



EASO

Rekomandime praktike
për kryerjen e intervistës
personale në distancë

*Seria e udhëzuesve praktikë
të EASO-s*

Maj 2020

As EASO, as ndonjë person që vepron në emër të EASO nuk është përgjegjës për përdorimin që mund t'i bëhet informacioneve të mëposhtme. Luksemburg: Zyra e Publikimeve e Bashkimit Evropian, 2020

PDF ISBN 978-92-9400-325-6 doi:10.2847/637054 BZ-01-20-323-SQ-N

© Zyra Mbështetëse Evropiane për Azilin, 2020

Riprodhimi autorizohet me kusht që të bëhet i ditur burimi. Për çdo përdorim ose riprodhim të fotografive ose të materialeve të tjera për të cilat të drejtat e autorit nuk i ka EASO, duhet të kërkohet leje direkt nga zotëruesit e të drejtave të autorit.

Rekomandime praktike për kryerjen e intervistës personale në distancë

Informacion rreth udhëzuesit

Ky udhëzues i shkurtër është përgatitur në përgjigje të sfidave të hasura nga shtetet e BE+ gjatë kryerjes së intervistave personale në distancë. Përpilimi i tij është ndërtuar në burimet e mëposhtme:

- Informacionet e dhëna nga Shtetet e BE+ për kryerjen e intervistave personale në distancë nëpërmjet sondazheve dhe gjatë takimeve të bashkëpunimit praktik;
- Mjete praktike EASO, ku përfshihen:
 - *Udhëzime nga EASO për procedurën e azilit: standardet operacionale dhe treguesit;*
 - *Udhëzues praktik i EASO: intervistë personale;*
 - *Udhëzues praktik i EASO: vlerësim i provave;*
 - *Mjeti EASO për identifikimin e personave me nevoja të veçanta.*

Synimi i këtij udhëzuesi është të jepen rekomandime praktike lidhur me organizimin e intervistave personale në distancë bazuar në praktikatat e mira të Shteteve të BE+ dhe në udhëzimet ekzistuese të EASO. Përveç kësaj, duke u bazuar në standardet operacionale dhe në treguesit e në praktikatat e mira, ky dokument tregon masat mbrojtëse procedurale dhe rekomandimet praktike që autoritetet e azilit mund të shqyrtojnë kur përgatitin dhe kryejnë një intervistë personale në distancë.

Si diçka që duhet marrë parasysh, ia vlen të theksohet se cilësia e një interviste personale shkon përtej substancës. Kjo përfshin një gamë të gjerë kushtesh paraprake dhe masash, disponibiliteti dhe konfigurimi i të cilave janë tepër të rëndësishme për të garantuar kryerjen e efektshme të intervistës personale. Pas këtyre konsideratave të rëndësishme, ky udhëzues tregon aspektet e mëposhtme të rëndësishme të një interviste personale në distancë:

- masat teknike, siguria dhe konfidencialiteti;
- masat praktike para, gjatë dhe pas intervistës;
- konsideratat ligjore;
- teknikat e intervistës dhe konsideratat në lidhje me cilësinë;
- konsideratat në lidhje me vulnerabilitetin.



Përmbajtja

Informacion rreth udhëzuesit	3
I. Hyrje	5
II. Masat teknike, siguria dhe konfidencialiteti	5
Praktikat ekzistuese	6
Masat procedurale dhe rekomandime praktike	7
III. Përgatitja e një interviste personale dhe standardet për cilësinë	8
Praktikat ekzistuese	9
Masat procedurale dhe rekomandime praktike	10
IV. Konsiderata ligjore	11
Masat procedurale dhe rekomandime praktike	12
Eliminimi i intervistës personale.....	13
V. Teknikat e intervistës.....	13
Masat procedurale dhe rekomandime praktike	14
VI. Konsideratat për vulnerabilitetin	14
Masat procedurale dhe rekomandime praktike	14
Konsiderata të mëtejshme.....	16

I. Hyrje

Në rrethana normale, të jesh i pranishëm fizikisht gjatë një interviste personale është praktika e preferuar në shtetet e BE+ ⁽¹⁾. Shumica e shteteve të BE+ zakonisht nuk bëjnë intervista në distancë. Bëhen përjashtime nga disa vende që bëjnë intervista në distancë me aplikuesit e burgosur, aplikuesit e akomoduar në qendra recepcioni në distancë ose, dhe më shpesh, kur nuk ka një përkthyes profesional në dispozicion. Për këtë arsye, eksperiencia ekzistuese me intervistat personale në shtetet e BE+ është e kufizuar.

Si pasojë e masave kufizuese të vendosura në mars 2020 për të luftuar emergjencën shëndetësore COVID-19, shumica e shteteve të BE+ kanë pezulluar intervistat personale. Janë bërë pezullime pasi bërja e intervistave personale konsiderohej tepër e vështirë, duke zbatuar ndërkohë masat e distancimit social për parandalimin e përhapjes së virusit. Për këtë arsye, Shtetet e BE+ kanë filluar të studiojnë përdorimin më të gjerë të intervistave personale në distancë.

Në rrethana të jashtëzakonshme, intervistat personale duket se janë një alternativë e përshtatshme për të garantuar vazhdimësinë e biznesit në procedurat e përcaktimit të azilit. EASO po përkrah komunikimin mes shteteve të BE+ për të lehtësuar shkëmbimin e praktikës së mirë, si edhe identifikimin e mekanizmave të kopjimit që aplikohen për kontekste të ndryshme kombëtare. Edhe pse emergjenca shëndetësore ka luajtur një rol shumë të rëndësishëm në përgatitjen e rrugës për një përdorim më të gjerë dhe më të shpeshtë të intervistave personale në distancë, Shtetet e BE+ mund të marrin në konsideratë gjithashtu që t'i mbështeten kësaj metoda në rrethanat normale, me kusht që të jetë një *efficient modus operandi* në proceset e azilit.

Ky udhëzues ka për qëllim të japë një kontekst referencë për intervistën personale në distancë, e cila mund të bëhet si në rrethana normale, ashtu edhe në rrethana të jashtëzakonshme.

II. Masat teknike, siguria dhe konfidencialiteti

Përgatitja për të kryer një intervistë personale në praninë e aplikuesit për mbrojtje ndërkombëtare dhe të përkthyesit kërkon rregullime praktike në lidhje me dhomat e përshtatshme të intervistës dhe në lidhje me konfidencialitetin. Zakonisht këto janë të përcaktuara mirë nga autoritetet ⁽²⁾. Nga ana tjetër, në rastin e intervistave personale në distancë, duhet të përgatiten **kërkesat minimale specifike teknike**. Këtu përfshihen lidhjet e internetit ose intranetit për të garantuar cilësinë e intervistës, si edhe mekanizmat për mbrojtjen e të dhënave për t'u përmbytur detyrimet të konfidencialitetit të informacionit.

⁽¹⁾ Shtetet e BE+ janë Shtete Anëtare të Bashkimit Evropian plus Norvegjia dhe Zvicra.

⁽²⁾ EASO, [Udhëzues praktik: Intervista personale](#), 2014, '1.3. Rregullimet praktike', f. 4-5.

Praktikat ekzistuese

Duke u bazuar në informacionin e disponueshëm nga ato shtete të BE+ që organizojnë intervistat me aplikuesit përmes videokonferencës (VC), praktikat përkatëse lidhur me aspektet teknike, sigurinë dhe konfidencialitetin janë përmbledhur më poshtë.

Rregullimet për aspektet teknike, sigurinë dhe konfidencialitetin

Sistemi i videokonferencës përdoret si një sistem i sigurt me njësinë VC në qendrën e burgimit dhe në zyrat qendrore të autoritetit të azilit. Azilkërkuesi është i vetëm në dhomën VC në qendrën e burgimit. Për intervistën personale nga autoriteti i azilit, aplikuesi mund të ndihmohet nga avokati dhe/ose nga një person i besuar. Janë marrë të gjitha masat teknike për të garantuar konfidencialitetin. Përkthyesi është në dhomën VC me intervistuesin.

Intervistat personale nëpërmjet VC përdoren kur nuk ka të pranishëm një përkthyes që mund të flasë gjuhën e aplikuesit. Të gjitha qendrat territoriale të recepcionit kanë mundësitë teknike për të bërë një VC kur është e nevojshme. Aplikuesi njoftohet se komunikimi me përkthyesin do të jetë në formën e një VC. Lidhja është e enkriptuar. Të gjithë përkthyesit kanë nënshkruar deklaratat konfidencialiteti. Eksperienca me intervistat në distancë lidhet me sigurimin e shërbimeve të përkthimit nëpërmjet VC. Lidhjet e sigurtat garantojnë konfidencialitetin.

Intervistat personale janë bërë nëpërmjet telefonatave IP (telefona që përdorin protokoll interneti), të lidhur në mënyrë të sigurt me rrjetin e policisë. Ato bëhen kryesisht për qëllime interpretimi, nëse nuk është e mundur prania fizike e përkthyesit. Përveç kësaj, kjo metodë është përdorur në situata ku oficeri i çështjes ka nevojë të bëjë një intervistë shtesë dhe aplikuesi të jetë transferuar nga vendi fillestar. Në këto situata, i pranishëm në të njëjtën dhomë me aplikuesin është edhe një oficer i çështjes.

Intervista personale në distancë janë bërë në qendrat e ndalimit ose në kushte gjysmë-burgimi, si edhe në rastet e personave vulnerabël. Hapësira e posaçme e zyrës që nevojitet në situatë të tillë është vizituar më parë nga pjesëtarët e autoritetit të azilit që kanë përgjegjësinë e konfidencialitetit dhe në përputhje me Ministrinë e Brendshme. Përkthyesit janë të pranishëm në autoritetin e azilit. Aplikuesit (përveç të miturve të pashoqëruar nën 14 vjeç) vendosen në zona tranziti. Intervistat personale bëhen nëpërmjet VC në distancë në një sistem IT të mbyllur. Përkthyesve u kërkohet që të përfshihen në intervistë nëpërmjet këtij sistemi VC të mbyllur. Rrjeti VC është i mbyllur dhe nuk mund të aksesohet nga njerëz të paautorizuar. Ato mund të aksesohen vetëm nga pika aksesi të caktuara që janë të disponueshme në disa ndërtesa të autoritetit të azilit, në zona tranziti dhe në gjykata kompetente.

Mundësia teknike për të bërë VC ekziston, duke përdorur një shërbim të sigurt me bazë shfletuesi (browser), mbi bazën e platformës së takimeve Pexip, të hostuar në serverë përkatës dhe të personalizuar për nevojat përkatëse. Intervista personale në distancë është bërë në rastet e nevojave për përkthim në gjuhë të rralla. Në këtë kontekst, ata kanë filluar të përdorin mundësinë e qendrave të paraburgimit dhe recepcionit.

Постои техничка можност за спроведување на видео-конференција со користење на безбедна услуга од пребарувач, според Pexip платформата за состанување, која се хостира на соодветните

сервери и е прилагодена на значајните потреби. Лично сослушување од далечина се спроведува при потреба од толкување на ретки јазици. Во овој контекст, тие започнале да ја користат оваа можност во центрите за притвор и прифатните центри.

Соодветствува за баратели за азил сместени во установи за притвор. Се користи интернет врска обезбедена од полиција. Толкувачот е во просторија со службеникот за случајот.

Masat procedurale dhe rekomandime praktike

Rekomandohen kërkesat teknike minimale të mëposhtme për të bërë një intervistë personale në distancë.

Zbatohet për azilkërkuesit të vendosur në qendra paraburgimi. Përdoret një lidhje interneti e siguruar e policisë. Bashkë me oficerin e çështjes është i pranishëm edhe përkthyesi.

- **Pajisjet:** laptopë, tableta ose telefona, së bashku me një kufje dhe një lidhje të përshtatshme interneti. Pajisjet duhet të jenë me cilësi të mirë. Prandaj, madhësia e ekranit, cilësia e imazhit dhe e zërit, si edhe siguria dhe aspektet e cilësisë së lidhjes së internetit duhet të merren parasysh.
- **Shërbimet dhe programet/platforma:** ofruesit më të njohur janë CISCO për WebEx Tools, Microsoft për Skype for Business dhe Teams, Polycom për telefonat IP dhe telepraninë.
- **Linja telefonike e ICT:** rekomandohet që të ketë në dispozicion një linjë IC në dispozicion për të gjithë pjesëmarrësit, për t'i ndihmuar me përgatitjen e telefonatës ose për të ndërhyrë kur shkëputet lidhja.
- **Konfidencialiteti dhe siguria:** vendos një fjalëkalim të mbledhur kur bashkoheni me sistemin e konferencës me telefon ose me video, si edhe një deklaratë për çdo pjesëmarrës duke përfshirë një host). Vendosja e një fjalëkalimi të fort që mbron takimin onlajn nga pjesëmarrësit e autorizuar si edhe përdorimi i fjalëkalimeve të ndryshme në çdo rast ndihmon për të garantuar një lidhje dhe komunikim më të sigurt. Të njëjtët ofrues të specializuar ofrojnë lidhje të enkriptuar për audio dhe video-konferencat dhe më së shumti mbështeten në sistemet Cloud mjaft të sigurta, të cilat janë më të lehta për t'u aksesuar nga partnerët e jashtëm. Lidhja bazë e internetit duhet të përcaktohet nëpërmjet VPN ose nëpërmjet protokolleve të ngjashme të kanalizimit.
- **Regjistrimi i intervistës,** Aty ku lejohet nga ligji kombëtar, kjo është një vlerë e shtuar që ofrohet në shumicën e sistemeve të videokonferencave. Kërkesat minimale janë që regjistrimi të ruhet në një vend të sigurt dhe që të merren masa për të mos lejuar që aplikuesi ta regjistrojë intervistën për veten e tij. Këshillohet që aplikuesi të mos lejohet të marrë me vete celularë në dhomën VC.
- **Mbrojtja e të dhënave:** Ekziston mundësia që të përcaktohen kontrata të specializuara me ofrues të videokonferencave, që vetëm serverët që ndodhen brenda EU/Evropës mund të përdoren. Në rastin e Cisco dhe Microsoft, aspekti i sigurisë mund të personalizohet. Gjithashtu, bëhet një referim për të përcaktuar një sërë praktikash sigurie të përshtatshme dhe "letra të bardha" të disponueshme në faqen e internetit të ofruesit përkatës.

- Në rastet kur **oficerët e çështjeve punojnë nga shtëpia/onlajn**, rekomandohet një lidhje e fuqishme interneti dhe pajisje më mira zyra sipas udhëzimeve/politikave për sigurinë të rekomanduara nga shërbimet ICT kompetente. Gjithashtu sugjerohet përdorimi i një konfigurimi desktop të zgjeruar (p.sh. dy monitorë), si edhe një tastierë që nuk bën zhurmë, aty ku është e mundur. Përdorimi i kufjeve është diçka e rëndësishme për të mos lejuar që informacioni të dëgjohet nga një person tjetër që pranë oficerit të çështjes. Përveç kësaj, oficerët e çështjeve duhet t'i ruajnë regjistrimet audio në sistemin/diskun e përbashkët të shërbimit dhe t'i fshijnë ato menjëherë nga memoria personale, dhe asnjë regjistrim nuk duhet të dërgohet me email privat dhe/ose me aplikacione që nuk janë të autorizuara nga shërbimet ICT përkatëse. Në rastin e punës nga shtëpia/onlajn, pajisjet teknike duhet të plotësojnë gjithnjë kërkesat e përmendura më sipër (*under equipment point*).

III. Përgatitja e një interviste personale dhe standardet për cilësinë

Siç tregohet në pikën 15 të Direktivës për Procedurat e Azilit (APD) ⁽³⁾, duhet të vendosen kërkesa specifike nga autoritetet përcaktuese për të garantuar funksionimin e mirë të një interviste personale. Këto kërkesa duhen marrë parasysh gjatë secilës faze të intervistës personale, pra para, gjatë dhe pas intervistës.

- Mënyra e përgatitjes së dhomës së intervistës garanton konfidencialitetin;
- Oficeri i çështjes është i trajnuar dhe i përgatitur siç duhet lidhur me përmbajtjen e dokumenteve që do të përpunohen.
- Është organizuar një sistem i efektshëm përkthimi; dhe
- Janë parashikuar dhe përgatitur masa të veçanta për njerëzit me nevoja të veçanta.

Në kontekstin e intervistës personale në distancë, duhet të përmbushen kërkesat e përmendura më sipër pavarësisht faktit se tre pjesëmarrësit kryesorë të intervistës (aplikuesi, oficeri i çështjes, përkthyesi) nuk janë në të njëjtën dhomë.

Këto kërkesa ligjore janë operacionalizuar në [Udhëzimet e EASO për procedurën e azilit: standardet dhe treguesit operacionalë](#). Gjatë organizimit të intervistave personale në distancë, letrat e ftesave janë përshtatur për ta informuar saktë aplikuesin për modalitetet e intervistës. Duhet të përcaktohen direktiva specifike për përgatitjen e dhomave VC për të gjitha palët për të garantuar konfidencialitetin dhe për t'u siguruar që intervistat të mos ndërpriten në mënyrë të panevojshme.

Mund të jetë e nevojshme të merren masa të veçanta për t'u dhënë mundësi palëve të treta, të cilat normalisht lejohen të marrin pjesë në intervistë, që ta ndjekin intervistën në distancë. Njëlloj si intervistat ballë për ballë, oficerët e çështjeve duhet të sigurohen që rrobat e tyre janë të përsh-

⁽³⁾ Direktiva 2013/32/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e 26 qershorit 2013 për procedurat e përbashkëta për dhënien dhe tërheqjen e mbrojtjes ndërkombëtare (e riformuar).

tatshme ⁽⁴⁾ dhe e njëjta gjë vlen edhe për sfondin e VC, qoftë për sa i përket zhurmës, qoftë për atë çka duket mbrapa oficerit të çështjes.

Praktikat ekzistuese

Tabela e mëposhtme tregon shembuj të praktikës së mirë në lidhje me modalitetet në distancë. Këta shembuj bazohen në informacionet nga Shtetet e BE+ që kanë përvojë në organizimin e intervistave personale në distancë.

Përgatitja e një interviste personale në distancë

Në një numër të kufizuar rastesh dhe për sesione të shkurtra në distancë është përdorur përkthimi në distancë. Intervistat mund të bëhen gjithashtu me telefon për intervistat e shkurtra prej më pak se 45 minuta, më së shumti për pyetjet që kanë të bëjnë me regjistrimin, Dublinin ose largimin nga shteti pas një vendimi negativ.

VC është përdorur që prej nëntorit 2019 për shkak të shpërndarjes gjeografike të akomodimit të aplikuesve, në veçanti në rastet kur aplikuesit janë në një vend larg. Aplikuesit në vendin larg ndihmohen nga një oficer tjetër dhe atyre u jepet ndihma teknike e nevojshme.

Ambientet e departamentit të drejtësisë janë përdorur për të bërë intervista personale në distancë, dhe kjo ka ndihmuar për të garantuar një rrjet të sigurt dhe për të pasur më shumë kontroll në objekte. Ata janë duke marrë gjithashtu në konsideratë agjenci të tjera motra në rastet kur mund të përdoren dhoma të përshtatshme, si për shembull shërbimet e gjykatës që kanë ambiente në vend.

Roli i stafit lehtësues të caktuar është shumë i rëndësishëm, me qëllim që të krijohet një tablo e përgjithshme, për të kontrolluar aspektet e sigurisë, për të garantuar asistencën teknike dhe për t'i dhënë ndihmë aplikuesit.

Aplikuesit lejohen që të kenë një përfaqësues ligjor me vete, ndërsa për aplikuesit vulnerabël nuk aplikohet VC. Për sa u përket dokumenteve të paraqitura, stafi ndihmës mund të shkojë te dhoma e intervistës dhe t'i skanojë ato.

Intervistat personale në distancë janë bërë nëpërmjet Skype që prej vitit 2017 në zona të ndryshme kur kjo është konsideruar e nevojshme për qendrat e recepcionit që janë në distancë ose që nuk janë lehtësisht të aksesueshme, kur ngarkesa e rasteve është e lartë.

Informacioni për konfidencialitetin i jepet aplikuesit, ndërsa stafit në qendrën e recepcionit do t'i kërkohet që t'i japë aplikuesit një dhomë të veçantë ku intervista nuk do të ndërpritet. Përkthyesi është i pranishëm ose me aplikuesin, ose me oficerin e çështjes.

Në rastet kur aplikuesi akomodohet larg nga zyra e oficerit përgjegjës të rastit, një intervistë në distancë mund t'i sjellë dobi aplikuesit pasi eliminon nevojën për të udhëtuar. Para se të përdoret VC për një intervistë personale, rasti duhet të konsiderohet e përshtatshme dhe nevojat e aplikuesit duhet të merren në konsideratë. Kjo lloj interviste personale mund të mos jetë e përshtatshme për një aplikues të traumatizuar, ose për një aplikues me aftësi të kufizuara dëgjimi ose shikimi. Intervista bëhet nëpërmjet një sistemi VC të brendshëm me një lidhje të sigurt.

⁽⁴⁾ Për më shumë hollësi lidhur me oficerin dhe përkthyesin, përgatitjen e dhomës dhe aspektet që kanë të bëjnë me sigurinë, shiko EASO, [Udhëzues praktik: Intervista personale](#), 2014, '1.3. Rregullimet praktike', f. 4-5.

Idealisht përkthyesi është në të njëjtën dhomë me oficerin intervistues. Në raste të jashtëzakonshme, përkthyesi mund të ulet në të njëjtën dhomë me aplikuesin. Merret parasysh mundësia e bërjes së intervistave nëpërmjet Skype, ku aplikuesi është në një dhomë, oficeri i çështjes në një dhomë tjetër dhe përkthyesi është ose në një dhomë tjetër ose i lidhur nëpërmjet VC.

Masat procedurale dhe rekomandime praktike

- Investoni te **sigurimi i informacioneve shtesë** dhe te mënyra se si dhe pse intervista personale do të bëhet në distancë para nisjes së intervistës, si për shembull sigurimi i informacionit në lidhje me praktikën e ndarjes dhe “fshirjes” që ndiqen për regjistrimet. Në letrën e ftesës, përveç deklaratës së qartë për modalitetet e intervistës, duhet të sigurohet informacion shtesë për mënyrën se si do të bëhet intervista dhe cilat masa mbrojtëse do të vendosen. Kjo do t’i ndihmojë aplikuesit të kapërcejnë çdo ngurrim që mund të kenë kur informohen se intervista do të bëhet në distancë.
- **Intervistat personale në distancë duhet të bëhen mundësisht në qendrat e receptionit**, pasi qendrat e receptionit ka më tepër të ngjarë të sigurojnë një dhomë të posaçme për VC, e cila garanton konfidencialitetin dhe pajtueshmërinë me standardet bazë të cilësisë për intervistën. Përveç kësaj, stafi i qendrës së receptionit mund të kontrollojë se kush merr pjesë në VC dhe të verifikojë identitetin e aplikuesit. Nëse intervista nuk bëhet në qendrat e receptionit, është oficeri i çështjes që duhet të verifikojë vlefshmërinë e identitetit të aplikuesit që lidhet në distancë. Aplikuesi duhet të jetë në gjendje të flasë i pashqetësuar, dhe informacioni nuk duhet të dëgjohet nga persona të paautorizuar. Duhet të tregohet qartë se, për të shmangur shqetësimet, duhet të ketë një tregues se dhoma përkatëse është e zënë. Atyre duhet t’u jepen gjithashtu pajisjet e nevojshme IT për të bërë intervistën.

Nga ana e autoriteteve të azilit, bashkëpunimi me qendrat e receptionit duhet të forcohet. Qendrat e receptionit mund të luajnë rol të rëndësishëm në pakësimin e sfidave të mundshme që lindin në lidhjet në distancë, për shembull, duke dhënë informacion specifik mbi një bazë ad hoc duke informuar kështu aplikuesin. Me anë të këtyre informimeve duhet t’u shpjegohet aplikuesve se si do të bëhet intervista personale, dhe të jepen udhëzime në rast po qe se lidhja dështon. Stafi i qendrave mund të ndihmojë gjithashtu me nënshkrimin dhe skanimin e raporteve të intervistave, sipas nevojës. Përveç kësaj, është me rëndësi parësore që stafi i qendrave të receptionit të arrihet me lehtësi gjatë intervistës personale në distancë, jo vetëm për adresimin e problemeve teknike, por edhe në rast se aplikuesi ka nevojë për asistencë të çfarëdo lloji. Përveç kësaj, menjëherë pas intervistës, stafi i qendrave do të luajë rol shtesë në këshillimin e aplikuesve kur është e nevojshme ⁽⁵⁾. Prandaj, rekomandohet që stafit të qendrave t’i caktohen përgjegjësi shtesë krahasuar me ato që mbahen në rrethana normale. Në këtë mënyrë, autoritetet mund të sigurohen që intervista në distancë

⁽⁵⁾ Siç tregohet në EASO, *Udhëzime për procedurën e azilit: standardet dhe treguesit operacionalë*, 2019: ‘aplikuesit informohen për hapat e procedurës dhe për afatet kohore që zbatohen (Treguesi 20.3). Informacioni në lidhje me hapat e ndryshëm të procedurës jepet në kohë për t’u dhënë mundësi aplikuesve që të ushtrojnë të drejtat e tyre dhe që t’u përmbahen detyrimeve (Treguesi 20.5). Personeli që jep informacion, sqarime dhe shpjegime ka njohuritë dhe aftësitë e nevojshme (Treguesi 21.2)’, f. 15.

jo vetëm të bëhet në kushte të përshtatshme teknike dhe logjistike, por edhe që aplikuesi t'i kuptojë qartë informacionet që kanë të bëjnë me procedurën e azilit. ⁽⁶⁾.

- **Për të paraqitur prova dhe dokumente të tjera përkatëse gjatë intervistës personale ⁽⁷⁾**, një kopje e dëshmisë mund t'i dërgohet me email oficerit të rastit nga stafi i objektit. Aplikuesi duhet të mbajë në dispozicion kopjet origjinale në rast se nevojitet investigim i mëtejshëm i autenticitetit të dokumentit. Një praktikë tjetër e mirë është të verifikohet autenticiteti i dokumenteve mbështetëse përkatëse në kohën e regjistrimit dhe/ose depozitimit të aplikimit.
- **Aplikuesit mund të shoqërohen nga një përfaqësues ligjor** i cili ulet në të njëjtën dhomë, duke zbatuar ndërkohë masat për distancimin social. Masa të ngjashme mund të merren për kujdestarët e fëmijëve të pashoqëruar në rast se intervista personale në distancë konsiderohet e mirë dhe e përshtatshme për fëmijën.
- Si alternativë në qendrat e recepcionit duhet të analizohet çdo **përdorim i mundshëm i objekteve dhe i ambienteve** që u përket degëve lokale të administratave të tjera kombëtare/lokale.
- **Nëse oficerët e çështjeve lejohen ta bëjnë intervistën nga shtëpia**, ata duhet ta bëjnë intervistën në një dhomë të veçantë me dyer të mbyllura ose me çelës ose të shënuara me një tabelë "mos më shqetëso". Oficerët e rasteve duhet të përdorin kufje që të mos dëgjohen nga të tjerët. Asnjë person përveç oficerit të rastit nuk duhet të jetë i pranishëm në dhomë. Oficeri i rastit duhet të përgatitin një sfond neutral ekrani për ta bërë ambientin e intervistës sa më profesional që është e mundur. Duhet të vendosen pajisje IT dhe një lidhje interneti e përshtatshme ⁽⁸⁾.

IV. Konsiderata ligjore

Legjislacioni i Bashkimit Evropian dhe shumica e legjislacioneve kombëtare të shteteve të BE+ nuk kanë masa specifike në lidhje me **modalitetet** për kryerjen e intervistës personale, deri në shkallën që mundësia për të kryer intervistat personale në distancë përjashtohet *a priori*. Si pasojë, pikat 14 deri në 17 APD lidhur me *modus operandi* të intervistës personale vazhdojnë të aplikohen, pavarësisht nga karakteri në distancë i intervistës. Në mënyrë të ngjashme, standardet dhe treguesit operacionalë që tregohen tek *EASO Udhëzime për procedurat e azilit*, dhe në veçanti ato që kanë të bëjnë me intervistën personale, vazhdojnë të mbeten në fuqi.

⁽⁶⁾ Për më shumë hollësi, shiko EASO, *Udhëzim për procedurën e azilit: standardet dhe treguesit operacionalë*, 2019, 'Standardi 22: Sigurohu që informacioni rreth procedurës dhe rastit të tyre individual mund të kuptohet nga aplikuesi', f. 15.

⁽⁷⁾ Aplikuesi duhet të lejohet të paraqesë të gjithë elementët e nevojshëm për të mbështetur kërkesën gjatë intervistës. Për më shumë hollësi, shiko EASO, *Udhëzim për procedurën e azilit: standardet dhe treguesit operacionalë*, 2019, 'Standardi 33: Kushtet për kryerjen e një interviste të përshtatshme, f.21.

⁽⁸⁾ EASO, *Udhëzim për procedurën e azilit: standardet dhe treguesit operacionalë*, 2019, 'Standardi 31: Dhomat e intervistës janë të përshtatshme për të bërë intervista personale për sa i përket konfidencialitetit dhe sigurisë' f. 19.

Masat procedurale dhe rekomandime praktike

- Në rastet kur shkruhet një raport interviste ose transkript, aplikuesit i kërkohet që të nënshkruajë ose raportin ose transkriptin pasi t'i jepet mundësia të bëjë komente ose të japë sqarime. Kjo bëhet në mënyrë që ai të konfirmojë se raporti ose transkripti pasqyron saktë intervistën. Për të kapërcyer sfidat e mundshme që vijnë nga lidhjet në distancë, stafi i qendrës së recepcionit ose i zyrës së degës ku bëhet intervista mund të ndihmojë me printimin e dokumentit që duhet nënshkruar nga aplikuesi. Pasi të jetë nënshkruar, stafi mund të ndihmojë më tej me skanimin e dokumentit dhe dërgimin e tij te oficeri i çështjes. Në varësi të legjislacionit kombëtar, transkripti origjinal i nënshkruar i intervistës, raporti ose formulari i aprovimit mund të dërgohet në një mënyrë të sigurt te zyra e autoritetit përcaktues. Një procedurë e ngjashme mund të ndiqet me përkthyesin, nëse merr pjesë nga një vend i tretë.
- Kur ndodhin probleme teknike gjatë intervistës, kjo duhet mbajtur shënim në raportin e intervistës, duke treguar se cili është lloji i problemit dhe sa ka zgjatur. Kjo do të rrisë besueshmërinë e përgjithshme të raportit të intervistës.
- Në ato legjislacione kombëtare që lejojnë regjistrimin e intervistës personale, shpesh VC mundëson regjistrimin dhe pakëson rrezikun që defektet në regjistrim të mbeten pa u vënë re. Përveç kësaj, në rastet kur regjistrimi mund të vihet gjithashtu në dispozicion si provë në procedurën e apelimeve, çështja e marrjes së nënshkrimit të aplikuesit në raportin e intervistës ose në transkript përjashtohet, pasi nuk ekziston asnjë kërkesë që aplikuesi të konfirmojë përmbajtjen e raportit ose të transkriptit. Prandaj, nuk ekziston nevoja që transkripti t'i lexohet përsëri aplikuesit, i cili nuk ka nevojë ta nënshkruajë atë.
- Aplikuesit mund të refuzojnë të marrin pjesë në intervistën e kryer në distancë ngaqë ndihen të shpërfillur ose ngaqë kanë frikë se çështja e tyre mund të vihet në rrezik. Në këto rrethana, rekomandohen masat e mëposhtme lehtësuese:
 - Administrata mund t'i japë aplikuesit informacion shtesë rreth intervistës personale, duke e nxitur kështu që të mos ngurrojë të flasë, e cila ka më tepër të ngjarë të ndodhë për shkak se nuk kupton.
 - Administrata mund të marrë gjithnjë në konsideratë, nëpërmjet një vlerësimi rast pas rasti, për ta shtyrë intervistën personale çdo herë që aplikuesi ngre arsye të vlefshme për të mos e bërë atë në distancë. Në përgjithësi, t'u jepet mundësia aplikuesve që të zgjedhin të marrin pjesë në një intervistë personale në distancë konsiderohet praktikë e mirë.
 - Duhet t'i jepen këshilla administratës për të bërë një vlerësim rast pas rasti për të parë sa të përshtatshme janë intervistat në distancë.

Eliminimi i intervistës personale

Siç tregohet te *EASO Udhëzues praktik: analizimi i provave* ⁽⁹⁾, është detyra e oficerit të çështjes që të paraqesë çdo provë përkatëse dhe të investigojë provat e disponueshme. Në shumicën e rasteve, intervista personale do të jetë burimi kryesor i provave për oficerin e çështjes kur analizon aplikimin. Prandaj, është shumë e rëndësishme që intervista të bëhet në mënyrë të tillë që të garantohet që do të merren prova me cilësi të lartë nga aplikuesi.

Në disa rrethana, intervistat personale në distancë mund të hiqen dhe të merret një vendim pozitiv në përputhje me pikën 14(2)(a) APD. Në shumicën e shteteve të BE+, intervista personale mund të hiqet kur është e mundur të merret një vendim pozitiv mbi bazën e provave që janë tashmë në dispozicion ⁽¹⁰⁾. Në veçanti, kjo mund të aplikohet në rastet “e qarta” kur, për shembull, mund të merret një vendim mbi bazën e informacionit që gjendet në dosje, duke shqyrtuar faktorët e ndryshëm, si profilet specifike dhe mungesa e treguesve që do të ngrinte konsiderata përjashtimi ose sigurie. Që të jetë e mundur të eliminohet intervista personale, informacion i mjaftueshëm mbi profilin e aplikuesit dhe arsyet për aplikimin duhet të merren në fazën e depozitimit. Mund të merret në konsideratë zgjerimi i fazës së depozitimit me pyetje shtesë në profilet e aplikuesve dhe hetim i mëtejshëm i provave të paraqitura, në veçanti për vendet e origjinës për të cilat mund të ekzistojë mundësia e heqjes së intervistës personale. Kjo procedurë mund të plotësohet me një kërkesë për informacion shtesë ose për prova me shkrim ⁽¹¹⁾. Një sistem i kontrollit të cilësisë nën të cilat këto vendime rishikohen rregullisht mund të garantojë që heqja e intervistës personale të bëhet vetëm në raste të justifikuara mirë.

Përveç kësaj, kurdoherë që lejohet nga ligji kombëtar, duhet t’i kushtohet vëmendje ekzaminimit paraprak të një aplikimi pasues nën procedurën e pranueshmërisë pa mbajtur një intervistë personale, në përputhje me pikën 34(1) APD.

V. Teknikat e intervistës

Teknikat që ndiqen gjatë intervistës personale përbëjnë një aspekt tjetër të rëndësishëm për ekzaminimin e aplikimit për azil. Cilësia e rezultatit lidhet direkt me një intervistë të efektshme. Trajnimi është mënyra e vetme se si oficerët e çështjeve marrin njohurinë e nevojshme për të bërë një intervistë. *EASO Udhëzues praktik: intervista personale* përmban gjithashtu këshilla praktike për oficerët e rasteve, të cilat mund të aplikohen në faza të ndryshme të intervistës: gjatë hapjes së intervistës, kur bëhet intervista dhe gjatë mbylljes së intervistës ⁽¹²⁾.

⁽⁹⁾ EASO, *Udhëzues praktik për vlerësimin e provave*, 2015, ‘1.3. Mblidh prova që kanë të bëjnë me faktet materiale’, f. 6-9.

⁽¹⁰⁾ Zbulimet nga Quality Matrix Process dhe në veçanti pyetësi i përditësimit mbi Intervistën Personale (2019), për të cilin janë përgjigjur 21 Shtete të BE+.

⁽¹¹⁾ Për deklaratat me shkrim, si provë e mëtejshme në mbështetje të një aplikimi dhe të provave të tjera, shiko EASO, *Udhëzues praktik mbi vlerësimin e provave*, 2015, ‘1.3. Mblidh prova që kanë të bëjnë me faktet materiale’, f. 6-9.

⁽¹²⁾ Shiko listat analitike për secilën fazë të intervistës personale në fillim të udhëzuesit praktik.

Masat procedurale dhe rekomandime praktike

Në kontekstin e një interviste personale në distancë, nevojiten rregullime të caktuara në teknikat e intervistës për t'u siguruar që të bëhet një analizë e përshtatshme e kërkesës.

Disa nga masat procedurale dhe përshtatjet e teknikave që duhet të mbajë parasysh një oficer i çështjes janë:

- mirëpritja e aplikuesit dhe sigurimi i prezantimeve personale reciproke në fillim të intervistës;
- mbajtja e vëmendjes tek aplikuesi gjatë gjithë kohës;
- ruajtja e kontaktit me sy me aplikuesin dhe përkthyesin sa më shumë të jetë e mundur;
- përdorimi i gjuhës së thjeshtë dhe të qartë, si edhe i fjalive të shkurtra;
- të gjithë pjesëmarrësit mund ta shohin qartë njëri-tjetrin nëpërmjet kamerës, ndaj gjuha e trupit nuk pengohet;
- përfshirje në dëgjim aktiv dhe sqarim i çdo keqkuptimi sa më shpejt të jetë e mundur;
- zgjidhje e paqartësive dhe/ose keqkuptimeve gjatë intervistës;
- t'i jepet mundësia aplikuesit që të bëjë më shumë pushime nga sa do të bënte në intervistën ballë për ballë.

Disa nga modulet përkatëse të EASO për trajnimin, që mund të jenë të dobishme janë:

- **Teknikat e intervistës:** shpjegon metodologjinë përkatëse që duhet ndjekur gjatë një interviste personale. Megjithatë, ky modul nuk u referohet intervistave personale në distancë, pasi moduli bazohet te supozimi i pranisë fizike për intervistën personale.
- **Moduli për përkthyesit:** pjesë të posaçme i kushtohen interpretimit në distancë, ku përfshihen sfidat, këshillat dhe marifetet që mund të përdoren.

Në këtë kontekst, mund të theksohet se EASO po ofron një kurs trajnimi për intervistën personale në distancë në formën e një uebinari.

VI. Konsideratat për vulnerabilitetin

Masat procedurale dhe rekomandime praktike

Eksitojnë tre aspekte kryesore që duhen marrë parasysh gjatë kryerjes së intervistave personale në distancë me grupet vulnerabël:

- **parimet e mosdiskriminimit, përfshirjes dhe pjesëmarrjes;**
- **përgatitja;**
- **reagimi i individualizuar.**

Parimet e mosdiskriminimit, përfshirjes dhe pjesëmarrjes janë të domosdoshme për t'u siguruar që të gjithë pjesëmarrësit të nxjerrin dobi nga të drejtat që përkrahen në Sistemin e Përbashkët Evropian për Azilin. Këto parime janë edhe më të rëndësishme për aplikuesit me nevoja të veçanta. Në veçanti, përfshirja kërkon një qasje proaktive për të hequr pengesat për gëzimin e të drejtave, në një mënyrë që të gjithë personat të kenë qasje të barabartë të shërbimet dhe mundësi për sa i përket qasjes në shërbime dhe mundësi. Përfshirja fillon me fazën e projektimit, ku shërbimet u vihen në dispozicion aplikuesve deri në masën më të gjerë të mundshme, dhe vazhdon me implementimin e të gjitha aktiviteteve. Pjesëmarrja kërkon bashkëpunimin me ata që nxjerrin dobi nga shërbimet.

Pjesëmarrësit duhet të jenë në gjendje të ngrenë shqetësimet dhe pikëpamjet e tyre dhe që propozimet e tyre të merren në konsideratë.

Për sa i përket përgatitjes, meqenëse nuk është asnjëherë e mundur të parashikohet se cilët aplikues mund të kenë nevoja të veçanta, disa aktivitete janë bërë para se të bëhet intervista personale. Kjo përfshin:

- **Sigurimi i informacionit i përshtatur për personat me nevoja të veçanta**, për të shpjeguar modalitetet e intervistës, dhe për t'u dhënë atyre mundësinë që të vendosin nëse duan të marrin pjesë.
- **Rregullimi, duke përfshirë organizimet për t'u dhënë mundësi personave me nevoja të veçanta që të marrin pjesë** në intervistën në distancë në kushte të barabarta me aplikuesit e tjerë. Këto aktivitete familjarizimi mund të përfshijnë, për shembull, kjo pasja e një përkthyesi të gjuhës së shenjave, ofrimi i pajisjeve të përshtatshme, i disa mjeteve harduer/softuer (si teknologjia ndihmëse), si edhe përgatitja e dhomës në mënyrë të përshtatshme (një karrige me rrota duhet të montohet poshtë tavolinës; duart duhet të jenë në gjendje të arrijnë dhe të përdorin tastierën) ⁽¹³⁾. Për këtë arsye, mbledhja e informacionit për rastin individual gjatë familjarizimit është një hap i rëndësishëm ⁽¹⁴⁾.
- Rëndësia e dhënies së një **përgjigje të individualizuar**: nevojat e aplikuesit duhet të adresohen para, gjatë dhe pas intervistës, në një mënyrë të personalizuar dhe sipas aplikuesit të veçantë. Dallimi i nevojave të veçanta mund të bëhet në çfarëdo faze të procedurës së azilit ⁽¹⁵⁾, përfshirë edhe gjatë intervistës në distancë.

⁽¹³⁾ Siç tregohet në EASO, [Udhëzues për procedurën e azilit: standardet dhe treguesit operacionalë](#), 2019, '10. Sigurimi i informacionit dhe këshillimi: Informacioni jepet në një mënyrë që merr parasysh nevojat e veçanta dhe rrethanat individuale të aplikuesve (Treguesi 22.4)' p. 15).

⁽¹⁴⁾ Për informacion të mëtejshëm, shiko EASO, [Udhëzues praktik: intervista personale](#), 2014, '1.2.1. Mblidh informacion mbi rastin individual', f. 3.

⁽¹⁵⁾ Shiko gjithashtu EASO, [Udhëzues për procedurën e azilit: standardet dhe treguesit operacionalë](#), 2019, '9. Garancitë procedurale për nevojat e veçanta', f. 24.

Sidoqoftë është e rëndësishme që për grupe vulnerabël të caktuara, si për shembull të mbijetuarit e torturës, rastet e LGBTI ose aplikuesit tejet të traumatizuar ⁽¹⁶⁾, për të cilët do të nevojitej një intervistë e zgjeruar dhe e detajuar, lidhja me videokonferencë mund të mos jetë e përshtatshme ⁽¹⁷⁾. Në këto raste rekomandohet vlerësimi rast pas rasti. Në këtë aspekt, *EASO Mjet për identifikimin e personave me nevoja të veçanta* mund të përdoret për të mundësuar dallimin në kohë të personave me nevoja të veçanta procedurale dhe/ose pranimi.

Konsiderata të mëtejshme

la vlen të theksohet se për disa aplikues, një intervistë personale në distancë mund të jetë e dobishme, sidomos për ata që hasin probleme me rrugëtimin dhe që kalojnë natën larg nga banesa e tyre. Kjo konsideratë mund të jetë me rëndësi të veçantë për aplikuesit me nevoja të veçanta (për shembull, me dëmtime fizike) të cilët mund të kenë vështirësi me udhëtimin. Në disa raste, një intervistë personale mund të jetë e dobishme për aplikuesit vulnerabël, pasi ndonjëherë mund të jetë më e lehtë për ta që të paraqesin informacione sensitive.

Duke pasur parasysh sa më sipër, zakonisht pranohet se për rastet që janë shumë të ndërlikuara, intervistat personale në distancë paraqesin sfida të caktuara. Kjo mund të ndodhë, për shembull, për analizën e përjashtimit, rastet me probleme të mëdha kredibiliteti dhe/ose për disa kategori vulnerabël, si të mbijetuarit e torturës ose aplikuesit me probleme të rënda psikologjike ⁽¹⁸⁾. Një listë e profileve që mund të përjashtohen mund të rrezikojë të jetë shteruese, prandaj në përgjithësi rekomandohet një vlerësim rast pas rasti. Kjo shërben për të dalluar treguesit përkatës që do të çonin konkluzionin se është më mirë të bëhet intervista personale ballë për ballë.

⁽¹⁶⁾ Për kategoritë e personave vulnerabël, shiko gjithashtu direktivën 2013/33/BE e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit, datë 26 qershor 2013, e cila parashikon standardet për pritjen e personave që aplikojnë për mbrojtje ndërkombëtare (e riformuluar) ku përmenden disa shembuj (jo çdo shembull i mundshëm).

⁽¹⁷⁾ UNHCR, [Udhëzim operacional për kryerjen e intervistave për zhvendosjen me anë të videokonferencave](#), shkurt 2013.

⁽¹⁸⁾ Për vlerësimin e nevojave të veçanta të personave vulnerabël dhe për monitorimin e përshtatshëm të situatës së tyre (në lidhje me pranimin) shiko gjithashtu pikën paralele 22 (1) të direktivës 2013/33/EU të Parlamentit Evropian dhe Këshillit të datës 26 qershor 2013, e cila parashtron standardet për pranimin e aplikuesve për mbrojtje ndërkombëtare (e ndryshuar).