

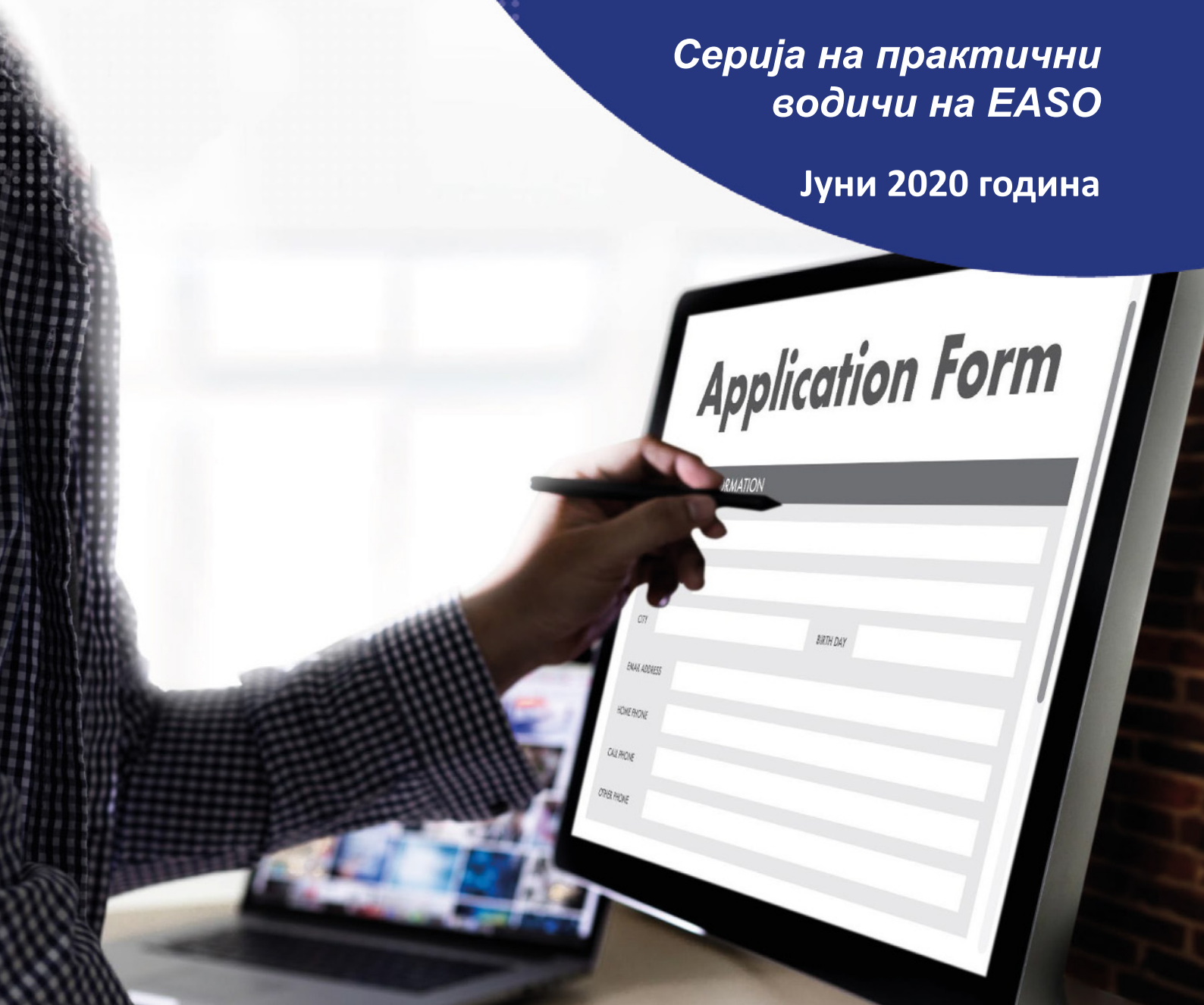


EASO

Практични препораки за спроведување на регистрација од далечина/ онлајн регистрација (поднесување)

*Серија на практични
водичи на EASO*

Јуни 2020 година



Ракописот е завршен во јуни 2020 година. Корекциите беа направени во јули 2020 година на стр. 10-11.

Ниту Европската канцеларија за поддршка на азил (EASO) ниту кое било лице кое дејствува во име на EASO не сноси одговорност за можната употреба на следните информации.

Луксембург: Канцеларија за публикации на Европската Унија, 2020 година

© Европска канцеларија за поддршка на азил, 2020 година

PDF

ISBN 978-92-9400-328-7

doi:10.2847/709612

BZ-02-20-395-MK-N

Слика на насловна страница, juststock, © iStock, 2017 година

Репродукцијата е дозволена под услов да се наведе изворот. За каква било употреба или репродукција на фотографии или друг материјал што не спаѓа под авторското право на EASO, мора да се побара дозвола директно од носителите на авторското право.



Практични препораки за спроведување на регистрација на далечина/онлајн регистрација (поднесување)

За упатството

Ова кратко упатство е изготвено како резултат на тематски состаноци одржани од Мрежата за процеси за азил на Европската канцеларија за поддршка на азил. Неговото составување се темели на следниве извори:

- информациите обезбедени од земјите на ЕУ+ за спроведување регистрација на далечина;
- практични алатки на EASO, вклучително:
 - [Упатство на EASO за постапката за азил: оперативни стандарди и индикатори;](#)
 - [Практичен водич на EASO: лично сослушување;](#)
 - [Практичен водич на EASO: проценка на докази;](#)
 - [Алатка на EASO за идентификација на лица со посебни потреби](#)
 - [Практични препораки на EASO за лично сослушување на далечина](#)

Ова упатство беше изготвено во критично време во кое доминираа мерките за социјално дистанцирање наметнати на администрациите како резултат на состојбата предизвикана од КОВИД-19. Меѓутоа, упатството не е ограничено на овој контекст, туку во него се разгледуваат добрите практики кои можат да бидат корисни надвор од состојбата со КОВИД-19.

Целта на ова упатство е да обезбеди практични препораки за тоа како да се воведат далечински, онлајн или ИТ елементи во процесот на регистрација со цел целокупниот процес да стане поефикасен и подобро организиран. Дополнително, врз основа на оперативните стандарди и индикатори и добрите практики, во овој документ се разработени процедурални заштитни мерки и практични препораки што властите за азил можеби ќе сакаат да ги земат предвид кога го олеснуваат поднесувањето на барања за меѓународна заштита онлајн/далечински.



Содржина

За упатството.....	3
I. Вовед	5
II. Влијанието на состојбата со КОВИД-19 врз системите за регистрација	6
III. Обезбедување информации	9
IV. Пред-регистрација (и системи за закажување).....	11
V. Отпечатоци од прсти во Евродак.....	13
VI. Само-регистрација	16
VII. Далечинско прибирање податоци.....	17
VIII. Зголемена улога на прифатните центри во процесот на регистрација	20



I. Вовед

Низ Земјите на ЕУ+ ⁽¹⁾, барањата за меѓународна заштита обично се регистрираат во присуство на барателот. Регистрациите на далечина што се вршат надвор од просториите на одговорните органи се исклучителни. Во повеќето случаи, далечинските регистрации се ограничени на луѓе кои не можат да се претстават себеси во наменската канцеларија (на пр. приведени или хоспитализирани баратели).

Земјите од ЕУ+ имаат различни одговорни органи кои се вклучени во процесот на регистрација. Личните податоци се прибираат со различни чекори и од различни засегнати страни. Некои од информациите може да се приберат од далечина во отсуство на барателот, додека за други аспекти (на пр. прибирање биометриски податоци) е потребно физичко присуство.

По рестриктивните мерки воведени во март 2020 година за борба против здравствената вонредна состојба со КОВИД-19, повеќето земји од ЕУ+ воведоа гранични ограничувања што предизвика значителен пад на бројот на новопристигнати баратели. Додека активностите за регистрација се намалуваа, администрациите се концентрираа на обработка на нивните заостанати работи.

Кога имаа недостиг на капацитет за регистрација за време на приливот во 2015 година, некои земји почнаа да развиваат онлајн алатки за да се справат со проблемот со регистрацијата што ја отежнува постапката за азил. Иако овие алатки можат да ги ограничат до одреден степен потребите за социјална интеракција меѓу учесниците во процесот на регистрација, тие не се стремат кон целосен дигитален метод кој го елиминира физичкиот контакт со барателот.

Ова упатство се фокусира на добри практики и корисни алатки за далечинска или онлајн регистрација воопшто. Иако е важно да се обезбеди континуитет на бизнисот во случај на потреба од социјално дистанцирање на долг рок или за непредвидени цели, далечинските регистрации обезбедуваат и начин за модернизација на инфраструктурите за азил.

EASO моментално истражува иновативни решенија за справување со претстојните предизвици со цел да се избегне потешката процедура за регистрација и да се обезбеди алтернативен начин што овозможува социјално дистанцирање. Во овој процес EASO дополнително се надоврзува на практичните алатки кои се развиени и успешно тестирани во земјите на ЕУ+.

(¹) Земјите од ЕУ+ се земји членки на Европската Унија заедно со Норвешка и Швајцарија.

II. Влијанието на состојбата со КОВИД-19 врз системите за регистрација

Генерално, според мерките за регулирање на состојбата со КОВИД-19, поголемиот дел од земјите на ЕУ+ продолжија со регистрацијата на барателите за меѓународна заштита. Некои земји пријавија прекин или привремено суспендирање на нивните активности за регистрација.

Постојат различни патеки кои ги избрале соодветните земји на ЕУ+ за справување со состојбата со КОВИД-19:

- користење на истиот метод на регистрација при примена на вонредни безбедносни мерки поврзани со здравјето, како што е почетен карантин од 14 дена за барателите;
- реновирање на наменски деловен простор со заштитна опрема;
- менување на работниот тек на поднесувањето за да се овозможи помалку присутни баратели во центрите за регистрација и пократко време на директен контакт;
- одредување на нов назначен орган (на пр. објекти за прифат).

Европската Комисија во своето упатство за КОВИД-19 во врска со азилот наведе дека **‘дури и ако има одложувања, државјаните на трети земји кои поднесуваат барање за меѓународна заштита мора да имаат регистрирано барање од властите и да можат да го поднесат.’** ⁽²⁾ Во толкувањето на Комисијата, дополнително треба да им биде возможно земјите членки ⁽³⁾ да го продолжат рокот за регистрациии на десет работни дена:

... за ограничен временски период кога е многу тешко во пракса за националните власти да го почитуваат рокот од три или шест дена за регистрација како резултат на состојбата со КОВИД-19’ во согласност со член 6(5) од Директивата за постапки за азил. Меѓутоа, Комисијата истакнува дека **‘во секој случај, секое понатамошно одложување во регистрацијата на барањата не треба да влијае на правата на барателите во согласност со Директивата за условите за прифат, кои се применуваат од поднесувањето на барањето’** ⁽⁴⁾.

⁽²⁾ [Комуникација од Комисијата Ковид-19](#): Упатство за спроведување на релевантните одредби на ЕУ во областа на процедурите за азил и враќање и за раселување, Брисел, 16 април, 2020 година С(2020) 2516 финална стр. 3 (додадено нагласување).

⁽³⁾ Земја членка’ е држава која е членка на Европската Унија.

⁽⁴⁾ [Комуникација од Комисијата Ковид-19](#): Упатство за спроведување на релевантните одредби на ЕУ во областа на процедурите за азил и враќање и за раселување, Брисел, 16 април, 2020 година С(2020) 2516 финална стр. 4.



Детално објаснување за различните фази на изработка, регистрација и поднесување на барање за меѓународна заштита е достапно во *Практичниот Водич на EASO Frontex: Пристап до постапката за азил* ⁽⁵⁾.

Во контекст на состојбата со КОВИД-19, повеќето земји од ЕУ+ продолжија со спроведување активности за регистрација преку примена на безбедносни мерки и алтернативни решенија. Поради де факто затворањето на меѓународните граници, бројот на новопристигнати регистрации и последователни регистрации се намали на речиси половина ⁽⁶⁾. Прифатните центри применуваат здравствени и безбедносни мерки како што се медицински проверки, карантин, тријажа, процеси на дезинфекција, итн. Во повеќето случаи, процедурите за регистрација се спроведуваат од полицијата или граничната стража или во прифатните центри каде што барателите се веќе физички присутни. Некои земји од ЕУ+ прибегнуваат кон претходна регистрација, што помага да се организира вистинската регистрација и/или поднесување. Сепак, поимот 'претходна регистрација' не се јавува во Директивата за постапки за азил ⁽⁷⁾ и не ги менува временските рамки во кои се одвива (вистинската) регистрација и се дава можност за поднесување.

Утврдени добри практики во врска со управувањето со КОВИД-19

- Скратено работно време и пократки процедури за регистрација на барања со цел да се избегнат редици и да се поддржи опцијата за социјално дистанцирање за поднесување барање за меѓународна заштита преку пошта или онлајн.
- Поднесувањето на барањето се состои од испраќање пополнето и потпишано досие за барање до органот за азил во поштата, во дефинирана временска рамка (на пр. 21 ден) од денот на регистрацијата на барањето.
- Прифаќање на регистрации извршени од граничари и/или прифатни органи без удвојување на овие регистрации од страна на органот за азил, а со тоа и зајакнување на капацитетите за регистрација.

⁽⁵⁾ EASO-Frontex, *Практичен водич: Пристап до постапката за азил*, 2016.

⁽⁶⁾ Соопштение за медиумите на EASO, *'КОВИД-19: Барањата за азил се намалени за 43% во март'*, 30 април 2020 година

⁽⁷⁾ *Директива 2013/32/ЕУ на Европскиот Парламент и на Советот од 26 јуни 2013 година за заеднички процедури за доделување и повлекување меѓународна заштита (преформулирана).*



- Развивање на онлајн формулари што треба да ги пополнат барателите за да добијат покана (конкретен ден и час) да дојдат во центарот за пристигнување за да аплицираат за меѓународна заштита.
- Барателите мора да се пријават (фотографирани и со земени отпечатоци од прсти) во прифатен центар, при што се издава доказ за пристигнување. Дозвола за останување во текот на постапката за азил издаваат властите. Сите потребни информации за правата и обврските му се доставуваат на барателот во писмена форма.
- Одржување на точките за регистрација за конкретни случаи, односно за барателите за кои, поради нивните лични околности, поднесувањето се врши лично.

III. Обезбедување информации

Доколку се воведат какви било промени во однос на процесот на поднесување на барањето за меѓународна заштита (во однос на форматот, локацијата, назначениот орган), овие информации ќе бидат јавно објавени и достапни на оние органи кои веројатно ќе добијат барања ⁽⁸⁾. Овие промени може да се поврзани со (привремени) итни мерки воведени во врска со КОВИД-19 (променето работно време, ограничен пристап за јавноста, можност за далечински контакти преку телефон) или воведување нови методи или алатки за регистрација. Најважната целна група се службениците за прв контакт на органите за спроведување на законот, т.е. полицијата, граничарите, органите за имиграција и персоналот на притворските установи, кои се најдобро поставени да обезбедат информации директно до државјаните на трети земји кои изразуваат желба да поднесат барање за меѓународна заштита. Исто така, важно е да се информира пошироката јавност за релевантните промени, преку онлајн кампања на веб-страниците на јавната влада, а исто така и тековно да се информираат најрелевантните засегнати страни, како што се советодавните организации и граѓанските организации кои им помагаат на барателите за меѓународна заштита.

Во случај на значителни промени во структурата и локациите на процесот на регистрација, земјите од ЕУ+ треба да размислат за започнување информативна кампања со употреба на постери, банери, аудиовизуелни материјали, инфографици и други форми на визуелна комуникација. Колку што е можно, овие материјали треба да бидат изложени во области каде што државјаните на трети земји веројатно ќе имаат потреба од овие информации.

Во зависност од националната поставеност, **обезбедувањето информации се врши во канцеларија за регистрација и/или прифатен центар**. Настаната состојба како резултат на преземените мерки како одговор на КОВИД-19 во март 2020 година честопати ја зголемуваше улогата на прифатните центри во постапката за азил. Во прифатните центри, информациите се обезбедуваат или од надлежните органи или од партнерските организации како што се невладини организации или граѓански организации. Обезбедувањето информации од страна на невладина организација или граѓанска организација обично се заснова на формално партнерство склучено помеѓу државните органи и засегнатата организација. Сепак, важно е да се нагласи дека дури и кога постојат такви партнерства, одговорноста да се обезбеди ефективно обезбедување на информации им припаѓа исклучиво на државните органи.

Според член 12(1)(а) од Директивата за постапка за азил, информациите што треба да се обезбедат го вклучуваат следното:

⁽⁸⁾ Член 6(1) трет потстав, Директива за постапки за азил.

- постапката што треба да се следи;
- правата и обврските на барателот во текот на постапката;
- можните последици од непочитување на нивните обврски и несоработка со властите;
- важечките временски рамки;
- средствата со кои располагаат за исполнување на обврската за поднесување на елементите потребни за да се поткрепи барањето како што е наведено во член 4 од Директивата за квалификации ⁽⁹⁾;
- последиците од експлицитно или имплицитно повлекување на пријавата.

Овие законски барања се операционализирани во *Упатството на EASO за постапката за азил: оперативни стандарди и индикатори* ⁽¹⁰⁾.

Обезбедувањето информации во прифатните центри може да се испорача усно или писмено (или и на двата начини) и преку најразлични форми, како што се групна или индивидуална сесија.

Важно е да се осигура дека барателот ги разбрал информациите за постапката и нивниот поединечен случај. Во овој контекст треба да се земе предвид следново:

- кога информациите се дадени во писмена форма, пораката се изразува на јасен и нетехнички начин и каде што е можно на јазик што го разбира барателот.
- каде што е потребно, информациите се обезбедуваат и усно на јазик што барателот го разбира.
- кога информациите се даваат усно, органот гарантира дека барателот ги разбрал дадените информации.
- информациите се обезбедуваат на начин што ги зема предвид посебните потреби и индивидуалните околности на барателите.

⁽⁹⁾ [Директива 2011/95/ЕУ на Европскиот Парламент и на Советот од 13 декември 2011 година](#) за стандарди за квалификација на државјани на трети земји или лица без државјанство како корисници на меѓународна заштита, за единствен статус за бегалци или за лица кои ги исполнуваат условите за супсидијарна заштита, како и за содржината на дадената заштита (преформулирано).

⁽¹⁰⁾ Видете стандард 22 (и понатамошни индикатори) на EASO, [Упатство за постапката за азил: оперативни стандарди и индикатори](#), 2019 година.

IV. Пред-регистрација (и системи за закажување)

Поимот „пред-регистрација“ не се јавува во Заедничкиот европски систем за азил. Се користи од страна на некои земји од ЕУ+ за да се олесни реалниот процес на регистрација и/или поднесување. За време на пред-регистрацијата, често се закажуваат термини за фактичката регистрација и/или поднесување. Бидејќи поимот пред-регистрација нема правна основа, редовните временски рокови за регистрација на поднесувањето барање и за давање можност за поднесување барање остануваат непроменети.

Треба да се напомене дека временските ограничувања на Регулативата Даблин III ⁽¹⁾ почнуваат да течат веднаш штом ќе се поднесе барање за меѓународна заштита во земјата членка.

Поднесувањето во смисла на Регулативата Даблин III го отсликува член 6 од Директивата за постапката за азил и е дефинирано со член 20(2) од Регулативата Даблин III:

Барањето за меѓународна заштита се смета дека е поднесено откако формуларот поднесен од барателот или извештајот подготвен од властите ќе стигне до надлежните органи на засегнатата земја членка. Кога барањето не е поднесено во писмена форма, времето што поминува помеѓу изјавата за намера и подготовката на извештајот треба да биде што е можно пократко.

Не само од оваа одредба, туку и од пресудата на Судот на правдата на Европската Унија од 26 јули 2017 година, предмет C- 670/16, *Tsegezab Mengesteab v Bundesrepublik Deutschland*, јасно произлегува дека:

...барањето за меѓународна заштита се смета дека е поднесено ако писмен документ, подготвен од јавен орган и со кој се потврдува дека државјанин на трета земја побарал меѓународна заштита, стигнал до органот одговорен за спроведување на обврските што произлегуваат од таа регулатива, и во зависност од случајот, доколку до тој орган стигнале само главните информации содржани во таков документ, но не и тој документ или копија од него ⁽¹²⁾.

⁽¹⁾ [Регулатива \(ЕУ\) бр. 604/2013 на Европскиот парламент и на Советот од 26 јуни 2013 година за](#) утврдување на критериумите и механизмите за одредување на земјата членка која е одговорна за испитување на барање за меѓународна заштита поднесено во една од земјите членки од државјанин на трета земја или лице без државјанство (преформулирано).

⁽¹²⁾ Пресуда на Судот на правдата на Европската Унија од 26 јули 2017 година, *Mengesteab v Bundesrepublik Deutschland*, Случај C-670/16, ставови 101- 103.



Затоа, дури и пред-регистрацијата, под одредени околности, може да претставува „поднесување“ во смисла на Регулативата Даблин III.

Системите за пред-регистрација сепак можат да овозможат фактичкото давање или поднесување на апликацијата да се организира на построкуриран и попредвидлив начин. Во некои земји од ЕУ+ беа развиени онлајн системи со цел барателите да добијат покана да поднесат апликација лично во центарот за пристигнување. На овој начин се избегнуваат масовни и неорганизирани собири во центарот за пристигнување. Системот за закажување онлајн овозможува да се организира процесот на закажување/сместување/регистрација во центарот за пристигнување на начин кој ќе го почитува социјалното дистанцирање. Може да се обезбеди онлајн формуларот да биде достапен само од територијата на државата. Од барателите се бара да ги испратат своите фотографии и документи во скенирана и поднесена форма, со што ќе се овозможи да се одреди датумот на поканата. Веб-формуларот исто така овозможува да се наведат какви било специфични потреби. Семејствата обично се поканети заедно. По поднесувањето на барањето во центарот за пристигнување, барателите добиваат доказ за нивното барање.

V. Отпечатоци од прсти во Евродак

Земјите членки имаат обврска да ги регистрираат отпечатоците од прсти на барателите на возраст од најмалку 14 години што е можно поскоро и да ги пренесат овие отпечатоци, заедно со информациите како што е наведено во член 11 од Регулативата Евродак, до Централниот систем на Евродак. Оваа обврска е утврдена во член 9(1) од Регулативата Евродак ⁽¹³⁾.

Обврската за регистрирање и пренос на отпечатоци од прсти, дури и во екот на пандемијата на КОВИД-19, е исто така истакната во гореспоменатото упатство на Комисијата:

Член 9(2) од Регулативата Евродак предвидува дека, кога не е можно да се земат отпечатоци од прсти на барателот поради мерките кои се преземени за да се обезбеди неговото или нејзиното здравје или заштитата на јавното здравје, земјите членки ќе ги земат и испратат таквите отпечатоци од прсти што е можно поскоро и најдоцна 48 часа откако тие здравствени основи веќе не преовладуваат.

Треба што поскоро да се земат отпечатоци од сите државјани на трети земји кои спаѓаат во обврската за земање отпечатоци од прсти, притоа обезбедувајќи заштита на јавното здравје ⁽¹⁴⁾.

Регулативата Евродак дозволува одложување на регистрацијата и преносот на отпечатоците од прсти до Централниот систем под специфични услови, како што е заштитата на јавното здравје. Во контекст на појавата на Ковид-19, неколку земји членки одлучија да ги одржат регистрацијата и поднесувањето на нови барања, но да го одложат земањето отпечатоци од прсти. Оваа практика се заснова на отстапувањето кое е дозволено со член 9(2) од Регулативата Евродак.

Евродак е вообичаен извор на информации за идентификација на случајот Даблин. Кога некое лице поднесува барање за меѓународна заштита, базата на податоци им овозможува

⁽¹³⁾ [Регулатива \(ЕУ\) бр. 603/2013 на Европскиот Парламент и на Советот од 26 јуни 2013 година за воспоставување на „Евродак“](#) за споредба на отпечатоци од прсти за ефективна примена на Регулативата (ЕУ) бр. 604/2013 за утврдување критериуми и механизми за одредување на земјата членка која е одговорна за испитување на барање за меѓународна заштита поднесено во една од земјите членки од државјанин на трета земја или лице без државјанство и на барања за споредба со податоците од Евродак од органите за спроведување на законот на земјите членки и Европол за потребите на спроведување на законот, и за изменување и дополнување на Регулативата (ЕУ) бр. 1077/2011 за основање на Европска Агенција за оперативно управување со ИТ системи од големи размери во областа на слободата, безбедноста и правдата (преформулирана).

⁽¹⁴⁾ [Комуникација од Комисијата Ковид-19](#): Упатство за спроведување на релевантните одредби на ЕУ во областа на постапките за азил и враќање и за раселување, Брисел, 16 април 2020 година С(2020) 2516 финална, стр.15.



на земјите членки да ги видат претходните барања за меѓународна заштита во други земји членки, пренесени до Евродак во согласност со член 9 од Регулацијата Евродак.

Неземањето отпечатоци од прсти сериозно ќе влијае на постапката Даблин, во тој момент и во иднина. Доколку отпечатоците од прсти не се регистрирани во Евродак, властите на земјите членки нема да можат да проверат дали одредено барање е поднесено на друго место. Дозволувањето на барателот да продолжи со постапката за поднесување барање во друга земја би го потиснало системот каков што е. За таа цел, Евродак се користи како индикација за поднесување барања за преземање или враќање, врз основа на информации за претходни барања или претходни неправилни преминувања на границата, и служи како силно доказно средство при поднесување на овие барања. Без резултатите од пребарувањето на Евродак, овие барања за преземање или враќање најверојатно ќе бидат помалку успешни. Дополнително, се применуваат подолги временски ограничувања за преземање или враќање на барањата без совпаѓања на Евродак, што исто така резултира со одложување на процесот.

Со цел да се избегне значително одложување на постапката и да се гарантира ефективен и брз пристап до процедурите за барателите на меѓународна заштита, важно е да се продолжи со регистрирање на отпечатоците од прсти на барателите со категоријата Евродак 1, да се доставуваат потребните информации до Централниот Систем Евродак, и споредете ги отпечатоците во Евродак.

Завршувањето на оваа постапка што е можно поскоро ќе им овозможи на властите да ги идентификуваат потенцијалните Даблински случаи во рана фаза. Ова ќе овозможи што поскоро започнување на постапката Даблин, ќе придонесе за поуспешна постапка Даблин и на крајот ќе му овозможи на барателот порано да има пристап до системот за азил.

За време на пандемијата на КОВИД-19, идентификувани се неколку добри практики во земјите членки во врска со континуираното земање отпечатоци од прсти од барателите:

- поставување повеќе уреди за отпечатоци во канцелариите каде што може да се регистрираат барања (како што се влезни места, полициски станици или полициски канцеларии, итн.);
- носење лична заштитна опрема како што се ракавици и маски за лице со цел да се спречи потенцијалното ширење на вирусот;
- користење на средство за дезинфекција на рацете пред давање отпечатоци од прсти;
- чистење и дезинфекција на уредот за отпечатоци пред и по секоја употреба;
- користење плексиглас за да се избегне директен контакт при земање отпечатоци од прсти;



- одржување на препорачаното растојание и давање инструкции на растојание;
- користење на информативни табли, пиктограми или други алатки за појаснување за да се укаже како прстите треба да се постават на уредот за успешен процес;

Треба да се има предвид дека за да се примени Регулативата Даблин III, неопходен услов е поднесувањето на барањето, а не земање отпечатоци од прсти. Со други зборови, процедурата Даблин не започнува со регистрирање на отпечатоци од прсти и Регулативата Даблин III е применлива дури и кога не се земаат отпечатоци.

VI. Само-регистрација

Неколку држави од ЕУ+ развија системи за регистрација кои им овозможуваат на барателите самостојно да се регистрираат на специјални терминали за регистрација или штандови кои се наоѓаат во просториите на администрациите. Ова поставување овозможува повеќекратни регистрации да се одвиваат истовремено, со минимална помош од назначен службеник и во некои случаи без потреба од присуство на преведувач.

Овој процес може дополнително да се подобри со тоа што процесот ќе биде интерактивен, со цел да преземе дел од улогата на службеникот за регистрација да им помогне на барателите да најдат релевантни информации на нивниот јазик и да пополнат формулари.

Во тек е истражување на вештачката интелигенција (ВИ) за чет-ботови за да се олесни процесот на регистрација. Чет-ботови, кои симулираат разговори со луѓе, веќе се користат во неколку држави на полето на миграцијата. Употребата на чет-ботови може да помогне да се води барателот низ процесот на само-регистрација и да се додаде слој за валидација на податоци за да се обезбеди точен внес на податоци од барателот или да се поттикне барателот со дополнителни барања. Чет-бот може да се користи за да му помогне на барателот да најде релевантни информации на својот јазик и како канал за автоматско справување со често поставуваните прашања. Вештачката интелигенција може дополнително да помогне во процесот на само-регистрација со автоматско активирање на релевантните внатрешни последователни активности (како што се резервации за сослушувања или преведувачи) за да се замени мануелната работа. На крај, чет-ботот може да го поддржи барателот со барање за влезови (на пр. барања за дополнителни документи) кога е потребно.

Само-регистрацијата им овозможува на барателите самостојно да регистрираат што е можно повеќе информации преку дигитална платформа достапна на различни јазици и лоцирана во прифатните центри. Тој е наменет да го надополни сослушувањето за регистрација и не го заменува целосно. Присутен е надзорник додека се вршат само-регистрациите. Надзорникот може да следи неколку истовремени регистрации.

Процесот на само-регистрација го намалува времето на директен контакт (лице-в-лице) кое го поминуваат службениците за регистрација и преведувачите. Ова го прави целокупниот процес поекономичен, но го поддржува и спроведувањето на мерките за социјално дистанцирање, како што беа наметнати за време на појавата на КОВИД-19. Структурираните полиња што ги користи алатката овозможуваат и автоматско преведување, дополнително намалувајќи го времето што преведувачот го поминува на еден случај.

Исто така, важно е само-регистрацијата да ја зајакне одговорноста и сопственоста на барателот над дадените информации, зголемувајќи ја и довербата во постапката. Оценките покажаа дека квалитетот на информациите обезбедени преку само-регистрација не е помал отколку при спроведувањето на регистрацијата лице в лице.

VII. Далечинско прибирање податоци

Прибирањето податоци е клучна активност во процесот на регистрација и често се одвива лично за време на сослушувањето за регистрација. Меѓутоа, во зависност од националната поставеност, личните податоци на барателот може да се прибираат и од далечина, преку **онлајн сослушување** или преку **онлајн формулар** или **преку е-пошта** или **пошта**.

Со цел да се обезбеди целосност, точност и веродостојност на дадените информации, може да се комбинираат и далечинското и личното регистрирање, едното дополнувајќи го другото. Покрај тоа, за некои податоци потребно е физичко присуство на барателот, особено во однос на биометриските податоци. Во комбинираните системи, личните податоци може да се прибираат од далечина (преку е-пошта или пошта), додека биометриските податоци се прибираат лично во канцеларијата за регистрација. Далечинското прибирање податоци може дополнително да помогне да се подготви и скрати сослушувањето за регистрација лице в лице.

Далечинското прибирање податоци треба да ги земе предвид следните согледувања:

- Пред далечинското прибирање на податоци треба да бидат дадени информации, на јазик што барателот го разбира или со услугите на преведувач. Покрај информациите што треба да се обезбедат во согласност со член 12 1)(а) од Директивата за постапки за азил, барателот треба да биде информиран и за специфичностите на процесот на прибирање податоци од далечина, на пр. причината за користење на овој процес и поставените соодветни заштитни мерки.
- Треба да се процени соодветноста за користење на далечинското прибирање податоци, земајќи ги предвид индивидуалните околности на барателот. Во овој поглед, посебно внимание треба да се посвети на ранливите баратели или баратели со посебни процедурални потреби.

з основа на практиките на земјите од ЕУ+, прибирањето податоци од далечина може да ги опфаќа следниве карактеристики:

- Администрациите за азил максимално ги користат податоците кои веќе им се на дофат, на пр. во рамките на прифатните центри, за да се намали количината на информации што треба да се прибираат од далечина.
- За податоците испратени од барателите преку пошта, формуларот за регистрација/ поднесување може да се преземе онлајн на неколку јазици. Може да се бара личните податоци да се испратат со препорачано писмо со повратна потврда.
- За податоците доставени од барателите онлајн, податоците се вметнуваат во заштитена веб-страница (или веб-форма), достапна само во односната земја членка.

Откако ќе се пополни веб-формуларот, барателот добива е-пошта или документ со кој се потврдува доставувањето на нивните лични податоци.

- Достапни се интерактивни алатки за поддршка (на пример, онлајн разговор или чет-бот) за да им помогнат на барателите да го пополнат формуларот.
- Во поставките што комбинираат далечинско и лично прибирање податоци, откако ќе се достават личните податоци (по пошта или онлајн), во потврдата за прием испратена до барателот ќе бидат означени датум и време за закажување термин во канцеларијата за регистрација, со цел барателот да го помине вториот чекор од прибирањето податоци.

Кога се прибираат податоци од далечина, треба да се имаат предвид следните минимални заштитни мерки:

- На барателот му се дава можност да достави релевантни документи (лична карта, сертификати) до надлежните органи, електронски и, доколку е потребно, и во физичка форма.
- Воспоставениот начин на комуникација треба да соодветствува на целите на заштитата/доверливоста на податоците според Општата регулатива за заштита на податоците. Ова значи да се обезбеди физички интегритет на поштенските сандачиња и да се обезбеди соодветна компјутерска заштита на електронската комуникација (поштенски сандачиња, разговори, онлајн апликации, итн.).
- Во случај прибирањето податоци од далечина да претставува формално поднесување на барање, треба да постои јасен начин за регистрирање на датумот на поднесување за да се утврдат процедурални рокови. Исто така, важно е да се обезбеди (по можност) автоматска потврда/потврда за барателот при поднесувањето на барањето со цел да се докаже неговото право да биде барател за меѓународна заштита пред националните власти. Ова е важно во случаите кога барателите не добиле претходна потврда за регистрација на изработката на барањето. Властите треба да имаат воспоставен соодветен електронски систем за управување со документи, за да се осигура дека ниту едно барање не се занемарува и дека барањата се обработуваат на транспарентен начин (на пр. посветено поштенско сандаче за барања кои се испратени онлајн, систем за следење/дистрибуција за онлајн апликации, вградени предупредувања со ознаки кои се приближуваат до крајните рокови).
- Случаите треба да се оценуваат на индивидуална основа за да се осигура дека прибирањето податоци од далечина се применува само за соодветни случаи. Посебно внимание треба да се посвети на барателите кои имаат посебни процедурални потреби.



Во некои ситуации, можеби е препорачливо самото сослушување за регистрација да се одржи од далечина. За помош при организирање сослушувања на далечина, ве молиме разгледајте ги препораките на [EASO за далечинско спроведување на лично сослушување](#), објавени во мај 2020 година и кои, во голема мера, може да се применат и во контекст на сослушување за регистрација.

VIII. Зголемена улога на прифатните центри во процесот на регистрација

Прифатните центри може да помогнат во постапката за регистрација во форма на **помош и советување на барателите**. Оваа поддршка може да биде во форма на обезбедување помош за пополнување на формуларот за регистрација, испраќање на формуларот до надлежниот орган за регистрација, прибирање на релевантните и достапни документи, правење фотокопии итн. Помошта и советувањето се обезбедуваат заедно со услугите на преведувач или културен посредник.

Улогата на прифатните центри може да биде и поголема од пружањето помош за барателите и **прифатниот центар да биде тој ја спроведува постапката за регистрација**. Степенот на улогата на прифатниот центар во постапката за регистрација може да се разликува, во зависност од националната поставеност.

Неколку држави на ЕУ+ предвидуваат дека повеќето, ако не и сите, активности за регистрација ги врши органот за прифат. Органот за прифат врши преземање на лични податоци, поднесување на барањето, фотографирање, прибирање отпечатоци од прсти и други биометриски податоци и издавање на службената документација/уверение за упис. Прифатните органи потоа го проследуваат барањето до националниот орган за азил.

Мерките во врска со состојбата со КОВИД-19 ги натераа некои земји од ЕУ+ да ја зголемат улогата на прифатните центри во процесот на регистрација и да го намалат секое удвојување на информациите прибрани од прифатните центри и властите за азил. Поблиската соработка помеѓу прифатните центри и властите за азил во голем број држави доведе до зголемена меѓусебна доверба во постапките. Ова може да претставува основа за понатамошно рационализирање на процесите за регистрација во иднина.

Конечно, онаму каде што националната поставеност предвидува можност да се спроведе сослушувањето за регистрација од далечина, сослушувањето од далечина по можност би се одвивало во прифатните центри. Навистина, прифатните центри најверојатно ќе можат да обезбедат наменска просторија за видео конференцијата која обезбедува доверливост, како и усогласеност со основните стандарди за квалитет за сослушувањето. Покрај тоа, персоналот задолжен за прифат може да контролира кој присуствува на видео-конференцијата, да го потврди идентитетот на барателот и да ја обезбеди бараната ИТ опрема и помош.