conservati per il minor tempo possibile. Il periodo di conservazione deve essere utilizzato per considerare le ragioni per cui una ONG ha bisogno di trattare i dati personali e quali obblighi legali si applicano alla conservazione dei dati per un periodo di tempo determinato e questo si rivela un compito piuttosto difficile.

Ad esempio, le vittime possono tornare a chiedere ulteriore supporto anche anni dopo il primo contatto o possono beneficiare di un follow-up dopo situazioni che potrebbero causare una nuova traumatizzazione: nel caso di una ONG, potrebbero voler richiedere, anni dopo la commissione del reato, una consulenza psicologica o, nel caso di uno studio legale, potrebbero decidere a distanza di tempo di fare causa allo Stato per non aver adottato un adeguato quadro legislativo di protezione.

Può anche essere necessario raccogliere e trattare dati sensibili delle vittime di reati, come l'etnia o l'orientamento sessuale. In ogni caso, le vittime devono essere informate della raccolta dei loro dati e garantire il rispetto dei loro diritti di protezione dei dati.

Per i *referral* transfrontalieri nell'UE valgono gli stessi principi (illustrati sopra) che per i *referral* nazionali. Ad esempio, se è in gioco un caso transnazionale di tratta di esseri umani e c'è la necessità di trasferire i dati da un Paese all'altro (ad esempio, la vittima è stata vittima di tratta nel Paese X, ma sta cercando una consulenza legale o un supporto da parte di una ONG nel Paese Y), la vittima ha diritto agli stessi diritti e anche il quadro giuridico e i motivi per il trasferimento previsti dal GDPR devono essere rispettati e applicati, soprattutto se si tratta di un Paese terzo.

La protezione delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a fini di prevenzione, indagini, accertamento o perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, compresa la salvaguardia e la prevenzione di minacce alla sicurezza pubblica e la libera circolazione di tali dati, oggetto di uno specifico atto giuridico dell'Unione, non rientra nell'ambito del GDPR come precedentemente affermato, ma rientra nell'ambito della Direttiva (UE) 2016/680 del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>11</sup>.

La Direttiva (UE) 2016/680, la Direttiva sulla Protezione dei Dati nell'ambito dell'Applicazione della Legge (LED), garantisce in quanto tale la protezione dei dati personali delle persone coinvolte in procedimenti penali, siano esse testimoni, vittime o indagati. Si applica quindi alle vittime di reati.

La direttiva prevede che i dati raccolti dalle autorità di contrasto siano:

- trattati in modo **lecito e corretto**;
- raccolti per **finalità specifiche, esplicite e legittime** e trattati solo in modo compatibile con tali finalità;
- **adeguati, pertinenti e non eccessivi** rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
- **accurati e aggiornati**, se necessario
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'individuo per un periodo non superiore a quello necessario ai fini del trattamento;
- **adeguatamente protetti**, compresa la protezione da trattamenti non autorizzati o illegali, utilizzando misure tecniche o organizzative appropriate<sup>12</sup>.

Appare evidente che le indagini della polizia e delle autorità giudiziarie sono generalmente incentrate sui sospetti di reato e sulla ricerca di prove e non sono orientate alla protezione dei dati delle vittime. Quando i dati di una

11 [https://gdprhub.eu/Article\\_10\\_GDPR](https://gdprhub.eu/Article_10_GDPR)

12 <https://www.dataprotection.ie/en/organisations/resources-organisations/law-enforcement-directive>

vittima sono ritenuti necessari per l'individuazione e l'investigazione di un reato, questi dati saranno trattati e utilizzati anche nel corso del procedimento successivo ed è estremamente importante garantire i requisiti di cui sopra durante tutte le fasi.

La direttiva richiede che le autorità di contrasto facciano una chiara distinzione tra i dati di diverse categorie di persone, tra cui:

- > coloro per i quali vi sono **seri motivi** di ritenere che abbiano commesso o stiano per commettere un reato;
- > coloro che sono stati **condannati per un reato**;
- > le **vittime di reati** o coloro che si ritiene ragionevolmente possano essere vittime di reati;
- > coloro che sono **parti di un reato**, compresi i potenziali testimoni.

In quanto tale, un'attenzione particolare è riservata alle vittime dei reati. Come vittime, hanno il diritto di avere a disposizione - e in alcuni casi di ricevere - alcune informazioni da parte delle autorità competenti per l'applicazione della legge, tra cui:

- > il **nome e i dati di contatto dell'autorità competente** che decide le finalità e i mezzi del trattamento dei dati;
- > le finalità del trattamento dei dati;
- > il diritto di **presentare un reclamo** a un'autorità di controllo e i dettagli di contatto di tale autorità;
- > l'esistenza del diritto di richiedere **l'accesso, la rettifica o la cancellazione dei propri dati personali**, nonché il diritto di limitare il **trattamento dei propri dati personali**.

Hanno inoltre il diritto di ottenere dalle autorità competenti la conferma dell'esistenza di un trattamento dei loro dati personali e di accedere a tali dati e alle informazioni relative al loro trattamento.

Le autorità nazionali devono adottare **misure tecniche e organizzative** per garantire un livello di sicurezza dei dati personali **adeguato al rischio**. Quando il trattamento dei dati è automatizzato, devono essere messe in atto una serie di misure, tra cui:

- > impedire alle persone non autorizzate di **accedere alle apparecchiature** utilizzate per il trattamento;
- > impedire la lettura, la copia, la modifica o la rimozione non autorizzata dei **documenti di dati**;
- > impedire **l'inserimento non autorizzato di dati personali** e la visualizzazione, la modifica o la cancellazione non autorizzata dei **dati personali memorizzati**.

La privacy e la riservatezza sono fondamentali per il lavoro delle organizzazioni di assistenza alle vittime e delle ONG. Per questo motivo, il raggiungimento degli standard di protezione dei dati e l'assistenza alle vittime rappresentano un equilibrio eccezionale. È fondamentale che le ONG, gli studi legali e le altre parti interessate che lavorano con le vittime comprendano i loro doveri di protezione dei dati e mettano in atto i meccanismi, le procedure e la formazione corretti per garantire i loro obblighi e proteggere le vittime di reati.

Alla base dell'incapacità di fornire un sistema giudiziario efficace, solidale e umano, che lavori a favore e non contro le vittime, c'è l'incapacità di investire in una registrazione dei dati completa e coordinata all'interno del sistema giudiziario penale. Senza dati sufficienti e accurati sulle vittime di crimini, le nostre agenzie di giustizia penale non possono identificare pienamente le vittime, chi sono e quali sono i loro bisogni; non possono fornire loro il giusto supporto e le giuste informazioni; non possono condividere le informazioni su di loro con altre agenzie per evitare che si ripetano e, infine, i politici non possono identificare adeguatamente i punti deboli del sistema e fornire soluzioni efficaci. Inoltre, senza il trattamento dei dati personali delle vittime, la lotta al crimine non può essere efficace, il che, a sua volta, impedirebbe alle vittime di ricevere la protezione e l'assistenza necessarie. Tuttavia, i dati forniti devono sempre essere trattati con cura e rispettando i principi e le garanzie previste dai due strumenti, il GDPR e la Direttiva LED.



## CAPITOLO 4

# Registrare dati disaggregati sulle vittime di reato

## L'IMPORTANZA DI RACCOGLIERE DATI DISAGGREGATI

Si stima che ogni anno il 15% degli europei, ovvero 75 milioni di persone nell'Unione Europea, sia vittima di reati<sup>13</sup>. In quest'area di preoccupazione che riguarda una porzione significativa della popolazione, la raccolta coerente di dati disaggregati sulle vittime di reato, in tutte le principali giurisdizioni, è fondamentale. È anche un imperativo richiesto da tutti i trattati internazionali sui diritti umani, che obbligano gli Stati a proibire la discriminazione in tutte le sue forme - cosa che non si può fare senza dati disaggregati per individuare i luoghi della discriminazione<sup>14</sup>.

I dati disaggregati offrono molti vantaggi nel tentativo di garantire che la politica sia impostata al meglio per affrontare le sfide della lotta alla criminalità e per fornire il miglior supporto possibile alle vittime di reato. I dati disaggregati permettono alle vittime di reato di accedere a tutti i diritti loro riconosciuti, come sancito dalla Direttiva UE sui Diritti delle Vittime (VRD)<sup>15</sup>, in quanto consentono di comprendere le diverse esigenze delle varie categorie demografiche di vittime; inoltre, dati più specifici possono fornire le basi su cui costruire strategie più adatte alle diverse esigenze di un gruppo più ampio. Interventi mirati e adatti allo scopo possono garantire il raggiungimento di risultati migliori per vittime con esigenze diverse, a parità di risorse. La disponibilità di dati più specifici aiuta anche la società civile e gli *stakeholder* interessati ad avere a disposizione statistiche coinvolgenti per la creazione e l'esecuzione di campagne di sensibilizzazione mirate su specifici sottoproblemi della criminalità che li interessano.

I dati disaggregati possono anche aiutare le parti interessate a valutare l'efficacia della legislazione in vigore, delle iniziative politiche e degli interventi da parte dei soggetti interessati, e a comprendere meglio alcuni fenomeni come la violenza di gruppo o i crimini d'odio. Infine, disporre di dati disaggregati aiuta a migliorare l'accesso e l'efficacia dell'assistenza e garantisce che le risorse siano utilizzate in modo equo all'interno dei servizi di assistenza alle vittime. Questo approccio è supportato da recenti ricerche accademiche e valutazioni politiche. Queste prospettive saranno descritte in dettaglio più avanti. Infine, con un maggior numero di dati, è possibile sapere se gli Stati membri dell'UE stanno rispettando i loro obblighi, sia per quanto riguarda i diritti umani in generale, sia per quanto riguarda specificamente i diritti delle vittime e la Direttiva sui Diritti delle Vittime.

## DATI DISAGGREGATI E SODDISFAZIONE DI ESIGENZE DIVERSE ALL'INTERNO DI UN GRUPPO PIÙ AMPIO

Diverse autorità sottolineano che le diverse fasce demografiche vivono il crimine in modo diverso, con impatti diretti e indiretti differenti. Anche l'accesso alla giustizia può variare notevolmente all'interno di un gruppo più ampio composto da molti dati demografici. Ad esempio, il sostegno accessibile ai ricchi può non essere altrettanto accessibile ai poveri. Le vittime che sperimentano una serie di altre vulnerabilità e svantaggi avranno

13 EU Commission, "Victims' rights in the EU", [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights/victims-rights-eu\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights/victims-rights-eu_en).

14 University of Essex, "Disaggregated Data and Human Rights: Law, Policy and Practice Human Rights Centre Clinic" <https://www1.essex.ac.uk/hrc/careers/clinic/documents/disaggregated-data-and-human-rights-law-policy-and-practice.pdf>.

15 Journal of the European Union, "Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA", <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029>.

bisogno di un supporto che ad altri non serve, e i diversi gruppi demografici potrebbero aver bisogno di un supporto fornito in modi diversi per garantire la stessa efficacia.

A titolo esemplificativo, la ricerca sostiene che esistono dimensioni complesse nell'esperienza delle vittime, a seconda delle differenze demografiche, tra cui il genere, l'età, l'etnia, la sessualità e coloro che appartengono a molti di questi gruppi contemporaneamente. La stessa ricerca ha confermato che le donne, i bambini e le persone con disabilità tendono a incontrare ostacoli molto specifici nell'accesso al supporto e che i gruppi minoritari sopra citati hanno anche maggiori probabilità di subire una vittimizzazione secondaria<sup>16</sup>. I dati disaggregati aiutano gli *stakeholder*, compresi i responsabili delle politiche, a identificare tali barriere, nonché l'intersezionalità applicabile, che può consentire la creazione e l'efficacia di soluzioni politiche garantendo dati rilevanti per le politiche che possono rivelare le vulnerabilità del sistema o le cause del crimine<sup>17</sup>, tra le altre tendenze.

## **MIGLIORARE L'ACCESSO E L'EFFICACIA DEL SUPPORTO E GARANTIRE UN USO EQUO DELLE RISORSE**

Numerose ricerche suggeriscono che, per essere efficaci, i servizi di assistenza offerti a tutte le vittime di reato devono essere informati sui traumi e adattati culturalmente e demograficamente a chi li riceve. I dati disaggregati aiutano i responsabili politici a identificare le lacune nei servizi di assistenza e a indirizzare le risorse verso i settori in cui saranno utilizzate in modo più efficace ed efficiente. Le proposte dell'Agenzia dell'Unione Europea per i Diritti Fondamentali (FRA) all'invito a fornire contributi da parte del Meccanismo internazionale di esperti indipendenti per far progredire la giustizia e l'uguaglianza razziale nel 2023, ad esempio, hanno elaborato sfide specifiche per le minoranze etniche e le persone migranti nell'accesso ai servizi di sostegno e nella fiducia in essi, oltre a questioni di sfiducia nelle autorità, che sottolineano la necessità di un'assistenza specializzata a questo gruppo, ad esempio. Raccogliendo dati disaggregati, i fornitori di servizi possono garantire che risorse come il supporto linguistico o l'assistenza specializzata siano disponibili per gruppi particolarmente emarginati.

## **ASSISTENZA NELL'ATTUAZIONE DEGLI OBBLIGHI DEGLI STATI MEMBRI E NELLA LORO CONFORMITÀ CON LA VRD**

La Direttiva UE sui Diritti delle Vittime (VRD) intende stabilire uno "standard minimo sui diritti, l'assistenza e la protezione delle vittime di reato" e "garantisce che le persone vittime di reato siano riconosciute e trattate con rispetto"<sup>18</sup>. La VRD sottolinea inoltre che le vittime devono ricevere un'adeguata protezione, sostegno e accesso alla giustizia. Ciò che è chiaro è che nella pratica, come riconosciuto anche dalla Commissione Europea, ci sono una miriade di ostacoli nel garantire concretamente il rispetto di questi standard; in modo tangibile, poiché le parole di una direttiva non possono aiutare le vittime di per sé. Spesso si riscontrano carenze nell'attuazione dei meccanismi di identificazione, *referral* e assistenza delle vittime di reato, spesso alimentate da "mancanza di politiche e procedure ben progettate, insufficiente cooperazione tra le parti interessate, assenza di formazione professionale sui bisogni delle vittime e disponibilità di servizi di assistenza su misura per le varie categorie di vittime"<sup>19</sup>.

Per quanto riguarda tutte queste sfide identificate, i dati disaggregati possono certamente contribuire a migliorarle. Per quanto riguarda la "mancanza di politiche e procedure ben progettate" e la mancanza di "disponibilità di servizi di assistenza su misura per le varie categorie di vittime", certamente con l'accesso a dati più specifici che possono essere facilmente disaggregati, i responsabili politici possono essere in grado

16 S. Walklate, "Handbook of Victims and Victimology", 2017.

17 UNODC, "Disaggregation variables: Strengthening administrative records", <https://www.unescwa.org/sites/default/files/event/materials/Module4.pdf>.

18 EU Commission, "Victims' rights in the EU", [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights/victims-rights-eu\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights/victims-rights-eu_en).

19 EU Commission, "Victims' rights in the EU", [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights/victims-rights-eu\\_en](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights/victims-rights-eu_en).

di progettare meglio tali politiche e procedure e di finanziare meglio i servizi di assistenza su misura laddove necessario, e gli operatori della società civile avranno maggiori e migliori possibilità di difendere gli interessi dei gruppi che rappresentano.

Per quanto riguarda l'“insufficiente cooperazione tra gli *stakeholder*” e l'“assenza di formazione professionale sui bisogni delle vittime”, dati più numerosi e di migliore qualità possono aiutare le comunità ad avere il miglior mix di persone nella stanza per discutere le politiche e garantire che le aree problematiche siano meglio identificate per poter formare meglio i professionisti e i sostenitori sulle aree specifiche che necessitano di intervento e aiuterà a galvanizzare gli *stakeholder* verso un obiettivo condiviso.

Indubbiamente, una raccolta regolare di dati aiuterebbe anche a monitorare se gli Stati membri dell'UE stanno rispettando i requisiti della VRD. Ad esempio, l'Istituto Europeo per l'Uguaglianza di Genere (EIGE) ha rivelato che ci sono Stati membri europei che ancora non dispongono di servizi specifici per gruppi ad alto rischio come le donne che subiscono violenza domestica e familiare, contrariamente a quanto consigliato nella VRD. Laddove questi servizi esistono, la raccolta di dati disaggregati può aiutare gli *stakeholder* a valutare l'efficacia dei servizi e delle politiche in atto e il loro impatto sull'andamento della criminalità in una giurisdizione. Senza disaggregazione, sarà difficile valutare quali interventi siano efficaci per ciascun gruppo.

## UN MODELLO PER LA RACCOLTA E LA DISAGGREGAZIONE DEI DATI

Un modello per la raccolta e la disaggregazione dei dati in Europa, in linea con principi come quelli delineati nella VRD e nei relativi quadri di riferimento sui diritti umani, dovrebbe prevedere diverse componenti chiave, tra cui l'identificazione di un set minimo di dati da raccogliere, l'identificazione e l'attivazione di punti di contatto con le vittime che possano essere in grado di raccogliere i dati, la disaggregazione dei dati, la garanzia di un'efficace governance e del trattamento dei dati, la rendicontazione dei dati e l'armonizzazione, per quanto possibile, con quadri di riferimento simili nell'UE per consentire più facilmente la cooperazione transfrontaliera.

### 1. CREAZIONE DI UN INSIEME STANDARDIZZATO DI DIMENSIONI DELLA DISAGGREGAZIONE

Il primo passo consiste nell'implementare un insieme standardizzato di dimensioni di disaggregazione da misurare, che sia condiviso, praticabile da raccogliere, allineato con le norme e gli standard internazionali e adatto allo scopo, misurato attraverso la consultazione delle parti interessate, in tutti gli Stati membri dell'UE. L'OCSE sottolinea che si tratta di una buona pratica per raggiungere la coerenza delle politiche tra settori e regioni<sup>20</sup>. Aumentando i dati disponibili sulla criminalità e garantendo che i dati siano trattati con attenzione e nel rispetto dei parametri di privacy e riservatezza, è possibile identificare le tendenze e aumentare l'accesso alla giustizia. Come minimo, questa serie di dimensioni dovrebbe comprendere l'identificazione dei diversi tipi di reato, e includere dati demografici (sesso, età, etnia, religione, disabilità e altri indicatori demografici), nonché la presenza di fattori aggravanti noti, dati sul processo penale (fasi di indagine e di accusa) e dati su come vengono attuati i diritti e in che misura le vittime ricevono e sono in grado di agire in base ai loro diritti. Indubbiamente, per proteggere l'identità delle vittime, i dati dovrebbero essere resi anonimi e organismi come l'International Classification of Crimes for Statistical Purposes (ICCS) e altre parti interessate potrebbero essere in grado di contribuire al loro sviluppo. Tali informazioni possono essere memorizzate come metadati (ad esempio, “il numero di autori di omicidio comprende anche i complici del reato” o come variabili disaggreganti, a seconda delle esigenze del sistema). Quando si raccolgono dati sulle vittime di reato nelle varie categorie di reati, le istituzioni e le organizzazioni devono assicurarsi che gli indicatori forniscano informazioni sufficienti a riflettere le tendenze e le motivazioni del reato, oltre a riflettere la profondità del danno, l'impatto sistemico e che i dati siano in grado di informare sulla necessità di un supporto personalizzato per le vittime.

20 OECD, “Oecd Legal instruments”, <https://legalinstruments.oecd.org/en/about>.

## 1.1. Per tutte le categorie

Poiché la variazione delle classificazioni nazionali dei reati limita la comparabilità delle statistiche sulla criminalità tra i Paesi europei, è possibile che l'adozione della Classificazione internazionale dei reati a fini statistici (ICCS), sviluppata dall'Ufficio delle Nazioni Unite Contro la Droga e il Crimine (UNODC) e pubblicata per la prima volta nel 2015<sup>21</sup>, venga presa in considerazione o in qualche modo rispecchiata o stabilita come linea di base. L'ICCS è stato il primo quadro comune per raggruppare tutti i tipi di reati in categorie utili per la produzione di statistiche sulla criminalità in tutto il mondo. Alcuni principi chiave da considerare per le categorie/dimensioni sarebbero l'esaustività, ovvero la garanzia che le categorie/dimensioni coprano tutti i reati, l'esclusività reciproca, ovvero la garanzia che un reato appartenga solo a una classe, e la fattibilità statistica, ovvero che sia possibile raccogliere dati e creare statistiche sulla dimensione.

Le categorie di reati potrebbero includere:

1. Atti che provocano o intendono provocare la morte
2. Atti che provocano o intendono provocare danni alla persona
3. Atti lesivi di natura sessuale
4. Atti contro la proprietà che comportano violenza o minaccia contro una persona
5. Atti contro la proprietà
6. Atti che coinvolgono sostanze psicoattive controllate o altre droghe
7. Atti di frode, inganno o corruzione
8. Atti contro l'ordine pubblico, l'autorità e le disposizioni dello Stato Atti contro la sicurezza pubblica e la sicurezza dello Stato
9. Atti contro l'ambiente naturale
10. Altri atti criminali non classificati altrove

Un elemento che si potrebbe considerare di aggiungere all'interno di un set nazionale sarebbe la tratta, che potrebbe includere il contrabbando, in quanto si tratta di un'area significativa di preoccupazione nell'UE, ma che nell'ambito delle categorie di cui sopra potrebbe essere relegata ad altri atti criminali non classificati altrove, impedendo che le tendenze relative a questo problema siano adeguatamente identificate e affrontate nei contesti nazionali.

21 Eurostat, "EU guidelines for the International Classification of Crime for Statistical Purposes — ICCS"; 2017, <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/8305054/KS-GO-17-010-EN-N.pdf/feefb266-becc-441c-8283-3f9f74b29156>.

## 1.2. Disaggregazioni standard

In linea di massima, le disaggregazioni che dovrebbero essere implementate potrebbero essere quelle individuate di seguito all'interno dell'ICCS, nonché il numero di vittime (in mesi o anni) per ciascuna delle suddette categorie.

EVENT DISAGGREGATIONS	VICTIM DISAGGREGATIONS
At - Attempted/ Completed	SV - Sex of victim
We - Type of weapon used	AV - Age of victim
SIC - Situational context	STV - Age status victim (minor/adult)
Geo - Geographic location	VIP - Victim-perpetrator relationship
DaT - Date and time	Cit - Citizenship
Lo - Type of location	LS - Legal status of victim (natural/legal person)
Mot - Motive	Int - Intoxication status of victim
Cy - Cybercrime related	ES - Economic sector of business victim
Rep - Reported by	
PERPETRATOR DISAGGREGATIONS	DATA DESCRIPTIONS/ INCLUSIONS
SP - Sex of perpetrator	Th - Threats Included
AP - Age of perpetrator	AA - Aiding/abetting included
STP - Age status of perpetrator (minor/adult)	Ac - Accessory/ accomplice Included
VIP - Victim-perpetrator relationship	CP - Conspiracy/planning/ preparation included
Cit - Citizenship	In - Incitement to commit crime Included
LS - Legal status of perpetrator	
Int - Intoxication status of perpetrator	
EAS - Economic activity status of perpetrator	
Rec - Recidivist status of perpetrator	

Source: International Classification of Crime for Statistical Purposes (ICCS) – Version 1.0

## 1.3. Ulteriori disaggregazioni da considerare per un uso più ampio

Si possono prendere in considerazione ulteriori categorie di disaggregazione, anche solo per l'uso e l'analisi all'interno di uno Stato membro per la sua politica e la sua riflessione. Queste disaggregazioni specifiche possono aiutare a identificare le tendenze relative ai crimini d'odio e le tendenze relative alla discriminazione o ai pregiudizi inconsci, possono aiutare a identificare gli ostacoli alla denuncia e possono aiutare a rilevare gli esiti delle indagini e/o dei procedimenti giudiziari.

- Durata tra il momento del reato e quello della denuncia (in mesi o anni)
- Genere della vittima
- Sessualità della vittima
- Disabilità della vittima
- Etnia/Fenotipo della vittima
- Religione della vittima
- Lingua della vittima
- Lingua del persecutore
- Genere dell'autore
- Esito delle indagini
- Fase dell'azione penale (se il reato viene perseguito)

Sebbene la dimensione del rapporto tra vittima e autore del reato sia rilevata nel grafico precedente all'interno dell'insieme identificato nel set standard ICCS, sono possibili ulteriori disaggregazioni del rapporto, che possono aiutare a identificare tendenze e barriere, in particolare nell'area dei reati commessi contro i partner intimi (e tipicamente contro le donne)<sup>22</sup>. Queste categorie potrebbero essere utilizzate nelle operazioni di polizia

22 European Institute for Gender Equality, "EIGE's indicators on intimate partner violence, rape and femicide:

quotidiane e generare dati statistici dai sistemi operativi di registrazione e gestione dei dati della polizia. L'ICCS propone un quadro statistico di 17 categorie di relazioni, di cui sei potrebbero essere aggregate in una categoria per i partner intimi. L'UNODC (2015) delinea le sei categorie di partner intimi di livello più basso proposte dall'ICCS: (i) coniuge attuale; (ii) partner convivente attuale; (iii) partner non convivente attuale; (iv) ex coniuge; (v) ex partner convivente; (vi) ex partner non convivente.

## **2. DISAGGREGAZIONI CHIAVE DA CONSIDERARE ALL'INTERNO DELLE CATEGORIE DI REATO**

L'uso di indicatori qualitativi e quantitativi relativi alle vittime di reato consente alle istituzioni e alle organizzazioni di migliorare sia gli sforzi di prevenzione del crimine che i servizi di assistenza alle vittime. In particolare: (i) gli indicatori quantitativi consentono di monitorare le tendenze, pianificare le risorse e valutare l'efficacia delle politiche di prevenzione e assistenza; (ii) gli indicatori qualitativi forniscono informazioni sulle esperienze delle vittime e aiutano a progettare interventi più sensibili e mirati che rispondano ai bisogni di gruppi demografici diversi. Di seguito, esamineremo gli indicatori rilevanti per ciascuna categoria principale di reati che colpiscono le vittime, spiegandone l'importanza nel processo di raccolta dei dati.

### **2.1 Crimini contro la vita**

I crimini contro la vita comprendono atti che causano o intendono causare la morte, come l'omicidio, il femminicidio o il tentato omicidio. Gli indicatori qualitativi e quantitativi raccolti per questa categoria sono essenziali per identificare le tendenze, determinare i fattori di rischio, migliorare le strategie di prevenzione e garantire un sostegno adeguato alle vittime e alle loro famiglie.

Indicatori quantitativi. Questi dati forniscono una misura oggettiva della portata e delle caratteristiche del fenomeno: (i) numero di omicidi e tentati omicidi; (ii) numero di femminicidi; (iii) numero di infanticidi;

Indicatori qualitativi. Questi dati forniscono una visione più approfondita del contesto e delle esperienze delle vittime, offrendo informazioni preziose per migliorare gli sforzi di supporto e prevenzione: (i) relazione tra la vittima e l'autore del reato; (ii) contesto del reato; (iii) esperienze delle vittime e delle famiglie; (iv) ostacoli alla denuncia; (v) feedback sui servizi di supporto; (vi) profilo demografico delle vittime; (vii) motivazioni e dinamiche dell'autore del reato.

### **2.2. Crimini contro l'integrità fisica e la salute**

I reati contro l'integrità fisica e la salute comprendono atti che causano danni fisici o minano il benessere fisico e mentale delle vittime. La raccolta di indicatori qualitativi e quantitativi in questa categoria è essenziale per valutare l'entità del danno, progettare politiche di prevenzione mirate e fornire sostegno alle vittime.

Indicatori quantitativi. Questi indicatori forniscono informazioni misurabili sull'incidenza e la gravità di tali reati: (i) numero di incidenti denunciati; (ii) numero e gravità delle lesioni fisiche; (iii) numero di vittime per età e sesso; (iv) durata dell'impatto fisico o medico; (v) numero di incidenti per contesto; (vi) costo economico del danno;

Indicatori qualitativi. Questi indicatori forniscono una visione più approfondita del contesto dei reati e del loro impatto sulle vittime: (i) impatto psicologico; (ii) relazione tra la vittima e l'autore del reato; (iii) ostacoli alla denuncia; (v) feedback sui servizi di supporto; (vi) dettagli sul contesto del reato.

---

Recommendations to improve data quality, availability and comparability”, [https://eige.europa.eu/publications-resources/publications/eiges-indicators-intimate-partner-violence-rape-and-femicide-recommendations-improve-data-quality-availability-and?language\\_content\\_entity=en](https://eige.europa.eu/publications-resources/publications/eiges-indicators-intimate-partner-violence-rape-and-femicide-recommendations-improve-data-quality-availability-and?language_content_entity=en).

### 2.3. Atto lesivo di natura sessuale

Il fenomeno della violenza di genere necessita di dati in grado di coglierne la complessità, al fine di definire interventi che affrontino le cause sistemiche e promuovano la sicurezza e la giustizia per le vittime. L'evidenziazione delle scarse percentuali di successo giudiziario dei reati sessuali e dei loro profondi effetti psicologici sottolinea la necessità di un supporto specializzato alle vittime, come la consulenza sui traumi. A tal fine, la violenza di genere richiede un processo di raccolta dati strutturato per comprendere il fenomeno, sostenere le vittime e promuovere interventi efficaci.

- **Indicatori quantitativi.** Questi indicatori forniscono informazioni misurabili sulla portata e sulle caratteristiche della violenza di genere: (i) tipi di reati sessuali; (ii) numero di casi di violenza di genere; (iii) numero di vittime per sesso, età ed etnia; (iv) numero di reati registrati; (v) numero di condanne; (vi) durata media delle indagini e dei procedimenti giudiziari;
- **Indicatori qualitativi.** Questi indicatori forniscono una visione più approfondita del contesto e delle esperienze delle vittime, cruciale per interventi sensibili e appropriati: (i) impatto psicologico ed emotivo; (ii) relazione tra vittima e autore del reato; (iii) ostacoli alla denuncia; (iv) feedback sulla risposta delle autorità; (v) esperienza con i servizi di supporto; (vi) contesto socio-culturale; (vii) esperienze di vittimizzazione secondaria.

### 2.4. Reati contro la proprietà

I reati contro la proprietà, come furti, rapine e danni alla proprietà, hanno conseguenze finanziarie, psicologiche e sociali significative. La raccolta di dati quantitativi e qualitativi è essenziale per comprendere la natura e l'entità di questi reati, migliorare le strategie di prevenzione e garantire un sostegno adeguato alle vittime.

- **Indicatori quantitativi.** Questi indicatori forniscono una misura oggettiva della frequenza e delle caratteristiche dei reati contro la proprietà: (i) numero di reati denunciati; (ii) tipo di reato (ad esempio, furto con scasso, rapina, vandalismo, frode); (iii) valore monetario dei beni rubati o danneggiati; (iv) numero di reati che comportano violenza;
- **Indicatori qualitativi.** Questi indicatori forniscono una visione più approfondita del contesto dei reati e del loro impatto sulle vittime: (i) dati demografici delle vittime; (ii) esperienza delle vittime con le forze dell'ordine; (iii) ostacoli alla denuncia; (iv) contesto del reato; (v) impatto socioeconomico; (vi) feedback sulle misure di supporto.

### 2.5. Traffico di esseri umani e crimini contro l'umanità

Crimini come la tratta di esseri umani e i crimini contro l'umanità richiedono solidi quadri di raccolta dati per valutarne la portata, comprenderne l'impatto e progettare interventi efficaci.

- **Indicatori quantitativi.** Questi indicatori misurano la prevalenza, le caratteristiche e gli esiti di questi crimini: (i) numero di episodi di tratta denunciati; (ii) numero di vittime identificate; (iii) forma di sfruttamento (ad esempio, sfruttamento sessuale, lavoro forzato, traffico di organi); (iv) numero di casi transfrontalieri rispetto a quelli nazionali; (v) numero di azioni penali e condanne.
- **Indicatori qualitativi.** Questi indicatori esplorano il contesto, l'impatto e le cause sistemiche di questi reati: (i) esperienze e testimonianze delle vittime; (ii) motivazioni e metodi dei trafficanti; (iii) ostacoli alla denuncia; (iv) efficacia dei servizi di assistenza alle vittime; (v) percezione delle forze dell'ordine e delle autorità; (vi) fattori culturali o sociali.

## 2.6. Conteggio efficace

Per garantire la comparabilità dei dati durante il processo di produzione, i Paesi devono applicare regole adeguate per il conteggio dei reati e delle persone. Le regole raccomandate da Eurostat per il conteggio dei reati sono:

- tutti i reati di un evento criminale devono essere conteggiati
- i reati multipli dello stesso tipo devono essere conteggiati come più di uno
- i reati commessi da più persone devono essere conteggiati come un unico reato.

Le regole per il conteggio dei “totali” delle persone sono:

- le persone indagate/proseguite/condannate/detenute per più reati (serie di reati) dello stesso ➤ tipo devono essere conteggiate come una sola persona
- le persone indagate/processate/condannate/detenute più di una volta (in occasioni diverse) in un anno devono essere contate come una sola persona
- quando si fornisce il numero di persone in un reato, si raccomanda di contare ogni persona separatamente per ogni reato e evento criminale.

Poiché i Paesi registrano le informazioni principalmente per scopi amministrativi, i dati e i metodi utilizzati possono variare. Per questi motivi, i dati di base e le modalità di raccolta sono diversi in ogni Paese. Tuttavia, la conformità con le definizioni e le regole di conteggio dell'ICCS si trova nei metadati pertinenti di ciascun Paese<sup>23</sup>.

## 2.7. Linee guida per una raccolta informata sul trauma e sensibile alla cultura

Dovrebbero esistere linee guida sulle modalità di raccolta informate sui traumi e sensibili alla cultura e metodi di raccolta standardizzati, per quanto possibile, per facilitare il confronto e l'analisi significativa; tali linee guida dovrebbero integrare le parti pertinenti degli standard della direttiva UE sui diritti delle vittime nella raccolta dei dati nazionali per garantire la compatibilità con la rendicontazione a livello UE.

Queste linee guida dovrebbero anche includere istruzioni e metodi per informare in modo appropriato e sensibile le vittime sullo scopo della raccolta dei dati, poiché gli studi dimostrano che saranno più propense a fornire informazioni accurate e complete. La raccolta volontaria dei dati favorisce un senso di controllo e sicurezza, particolarmente importante per le vittime di traumi<sup>24</sup>.

## 2.8. Punti primari di raccolta

Occorre poi affrontare gli elementi pratici della raccolta dei dati, fornendo a coloro che hanno costantemente contatti con le vittime gli strumenti per raccogliere i dati, tra cui tecnologie, finanziamenti e indicazioni adeguate. Questo gruppo comprende funzionari di polizia, pubblici ministeri, tribunali, carceri, ONG e altri fornitori di assistenza pubblici e privati. La raccolta dei dati al primo contatto migliora la qualità dei dati e può orientare il sostegno immediato. La registrazione di ulteriori caratteristiche dei reati, delle vittime e degli autori dovrebbe essere effettuata a livello di inserimento dei dati primari per ogni osservazione.

Nei sistemi di inserimento manuale dei dati, è necessario tenere tabelle separate per i dati sui reati per ogni disaggregazione prima di aggregarli. Nei sistemi computerizzati, è più facile analizzare i dati in base a tutte le combinazioni di variabili disaggreganti.

<sup>23</sup> Eurostat, Crime and Justice Methodology. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/crime/methodology>.

<sup>24</sup> Hudson, A, Robinson, A, ojp.gov. (2024). Different yet Complementary: Two Approaches to Supporting Victims of Sexual Violence in the UK | Office of Justice Programs. [online] Available at: <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/different-yet-complementary-two-approaches-supporting-victims> [Accessed 7 Nov. 2024].



Nei sistemi computerizzati di acquisizione, archiviazione, trasferimento e compilazione dei dati, è possibile registrare un gran numero di disaggregazioni per ogni record di unità. È importante che, laddove possibile, i sistemi di registrazione siano integrati nei processi di registrazione esistenti, concepiti in modo tale da far prendere in considerazione la registrazione e creare il minor numero possibile di requisiti burocratici per il personale operativo<sup>25</sup>.

Dovrebbe poi esistere un meccanismo per la raccolta di questi dati da tutte le fonti pertinenti, attraverso un ufficio o un'iniziativa nazionale, che possa garantire che i vari input siano presentati in un formato più leggibile e accessibile per l'eventuale consultazione da parte degli *stakeholder*. Ciò potrebbe avvenire, ad esempio, attraverso un database nazionale per le vittime di reato con protocolli di accesso sicuri, in cui consolidare i dati relativi alle vittime, facilitando l'accesso e l'aggiornamento dei record da parte delle diverse agenzie. Questo database potrebbe essere impostato in modo che i sistemi di altri gruppi vi inseriscano direttamente i dati aggiornati a intervalli regolari (ad esempio, mensilmente o trimestralmente), oppure potrebbe essere realizzato attraverso una piattaforma comune di raccolta dati creata solo a questo scopo. Un sistema di "tag" può essere implementato dalle istituzioni nazionali di registrazione dei reati in diversi modi. Idealmente, variabili completamente integrate a livello di unità consentirebbero un'analisi completa di qualsiasi reato, autore o vittima in base a qualsiasi combinazione di variabili disaggreganti richiesta.

Per ragioni di efficienza, se il sistema di registrazione nazionale utilizza già un qualche tipo di database elettronico, l'implementazione dell'ICCS potrebbe includere il collegamento dei dati aggiuntivi ai "tag" dell'ICCS. La registrazione e l'invio di questi dati potrebbero comportare questioni legali o pratiche da risolvere. Un'iniziativa di questo tipo dovrebbe essere supportata da una formazione regolare del personale di tutte le agenzie sulla raccolta accurata e coerente dei dati e sull'uso degli strumenti pertinenti, nonché sugli obblighi del GDPR, e da verifiche regolari dei dati inseriti per aiutare a identificare discrepanze e incoerenze tra le agenzie, rendendo più facile migliorare la qualità e la comparabilità dei dati nel tempo.

Le organizzazioni della società civile che registrano e monitorano i crimini d'odio sulla base di metodologie chiare, trasparenti e solide dovrebbero essere trattate come partner alla pari della polizia, della procura e della magistratura negli sforzi per comprendere e affrontare i crimini (ad esempio attraverso gruppi di lavoro). Oltre al vantaggio di poter accedere ai dati della società civile (nel rispetto della protezione dei dati delle vittime e della riservatezza), questa cooperazione può aumentare la qualità e la profondità delle relazioni che, a loro volta, possono aumentare la possibilità che le vittime rimangano coinvolte nel processo di giustizia penale e sviluppino fiducia nelle autorità<sup>26</sup>. È inoltre necessario lavorare a stretto contatto con le organizzazioni della società civile interessate per rivedere, sviluppare e adottare strategie specifiche di sensibilizzazione e di sensibilizzazione delle vittime che affrontino anche gli ostacoli evidenti alla denuncia, tra cui le scarse risposte della polizia e i lunghi ritardi nelle indagini. Tuttavia, questo approccio richiede risorse e l'impegno a sviluppare le capacità delle organizzazioni della società civile che attualmente non sono in grado di condurre il monitoraggio e l'assistenza alle vittime a un livello sufficientemente alto.

I sistemi di registrazione e raccolta dati dovrebbero:

- essere incentrati sulle vittime
- essere parte di un sistema che includa formazione di alta qualità, linee guida per le indagini e i procedimenti giudiziari e un quadro giuridico e politico inclusivo sostenuto da finanziamenti sostenibili<sup>27</sup>;

25 Council of Europe (COE), "Disaggregated data collection on hate crime, hate speech and discrimination in the Republic of Moldova: recommendations and situational analysis, <https://rm.coe.int/final-data-collection-md-en/16809f7473>.

26 Council of Europe (COE), "Disaggregated data collection on hate crime, hate speech and discrimination in the Republic of Moldova: recommendations and situational analysis, <https://rm.coe.int/final-data-collection-md-en/16809f7473>.

27 Council of Europe (COE), "Disaggregated data collection on hate crime, hate speech and discrimination in the Republic of Moldova: recommendations and situational analysis, <https://rm.coe.int/final-data-collection-md-en/16809f7473>.

- cercare l'allineamento internazionale: essere allineati con le norme e gli standard internazionali. A livello pratico, ciò garantisce che i dati risultanti siano più facilmente sottoposti a richieste regolari da parte di organizzazioni intergovernative (si vedano, ad esempio, i requisiti di rendicontazione annuale sui crimini d'odio dell'ODIHR), o la raccolta di dati sulla criminalità di Eurostat attuata congiuntamente alle indagini delle Nazioni Unite sulle tendenze della criminalità e sulle operazioni di giustizia penale attuate dall'Ufficio delle Nazioni Unite contro la droga e il crimine (UNDOC).
- essere trasparente: produrre dati accurati e facilmente accessibili al pubblico; e
- essere attuato nel contesto di un forte impegno alla cooperazione tra le agenzie di giustizia penale, i ministeri competenti, le organizzazioni della società civile e gli accademici con competenze specifiche.

## 2.9. Conformità al GDPR

Considerando in particolare che il contesto di questa risorsa è l'Unione Europea, durante l'impostazione iniziale dei sistemi di raccolta dei dati si deve pensare a una raccolta e a un'archiviazione dei dati sicura e conforme al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) dell'UE, per garantire il rispetto della privacy e della dignità delle vittime e la conformità al (GDPR). È dimostrato che senza un'adeguata sicurezza dei dati, i rischi di ritraumatizzazione e di violazione della privacy possono essere elevati e le vittime possono essere scoraggiate dal cercare aiuto<sup>28</sup>.

## 2.10. Relazioni e trasparenza

I dati disaggregati dovrebbero essere analizzati a intervalli regolari e resi facilmente disponibili agli *stakeholder* interessati, per consentire l'identificazione e il confronto delle questioni emergenti che tali dati mettono in luce. Una rendicontazione trasparente può contribuire a promuovere la responsabilità e ad aiutare i responsabili politici ad adeguare l'allocazione delle risorse in base alle esigenze individuate.

## 2.11. Garanzia di qualità

I dati dovrebbero essere sottoposti a una convalida di routine attraverso una serie di controlli per garantirne l'affidabilità e l'accuratezza. Questi controlli dovrebbero includere la verifica dell'allineamento tra le ripartizioni dettagliate e i totali complessivi, il confronto tra le tendenze dei dati e le cifre degli anni precedenti per identificare eventuali anomalie e incrociare le informazioni tra fonti diverse, come i dati su reati, vittime, indagati, procedimenti giudiziari e condanne, per confermarne la coerenza. Queste pratiche aiutano a mantenere l'integrità dei dati e a sostenere un processo decisionale informato.

In conclusione, la raccolta di dati disaggregati, se attuata in modo ponderato e sicuro, è una pietra miliare per portare avanti l'obiettivo della Direttiva UE sui diritti delle vittime di un sostegno equo per tutte le vittime. Rivelando le disparità e guidando un sostegno mirato, i dati disaggregati contribuiscono in modo significativo a un sistema più reattivo e giusto in tutta l'UE.

<sup>28</sup> Victim Support Europe, "Victim support and data protection", <https://victim-support.eu/wp-content/uploads/2021/02/VSE-Data-Protection-paper.pdf>.

# Accordi per la condivisione dei dati

Questo capitolo fornisce un modello di accordo multilaterale per la condivisione dei dati e allo stesso tempo sottolinea gli obiettivi e il tipo di istituzioni e organizzazioni che possono essere coinvolte. Una risposta efficace nella protezione dei diritti delle vittime richiede la collaborazione e la cooperazione di molti *stakeholder* e gli ambiti di intervento variano notevolmente. È essenziale formalizzare la cooperazione all'interno di accordi per la creazione di sistemi di supporto adeguati per le vittime di reato.

## Gli obiettivi dell'accordo

I seguenti obiettivi possono fornire le basi per una condivisione dei dati efficace, etica e legale, che porti benefici a tutte le parti coinvolte e garantisca la protezione delle persone.

1. **migliorare la collaborazione e la comunicazione:** Promuovere una più stretta collaborazione tra le istituzioni e le organizzazioni coinvolte, assicurando lo scambio di dati per migliorare il processo decisionale, coordinare le azioni e fornire principalmente un'amministrazione efficace della giustizia e l'accesso alla giustizia per le vittime.
2. **garantire la protezione e il benessere degli individui:** Facilitare l'identificazione e l'assistenza degli individui (ad esempio, vittime, gruppi vulnerabili) nel rispetto dei loro diritti, della loro privacy e della loro dignità.
3. **promuovere l'efficienza nell'erogazione dei servizi:** Consentire il trasferimento di dati per l'efficiente fornitura di servizi e assistenza tra diverse entità, evitando duplicazioni e garantendo la continuità dell'assistenza.
4. **sostenere i processi giudiziari e legali:** Garantire che tutti i dati pertinenti siano condivisi in modo sicuro per favorire le procedure legali, dalle indagini all'azione penale, mantenendo la riservatezza e l'integrità delle informazioni sensibili.
5. **rispettare i quadri giuridici e normativi:** Assicurarsi che la condivisione dei dati avvenga nel pieno rispetto delle leggi nazionali e internazionali applicabili, comprese le norme sulla protezione dei dati, per evitare violazioni e responsabilità.
6. **standardizzare le pratiche di gestione dei dati:** Stabilire procedure e standard comuni per la raccolta, l'elaborazione, l'archiviazione e la condivisione dei dati per garantire coerenza e accuratezza tra tutte le entità partecipanti.
7. **creare fiducia e responsabilità tra le parti:** Creare un quadro di fiducia e responsabilità, in cui tutte le parti siano responsabili della gestione dei dati in modo sicuro, etico e legale, con chiare conseguenze in caso di non conformità.

## Scopo della condivisione dei dati

Lo scopo della condivisione dei dati è quello di facilitare azioni efficaci e coordinate tra le istituzioni e le organizzazioni partecipanti. I dati condivisi serviranno a diversi scopi chiave, tra cui:

1. **identificazione delle persone:** Consentire l'identificazione accurata e tempestiva delle persone che necessitano di servizi, protezione o intervento da parte degli enti competenti.
2. **coordinamento dell'assistenza:** Consentire il trasferimento delle persone tra le istituzioni, assicurando che ricevano il supporto necessario (ad esempio, legale, medico, finanziario) senza ritardi o duplicazioni di sforzi.
3. **continuità e trasferimento dei servizi:** Garantire che l'assistenza, il supporto o la protezione forniti da un ente possano essere trasferiti a un altro quando necessario, mantenendo la continuità del servizio per le persone interessate.

4. **processi legali e giudiziari:** Supporto alle indagini legali, alle cause giudiziarie o ai procedimenti amministrativi attraverso lo scambio sicuro di dati rilevanti, tra cui prove, dichiarazioni di testimoni e documentazione legale.
5. **efficienza operativa:** Migliorare l'efficienza operativa di tutte le Parti condividendo le informazioni pertinenti necessarie per fornire servizi completi e integrati alle persone in questione.
6. **conformità agli obblighi legali:** Facilitare l'adesione alle leggi nazionali e internazionali, comprese le normative sulla protezione dei dati, e garantire il rispetto dei diritti e della privacy delle persone in tutti i processi.

## **Istituzioni e organizzazioni che possono essere coinvolte nell'accordo di condivisione dei dati**

### **Agenzie governative**

1. **Agenzie di polizia** (ad esempio, Polizia, unità investigative): Responsabili dell'identificazione delle vittime, delle indagini penali e dei procedimenti legali.
2. **Organi giudiziari:** Coinvolti nei processi giudiziari e nella documentazione legale relativa ai casi in questione.
3. **Servizi sociali e dipartimenti assistenziali:** Forniscono supporto sociale, assistenza alle vittime e protezione.
4. **Dipartimenti sanitari:** Gestiscono i dati medici, comprese le valutazioni psicologiche e i dettagli del trattamento, per le persone che necessitano di un intervento medico.
5. **Autorità per l'immigrazione:** Per i casi che coinvolgono vittime transfrontaliere o persone che necessitano di servizi di residenza, asilo o rimpatrio.

### **Organizzazioni non governative**

1. **Organizzazioni per i diritti umani:** Lavorano su questioni relative alla protezione delle vittime, al patrocinio legale e ai servizi di supporto.
2. **Organizzazioni di sostegno alle vittime:** Forniscono assistenza diretta (ad esempio, rifugi, assistenza legale e supporto psicosociale) alle persone in difficoltà.
3. **Organizzazioni di assistenza legale:** Offrono rappresentanza legale, servizi di consulenza e supporto durante i procedimenti giudiziari.
4. **ONG internazionali:** gestiscono la condivisione di dati transnazionali o transfrontalieri, in particolare per le vittime internazionali, i rifugiati o i casi di traffico di esseri umani.
5. **Agenzie delle Nazioni Unite (ad esempio, UNHCR e UNICEF):** Lavorano sul reinsediamento dei rifugiati, sui diritti umani e sulla protezione degli individui vulnerabili.
6. **Organizzazioni internazionali di giustizia penale (ad esempio, INTERPOL, Europol):** Facilitano le indagini penali transfrontaliere, i casi di traffico di esseri umani o la cooperazione giudiziaria internazionale.

### **Fornitori di assistenza sanitaria**

1. **Ospedali e cliniche:** Condividere le cartelle cliniche e fornire assistenza a persone che necessitano di servizi sanitari fisici o psicologici.
2. **Servizi di salute mentale:** Coinvolti nella valutazione, nel trattamento e nella riabilitazione della salute mentale delle vittime o delle persone colpite da traumi.

## **Tipo di dati**

### **Identificazione della vittima**

Si tratta di raccogliere informazioni di base ed essenziali per identificare e verificare l'individuo.

1. **Identificatori personali:** Nome e cognome, data di nascita, sesso, nazionalità e documenti di identificazione (ad esempio, passaporto, carta d'identità nazionale).

2. **Dati biometrici:** Impronte digitali, fotografie o altri dati biometrici per verificare l'identità.
3. **Informazioni di contatto:** Indirizzo, numero di telefono ed e-mail, se applicabile.
4. **Informazioni sulla posizione:** Posizione attuale o ultima posizione conosciuta, coordinate geografiche o posizione del rifugio (se applicabile).
5. **Stato medico e psicologico:** Condizioni di salute, lesioni o valutazioni psicologiche rilevanti per l'identificazione e le necessità immediate.
6. **Informazioni indiziarie:** Dettagli sul ritrovamento dell'individuo, sul salvataggio iniziale o sull'incontro con le autorità o le agenzie (ad esempio, data, luogo, situazione).
7. **Informazioni demografiche:** Etnia, lingua, background culturale (per aiutare a fornire risposte culturalmente appropriate).

## Indirizzamento all'assistenza

Una volta identificato, l'individuo può essere indirizzato a vari servizi e i seguenti dati vengono condivisi per garantire il supporto:

1. **Valutazione dei bisogni di servizio:** Una valutazione formale dei bisogni dell'individuo (ad esempio, cure mediche, alloggio, supporto psicologico, assistenza legale).
2. **Moduli di consenso:** Documentazione del consenso informato dell'individuo a ricevere servizi e a condividere i propri dati con gli enti competenti.
3. **Anamnesi:** Informazioni di base sulla situazione dell'individuo, compresa la natura del danno o dello sfruttamento che ha subito.
4. **Cartelle cliniche:** Stato di salute, diagnosi, trattamenti ricevuti o richiesti, registri delle vaccinazioni e farmaci in corso.
5. **Valutazioni del rischio e della vulnerabilità:** Dettagli su eventuali minacce o rischi immediati (ad esempio, problemi di sicurezza, esigenze di protezione) che l'individuo potrebbe dover affrontare.
6. **Background sociale ed economico:** Informazioni sulla famiglia, sulle persone a carico o sulla situazione finanziaria, se rilevanti per la fornitura del servizio.

## Trasferimento dell'assistenza da un organismo all'altro

Quando una persona viene trasferita da un fornitore di servizi o da un'organizzazione all'altra, i seguenti dati facilitano la continuità dell'assistenza:

1. **Registri di gestione del caso:** Note dei precedenti fornitori di servizi, progressi del caso e storia degli interventi.
2. **Assistenza fornita:** Informazioni specifiche sui servizi già forniti (ad es. alloggio, aiuti finanziari, cure mediche) e qualsiasi supporto in corso.
3. **Piani di assistenza e follow-up:** Documentazione dei piani in corso o futuri, compresi gli appuntamenti, le terapie e le fasi successive della fornitura di servizi.
4. **Lettere di rinvio:** Documenti o lettere ufficiali che raccomandano ulteriori servizi o azioni necessarie per l'individuo da parte dell'ente ricevente.
5. **Contatti di emergenza:** Contatti di eventuali responsabili o operatori coinvolti nella precedente fase di assistenza.

## Trasferimento dei dati necessari per i procedimenti giudiziari

Per le persone coinvolte in procedimenti legali o giudiziari, alcuni dati saranno condivisi con le Forze dell'Ordine, i team legali o i tribunali:

1. **Dichiarazioni o testimonianze:** Dichiarazioni scritte o registrate fornite dall'individuo, dai testimoni o dalle parti interessate.
2. **Documentazione delle prove:** Prove fisiche o digitali relative al caso, come foto, video o rapporti forensi.

3. **Documenti e archivi del tribunale:** Documenti legali depositati in tribunale (ad esempio, accuse, denunce, sentenze).
4. **Precedenti penali e storia:** Qualsiasi precedente coinvolgimento in casi giudiziari, se rilevante per l'attuale processo giudiziario.
5. **Informazioni sulla rappresentanza legale:** Informazioni sull'avvocato o sui rappresentanti legali dell'individuo.
6. **Ordini di protezione o tutele legali:** Documenti che descrivono le protezioni ordinate dal tribunale (ad esempio, ordini restrittivi, programmi di protezione dei testimoni).
7. **Comunicazioni legali riservate:** Comunicazioni condivise in modo sicuro tra i rappresentanti legali e l'organo giudiziario che devono rimanere riservate.

## Altri tipi di dati rilevanti

In tutte le fasi, possono essere condivise informazioni aggiuntive per sostenere le esigenze dell'individuo e tutelarne i diritti, come ad esempio:

1. **Preferenze culturali e linguistiche:** Dati su barriere linguistiche, necessità di interpreti o considerazioni culturali specifiche.
2. **Istruzione e competenze:** Informazioni sul percorso formativo o sulle competenze dell'individuo, particolarmente importanti per la reintegrazione e il sostegno a lungo termine.
3. **Identificazione dei responsabili:** Dati relativi a sospetti o individui collegati a crimini, rilevanti nei casi di tratta, abuso o sfruttamento.
4. **Documenti di viaggio e storia della migrazione:** Nei casi di rifugiati o sfollati, possono essere necessari i dati relativi ai viaggi, ai visti o allo status di rifugiato.

## Misure di sicurezza e protezione dei dati

Per tutti i dati condivisi nelle fasi precedenti, è necessario attenersi rigorosamente alle leggi sulla protezione dei dati, ai protocolli di trasferimento sicuri (ad esempio, comunicazioni criptate) e agli standard di privacy. Ogni dato condiviso deve essere limitato a quanto necessario per lo scopo dichiarato e l'accesso deve essere consentito solo al personale autorizzato.

## Descrizione delle modalità di trattamento delle informazioni

### Linee guida per il trattamento dei dati

Per garantire che le informazioni condivise nell'ambito di un **Accordo multilaterale di condivisione** dei dati siano gestite in modo sicuro, etico e in conformità con le leggi applicabili in materia di protezione dei dati, le seguenti linee guida descrivono le modalità di trattamento dei dati, i responsabili e le modalità di trattamento.

### Responsabili e incaricati del trattamento dei dati

Ogni organizzazione partecipante svolgerà uno dei due ruoli chiave nel trattamento dei dati condivisi:

**Controllore dei dati:** L'organizzazione che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali.

Il Titolare del trattamento dei dati garantirà che i dati siano raccolti, elaborati e trasferiti in conformità a tutti gli obblighi di legge.

### Responsabilità nel trattamento dei dati:

1. Determinare lo scopo della condivisione dei dati (ad esempio, identificazione della vittima, rinvio per assistenza).
2. Assicurarsi che i dati raccolti siano leciti, necessari e pertinenti alla fase specifica dell'impegno.
3. Stabilire politiche e procedure di condivisione dei dati in conformità alle leggi applicabili e al presente accordo.

4. Garantire che gli interessati siano informati sulle modalità di raccolta, condivisione e utilizzo dei loro dati, compresa l'acquisizione del consenso informato, se necessario.

**Incaricati del trattamento dei dati:** l'organizzazione o l'ente che elabora i dati per conto del Titolare del trattamento. Gli Incaricati del trattamento sono tenuti a seguire le istruzioni del Titolare del trattamento e non possono determinare le modalità di utilizzo dei dati.

#### **Responsabilità di chi si occupa del trattamento dei dati:**

1. Elaborare i dati in modo sicuro e solo secondo le indicazioni del Titolare del trattamento.
2. Implementare misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei dati (ad esempio, crittografia, canali di trasmissione sicuri).
3. Assicurarsi che solo il personale autorizzato abbia accesso ai dati e che questi siano trattati in modo riservato.
4. Segnalare tempestivamente al Titolare del trattamento eventuali violazioni dei dati o incidenti.

#### **Modalità di trattamento dei dati**

I dati condivisi nell'ambito del presente accordo saranno trattati con metodi sicuri e regolamentati per proteggere l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni.

**1. Conservazione dei dati:** I dati saranno archiviati in modo sicuro utilizzando database criptati o soluzioni di archiviazione cloud conformi agli standard di protezione dei dati pertinenti (ad esempio, ISO/IEC 27001, Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR)).

**2. Conservazione dei dati:** I dati personali saranno conservati solo per il tempo necessario a soddisfare gli scopi delineati nel presente accordo. Una volta raggiunto lo scopo (ad esempio, una volta chiuso il caso della vittima o completato il processo giudiziario), i dati saranno cancellati in modo sicuro o resi anonimi.

#### **Anonimizzazione e pseudonimizzazione**

Nei casi in cui l'identità completa di una persona non sia richiesta per processi specifici (ad esempio, ricerca o analisi dei dati), i dati saranno resi anonimi o pseudonimizzati per proteggere l'identità delle persone.

#### **Consenso informato e diritti dell'interessato**

1. **Consenso informato:** Il Titolare del trattamento deve garantire che gli individui (soggetti interessati) forniscano un consenso informato per la raccolta e la condivisione dei loro dati personali, a meno che non si applichino eccezioni legali (ad esempio, requisiti di reporting obbligatori). Il consenso deve essere chiaramente documentato e comunicato all'interessato in modo comprensibile, compresi i dettagli su chi accederà ai suoi dati, per quale scopo e per quanto tempo.
2. **Diritti dell'interessato:** le persone hanno il diritto di
  - > **Accesso:** Richiedere l'accesso ai propri dati personali condivisi tra enti.
  - > **Rettifica:** Richiedere la correzione di dati inesatti o incompleti.
  - > **Cancellazione:** Richiedere la cancellazione dei propri dati se non sono più necessari per gli scopi per i quali sono stati raccolti (ad eccezione dei casi in cui gli obblighi di legge richiedono la conservazione dei dati).
  - > **Limitazione:** Richiedere che i propri dati siano limitati da un ulteriore trattamento a condizioni specifiche.
  - > **Obiezione:** Opporsi al trattamento dei propri dati per determinate finalità, come il marketing diretto o attività non essenziali.

## Segnalazione di incidenti e violazioni di dati

1. **Notifica di violazione dei dati:** In caso di violazione dei dati, il Responsabile del trattamento deve informare immediatamente l'Incaricato del trattamento. Il Titolare del trattamento valuterà quindi il rischio per i diritti e le libertà delle persone interessate e, se necessario, lo comunicherà alle autorità competenti per la protezione dei dati entro [48 ore].
2. **Piano di risposta agli incidenti:** Tutte le parti dell'accordo devono disporre di un piano di risposta agli incidenti per gestire le violazioni dei dati e altri incidenti di sicurezza. Questo piano deve includere misure di contenimento, procedure di indagine e protocolli di comunicazione.

## Conseguenze legali in caso di mancato rispetto dell'accordo

Il mancato rispetto dei termini del presente **Accordo multilaterale di condivisione dei dati** comporterà gravi conseguenze legali e contrattuali. Tali conseguenze mirano a proteggere i diritti degli interessati, a garantire la responsabilità e a promuovere la conformità alle leggi sulla protezione dei dati. Di seguito sono riportate le potenziali conseguenze legali in caso di mancato rispetto dell'accordo:

### Violazione delle leggi sulla protezione dei dati

Il mancato rispetto del presente accordo potrebbe comportare la violazione delle normative nazionali e internazionali in materia di protezione dei dati, come il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) o altre normative pertinenti. Le potenziali conseguenze includono:

1. **Multe e sanzioni:** Le autorità di regolamentazione possono imporre multe e sanzioni severe alle organizzazioni che non rispettano le leggi sulla protezione dei dati. Ad esempio, ai sensi del GDPR, le multe possono arrivare fino a 20 milioni di euro o al 4% del fatturato annuo globale dell'organizzazione, se superiore.
2. **Responsabilità penale:** Nei casi in cui la violazione implichi una condotta criminale (ad esempio, negligenza intenzionale, divulgazione non autorizzata di informazioni sensibili), i responsabili possono incorrere in accuse penali, che possono includere la reclusione o altre sanzioni legali a seconda della giurisdizione.

## Suggerimenti su come rivedere l'accordo e come implementare le modifiche

L'**Accordo multilaterale per la condivisione dei dati** sarà soggetto a revisioni periodiche e potrà essere modificato per garantire che rimanga pertinente, efficace e conforme all'evoluzione dei requisiti legali, dei progressi tecnologici e delle esigenze operative. Di seguito vengono illustrati il processo di revisione e la procedura per l'introduzione di modifiche:

### Frequenza di revisione

L'accordo sarà rivisto periodicamente per valutarne l'efficacia e garantire la costante conformità alle leggi e alle migliori pratiche in materia. La frequenza di revisione è la seguente:

1. **Revisione annuale:** L'accordo sarà rivisto almeno una volta ogni 12 mesi da tutti gli enti partecipanti.
2. **Revisione basata su trigger:** Oltre alla revisione annuale, l'accordo sarà riesaminato quando si verificheranno specifiche condizioni, come ad esempio:
  - **Modifiche dei requisiti legali o normativi:** Se entrano in vigore nuove leggi o regolamenti sulla protezione dei dati, verrà avviata una revisione per garantire la conformità.



- > **Cambiamenti tecnologici:** Se si verificano sviluppi tecnologici significativi (ad esempio, nuove tecnologie di elaborazione dei dati o di sicurezza), una revisione valuterà se l'accordo necessita di aggiornamenti per affrontare tali cambiamenti.
- > **Cambiamenti operativi:** Se una nuova istituzione entra a far parte dell'accordo, o se ci sono cambiamenti nei ruoli o nelle responsabilità degli attuali partecipanti, verrà condotta una revisione per aggiornare le clausole pertinenti.
- > **Incidenti o violazioni della sicurezza:** In caso di grave violazione dei dati o di incidente di sicurezza, verrà avviata una revisione immediata per risolvere eventuali punti deboli e prevenire eventi futuri.

### Processo di revisione

Il processo di revisione prevede le seguenti fasi per garantire un approccio collaborativo e trasparente:

1. **Formazione di un comitato di revisione:** Verrà costituito un comitato di revisione che comprenderà rappresentanti di tutte le entità partecipanti (ad esempio, responsabili della protezione dei dati, consulenti legali, personale addetto alla sicurezza informatica). Questo comitato guiderà il processo di revisione.
2. **Raccolta di feedback:** Verranno sollecitati i contributi di tutte le istituzioni e organizzazioni partecipanti. Ciascuna parte fornirà un feedback sull'attuale efficacia dell'accordo, sulle sfide affrontate e sulle aree di miglioramento.
3. **Valutazione dei rischi:** Il comitato di revisione condurrà una valutazione completa dei rischi per identificare eventuali nuovi rischi legati alla condivisione dei dati (ad esempio, minacce alla sicurezza informatica, rischi di conformità o rischi legali).
4. **Audit di conformità:** La revisione può includere un audit delle pratiche di condivisione dei dati per garantire la conformità ai termini dell'accordo e a qualsiasi legge o regolamento applicabile.
5. **Preparazione del rapporto:** Il comitato di revisione preparerà un rapporto che riassume i risultati, le raccomandazioni e le modifiche proposte.
6. **Approvazione delle parti interessate:** Il rapporto di revisione, comprese le modifiche raccomandate, sarà condiviso con tutte le parti interessate per essere discusso e approvato. Ogni ente partecipante deve approvare le modifiche proposte in base ai propri processi decisionali interni.

### Cessazione o ritiro

Se un'entità desidera ritirarsi dall'accordo o porre fine alla propria partecipazione:

1. **Avviso di recesso:** L'ente che si ritira deve fornire una comunicazione scritta [60 giorni] in anticipo a tutti gli altri partecipanti, specificando il motivo del ritiro.
2. **Trattamento dei dati al momento del recesso:** Al momento del recesso, l'ente uscente deve garantire la restituzione, la cancellazione o l'anonimizzazione sicura di tutti i dati condivisi in suo possesso, in conformità con le disposizioni in materia di conservazione e sicurezza dei dati dell'accordo.
3. **Risoluzione dell'accordo:** L'accordo può essere risolto solo per mutuo consenso di tutte le parti. In caso di risoluzione, tutte le parti devono provvedere allo smaltimento o alla restituzione sicura dei dati condivisi e rispettare gli obblighi di legge in materia di protezione dei dati.

### Controllo delle versioni

Per garantire la chiarezza, ogni versione del contratto e ogni successiva modifica saranno numerate e datate, con una chiara indicazione delle modifiche apportate rispetto alla versione precedente. La versione più recente sarà l'unico documento valido e applicabile in qualsiasi momento. Seguendo queste procedure di revisione e modifica, l'accordo rimarrà flessibile e adattabile ai cambiamenti, garantendo al contempo che le pratiche di condivisione dei dati continuino a soddisfare le esigenze di tutte le parti e siano conformi agli standard legali.

## Modello di accordo multilaterale di condivisione dei dati

### 1. Introduzione

Il presente Accordo multilaterale di condivisione dei dati (l'“Accordo”) è stipulato da e tra le seguenti istituzioni e organizzazioni:

Istituzione 1 (Nome legale completo, indirizzo)

Istituzione 2 (Nome legale completo, indirizzo)

Organizzazione 1 (Nome legale completo, indirizzo)

Organizzazione 2 (nome legale completo, indirizzo)

Le Parti concordano di condividere i dati in conformità con i termini delineati di seguito per soddisfare gli obiettivi e gli scopi dichiarati, garantendo un trattamento adeguato, la sicurezza e la riservatezza dei dati.

### 2. Obiettivi dell'Accordo

L'obiettivo primario del presente Accordo è stabilire un quadro di collaborazione tra le Parti per la condivisione sicura, efficiente e lecita dei dati. Gli obiettivi specifici comprendono:

- Migliorare il coordinamento e la cooperazione tra istituzioni e organizzazioni in [settore/ambito, ad esempio identificazione delle vittime, assistenza legale].
- Garantire l'appropriato flusso di informazioni tra le parti per facilitare l'efficace fornitura di servizi, i processi giudiziari e il trasferimento dell'assistenza.
- Garantire la conformità con le leggi vigenti in materia di protezione dei dati e della privacy.

### 3. Scopo della condivisione dei dati

I dati condivisi nell'ambito del presente Accordo avranno le seguenti finalità:

- I. Identificazione delle vittime: Fornire informazioni accurate e tempestive a sostegno dell'identificazione delle vittime e dei rinvii appropriati.
- II. Rinvio per l'assistenza: Facilitare il processo di rinvio tra gli enti interessati a fornire assistenza o supporto.
- III. Trasferimento del supporto di assistenza: Consentire il trasferimento agevole dell'assistenza tra le istituzioni, assicurando che non si verifichino lacune nell'erogazione dei servizi.
- IV. Procedure giudiziarie: Assistenza nella raccolta, nel trasferimento e nella verifica delle informazioni necessarie per i procedimenti giudiziari o le indagini legali.

### 4. Istituzioni e organizzazioni coinvolte

Le seguenti istituzioni e organizzazioni sono Parti del presente Accordo:

Istituzione 1: (Descrizione del ruolo e del tipo di dati trattati)

Istituzione 2: (Descrizione del ruolo e del tipo di dati trattati)

Organizzazione 1: (Descrizione del ruolo e del tipo di dati trattati)

Organizzazione 2: (Descrizione del ruolo e del tipo di dati trattati)

### 5. Tipi di dati da condividere

I dati rilevanti da condividere tra le Parti comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti:

#### 5.1. Identificazione delle vittime

Identificatori personali (ad esempio, nome, data di nascita, nazionalità).

informazioni di contatto

Cartelle mediche o valutazioni psicologiche (se del caso).

#### 5.2. Referral per l'assistenza

Valutazioni delle esigenze di servizio

Documentazione sulla gestione del caso

Servizi di supporto forniti (ad esempio, alloggio, assistenza legale).

### *5.3. Trasferimento dell'assistenza*

Documenti di trasferimento del caso

Assistenza finanziaria o materiale fornita

Dati sulla continuità del servizio

### *5.4. Dati per le procedure giudiziarie*

Rapporti sul caso

Testimonianze e dichiarazioni dei testimoni

Documentazione di prova

## **6. Responsabilità del trattamento dei dati**

Ciascuna delle Parti del presente Accordo si impegna a trattare i dati in conformità alle seguenti linee guida:

- I. Responsabile del trattamento dei dati: L'entità responsabile di determinare lo scopo e i mezzi di elaborazione dei dati condivisi.
- II. Responsabile dell'elaborazione dei dati: L'entità responsabile del trattamento dei dati per conto del Titolare del trattamento.

I dati devono essere trattati in modo sicuro utilizzando [sistemi di comunicazione sicuri, crittografia, ecc.

Ciascuna Parte deve garantire che tutti i dati condivisi siano accurati, aggiornati e necessari per le finalità dichiarate.

## **7. Conseguenze legali della mancata osservanza**

La mancata osservanza dei termini del presente Accordo può comportare:

La risoluzione del presente Accordo per la Parte contravventrice.

Azioni legali ai sensi delle leggi nazionali o internazionali sulla protezione dei dati.

Risarcimento dei danni o delle perdite subite a causa della violazione dei dati o della condivisione illegale dei dati.

## **8. Revisione e modifiche**

Il presente Accordo sarà rivisto [annualmente, biennialmente, ecc.] per garantirne la costante attualità e la conformità alle leggi applicabili. Eventuali modifiche devono essere proposte per iscritto e concordate da tutte le Parti.

Processo di revisione: I rappresentanti designati di ciascuna Parte si riuniscono [frequenza] per valutare l'Accordo.

Procedura di modifica: Ogni Parte può proporre emendamenti. Tali emendamenti devono essere documentati e firmati dai rappresentanti autorizzati di tutte le Parti prima di entrare in vigore.

## 9. Firme delle Parti

Firmando qui di seguito, le Parti accettano i termini e le condizioni del presente Accordo multilaterale per la condivisione dei dati.

Istituzione 1

Firma autorizzata: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Istituzione 2

Firma autorizzata: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Organizzazione 1

Firma autorizzata: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Organizzazione 2

Firma autorizzata: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_



# CEPOV



Funded by  
the European Union