



EASO

Практични препораки за
спроведување на личното
сослушување од далечина

Серија практични водичи на EASO

мај 2020 година

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 следниве информации. Луксембург: Канцеларија за публикации на Европската Унија, 2020 година

PDF ISBN 978-92-9400-326-3 doi:10.2847/204620 BZ-01-20-323-MK-N

© Европска канцеларија за поддршка на азил, 2020 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 личното сослушување од далечина

За упатството

Ова кратко упатство е изготвено како резултат на предизвиците со кои се соочуваат ЕУ+ земјите при спроведување лични сослушувања од далечина. Неговото составување се темели на следниве извори:

- Информации обезбедени од страна на ЕУ+ земјите при спроведување на лични сослушувања од далечина преку анкети и за време на практични состаноци за соработка;
- Практични алатки на EASO, вклучувајќи:
 - *Упатство на EASO за постапка 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 (ИЛПП).*

Целта на ова упатство е да обезбеди практични препораки во врска со организирањето лични сослушувања од далечина кои се засноваат на добри практики ширум ЕУ+ земјите и постоечките насоки на EASO. Понатаму, врз основа на оперативни стандарди и показатели и добри практики, овој документ разработува процедурални заштитни мерки и практични препораки кои властите за азил може да ги земат предвид при подготвување и спроведување на лично сослушување од далечина.

Како основно согледување, вреди да се истакне дека квалитетот на лично сослушување од далечина подразбира многу повеќе од неговата содржина. Ова вклучува широк опсег на предуслови и подготовки чија достапност и евентуално поставување се клучни за да се обезбеди ефикасно и ефективно спроведување на личното сослушување. Следејќи ги овие основни согледувања, во ова упатство се разработуваат следниве значајни аспекти на личното сослушување од далечина:

- технички подготовки, безбедност и доверливост;
- практични подготовки пред, за време на и по сослушувањето;
- правни согледувања;
- техники на сослушување и мислења во врска со квалитетот;
- согледувања во врска со ранливост.



Содржина

За упатството	3
I. Вовед	5
II. Технички подготовки, безбедност и доверливост	5
Постоечки практики	6
Процедурални заштитни мерки и практични препораки.....	7
III. Поставување на лично сослушување од далечина и стандарди за квалитет	8
Постоечки практики	9
Процедурални заштитни мерки и практични препораки.....	10
IV. Правни согледувања	12
Процедурални заштитни мерки и практични препораки.....	12
Неспроведување на личното сослушување	13
V. Техники на сослушување	14
Процедурални заштитни мерки и практични препораки.....	14
VI. Согледувања во врска со ранливост	15
Процедурални заштитни мерки и практични препораки.....	15
Дополнителни согледувања.....	17

I. Вовед

Во нормални околности, физичкото присуство при спроведување лично сослушување е претпочитана пракса ширум ЕУ+ земјите ⁽¹⁾. Повеќето ЕУ+ земји генерално не спроведуваат сослушувања од далечина. Исклучоци се прават од страна на одредени земји кои спроведуваат сослушувања од далечина со баратели кои се во притвор, баратели кои се сместени во оддалечени прифатни центри или, и најчесто, кога не е лично достапен професионален толкувач. Затоа ова постоечко искуство со лични сослушувања од далечина меѓу земјите членки на ЕУ е ограничено.

Како последица на рестриктивните мерки кои се воведени во март 2020 година со цел справување со здравствената вонредна состојба предизвикана од КОВИД-19, повеќето ЕУ+ земји ги прекинаа личните сослушувања. Беа направени прекини бидејќи се сметаше дека е многу тешко да се спроведуваат лични сослушувања придржувајќи се до мерките за социјално дистанцирање кои беа воведени со цел да се ограничи ширењето на вирусот. Како такви, ЕУ+ земјите започнаа поопсежно да ја истражуваат употребата на лични сослушувања од далечина.

Во вонредни околности, се чини дека личните сослушувања од далечина претставуваат остварлива алтернатива која обезбедува продолжување на работата при процедури за одредување азил. EASO ја поттикнува комуникацијата меѓу ЕУ+ земјите со цел да се олесни размената на добри практики, како и да се одредат механизми за справување кои се применливи во различни национални контексти. Додека здравствената вонредна состојба игра главна улога при отворање на патот кон пообемна и почеста употреба на лични сослушувања од далечина, ЕУ+ земјите може да размислат за прибегнување кон таков начин и во нормални услови доколку тоа се покаже како *ефикасен начин на работење* при процесите за азил.

Овие насоки имаат за цел да обезбедат референтен контекст за лично сослушување од далечина кои може да се спроведуваат и во нормални и во вонредни околности.

II. Технички подготовки, безбедност и доверливост

Подготовката за спроведување лично сослушување со физичко присуство на барателот за меѓународна заштита и на толкувачот изискува практични подготовки во врска со соодветните простории за сослушувања и доверливост. Овие се генерално добро утврдени од властите кои одлучуваат ⁽²⁾. Од друга страна, при лични сослушувања од далечина треба да се воспостават **одредени технички минимални (основни) барања**. Ова вклучува соодветни интернет и интранет врски за да се обезбеди квалитетно сослушување, како и механизми за заштита на податоци кои се во согласност со обврската за доверливост на информации.

¹ ЕУ+ земји се земјите членки на ЕУ заедно со Норвешка и Швајцарија.

² EASO, *Практичен водич: Лично сослушување*, 2014, "1.3. Практични подготовки", стр. 4-5.

Постоечки практики

Според достапните информации од оние ЕУ+ земји кои организираат сослушувања со баратели преку видео-конференција (ВК), значајните практики во врска со техничките аспекти, безбедноста и доверливоста се сумирани подолу.

Подготовки во врска со технички аспекти, безбедност и доверливост

Системот за видео-конференција кој се користи е безбеден систем со единица за видео-конференција во прифатниот центар и централните канцеларии на органот за азил. Барателот за азил е сам во просторијата за ВК во центарот за притвор. За личното сослушување кое го спроведува органот за азил, на барателот може да му помогне неговиот адвокат и/или лице од доверба. Сите технички мерки се преземаат со цел да се загарантира доверливост.

Толкувачот е во просторијата за видео-конференција заедно со лицето кое го врши сослушувањето.

Личните сослушувања од далечина преку ВК се применуваат кога не е лично присутен толкувач кој го зборува јазикот на барателот. Сите територијални прифатни центри имаат технички можности да спроведат ВК при потреба. Барателот е известен дека комуникацијата со толкувачот ќе биде преку ВК. Врската е шифрирана. Сите толкувачи имаат потпишано изјави за доверливост.

Искуството со сослушувања од далечина е поврзано со обезбедување толкувачки услуги преку ВК. Безбедните врски осигуруваат доверливост.

Лични сослушувања од далечина се спроведуваат преку ИП телефони (телефони кои користат интернет протокол) кои се безбедно поврзани со полициската мрежа. Главно се спроведуваат за толкувачки услуги, кога толкувачот не може да биде физички присутен. Во исклучителни околности, овој метод се користи во ситуации кога службеникот за случајот мора да спроведе дополнително сослушување, а барателот е пренесен од првичната локација. При вакви ситуации, има службеник за случај кој е присутен во истата просторија со барателот.

Лични сослушувања од далечина се спроведувани во центри за притвор или во полу-затворски услови и во случаи на ранливи лица. Наменската канцелариска просторија која е потребна во вакви ситуации претходно е посетена од страна на членови на органот за азил кои се одговорни за доверливоста во согласност со министерството за внатрешни работи. Толкувачите се присутни кај органот за азил.

Барателите (со исклучок на малолетни лица помлади од 14 години кои се без придружба) се сместени во транзитните зони. Личните сослушувања се спроведуваат преку ВК од далечина во затворен ИТ систем. Преведувачи се исто така вклучени во сослушувањето преку овој затворен систем на ВК. Мрежата за ВК е затворена и до неа немаат пристап неовластени лица. Може да се пристапи само од одредени пристапни точки кои се достапни во некои од зградите на властите за азил, транзитните зони и во надлежните судови.

Постои техничка можност за спроведување на видео-конференција со користење на безбедна услуга од пребарувач, според Рехір 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.

Процедурални заштитни мерки и практични препораки

Се препорачуваат најмалку следниве технички барања за да се спроведе лично сослушување од далечина:

- **Опрема:** лаптопи, таблети па дури и телефони со слушалки и стабилна интернет врска. Опремата треба да биде сигурна и квалитетна. За таа цел, големината на екранот, квалитетот на сликата и на звукот, како и безбедноста и квалитетот на интернет врската треба да бидат земени предвид.
- **Услуги и програми/платформа:** најпознати продавачи се CISCO за WebEx Tools, Microsoft за Skype за Business и Teams, Polysom за ИП телефони и теле-присуство.
- **ИКТ линии за помош:** се препорачува да имате ИКТ линии за помош достапни за сите учесници кои ќе помогнат со поставување на повикот или ќе интервенираат при прекин на врска.
- **Доверливост и безбедност:** поставете лозинка за состанок при вклучување преку телефон или систем за видео конференција, како и одрекување од одговорност за секој од присутните (вклучувајќи и хост). Поставувањето силна лозинка која го штити интернет состанокот од неовластени учесници, како и употребата на различни лозинки секој пат ќе обезбеди многу посигурна врска и комуникација. Истите специјализирани продавачи нудат и шифрирана врска до аудио и видео-конференции и во најголема мера користат Cloud системи со високо ниво на безбедност до кои и надворешните партнери полесно може да пристапат. Основната интернет врска треба да биде воспоставена преку виртуелна приватна мрежа (VPN) или слични протоколи за тунелирање.
- **Снимање на сослушувањето,** каде што тоа е дозволено од страна на националното законодавство, е дополнителна вредност која ја нудат повеќето системи за видео-конференции. Основните барања се снимката да може да биде зачувана на безбедно место и да бидат применети мерки кои ќе го спречат барателот да го снима сослушувањето за себеси. Се препорачува да не му се дозволи на барателот да донесе мобилен телефон во просторијата за видео-конференција.
- **Заштита на податоци:** Може да се предвидат специјализирани договори со добавувачи на видео-конференции каде што ќе се наведе дека може да се користат исклучиво

сервери кои се наоѓаат во ЕУ/Европа. Кога станува збор за Cisco и Microsoft, безбедносниот аспект може да се прилагоди. Исто така се споменува и сет од најдобри практики за безбедност и 'бели книги' кои се достапни на веб-сајтот на соодветниот продавач.

- Каде што е применливо се препорачува **службениците за случаи кои работат од дома/од далечина (теле-работење)** да имаат силна интернет врска и канцелариска опрема со добар квалитет следејќи ги упатствата/безбедносните протоколи препорачани од страна на квалификуваните ИКТ сервиси. Се препорачува употреба на проширена десктоп конфигурација (два монитори), како и тивка тастатура, секогаш кога тоа е можно. Употребата на слушалки е важна за да се избегне информациите да бидат слушнати од кое било друго лице во опкружувањето на службеникот за случајот. Покрај тоа, службениците за случај мора да ја зачуваат аудио-снимката во системот на сервисот/споделен диск и веднаш да ја избришат од кое било лично место за зачувување, а ниту една снимка не смее да биде испратена преку лична електронска пошта и/или преку апликации кои не се овластени од страна на квалификуваните ИКТ сервиси. Во случаи на работа од дома/од далечина (теле-работење), техничката опрема треба да ги задоволи и барањата споменати погоре (*под точка опрема*).

III. Поставување на лично сослушување од далечина и стандарди за квалитет

Како што е наведено во член 15 од Директивата за постапки за азил (ДПА) ⁽³⁾, треба да се постават специфични барања од страна на властите кои одлучуваат со цел да се обезбеди непречено функционирање на личните сослушувања. Ваквите барања треба да се земат предвид при секоја фаза од личното сослушување, т.е. пред, за време на и по сослушувањето.

- Поставувањето на просторијата за сослушување обезбедува доверливост;
- Службеникот за случај е соодветно обучен и е добро подготвен во врска содржината на досиејата кои треба да се обработат;
- Организиран е ефикасен систем за толкување; и
- Предвидени и направени се специфични подготовки за луѓе со посебни потреби.

Во контекст на лично сослушување од далечина, погоре споменатите барања треба да се исполнат и покрај фактот што тројцата главни учесници на сослушувањето (барател, службеник за случајот, толкувач) не се во истата просторија.

Овие правни барања се операционализирани во [Упатство за постапка за азил: оперативни стандарди и показатели на EASO](#). При организирање на лични сослушувања од далечина,

⁽³⁾ Директива 2013/32/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 26 јуни 2013 година за стандардни процедури за доделување и повлекување на меѓународна заштита (пречистен текст)

поканите треба да бидат прилагодени со цел точно да ги информираат барателите во врска со модалитетите на сослушувањето. Треба да се утврдат специфични насоки во врска со поставувањето на просториите за видео-конференција за сите засегнати страни со цел да се обезбеди доверливост и да се осигури сослушувањата да не бидат непотребно прекинати. Можеби ќе треба да се направат специјални подготовки со цел да им се овозможи на трети лица, на кои вообичаено им е дозволено да присуствуваат на сослушувањето, да може да го следат сослушувањето од далечина. Исто како и за време на сослушување лице в лице, службениците за случај ќе треба да се уверат дека нивната облека е соодветна и погодна за намената ⁽⁴⁾, а истото ќе се однесува и на позадината на видео-конференцијата, на бучавата и на она што е видно зад службеникот за случај.

Постоечки практики

Во табелата подолу се претставени значајни примери на добри практики поврзани со модалитети од далечина. Овие примери се засновани на информации од ЕУ+ земјите кои имаат искуство со организирање на лични сослушувања од далечина.

Поставување на лично сослушување од далечина

Се користи толкување од далечина во ограничен број случаи и за кратки сесии од далечина. Сослушувањата може да се спроведуваат и преку телефон кога станува збор за многу кратки сослушувања кои траат помалку од 45 минути, најчесто за прашања поврзани со регистрација, Даблин или напуштање на земјата по негативна одлука.

Видео-конференција се користи од ноември 2019 година поради географската распределба на сместувања за баратели, особено кога барателите се во оддалечени локации. Барателите во оддалечените локации добиваат помош од друг службеник и на нив им е обезбедена неопходната техничка поддршка.

Просториите на одделот за правда се користат со цел да се спроведат лични сослушувања од далечина, што има помогнато да се осигура безбедна мрежа, како и поголема контрола над просториите. Тие исто размислуваат и за дури сестрински агенции каде може да се користат соодветни простории, како што се судски служби кои имаат простории ширум земјата.

Клучно е да му се помогне на персоналот кој е распределен на локациите, со цел да се има целосен преглед, да се контролираат безбедносните аспекти, да се осигури техничка поддршка и да се обезбеди помош за барателот.

На барателите им е дозволено да имаат правен застапник со нив, а ВК најчесто не се користи за ранливите баратели. Во врска со поднесените документи, персоналот за помош може да оди во просторијата за сослушување и да ги скенира.

По потреба, лични сослушувања од далечина се спроведуваат преку Skype уште од 2017 година во различни региони во прифатни центри кои се оддалечени или не се лесно достапни, или кога има голем број случаи.

⁽⁴⁾ За повеќе детали во врска со соодветниот службеник и толкувач, поставеност на просторијата и безбедносни прашања, видете EASO, *Практичен водич: Лично сослушување*, 2014, '1.3. Практични подготовки', стр. 4-5.

На барателот му се даваат информации во врска со доверливост, а од персоналот во прифатниот центар ќе биде побарано да му даде посебна соба на барателот во која сослушувањето нема да биде прекинато. Толкувачот е присутен или со барателот или со службеникот за случајот.

Во случаи кога барателот е сместен далеку од канцеларијата на службеникот за случај, сослушување од далечина може да биде корисно за барателот бидејќи нема потреба да патува. Пред да се користи ВК за лично сослушување, случајот треба да се смета за соодветен, а исто треба да се земат предвид и потребите на барателот. Овој вид на сослушување може да не биде соодветен за барател со трауми, или барател кој има попреченост на слухот или видот. Сослушувањето се одвива преку внатрешен систем за видео-конференција со безбедно решение. Најдобро е толкувачот да биде во иста просторија со службеникот за случај кој го врши сослушувањето. Во исклучителни случаи, толкувачот може да биде во иста просторија со барателот. Се размислува за можноста да се спроведуваат сослушувања преку Skype каде барателот е во една просторија, а толкувачот е или во друга просторија или е поврзан преку видео-конференција.

Процедурални заштитни мерки и практични препораки

- Инвестирајте во **обезбедување на дополнителни информации** во врска со начинот и причината за спроведување на личното сослушување од далечина пред почетокот на сослушувањето, како на пример обезбедување на информации за праксата снимките да се споделуваат и 'бришат'. Покрај јасните изјави во врска со модалитетите на сослушувањето, во поканата треба да бидат дадени дополнителни информации во врска тоа како ќе се спроведе сослушувањето од далечина и кои заштитни мерки ќе бидат применети. Ова ќе им помогне на барателите да се чувствуваат посигурно кога ќе им биде соопштено дека сослушувањето ќе се спроведува од далечина.
- **Доколку е можно, личните сослушувања од далечина треба да се спроведуваат во прифатните центри**, бидејќи центрите најверојатно ќе можат да обезбедат просторија за ВК во која може да се осигури доверливост, како и усогласеност со основните стандарди за квалитет за сослушувањето. Покрај тоа, персоналот во прифатниот центар може да контролира кој присуствува на ВК и може да го потврди идентитетот на барателот. Доколку сослушувањето не се спроведува во прифатниот центар, службеникот за случај треба да ја потврди валидноста на идентитетот на барателот кој се поврзува од далечина. Барателот ќе може да зборува без прекини, а информациите нема да бидат слушнати од неовластени лица. Со цел да се избегнат прекини, треба да биде јасно обележано дека просторијата е зафатена. Треба исто така да се обезбеди и потребната ИТ опрема со цел да се спроведе сослушувањето.

Властите за азил треба да ја засилат соработката со прифатните центри. Прифатните центри може да играат значајна улога во намалување на можни предизвици кои произлегуваат во оддалечени локации, на пример може да дадат специфични информации на ад хок основа во вид на брифинг за барателот. Овие брифинзи ќе му

објаснат на барателот како ќе се спроведува личното сослушување и ќе дадат упатства во случај врската да биде прекината. Доколку е потребно, персоналот во центрите може исто да помага со потпишувањето и скенирањето на извештаите од сослушувањето.

Понатаму, од огромно значење е персоналот во прифатниот центар да биде лесно достапен за време на личното сослушување од далечина, не само за да помогне при какви било технички прашања, туку и доколку на барателот му е потребна некаква помош. Дополнително, веднаш по сослушувањето, персоналот во центрите ќе има дополнителна улога советувајќи ги барателите по потреба ⁽⁵⁾. Затоа се препорачува на персоналот во центрите да им се назначат дополнителни одговорности во прилог на оние кои ги имаат во нормални услови. На овој начин, властите може да се уверат дека сослушувањето од далечина не се одвива само во соодветни технички и логистички услови, туку и дека барателот јасно ги разбира информациите за азил поврзани со процедурата ⁽⁶⁾.

- За да **поднесете докази и други значајни документи за време на личното сослушување** ⁽⁷⁾, персоналот во установата може да испрати копија од доказите преку електронска пошта до службеникот за случајот. Барателот треба да ги чува оригиналите достапни во случај да има потреба од дополнително истражување на веродостојноста на документите. Алтернативна добра пракса е да се потврди веродостојноста на значајните дополнителни документи при регистрирање и/или поднесување на барањето.
- **Барателите може да бидат придружувани од страна на правен претставник** кој ќе биде во истата просторија, притоа придружувајќи се до мерките за социјално дистанцирање. Може да се воспостават слични аранжмани и за старатели на деца без придружба во случај да се смета дека лично сослушување од далечина е соодветно за детето.
- Како алтернатива на прифатните центри, треба да се процени секоја **можна употреба на установи и простории** кои припаѓаат на локалните оддели на други државни/локални администрации.

⁽⁵⁾ Како што е наведено во EASO, [Водич за процедура за азил: оперативни стандарди и показатели](#), 2019: 'барателите се информирани во врска со чекорите од постапката како и применливите временски рамки (Показател 20.3). Информациите во врска со различните чекори од постапката се навремено дадени за да им овозможат на барателите да ги остварат своите права и да ги почитуваат обврските (Показател 20.5). Персоналот кој дава информации, појаснувања и објаснувања го има потребното знаење и вештини (Показател 21.2)', стр. 15.

⁽⁶⁾ За повеќе детали видете EASO, [Водич за процедури за азил: оперативни стандарди и показатели](#), 2019, 'Стандард 22: Осигурете се дека барателот ги разбира информациите во врска со процедурата и нивниот посебен случај', стр. 15.

⁽⁷⁾ На барателот мора да му биде дозволено да ги достави сите делови потребни да се поткрепи тврдењето за време на сослушувањето. За повеќе детали видете EASO, [Водич за постапка за азил: оперативни стандарди и показатели](#), 2019, 'Стандард 33: Постапени се услови за спроведување на соодветно сослушување', стр. 21.

- Доколку на службениците за случај им е дозволено да го спроведуваат **сослушувањето од дома**, треба да го водат сослушувањето од посебна просторија зад затворени врати кои или се заклучуваат или пак се обележани со знак 'не вознемирувај'. Службениците за случај треба да користат слушалки за да не бидат слушнати од други. Ниту едно друго лице освен службеникот за случај не смее да биде присутно во просторијата. Службеникот за случај треба да има неутрална позадина на екранот со цел сослушувањето да биде колку е можно повеќе професионално. Треба да има ИТ опрема и соодветна интернет врска ⁽⁸⁾.

IV. Правни согледувања

Законодавството на Европската Унија и повеќето државни законодавства на ЕУ+ земјите немаат конкретни одредби со кои се уредуваат **модалитетите** за спроведување на лично сослушување до таа мера што можноста за спроведување на лично сослушување од далечина е *однапред* исклучена. Како последица, членовите 14 до 17 од ДПА со кои се уредува *начинот на работа* на лично сослушување и понатаму се применуваат, без разлика што сослушувањето се спроведува од далечина. Слично, оперативните стандарди и показатели објаснети во *EASO Водич за постапка за азил*, а особено оние поврзани со личното сослушување, и понатаму се применуваат.

Процедурални заштитни мерки и практични препораки

- Во случаи кога се пишува извештај или препис од сослушувањето, од барателот се бара да го потпише извештајот или преписот откако ќе му се овозможи да даде коментари или појаснувања. Ова се прави за барателот да може да потврди дека извештајот или преписот точно го отсликува сослушувањето. За да се надминат можни предизвици кои произлегуваат од самото извршување на сослушувањето од далечина, персоналот на прифатниот центар или на канцеларијата каде се спроведува сослушувањето може да помогне со печатење на документот кој барателот треба да го потпише. Откако ќе се потпише, персоналот може дополнително да помогне така што ќе го скенира документот и ќе го испрати до службеник за случајот. Во зависност од државното законодавство, оригиналниот потпишан препис, извештај или согласност од сослушувањето може да се испрати на безбеден начин до канцеларијата на властите кои одлучуваат. Може да се примени слична процедура и со толкувачот, доколку учествува од трета локација.
- При појава на технички проблеми за време на сослушувањето, ова треба да се наведе во извештајот од сослушувањето, наведувајќи и каков вид проблем настанал и колку долго траел. Ова ќе ја зголеми севкупната веродостојност на извештајот од сослушувањето.

⁽⁸⁾ EASO, *Водич за постапка за азил: оперативни стандарди и показатели*, 2019, 'Стандард 31: Просториите за сослушување се соодветни за спроведување лични сослушувања и целосно се почитува доверливоста и безбедноста', стр. 19.

- За оние државни законодавства кои дозволуваат снимање на лично сослушување, самиот начин на извршување на ВК често овозможува снимање и го намалува ризикот да не се забележи некој прекин при снимањето. Понатаму, онаму каде што снимањето може да се земе како доказ во жалбената постапка, не е потребен потпис од барателот на извештајот или на преписот од сослушувањето бидејќи не се бара од барателот да ја потврди содржината на извештајот или преписот. Ниту пак има потреба да му се чита преписот на барателот кој не треба да го потпише.
- Барателите може да одбијат да учествуваат во сослушување кое е спроведено од далечина бидејќи се чувствуваат запоставено или пак бидејќи се плашат дека нивниот случај може да биде загрозен. Во такви ситуации, се препорачуваат подолу наведените постапки кои може да ја ублажат ситуацијата:
 - Администрацијата може да му даде на барателот дополнителни информации во врска со лични сослушувања од далечина и на тој начин да го охрабри да не биде воздржан, што најверојатно се должи на недоволно разбирање.
 - Администрацијата секогаш може да земе предвид, преку проценка на секој случај одделно, одложување на личното сослушување кога и барателите имаат добри причини зошто сослушувањето не треба да се спроведе од далечина. Општо, се смета за добра пракса да им се дозволи на барателите да одберат дали да учествуваат на лично сослушување од далечина.
 - Треба да се дадат општи совети на администрацијата за да извршат проценка на секој случај одделно во врска со тоа дали е соодветно да се спроведе сослушувањето од далечина.

Неспроведување на личното сослушување

Како што е опишано во *Практичен водич на EASO: проценка на докази* ⁽⁹⁾, должност е на службеникот за случај да му даде можност на барателот да достави значајни докази и да ги испита достапните докази. Личното сослушување, во повеќето случаи, ќе биде главниот извор на докази за службеникот за случај при проценка на барањето. Затоа е клучно сослушувањето да се спроведе на начин кој ќе обезбеди висок квалитет на докази кои ќе се добијат од барателот.

Во одредени околности, лични сослушувања од далечина може да не се спроведат, а да се добие позитивна одлука во согласност со член 14(2)(а) од ДПА. Во повеќето ЕУ+ земји, личното сослушување може да не се спроведе кога може да се донесе позитивна одлука врз основа на веќе достапните докази ⁽¹⁰⁾. Поточно ова може да се примени кај 'јасни' случаи кога на пример може да се донесе одлука врз основа на достапните информации од досието, земајќи предвид различни показатели како што се специфични профили и отсуство на показатели кои би можеле да доведат до исклучување или обрнување внимание на безбедноста. Со цел да може да се

⁽⁹⁾ EASO, *Практичен водич за проценка на докази*, 2015, '1.3. Прибирање докази кои се значајни за материјалните факти', стр. 6-9.

⁽¹⁰⁾ Наоди од Процесот на матрица за квалитет, а особено ажурираниот прашалник за Лично сослушување (2019) кој го одговорија 21 ЕУ+ земји.

изостави личното сослушување, треба да се приберат доволно информации во врска со профилот на барателот и причините за барањето за време на фазата на поднесување. Може да се размисли да се продолжи фазата на поднесување со дополнителни прашања во врска со профилот на барателот и дополнително истражување на поднесените докази, особено за земји на потекло каде е можно неспроведување на личното сослушување. Таква процедура може да биде надополнета со дополнително барање за информации или докази во писмена форма ⁽¹¹⁾. Систем за контрола на квалитет според кој овие одлуки редовно ќе се разгледуваат ќе осигури дека личното сослушување нема да се спроведува само кај оправдани случаи.

Понатаму, таму каде што државното законодавство го дозволува тоа, треба да се размисли за прелиминарно разгледување на последователно барање според процедурата за прифатливост без да се спроведе лично сослушување, во согласност со член 34(1) од ДПА.

V. Техники на сослушување

Техниките кои се применуваат за време на лично сослушување претставуваат друг клучен аспект при разгледување на барањето на барателот. Квалитетот на резултатот е директно поврзан со ефикасноста на сослушувањето. Само со обука службениците за случаи може да го стекнат соодветното знаење за правилно да го спроведат сослушувањето. *Практичниот водич на EASO: лично сослушување* исто така нуди практични совети за службениците за случаи кои може да се применат во различни фази од сослушувањето: на почеток на сослушувањето, при спроведување на сослушувањето и при завршување на сослушувањето ⁽¹²⁾.

Процедурални заштитни мерки и практични препораки

Во контекст на лично сослушување од далечина, потребни се специфични прилагодувања на техниките за сослушување со цел правилно да се процени барањето.

Процедуралните заштитни мерки и прилагодувањата на техниките кои службеникот за случајот треба да ги има на ум вклучуваат:

- пречекување на барателот, па потоа соодветни лични претставувања на почетокот на сослушувањето;
- постојано насочување на вниманието кон барателот;
- одржување контакт со очи со барателот и толкувачот колку е можно повеќе;
- употреба на едноставен и разбирлив јазик, како и кратки реченици;

⁽¹¹⁾ За изјавите во писмена форма како дополнителни докази во прилог на барањето и други видови докази, видете EASO, *Практичен водич за проценка на докази*, 2015, '1.3. Прибирање докази кои се значајни за материјалните факти', стр. 6-9.

⁽¹²⁾ Видете ја аналитичката листа за проверка за секоја фаза од личното сослушување на почетокот на практичниот водич.

- сите учесници може меѓусебно да се видат преку камерите со цел говорот на тело да не е попречен;
- активно слушање и што поскоро разјаснување на секакви недоразбирања;
- појаснување на секакви нејаснотии и/или недоразбирања за време сослушувањето;
- да му се овозможи на барателот повеќе паузи отколку при сослушување лице в лице.

Значајни модули за обука на EASO кои може да помогнат вклучуваат:

- **Техники на сослушување:** ја објаснуваат значајната методологија која треба да се следи за време лично сослушување. Овој модул, сепак, не упатува на лични сослушувања од далечина бидејќи модулот се заснова на претпоставката на физичко присуство за време на личното сослушување.
- **Модул за толкувачи:** наменски делови се посветени на толкување од далечина, вклучувајќи предизвици, совети и трикови кои може да се користат.

Во овој контекст, може да се забележи дека EASO нуди курс за обука за лично сослушување од далечина во вид на веб-семинар.

VI. Согледувања во врска со ранливост

Процедурални заштитни мерки и практични препораки

Има три мислења кои треба да се земат предвид при спроведување лично сослушување од далечина со ранливи групи:

- **принципи на недискриминација, вклученост и учество;**
- **подготвеност;**
- **индивидуализиран одговор.**

Принципите на недискриминација, вклученост и учество се клучни да се осигури дека сите баратели ќе имаат корист од правата содржани во Заедничкиот европски систем за азил. Овие принципи се уште повеќе значајни за лица со посебни потреби. Конкретно, вклученост подразбира проактивен пристап кон отстранување пречки со цел уживање на правата на начин на кој сите лица имаат еднаков пристап до услуги и можности кога станува збор за пристапот до услуги и можности. Вклученост започнува со фазата на дизајн каде услугите се создаваат со цел да бидат достапни за сите баратели во најголема можна мера, а продолжува преку применување на сите активности. За учеството е потребна соработка со оние кои ги користат услугите. Учесниците треба да можат да ги кажат своите грижи и ставови, а нивните предлози соодветно да се разгледаат.

Во поглед на подготвеност, бидејќи никогаш не може да се предвиди кој барател би можело да има посебни потреби, мора да се извршат одредени активности пред да се спроведе сослушувањето од далечина. Ова вклучува:

- **Обезбедување информации наменети за лица со посебни потреби**, за да се објаснат модалитетите на сослушување и да им се даде можност да одлучат дали ќе учествуваат.
- **Поставеноста, вклучувајќи и подготовки со кои ќе им се овозможи и на лицата со посебни потреби да учествуваат** на сослушувањето од далечина на еднаква основа со другите баратели. Овие активности за запознавање може да вклучуваат, односно ова може да се постигне, на пример, со толкувач на знаковен јазик кој ќе работи преку интернет, со обезбедување на соодветна опрема, одредени хардверски/софтверски алатки (како на пример помошна технологија), како и со поставување на просторијата на соодветен начин (да собере инвалидска количка под бирото; дланките да може да ја достигнуаат и да ракуваат со тастатурата) ⁽¹³⁾. Поради оваа причина, прибирањето информации за поединечните случаи при запознавањето е значаен чекор ⁽¹⁴⁾.
- Важноста на обезбедување **индивидуализиран одговор**: треба да се одговори на потребите на барателот пред, за време на и по сослушувањето, на начин кој е приспособен според поединечниот кандидат. Одредување на посебните потреби може да се направи во која било фаза од постапката за азил ⁽¹⁵⁾, вклучувајќи и за време на сослушувањето од далечина.

Сепак, значајно е да се забележи дека за некои ранливи групи, како што се лица кои преживеале тортура, ЛГБТИ случаи или баратели кои преживеале сериозни трауми ⁽¹⁶⁾, за кои би било потребно обемно и детално сослушување, видео-конференција може да не биде соодветна ⁽¹⁷⁾. Во такви случаи се препорачува одделна проценка на секој случај. Во тој поглед, *Алатката за одредување на лица со посебни потреби на EASO* може да се користи со цел да се олесни навременото одредување на лица со посебни процедурални потреби и/или потреби за прифат.

⁽¹³⁾ Како што е наведено во EASO, *Водич за постапка за азил: оперативни стандарди и показатели*, 2019, '10. Обезбедување информации и советување: Информациите се обезбедуваат на начин кој ги зема предвид посебните потреби и индивидуалните услови на барателите (Показател 22.4)', стр. 15.

⁽¹⁴⁾ За дополнителни информации видете EASO, *Практичен водич: лично сослушување*, 2014, '1.2.1. Прибирање информации за поединечниот случај', стр. 3.

⁽¹⁵⁾ Видете исто така EASO, *Водич за постапка за азил: оперативни стандарди и показатели*, 2019, '9. Процедурални гаранции за посебни потреби', стр. 24.

⁽¹⁶⁾ Во врска со категории на ранливи лица видете исто така Директива 2013/33/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 26 јуни 2013 година каде се наведени стандардите за прифат на баратели на меѓународна заштита (пречистен текст) каде се споменати некои примери (не се сеопфатни).

⁽¹⁷⁾ УНХЦР, *Забелешка за оперативни упатства за спроведување сослушувања за раселување преку видео-конференции*, февруари 2013 година.

Дополнителни согледувања

Треба да се напомене дека за некои баратели, лично сослушување од далечина може да биде корисно, особено за оние кои се соочуваат со проблеми при патување и ноќевање подалеку од нивното сместување. Ова може да биде особено значајно за барателите со посебни потреби (на пример физичка попреченост) кои може да имаат проблеми со патување. Во одредени случаи, лично сослушување од далечина може да биде корисно и за ранливи кандидати, бидејќи некогаш може да е полесно за нив да претстават чувствителни информации.

Како што е наведено погоре, општо е прифатено дека за особено сложени случаи, личните сослушувања од далечина претставуваат посебен предизвик. Ова може да биде случај, на пример, за анализа на исклучување, случаи кои имаат сериозни проблеми со кредибилитет и/или за некои ранливи категории како што се лица кои преживеале сериозна тортура или баратели со сериозни психолошки проблеми⁽¹⁸⁾. Постои ризик за секој список на потенцијално изземени профили да биде нецелосен односно да не биде сеопфатен, затоа општа препорака е да се пристапи со проценка на секој случај одделно. Ова е со цел да се одредат значајни показатели кои ќе доведат до заклучок дека се претпочита сослушување лице-в-лице.

⁽¹⁸⁾ Во врска со проценка на посебни потреби на ранливи лица и соодветно следење на нивната ситуација (во врска со прифат) видете исто и во паралелниот член 22 (1) од Директивата 2013/33/ЕУ на Европскиот парламент и на Советот од 26 јуни 2013 година каде се наведени стандардите за прифат на баратели за меѓународна заштита (пречистен текст).