

# Instrument de asigurare a calității

## Examinarea cererii de protecție internațională



# **Instrumentul EUAA de asigurare a calității**

## **Examinarea cererii de protecție internațională**

### **1. Fondul cererii**

- Interviul personal
- Decizia la nivel administrativ

### **2. Procedura de admisibilitate – conceptul de țară terță sigură**

- Interviul personal
- Decizia la nivel administrativ



Manuscris finalizat în februarie 2024.

Actualizat în 2024

Nici Agenția Uniunii Europene pentru Azil (EUAA) și nici orice alte persoane care acționează în numele EUAA nu sunt responsabile pentru modul în care ar putea fi utilizate informațiile oferite în continuare.

Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2025

Print	ISBN 978-92-9403-412-0	doi:10.2847/395227	BZ-09-23-289-RO-C
PDF	ISBN 978-92-9403-404-5	doi:10.2847/685753	BZ-09-23-289-RO-N

© Agenția Uniunii Europene pentru Azil (EUAA), 2025

Ilustrația copertei: D3Damon, © iStock, 2019

Reproducerea textului este autorizată cu condiția menționării sursei. Pentru orice utilizare sau reproducere a unor elemente care nu sunt deținute de EUAA, este posibil să fie necesară solicitarea permisiunii direct de la titularii drepturilor respective.





## Despre acest instrument

**De ce a fost creat acest instrument? Obiectivul** acestui instrument de asigurare a calității este de a oferi statelor membre ale UE și țărilor asociate (țările UE+) un cadru comun pentru evaluarea și asigurarea calității interne.

Instrumentul oferă cadrul de criterii obiective și convenite de comun acord pentru o evaluare sistematică a calității interviului personal și a deciziilor privind cererile de protecție internațională. Poate fi folosit în diferite scopuri, inclusiv pentru evaluarea performanței, analize periodice ale calității, audituri tematice etc. Poate fi folosit pentru a evalua nivelul de calitate la nivel individual, precum și la nivel de proces.

**Care este domeniul de aplicare al instrumentului?** Acest instrument de asigurare a calității a fost realizat de Agenția Uniunii Europene pentru Azil (EUAA) împreună cu experți din țările UE+. Înainte de finalizare, instrumentul și standardele și indicatorii pe care îi conține au făcut obiectul unor consultări cu toate țările UE+, Comisia Europeană și Înalțul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR).

**What is the scope of this tool?** Acest instrument cuprinde standardele și indicatorii aplicabili în ceea ce privește interviul personal și decizia la nivel administrativ pentru evaluarea cazurilor pe fond și a motivelor de admisibilitate (numit conceptul de țară terță sigură).

Examinarea pe fond

Procedura de  
admisibilitate  
(țări terțe sigure)

În funcție de evaluarea standardelor și a indicatorilor existenți și de nevoile identificate pot fi elaborate standarde și indicatori suplimentari în cadrul activităților EUAA de management al calității.

În 2022, acest instrument a fost dezvoltat în continuare pentru a include un set de standarde și indicatori pentru examinarea admisibilității în temeiul conceptului de țară terță sigură, conform articolului 38 din Directiva (2011/32/UE) <sup>(1)</sup>. S-au furnizat, de asemenea, precizări suplimentare privind metodologia de evaluare și exemple de evaluare a indicatorilor. Această dezvoltare a fost susținută de experți din țări UE+ și a beneficiat de contribuții importante din partea Comisiei Europene și a Înalțului Comisar al Națiunilor Unite pentru Refugiați. Mulțumim membrilor grupului de lucru care au pregătit redactarea acestui ghid, și anume Evdokia Gouma, Daniel Kaspar, Anja Siebert. Procesul a fost facilitat și coordonat de EUAA. Înainte de finalizare, instrumentul a făcut obiectul unei consultări cu toate țările UE+ prin Rețeaua EUAA privind procesele de azil. Instrumentul reflectă standardele convenite de comun acord, așa cum au fost adoptate de Consiliul de administrație al EUAA la 2 aprilie 2024.

**Cui se adresează instrumentul?** Instrumentul este destinat tuturor celor care efectuează evaluări ale calității. Utilizatorul este numit „**evaluator de calitate**”. La nivel național, acest rol îl pot îndeplini supraveghetorii, specialiștii din domeniul calității sau alți membri ai personalului

<sup>(1)</sup> [Directiva 2013/32/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 privind procedurile comune de acordare și retragere a protecției internaționale (reformare) (JO L 180/60, 29.6.2013).





cu funcții relevante. În plus, acest instrument este util pentru ofițerii de decizie și alte persoane care lucrează sau sunt implicate în domeniul protecției internaționale în contextul UE.

### Care sunt elementele instrumentului?

Instrumentul cuprinde mai multe elemente diferite.

În primul rând, instrumentul prezintă **standardele și indicatorii** aplicabili în ceea ce privește interviul personal și decizia la nivel administrativ pe fondul unei cereri de protecție internațională și situațiile în care se aplică procedura de admisibilitate pentru cazurile care intră sub incidența conceptului de țară terță sigură.

În al doilea rând, furnizează **metodologia** cu privire la modul de evaluare a acestor standarde și indicatori în practică.

Instrumentul oferă și **îndrumări suplimentare** bazate pe descrieri ale situațiilor în care indicatorii ar putea fi evaluați ca erori minore sau semnificative sau marcați ca „nu se aplică”.

### În ce formate există instrumentul?

Instrumentul există în diferite formate.

1. **Formulare de evaluare în PDF** pentru notițe scrise de mână.
2. **Aplicația pentru instrumentul de asigurare a calității:** o aplicație care oferă țărilor UE+ un instrument de asigurare a calității integrat și ușor de folosit, pentru un proces intern de asigurare a calității mai raționalizat și mai eficient și cu funcții de raportare care oferă informații privind calitatea generală a proceselor de interviu și de luare a deciziilor.

**Cum se raportează acest instrument la alte instrumente ale EUAA?** Instrumentul și cele două module ale sale se bazează pe standardele comune convenite în ghidurile practice ale EUAA de mai jos și trebuie interpretate împreună cu acestea:

- [Ghid practic: Interviul personal](#)
- [Practical Guide on Evidence and Risk Assessment](#) (Ghid practic privind evaluarea probelor și a riscului)
- [Ghid practic: Condițiile de obținere a statutului de protecție internațională](#)
- [Practical Guide on Exclusion for Serious \(Non-political\) Crimes](#) (Ghid practic: Excluderea).

Aceste ghiduri practice trebuie considerate îndrumări și instrumente utile de autoevaluare pentru ofițerii de decizie.

Pentru mai multe informații despre produsele EUAA relevante vizitați <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>.





# Cuprins

<b>1. Standarde și indicatori privind fondul cererii.....</b>	<b>7</b>
Interviul personal.....	7
Deschiderea interviului.....	7
Desfășurarea interviului.....	8
Fondul interviului.....	9
Încheierea interviului.....	10
Consemnarea interviului.....	10
Decizia la nivel administrativ.....	11
Introducerea.....	11
Baza cererii.....	12
Evaluarea credibilității.....	12
Evaluarea riscului.....	13
Analiza juridică.....	13
Forma14	
Eficiența.....	15
<b>2. Standarde și indicatori pentru procedura de admisibilitate - conceptul de țară terță sigură.....</b>	<b>16</b>
Interviul personal privind admisibilitatea.....	16
Deschiderea interviului.....	16
Desfășurarea interviului.....	17
Fondul interviului.....	18
Încheierea interviului.....	19
Consemnarea interviului.....	20
Decizia la nivel administrativ privind admisibilitatea.....	20
Introducerea.....	20
Baza cererii.....	21
Evaluarea credibilității.....	21
Evaluarea riscului.....	22
Analiza juridică.....	22
Forma23	
Eficiența.....	24





<b>3. Metodologia de evaluare .....</b>	<b>25</b>
Aplicarea standardelor și a indicatorilor.....	25
Concluzie.....	26
Cadrul și procesele de evaluare a calității.....	26
<b>4. Feedbackul individual .....</b>	<b>28</b>
<b>5. Raportarea generală .....</b>	<b>30</b>
<b>6. Îndrumări situaționale .....</b>	<b>31</b>
Examinarea pe fond a cererii .....	31
Evaluarea pe fond a interviului personal .....	32
Evaluarea pe fond a deciziei la nivel administrativ .....	45
Procedura de admisibilitate – conceptul de țară terță sigură .....	58
Evaluarea interviului personal privind admisibilitatea - conceptul de țară terță sigură 59	
Evaluarea deciziei la nivel administrativ privind admisibilitatea – conceptul de țară terță sigură.....	73
<b>Anexa I. Formulare de evaluare pentru notițe scrise de mână .....</b>	<b>86</b>
Formulare de evaluare pentru examinarea pe fond .....	86
Formulare de evaluare pentru examinarea admisibilității (conceptul de țară terță sigură) .....	86





# 1. Standarde și indicatori privind fondul cererii

## Interviul personal

Standardele și indicatorii pe baza cărora se evaluează calitatea interviului personal de susținere a cererii sunt grupați pe următoarele teme:



Când evaluează dacă standardele au fost îndeplinite, evaluatorii de calitate trebuie să analizeze întotdeauna cazul individual de care se ocupă.

### Deschiderea interviului

<b>Standard</b>	<b>1.</b>	<b>Nevoile speciale identificate în prealabil sunt abordate corespunzător.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>1.1.</b>	La organizarea interviului se iau în considerare eventualele nevoi speciale, care au fost identificate în prealabil. <i>De exemplu:</i> <i>interviewatorul și/sau interpretul este de genul potrivit;</i> <i>minorii neînsoțiți au un reprezentant de față;</i> <i>se iau măsuri practice pentru persoanele cu handicap;</i> <i>sunt puse în aplicare alte garanții procedurale relevante.</i>

<b>Standard</b>	<b>2.</b>	<b>Solicitantului i se prezintă informațiile necesare.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>2.1.</b>	Se prezintă informații despre scopul interviului.
	<b>2.2.</b>	Se prezintă informații privind confidențialitatea.
	<b>2.3.</b>	Se prezintă informații despre rolurile tuturor persoanelor prezente.
	<b>2.4.</b>	Se prezintă informații privind obligația solicitantului de a coopera.
	<b>2.5.</b>	Se prezintă informații despre pauze și despre posibilitatea de a cere o pauză.
	<b>2.6.</b>	Se prezintă și alte informații obligatorii conform legislației și practicii naționale.



<b>Standard</b>	<b>3.</b>	<b>Se asigură că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>3.1.</b>	Solicitantul este întrebat dacă înțelege interpretul și invers și este încurajat să semnaleze dacă în timpul interviului nu înțelege o întrebare sau dacă există probleme de comunicare.

<b>Standard</b>	<b>4.</b>	<b>Se asigură că solicitantul este apt pentru a fi interviuat.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>4.1.</b>	Solicitantul este rugat să confirme dacă este apt psihic și fizic pentru a fi interviuat.
	<b>4.2.</b>	Intervievatorul a sesizat efectiv indicii care arată că interviul nu poate continua.

## Desfășurarea interviului

<b>Standard</b>	<b>5.</b>	<b>Intervievatorul are o atitudine profesionistă pe tot parcursul interviului.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>5.1.</b>	Intervievatorul stabilește corespunzător o legătură cu solicitantul.
	<b>5.2.</b>	Intervievatorul folosește un limbaj adecvat, sensibil și concret.
	<b>5.3.</b>	Intervievatorul se adresează direct solicitantului (la persoana a doua).

<b>Standard</b>	<b>6.</b>	<b>Intervievatorul se asigură că toate persoanele de față își joacă rolul corect și gestionează interviul în mod eficace.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>6.1.</b>	Intervievatorul păstrează controlul asupra situației pe tot parcursul interviului.
	<b>6.2.</b>	Dacă în timpul interviului apare o situație dificilă, interviuatorul o gestionează cu eficacitate, în măsura posibilului.
	<b>6.3.</b>	Intervievatorul se asigură că interpretul acționează potrivit rolului și responsabilităților sale.
	<b>6.4.</b>	Reprezentantului legal și/sau altor persoane prezente li se permite să-și exercite drepturile conform normelor naționale și acestea sunt autorizate să intervină cel puțin la sfârșitul interviului personal.
	<b>6.5.</b>	Se iau pauze dacă este nevoie sau dacă sunt solicitate și utile.



<b>Standard</b>	<b>7.</b>	<b>Interviewatorul folosește tehnici de intervievare potrivite.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>7.1.</b>	Solicitantul este încurajat să-și prezinte liber motivele pentru care solicită protecție internațională.
	<b>7.2.</b>	Solicitantului i se prezintă fiecare temă specifică nou introdusă în discuție.
	<b>7.3.</b>	Interviewatorul folosește corespunzător întrebări deschise și/sau închise.
	<b>7.4.</b>	Întrebările sunt adaptate la capacitățile, circumstanțele individuale și profilul solicitantului.
	<b>7.5.</b>	Interviewatorul evită întrebările neproductive, de exemplu: întrebări cu răspuns sugerat; întrebări cu răspunsuri multiple; întrebări prin care se solicită mai multe informații deodată; întrebări inutile de repetitive; întrebări irelevante.

## Fondul interviului

<b>Standard</b>	<b>8.</b>	<b>Toate faptele materiale sunt identificate și discutate suficient.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>8.1.</b>	Identitatea (inclusiv țara de origine) solicitantului este stabilită în mod suficient, iar circumstanțele personale sunt explorate suficient.
	<b>8.2.</b>	Problemele și/sau amenințările din trecut sunt discutate suficient (ce, cine, când, unde, de ce).
	<b>8.3.</b>	Se discută teama de viitor.
	<b>8.4.</b>	Se discută suficient pe tema protecției disponibile în zona de domiciliu din țara de origine.
	<b>8.5.</b>	Se discută suficient pe tema alternativelor disponibile de protecție în interiorul țării de origine.

<b>Standard</b>	<b>9.</b>	<b>Documentele și alte probe prezentate în sprijinul cererii solicitantului sunt tratate corespunzător.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>9.1.</b>	Interviewatorul discută relevanța și sursa oricăror dovezi justificative sau de alt fel prezentate de solicitant în susținerea cererii sale.
	<b>9.2.</b>	Toate documentele justificative sau alte probe relevante prezentate de solicitant sunt adăugate la dosar.

<b>Standard</b>	<b>10.</b>	<b>Solicitantului i se dă ocazia efectivă să clarifice inconsecvențele și neconcordanțele.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>10.1.</b>	Solicitantului i se aduc la cunoștință toate inconsecvențele și neconcordanțele semnificative și i se dă posibilitatea să le clarifice.



<b>Standard</b>	<b>11.</b>	<b>Dacă este cazul, se discută corespunzător considerentele care ar putea duce la excludere.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>11.1.</b>	Considerentele care ar putea duce la excludere sunt identificate corect.
	<b>11.2.</b>	Considerentele care ar putea duce la excludere sunt discutate suficient.

<b>Standard</b>	<b>12.</b>	<b>Politicile și ghidurile specifice sunt urmate corect.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>12.1.</b>	Dacă este cazul, politica națională privind profilul specific al solicitantului este urmată corect. <i>Exemple de profiluri specifice pot include copii, victime ale traficului de persoane, victime potențiale ale mutilării genitale feminine, solicitanți ale căror cereri aduc ca argument orientarea sexuală și identitatea de gen etc.</i>
	<b>12.2.</b>	Dacă este cazul, ghidurile de interviu specifice țării respective sunt urmate corect.
	<b>12.3.</b>	Dacă este cazul, politicile privind aplicarea unor motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare, protecția victimelor traficului de persoane în conformitate cu legislația și politica națională) sunt urmate în mod corect.

## Încheierea interviului

<b>Standard</b>	<b>13.</b>	<b>Intervievatorul urmează pașii necesari pentru încheierea interviului.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>13.1.</b>	Intervievatorul verifică dacă solicitantul a înțeles toate întrebările care i s-au pus.
	<b>13.2.</b>	Intervievatorul îl întreabă pe solicitant dacă vrea să adauge ceva.
	<b>13.3.</b>	Intervievatorul explică clar următoarele etape ale procedurii de azil.

## Consemnarea interviului

<b>Standard</b>	<b>14.</b>	<b>Normele privind transcrierea/raportarea interviului sunt respectate corespunzător.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>14.1.</b>	Se face o transcriere sau un raport amănunțit și concret al tuturor elementelor de fond ale interviului personal. Se includ elemente suplimentare dacă este cazul, conform legislației și politicii naționale.
	<b>14.2.</b>	După caz, se face o înregistrare audio sau audio-video, conform legislației și politicii naționale.
	<b>14.3.</b>	Solicitantului i se dă ocazia efectivă să formuleze observații și/sau să facă clarificări, verbal și/sau în scris, cu privire la eventuale erori de traducere sau interpretări greșite din raportul/transcrierea interviului.

Aceste standarde și acești indicatori nu sunt mențiți a fi exhaustivi. Când se evaluează calitatea generală a interviului poate fi necesar să se ia în considerare circumstanțe suplimentare, ca urmare a procedurilor naționale și/sau a particularităților cazului.





### Particularități naționale

Vă rugăm să introduceți aici orice informații suplimentare necesare pentru evaluatorii de calitate în ceea ce privește standardele și indicatorii aplicabili pentru interviul personal.

## Decizia la nivel administrativ

Standardele și indicatorii pe baza cărora se evaluează calitatea unei decizii la nivel administrativ pe fondul cererii de protecție internațională sunt grupați pe următoarele teme:



Când evaluează dacă standardele au fost îndeplinite, evaluatorii de calitate trebuie să analizeze întotdeauna cazul individual de care se ocupă.

### Introducerea

<b>Standard</b>	<b>1.</b>	<b>Decizia menționează corect datele solicitantului.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>1.1.</b>	Decizia menționează corect numele, țara de origine și zona de domiciliu, data nașterii și numărul dosarului, împreună cu celelalte detalii impuse de politica națională.

<b>Standard</b>	<b>2.</b>	<b>După caz, decizia include și un rezumat concis și precis al istoricului solicitantului în materie de imigrare.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>2.1.</b>	Decizia include un rezumat concis și precis al eventualelor cereri anterioare și al istoricului solicitantului în materie de imigrare, conform politicii naționale.



## Baza cererii

Standard	3.	Baza cererii prezintă corect toate faptele materiale, teama de viitor și probele.
Indicatori	3.1.	Toate faptele materiale sunt identificate și prezentate în mod corect.
	3.2.	Baza cererii precizează corect de cine și de ce se teme solicitantul și/ sau de ce nu se poate întoarce în țara de origine sau de reședință obișnuită.
	3.3.	Probele (documentele justificative sau altele) prezentate de solicitant sunt sintetizate corect, conform practicii naționale.

## Evaluarea credibilității

Standard	4.	Credibilitatea fiecărui fapt material este evaluată corect, inclusiv identitatea și țara de origine a solicitantului.
Indicatori	4.1.	Fiecare fapt material este formulat corect.
	4.2.	Probele (declarațiile solicitantului, documentele justificative sau alte probe) sunt corelate corect cu fiecare fapt material.
	4.3.	Indicatorii de credibilitate internă sunt aplicați și analizați corect, incluzând evaluarea și explicațiile indicatorilor.
	4.4.	Indicatorii de credibilitate externă sunt aplicați și analizați corect, incluzând evaluarea și explicațiile indicatorilor.
	4.5.	Conceptul de plauzibilitate este aplicat în mod obiectiv.
	4.6.	În decizie se utilizează numai acele inconsecvențe/neconcordanțe care au fost aduse la cunoștința solicitantului.
	4.7.	Informațiile privind țara de origine (ITO) sunt relevante, actualizate și cu referințe corecte.

Standard	5.	Se exprimă o concluzie clară cu privire la fiecare fapt material.
Indicatori	5.1.	Pentru fiecare fapt material, decizia menționează clar dacă a fost acceptat sau respins.
	5.2.	Când este necesar, articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională <sup>(1)</sup> este aplicat corect.

(<sup>1</sup>) [Directiva 2011/95/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 13 decembrie 2011 privind standardele referitoare la condițiile pe care trebuie să le îndeplinească resortisanții țărilor terțe sau apatrizii pentru a putea beneficia de protecție internațională, la un statut uniform pentru refugiați sau pentru persoanele eligibile pentru obținerea de protecție subsidiară și la conținutul protecției acordate (reformare) (Directiva privind condițiile pentru protecția internațională).



Standard	6.	Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei.
Indicatori	6.1.	Când se evaluează faptele materiale se aplică standardul corect al probei, conform ghidurilor naționale.
	6.2.	Sarcina probei se aplică corect la evaluarea faptelor materiale.
	6.3.	Circumstanțe individuale și factori individuali precum vârsta, sexul, educația și trauma sunt corect identificate și luate în considerare la evaluarea capacității solicitantului de a-și justifica cererea.

## Evaluarea riscului

Standard	7.	Riscul la întoarcere este evaluat corect și cuprinzător.
Indicatori	7.1.	Decizia identifică și evaluează corect riscul la întoarcere (cine, ce, de ce și în ce circumstanțe) și ia în considerare situația individuală a solicitantului.
	7.2.	Dacă este cazul, decizia ia în considerare în mod corect persecuțiile din trecut când evaluează riscul la întoarcere.
	7.3.	La evaluarea riscului la întoarcere se aplică standardul corect al probei (grad rezonabil de probabilitate).
	7.4.	ITO sunt relevante, actualizate și cu referințe corecte.

## Analiza juridică

Standard	8.	Teama de persecuție bine întemeiată este evaluată corect.
Indicatori	8.1.	Fundamentarea riscului identificat este evaluată corect.
	8.2.	Se evaluează corect dacă tratamentul despre care solicitantul afirmă că i s-a aplicat reprezintă sau nu persecuție.

Standard	9.	Motivele persecuției sunt identificate și evaluate corect.
Indicatori	9.1.	Decizia identifică și evaluează corect toate motivele de persecuție aplicabile.
	9.2.	Conexiunea (legătura) dintre persecuție și motiv(e) este evaluată corect.



Standard	10.	Riscul real de vătămare gravă în sensul articolului 15 din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională <sup>(2)</sup> este identificat și evaluat corect.
Indicatori	10.1.	Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (a): „pedeapsa cu moartea sau execuția”.
	10.2.	Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (b): „tortura sau tratamentele sau pedepsele inumane sau degradante [...]”.
	10.3.	Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (c): „amenințările grave și individuale la adresa vieții sau a persoanei unui civil ca urmare a violenței generalizate în caz de conflict armat intern sau internațional”.

Standard	11.	Disponibilitatea și accesibilitatea protecției în țara de origine sunt evaluate corect.
Indicatori	11.1.	Disponibilitatea și accesibilitatea protecției în zona de domiciliu a solicitantului sunt evaluate corect.
	11.2.	Se evaluează corect aplicabilitatea unei alternative de protecție în interiorul țării de origine, inclusiv caracterul rezonabil al acesteia.

Standard	12.	Dacă sunt relevante, motivele de excludere sunt identificate și evaluate corect.
Indicatori	12.1.	Motivele de excludere sunt identificate și evaluate corect.
	12.2.	Responsabilitatea individuală este evaluată corect.
	12.3.	Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei.

Standard	13.	Dacă este cazul, eventualele motive suplimentare de protecție sunt aplicate corect.
Indicatori	13.1.	Dacă este cazul, eventualele motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare) sunt aplicate corect.

## Forma

Standard	14.	Decizia respectă structura corectă și conține toate elementele necesare.
Indicatori	14.1.	Decizia respectă structura și formatul corecte, în conformitate cu politicile naționale.
	14.2.	Solicitantului i se comunică cum poate contesta o decizie, în scris sau prin mijloace electronice.

<sup>(2)</sup> [Directiva 2011/95/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 13 decembrie 2011 privind standardele referitoare la condițiile pe care trebuie să le îndeplinească resortisanții țărilor terțe sau apatrizii pentru a putea beneficia de protecție internațională, la un statut uniform pentru refugiați sau pentru persoanele eligibile pentru obținerea de protecție subsidiară și la conținutul protecției acordate (reformare).



Standard	15.	Decizia este redactată în mod profesionist.
Indicatori	15.1.	Argumentația nu este speculativă.
	15.2.	Limbajul folosit în decizie este adecvat, sensibil și concret.
	15.3.	Se respectă regulile de gramatică și ortografie.

## Eficiența

Standard	16.	Decizia este emisă în termenii prevăzute.
Indicatori	16.1.	Decizia este emisă în termenii prevăzute, conform legislației și politicii naționale.

Standardele și indicatorii nu sunt mențiți a fi exhaustivi. Când se evaluează calitatea generală a deciziei la nivel administrativ poate fi necesar să se ia în considerare circumstanțe suplimentare, ca urmare a procedurilor naționale și/sau a particularităților cazului.

### Particularități naționale

*Vă rugăm să introduceți aici orice informații suplimentare necesare pentru evaluatorii de calitate în ceea ce privește standardele și indicatorii aplicabili pentru decizia la nivel administrativ pe fondul cererii.*



## 2. Standarde și indicatori pentru procedura de admisibilitate - conceptul de țară terță sigură

### Interviul personal privind admisibilitatea



### Deschiderea interviului

<b>Standard</b>	<b>1.</b>	<b>Nevoile speciale identificate în prealabil sunt abordate corespunzător.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>1.1.</b>	La organizarea interviului se iau în considerare eventualele nevoi speciale, care au fost identificate în prealabil. <i>De exemplu:</i> <i>interviewatorul și/sau interpretul este de genul potrivit;</i> <i>minorii neînsoțiți au un reprezentant de față;</i> <i>se iau măsuri practice pentru persoanele cu handicap;</i> <i>sunt puse în aplicare alte garanții procedurale relevante.</i>

<b>Standard</b>	<b>2.</b>	<b>Solicitantului i se prezintă informațiile necesare.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>2.1.</b>	Se prezintă informații despre scopul interviului privind admisibilitatea, despre conceptul de țară terță sigură și posibilitatea de a o contesta.
	<b>2.2.</b>	Se prezintă informații privind confidențialitatea.
	<b>2.3.</b>	Se prezintă informații despre rolurile tuturor persoanelor prezente.
	<b>2.4.</b>	Se prezintă informații privind obligația solicitantului de a coopera.
	<b>2.5.</b>	Se prezintă informații despre pauze și despre posibilitatea de a cere o pauză.
	<b>2.6.</b>	Se prezintă alte informații obligatorii privind procedura de admisibilitate conform legislației și practicii naționale.



<b>Standard</b>	<b>3.</b>	<b>Se asigură că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>3.1.</b>	Solicitantul este întrebat dacă înțelege interpretul și invers și este încurajat să semnaleze dacă în timpul interviului nu înțelege o întrebare sau dacă există probleme de comunicare.

<b>Standard</b>	<b>4.</b>	<b>Se asigură că solicitantul este apt pentru a fi interviuat.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>4.1.</b>	Solicitantul este rugat să confirme că este apt psihic și fizic pentru a fi interviuat.
	<b>4.2.</b>	Intervievatorul a sesizat efectiv indicii care arată că interviul nu poate continua.

## Desfășurarea interviului

<b>Standard</b>	<b>5.</b>	<b>Intervievatorul are o atitudine profesionistă pe tot parcursul interviului.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>5.1.</b>	Intervievatorul stabilește corespunzător o legătură cu solicitantul.
	<b>5.2.</b>	Intervievatorul folosește un limbaj adecvat, sensibil și concret.
	<b>5.3.</b>	Intervievatorul se adresează direct solicitantului (la persoana a doua).

<b>Standard</b>	<b>6.</b>	<b>Intervievatorul se asigură că toate persoanele de față își joacă rolul corect și gestionează interviul în mod eficace.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>6.1.</b>	Intervievatorul păstrează controlul asupra situației pe tot parcursul interviului.
	<b>6.2.</b>	Dacă în timpul interviului apare o situație dificilă, interviuatorul o gestionează cu eficacitate, în măsura posibilului.
	<b>6.3.</b>	Intervievatorul se asigură că interpretul acționează potrivit rolului și responsabilităților sale.
	<b>6.4.</b>	Reprezentantului legal și/sau altor persoane prezente li se permite să-și exercite drepturile conform normelor naționale și acestea sunt autorizate să intervină cel puțin la sfârșitul interviului personal.
	<b>6.5.</b>	Se iau pauze dacă este nevoie sau dacă sunt solicitate și utile.



<b>Standard</b>	<b>7.</b>	<b>Intervievatorul aplică tehnici de intervievare potrivite.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>7.1.</b>	Solicitantul este încurajat să ofere o relatare liberă cu privire la motivele pentru care țara terță nu este sigură pentru ca acesta să se întoarcă.
	<b>7.2.</b>	Solicitantului i se prezintă fiecare temă specifică nou introdusă în discuție.
	<b>7.3.</b>	Intervievatorul folosește corespunzător întrebări deschise și/sau închise.
	<b>7.4.</b>	Întrebările sunt adaptate la capacitățile, circumstanțele individuale și profilul solicitantului.
	<b>7.5.</b>	Intervievatorul evită întrebările neproductive, de exemplu: întrebări cu răspuns sugerat; întrebări cu răspunsuri multiple; întrebări prin care se solicită mai multe informații deodată; întrebări inutile de repetitive; întrebări irelevante.

## Fondul interviului

<b>Standard</b>	<b>8.</b>	<b>Sunt identificate și analizate fapte materiale care să stabilească dacă țara terță este sau nu sigură pentru solicitant.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>8.1.</b>	Identitatea (inclusiv țara de origine) solicitantului este stabilită în mod suficient, iar circumstanțele personale sunt explorate suficient.
	<b>8.2.</b>	Solicitantului i se dă posibilitatea să explice de ce țara terță nu este sigură din cauza circumstanțelor sale specifice.
	<b>8.3.</b>	Problemele și/sau amenințările din trecut la adresa vieții și libertății din cauza rasei, religiei, naționalității, apartenenței la un anumit grup social sau a opiniilor politice sunt analizate suficient (ce, cine, când, unde, de ce) în ceea ce privește țara terță.
	<b>8.4.</b>	Riscul de vătămare gravă este analizat în mod suficient (ce, cine, când, unde, de ce) în ceea ce privește țara terță.
	<b>8.5.</b>	Sunt analizate faptele referitoare la respectarea principiului nereturnării și la interzicerea expulzării, cu încălcarea dreptului de a nu fi supus torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.
	<b>8.6.</b>	Sunt analizate faptele referitoare la posibilitatea de a solicita statutul de refugiat și de a primi protecție în conformitate cu Convenția de la Geneva.
	<b>8.7.</b>	Se analizează o legătură între solicitant și țara terță respectivă pe baza căreia ar fi rezonabil ca acesta să meargă în acea țară.
	<b>8.8.</b>	Se discută teama de viitor.



<b>Standard</b>	<b>9.</b>	<b>Documentele și alte probe prezentate în sprijinul cererii solicitantului sunt tratate corespunzător.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>9.1.</b>	Intervievatorul discută relevanța și sursa oricăror dovezi justificative sau ale altor probe prezentate de solicitant în susținerea cererii sale.
	<b>9.2.</b>	Toate documentele justificative sau alte probe relevante prezentate de solicitant sunt adăugate la dosar.

<b>Standard</b>	<b>10.</b>	<b>Solicitantului i se dă ocazia efectivă să clarifice inconsecvențele și neconcordanțele.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>10.1.</b>	Solicitantului i se aduc la cunoștință toate inconsecvențele și neconcordanțele semnificative și i se dă posibilitatea să le clarifice.

<b>Standard</b>	<b>11.</b>	<b>Dacă este cazul, se discută corespunzător considerentele care ar putea duce la excludere.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>11.1.</b>	Eventualele considerente care ar putea duce la excludere sunt identificate și indicate în mod corect (urmând să fie explorate în continuare în cadrul interviului pe fond care ar putea urma în conformitate cu practicile naționale).

<b>Standard</b>	<b>12.</b>	<b>Politicile și ghidurile specifice sunt urmate corect.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>12.1.</b>	Dacă este cazul, politica națională privind profilul specific al solicitantului este urmată corect. <i>Exemple de profiluri specifice pot include minori neînsoțiți, victime ale traficului de persoane, victime potențiale ale mutilării genitale feminine, solicitanți ale căror cereri aduc ca argument orientarea sexuală și identitatea de gen, ghiduri privind unitatea familiei/ aplicarea Regulamentului Dublin III etc.</i>
	<b>12.2.</b>	Dacă este cazul, ghidurile de interviu specifice țării respective sunt urmate corect.
	<b>12.3.</b>	Dacă este cazul, politicile privind aplicarea unor motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare, protecția victimelor traficului de persoane în conformitate cu legislația și politica națională) sunt urmate în mod corect.

## Încheierea interviului

<b>Standard</b>	<b>13.</b>	<b>Intervievatorul urmează pașii necesari pentru încheierea interviului.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>13.1.</b>	Intervievatorul verifică dacă solicitantul a înțeles toate întrebările care i s-au pus.
	<b>13.2.</b>	Intervievatorul îl întreabă pe solicitant dacă vrea să adauge ceva.
	<b>13.3.</b>	Intervievatorul explică clar următoarele etape ale procedurii de azil.



## Consemnarea interviului

Standard	14.	Normele privind transcrierea/raportarea interviului sunt respectate corespunzător.
Indicatori	14.1.	Se face o transcriere sau un raport amănunțit și concret al tuturor elementelor de fond ale interviului personal. Se includ elemente suplimentare dacă este cazul, conform legislației și politicii naționale.
	14.2.	După caz, se face o înregistrare audio sau audio-video, conform legislației și politicii naționale.
	14.3.	Solicitantului i se dă ocazia efectivă să formuleze observații și/sau să facă clarificări, verbal și/sau în scris, cu privire la eventuale erori de traducere sau interpretări greșite din raportul/transcrierea interviului.

Aceste standarde și acești indicatori nu sunt mențiți a fi exhaustivi. Când se evaluează calitatea generală a interviului poate fi necesar să se ia în considerare circumstanțe suplimentare, ca urmare a procedurilor naționale și/sau a particularităților cazului.

### Particularități naționale

*Vă rugăm să introduceți aici orice informații suplimentare necesare pentru evaluatorii de calitate în ceea ce privește standardele și indicatorii aplicabili pentru interviul personal.*

## Decizia la nivel administrativ privind admisibilitatea



### Introducerea

Standard	1.	Decizia menționează corect datele solicitantului.
Indicatori	1.1.	Decizia menționează corect numele, țara de origine și zona de domiciliu, data nașterii și numărul dosarului, împreună cu celelalte detalii impuse de politica națională.



<b>Standard</b>	<b>2.</b>	<b>După caz, decizia include și un rezumat concis și precis al istoricului solicitantului în materie de imigrare.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>2.2.</b>	Decizia include un rezumat concis și precis al eventualelor cereri anterioare și al istoricului solicitantului în materie de imigrare, conform politicii naționale.

## Baza cererii

<b>Standard</b>	<b>3.</b>	<b>Baza cererii prezintă corect toate faptele materiale, teama de viitor și probele.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>3.1.</b>	Toate faptele materiale relevante pentru a stabili dacă țara terță este sigură pentru solicitant sunt identificate și prezentate în mod corect.
	<b>3.2.</b>	Baza cererii precizează corect de cine și de ce se teme solicitantul și motivele, în contextul țării terțe.
	<b>3.3.</b>	Probele (documentele justificative sau altele) prezentate de solicitant sunt sintetizate corect, conform practicii naționale.

## Evaluarea credibilității

<b>Standard</b>	<b>4.</b>	<b>Credibilitatea fiecărui fapt material este evaluată corect, inclusiv identitatea și țara de origine a solicitantului.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>4.1.</b>	Fiecare fapt material este formulat corect.
	<b>4.2.</b>	Probele (declarațiile solicitantului, documentele justificative sau alte probe) sunt corelate corect cu fiecare fapt material.
	<b>4.3.</b>	Indicatorii de credibilitate internă sunt aplicați și analizați corect, incluzând evaluarea și explicațiile indicatorilor.
	<b>4.4.</b>	Indicatorii de credibilitate externă sunt aplicați și analizați corect, incluzând evaluarea și explicațiile indicatorilor.
	<b>4.5.</b>	Conceptul de plauzibilitate este aplicat în mod obiectiv.
	<b>4.6.</b>	În decizie se utilizează numai acele inconsecvențe/neconcordanțe care au fost aduse la cunoștința solicitantului.
	<b>4.7.</b>	ITO sunt relevante, actualizate și cu referințe corecte.

<b>Standard</b>	<b>5.</b>	<b>Se exprimă o concluzie clară cu privire la fiecare fapt material.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>5.1.</b>	Pentru fiecare fapt material, decizia menționează clar dacă a fost acceptat sau respins.
	<b>5.2.</b>	Când este necesar, articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională <sup>(3)</sup> este aplicat corect.

<sup>(3)</sup> [Directiva 2011/95/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 13 decembrie 2011 privind standardele referitoare la condițiile pe care trebuie să le îndeplinească resortisanții țărilor terțe sau apatrizii pentru a putea beneficia de protecție internațională, la un statut uniform pentru refugiați sau pentru persoanele eligibile pentru obținerea de protecție subsidiară și la conținutul protecției acordate (reformare).



Standard	6.	Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei.
Indicatori	6.1.	Când se evaluează faptele materiale se aplică standardul corect al probei, conform ghidurilor naționale.
	6.2.	Sarcina probei se aplică corect la evaluarea faptelor materiale.
	6.3.	Circumstanțe individuale și factori individuali precum vârsta, sexul, educația și trauma sunt corect identificate și luate în considerare la evaluarea capacității solicitantului de a-și justifica cererea.

## Evaluarea riscului

Standard	7.	Riscul la întoarcerea în țara terță este evaluat corect și cuprinzător.
Indicatori	7.1.	Decizia identifică și evaluează corect riscul la întoarcere (cine, ce, de ce și în ce circumstanțe) în contextul țării terțe.
	7.2.	La evaluarea riscului la întoarcere se aplică standardul corect al probei (grad rezonabil de probabilitate).
	7.3.	ITO în ceea ce privește țara terță sunt relevante, actualizate și cu referințe corecte.
	7.4.	Circumstanțele particulare ale solicitantului sunt luate în considerare și evaluate corect în ceea ce privește siguranța țării și legătura cu solicitantul.

## Analiza juridică

Standard	8.	Amenințarea la adresa vieții și a libertății sau riscul de vătămare gravă sunt identificate și evaluate corect.
Indicatori	8.1.	Fundamentarea riscului identificat este evaluată corect.
	8.2.	Decizia identifică și evaluează corect toate motivele aplicabile pentru amenințarea la adresa vieții și a libertății (pe motive de rasă, religie, naționalitate, apartenență la un anumit grup social sau opinii politice), dacă este cazul.
	8.3.	Decizia evaluează corect riscul real de vătămare gravă (de exemplu, tortură, tratamente sau pedepse inumane sau degradante), dacă este cazul.



<b>Standard</b>	<b>9.</b>	<b>Respectarea principiului nereturnării în conformitate cu Convenția de la Geneva și interzicerea expulzării sunt respectate.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>9.1.</b>	Respectarea principiului nereturnării în conformitate cu Convenția de la Geneva este identificată și evaluată corect.
	<b>9.2.</b>	Interzicerea expulzării, cu încălcarea dreptului de a nu fi supus torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante, așa cum prevede dreptul internațional, este identificată și evaluată corect.

<b>Standard</b>	<b>10.</b>	<b>Existența posibilității de a solicita statutul de refugiat și, dacă se constată că este un refugiat, de a primi protecție în conformitate cu Convenția de la Geneva se aplică în țara terță în cauză.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>10.1.</b>	Existența posibilității de a solicita statutul de refugiat este evaluată în mod corect.
	<b>10.2.</b>	Dacă se constată că este un refugiat, posibilitatea de a beneficia de protecție în conformitate cu Convenția de la Geneva este evaluată corect.

<b>Standard</b>	<b>11.</b>	<b>Se stabilește o legătură între solicitant și țara terță în cauză, pe baza căreia ar fi rezonabil ca persoana respectivă să meargă în țara respectivă.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>11.1.</b>	Este identificată și evaluată corect o legătură între solicitant și țara terță în cauză, pe baza căreia ar fi rezonabil ca persoana respectivă să meargă în țara respectivă.

<b>Standard</b>	<b>12.</b>	<b>Dacă este cazul, eventualele motive suplimentare de protecție sunt aplicate corect.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>12.1.</b>	Dacă este cazul, motivele suplimentare de protecție (de exemplu, protecția victimelor traficului de persoane în conformitate cu legislația și politica națională) sunt aplicate corect.

## Forma

<b>Standard</b>	<b>13.</b>	<b>Decizia respectă structura corectă și conține toate elementele necesare.</b>
<b>Indicatori</b>	<b>13.1.</b>	Decizia respectă structura și formatul corecte, în conformitate cu politicile naționale.
	<b>13.2.</b>	Solicitantului i se comunică cum poate contesta o decizie, în scris sau prin mijloace electronice.





Standard	14.	Decizia este redactată în mod profesionist.
Indicatori	14.1.	Argumentația nu este speculativă.
	14.2.	Limbajul folosit în decizie este adecvat, sensibil și concret.
	14.3.	Se respectă regulile de gramatică și ortografie.

## Eficiența

Standard	15.	Decizia este emisă în termenele prevăzute.
Indicatori	15.1.	Decizia este emisă în termenele prevăzute, conform legislației și politicii naționale.

Standardele și indicatorii nu sunt mențiți a fi exhaustivi. Când se evaluează calitatea generală a deciziei la nivel administrativ poate fi necesar să se ia în considerare circumstanțe suplimentare, ca urmare a procedurilor naționale și/sau a particularităților cazului.

### Particularități naționale

*Vă rugăm să introduceți aici orice informații suplimentare necesare pentru evaluatorii de calitate în ceea ce privește standardele și indicatorii aplicabili pentru decizia la nivel administrativ cu privire la admisibilitatea cererii.*





### 3. Metodologia de evaluare

Este de competența fiecărei autorități naționale să decidă cu privire la scopul și metodologia evaluării calității pe care o efectuează – de exemplu, cu privire la modul în care este instituționalizată și organizată, la eșantionul cazurilor evaluate, la momentul și frecvența verificărilor calității, la modul de raportare a rezultatului etc.

Acest instrument își propune să ofere o soluție flexibilă care să poată fi aplicată în diferite contexte naționale. Secțiunea de mai jos prezintă pe scurt metodologia de evaluare propusă pentru aplicarea standardelor și indicatorilor de mai sus. În plus, se evidențiază câteva exemple de bune practici identificate de experții în domeniul asigurării calității.

#### Aplicarea standardelor și a indicatorilor

Listele de standarde și indicatori constituie un ghid al principalelor elemente care trebuie analizate la evaluarea calității unui interviu sau a unei decizii la nivel administrativ. Ele nu pot fi considerate exhaustive, iar când se evaluează calitatea generală a unui interviu/a unei decizii, evaluatorii de calitate trebuie să ia în considerare orice element suplimentar aplicabil.

Evaluarea fiecărui **indicator** se face prin încadrarea lui într-una dintre următoarele patru categorii:

Corect	Eroare minoră	Eroare semnificativă	Nu se aplică
Indicatorul trebuie marcat ca fiind „corect” dacă cerințele de calitate sunt respectate corespunzător.	Indicatorul trebuie marcat ca „eroare minoră” dacă eroarea detectată nu diminuează calitatea generală a interviului sau a deciziei și nu este de natură să influențeze rezultatul cererii. În plus, eroarea nu generează riscuri evidente sau efecte negative asupra solicitantului, a autorității de decizie sau a statului.	Indicatorul trebuie marcat ca „eroare semnificativă” dacă eroarea detectată diminuează calitatea generală a interviului sau a deciziei și/sau poate influența rezultatul cererii. În plus, există potențialul de a genera riscuri sau efecte negative asupra solicitantului, a autorității de decizie sau a statului.	În funcție de sistemul național, de metoda de evaluare și/sau de cazul individual, se poate menționa că unii indicatori „nu se aplică”.

Este posibil ca opțiunile de evaluare să fie restrânse pentru anumiți indicatori din cauza naturii și a aplicabilității lor. De exemplu, în cazul unora dintre indicatori, orice eroare va avea întotdeauna un impact considerabil asupra calității generale. Prin urmare, pentru aceștia nu va exista opțiunea „eroare minoră”. Alte aspecte, dimpotrivă, vor avea doar un impact minim asupra calității generale. Pentru acești indicatori nu va exista opțiunea „eroare semnificativă”. Unii indicatori se vor aplica doar în anumite cazuri (de exemplu, nevoi speciale, considerente



care ar putea duce la excludere) – pentru aceștia va exista opțiunea „nu se aplică”. Toate acestea se reflectă în formularele de evaluare din **anexa I**.

În cazul specific al interviului personal, amploarea evaluării poate varia în funcție de contextul în care se face evaluarea calității. Unii indicatori pot fi măsurați numai dacă evaluatorul de calitate este de față în timpul interviului și/sau pe baza unei înregistrări audio-video și sunt greu sau imposibil de evaluat dacă analiza se bazează exclusiv pe transcrierea interviului.

## Concluzie

În plus față de evaluarea fiecărui indicator, evaluatorul de calitate trebuie să furnizeze **concluzia sa cu privire la erorile minore și semnificative** ale interviului sau ale deciziei, precum și **recomandările în caz că sunt necesare acțiuni ulterioare**. Acest lucru trebuie să se reflecte în cele două casete disponibile în instrument.

### Concluzie

O concluzie privind calitatea generală, subliniind bunele practici, deficiențele și recomandările identificate, modul în care interviul personal sau decizia la nivel administrativ ar putea fi îmbunătățite și mai mult.

### Acțiuni ulterioare

Concluzia că interviul nu permite luarea unei decizii eficiente și corecte sau că decizia este probabil eronată, poate impune acțiuni ulterioare imediate [de exemplu, desfășurarea unui interviu suplimentar, schimbarea deciziei (sau a proiectului de decizie) sau chiar retragerea unei decizii dacă sistemul național o permite].

## Cadrul și procesele de evaluare a calității

Contextul evaluării calității în țările UE+ poate varia. Se poate institui o structură permanentă, cu o echipă de auditori de calitate, funcția se poate realiza în comun cu supraveghetorii sau se pot organiza exerciții ad-hoc de evaluare a calității. În orice caz, este vital să se garanteze că standardele și indicatorii de calitate se aplică consecvent în cadrul sistemului.



### Bună practică: consecvență în aplicarea standardelor și a indicatorilor

Este important să se asigure consecvența în evaluarea diferiților indicatori. Prezentăm în continuare câteva exemple ale modului în care se poate realiza acest lucru în practică.

- ▶ La începutul unui nou exercițiu de evaluare a calității, evaluatorii de calitate trec în revistă același eșantion de cazuri, le evaluează și apoi compară și discută rezultatele pentru a ajunge la o înțelegere comună a modului în care se aplică diferiții indicatori.
- ▶ Pe durata unui exercițiu de evaluare a calității se pot organiza periodic ședințe suplimentare pentru a se asigura consecvența în aplicarea standardelor și a indicatorilor de calitate.
- ▶ Consultările periodice între diverșii membri ai personalului cu funcții de evaluare a calității (de exemplu, supraveghetori și auditori de calitate) pot fi, de asemenea, benefice pentru aplicarea consecventă a standardelor și a indicatorilor când sunt implicați mai mulți actori.
- ▶ Instrumentul de față oferă câteva exemple de indicatori care pot semnală o „eroare minoră” sau o „eroare semnificativă”, pentru a face și mai ușoară interpretarea consecventă a standardelor și a indicatorilor (capitolul 6). Statele sunt încurajate să îmbogățească aceste exemple pe baza cerințelor și a practicilor naționale specifice, pentru a da evaluatorilor lor de calitate indicații personalizate.

În funcție de procesele de calitate instituite, unele situații permit analizarea interviurilor împreună cu deciziile, în cadrul aceluiași dosar de caz, iar altele permit analizarea interviului separat, în special când evaluatorul de calitate asistă la interviu.

### Bună practică: evaluarea interviului independent de decizie (sau de rezultatul acesteia)

Când se evaluează ambele elemente ale unui caz, se recomandă ca evaluarea interviului să se efectueze total independent de cea a deciziei, ca să nu fie influențată de informații suplimentare și/sau de rezultatul cererii.

Acestea fiind spuse, evaluarea deciziei nu poate fi efectuată fără ca evaluatorul să se familiarizeze cu informațiile disponibile și, în special, cu interviul personal.



## 4. Feedbackul individual

Instrumentul de asigurare a calității oferă feedback individual ofițerului de decizie și încurajează învățarea la locul de muncă. Când se dă feedback individual este important să se sublinieze că accentul se pune pe îmbunătățirea performanței persoanei și nu doar pe identificarea erorilor. În acest scop, formularele de evaluare incluse în acest instrument conțin un spațiu pentru observații cu privire la fiecare indicator. Prin observații specifice, evaluatorul de calitate poate da ofițerului de decizie indicații personalizate.

### Bună practică: prezentarea de observații

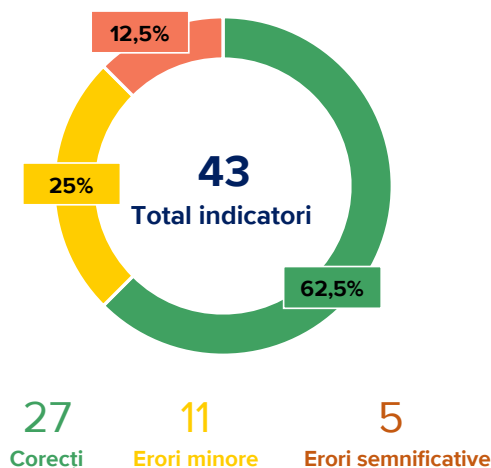
Următoarele aspecte sunt considerate bune practici în ceea ce privește prezentarea observațiilor în evaluarea calității:

- ▶ evidențiați bunele practici identificate în interviu/decizie
- ▶ dați sfaturi și îndrumări cu privire la ce ar putea fi îmbunătățit în continuare și în ce mod
- ▶ în observațiile privind erorile, explicați de ce indicatorul a fost evaluat ca eroare „minoră” sau „semnificativă” și dați îndrumări cu privire la care ar fi fost abordarea corectă
- ▶ în unele cazuri poate fi util să explicați de ce o anumită eroare a fost evaluată ca „minoră” sau „semnificativă” în situația respectivă.

Când se dă feedback cu scopul de a îmbunătăți performanța unei persoane, promptitudinea și indicarea mai detaliată a modului corect de aplicare a standardelor sunt deosebit de importante pentru a evita erorile similare în viitor.

Formularele de evaluare furnizate împreună cu acest instrument generează automat evaluarea calității interviului sau a deciziei, calculând numărul de indicatori evaluați prin „corect”, numărul de indicatori evaluați ca „eroare minoră” și numărul total de indicatori evaluați ca „eroare semnificativă”. În plus, sunt prezentați ca procent din totalul indicatorilor aplicabili, după cum se vede în exemplul din figura 1.







Figura 1. Exemplu de rezultate ale evaluării



Fiecare țară UE+ are competența de a stabili ce reprezintă aceste procente în cadrul evaluării calității generale a interviului sau a deciziei.

EUAA recomandă următorul barem de evaluare a calității generale.

**Figura 2. Barem de evaluare**

<b>ÎNALTĂ</b>			Sub 20 % erori minore și zero erori semnificative din toți indicatorii aplicabili.
<b>MODERATĂ</b>			20 % sau mai multe erori minore și zero erori semnificative din toți indicatorii aplicabili.
<b>SLABĂ</b>			Una sau mai multe erori semnificative.

Acest barem de evaluare este integrat în formulare, însă poate fi șters și înlocuit cu altul sau cu o concluzie formulată diferit, conform practicii naționale.



## 5. Raportarea generală

Când se furnizează feedback la nivel de organizație și de sistem este important să se poată selecta un eșantion adecvat. „Informațiile despre dosar” incluse în formularele de evaluare pot constitui un mecanism util de filtrare pentru selectarea dosarelor de caz adecvate pentru raportare.

Raportarea se poate axa, de exemplu, pe cazuri referitoare la solicitanții dintr-o anumită țară de origine sau poate să analizeze un anumit profil sau un anumit rezultat al deciziilor etc. În plus, se poate analiza aplicarea tuturor standardelor și indicatorilor sau se poate axa pe o temă specifică, de exemplu „evaluarea credibilității” în deciziile la nivel administrativ verificate.

Evaluările finalizate pot fi folosite la generarea rapoartelor generale emise periodic (lunar, trimestrial, anual etc.) sau în cadrul auditurilor tematice, inclusiv pentru generarea rapoartelor auditurilor de urmărire, a rapoartelor „fulger” cu privire la anumite probleme identificate care prezintă motive de îngrijorare etc.

Soluția tehnică dezvoltată de EUAA este menită să sprijine aceste funcții de raportare prin automatizarea filtrării și a prelucrării datelor și a prezentării lor.

În funcție de sistemul național și de scopul evaluării, evaluatorii de calitate pot să valorifice evaluarea generată pentru a furniza analize și recomandări privind acțiunile ulterioare.

Este necesar ca soluțiile de reparare a diverselor erori să fie bine gândite, în special când se observă erori semnificative. Dacă aceste erori semnificative indică probleme sistematice, ele trebuie comunicate imediat personalului corespunzător (de exemplu, conducerii, persoanelor responsabile cu elaborarea și punerea în aplicare a politicilor, persoanelor responsabile cu formarea) și rezolvate în consecință.

### Bună practică: analiză și acțiuni ulterioare

Analiza concluziilor formulate în urma evaluării calității ar putea include următoarele:

- ▶ analiza celor mai frecvente probleme și, dacă este relevant, a posibilelor cauze
- ▶ recomandări de modificare a proceselor, noi îndrumări, formare și alte măsuri specifice care să fie adoptate.

De asemenea, fiecare țară UE+ trebuie să decidă cu privire la distribuirea rapoartelor de evaluare a calității și cu privire la modul în care vor fi utilizate în cadrul organizației.

### Bună practică: distribuirea rapoartelor

- ▶ Informarea personalului cu privire la concluziile generale ale evaluării calității poate fi benefică pentru sistem, deoarece este o ocazie de a învăța din erorile și bunele practici identificate.
- ▶ Dacă este posibil, rapoartele de evaluare trebuie combinate cu recomandări și/sau cu un plan de acțiune care să sugereze măsuri de îmbunătățire a calității procesului.
- ▶ Ar putea fi utilă punerea rapoartelor de evaluare a calității la dispoziția personalului relevant printr-un instrument de comunicare internă. De exemplu, concluziile și recomandările specifice ar putea fi incluse într-un buletin de informare intern, care ar ajunge rapid la ofițerii de decizie.



## 6. Îndrumări situaționale

### Examinarea pe fond a cererii

În tabelele de mai jos sunt prezentate îndrumări privind situațiile cu care se confruntă evaluatorul de calitate. Îndrumările se bazează pe scenariile cele mai frecvente care pot apărea în cursul evaluării unui caz. Scopul acestora este de a prezenta o modalitate practică de a efectua o evaluare corectă și uniformă în rândul evaluatorilor cu privire la ceea ce constituie o aplicare corectă, o eroare minoră sau o eroare semnificativă. Situațiile descrise nu sunt exhaustive sau concludente, iar evaluatorul de calitate trebuie să ia întotdeauna în considerare circumstanțele individuale din cazul de față.

În plus, se încurajează elaborarea de îndrumări la nivel național.





## Evaluarea pe fond a interviului personal

Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
DESCHIDERE INTERVIULUI	<b>1.</b>	<b>Nevoile speciale identificate în prealabil sunt abordate corespunzător.</b>			
	<b>1.1.</b>	La organizarea interviului se iau în considerare eventualele nevoi speciale, care au fost identificate în prealabil. <i>De exemplu: interviewatorul și/sau interpretul este de genul potrivit; minorii neînsoțiți au un reprezentant de față; se iau măsuri practice pentru persoanele cu handicap; sunt puse în aplicare alte garanții procedurale relevante.</i>	Nevoile speciale nu sunt luate în considerare pe deplin, dar omisiunile au un impact neînsemnat asupra interviului.	Neluarea în considerare a nevoilor speciale are probabil efect negativ asupra capacității solicitantului de a-și prezenta motivele cererii. S-au identificat nevoi speciale, dar nu s-a furnizat sprijin adecvat pentru desfășurarea interviului.	Bifați „nu se aplică” dacă nu s-au identificat nevoi speciale înainte de interviu.
	<b>2.</b>	<b>Solicitantului i se prezintă informațiile necesare.</b>			
	<b>2.1.</b>	Se prezintă informații despre scopul interviului.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se prezintă aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	<b>2.2.</b>	Se prezintă informații privind confidențialitatea.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se comunică aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	<b>2.3.</b>	Se prezintă informații despre rolurile tuturor persoanelor prezente.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se prezintă aceste informații.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
DESCHIDERE INTERVIULUI	2.4.	Se prezintă informații privind obligația solicitantului de a coopera.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se prezintă aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	2.5.	Se prezintă informații despre pauze și despre posibilitatea de a cere o pauză.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se prezintă aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	2.6.	Se prezintă și alte informații obligatorii conform legislației și practicii naționale.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se prezintă aceste informații.	Bifați „nu se aplică” dacă nu este obligatorie furnizarea altor informații.
	3.	<b>Se asigură că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc.</b>			
	3.1.	Solicitantul este întrebat dacă înțelege interpretul și invers și este încurajat să semnaleze dacă în timpul interviului nu înțelege o întrebare sau dacă există probleme de comunicare.	Această întrebare specifică nu este pusă la începutul interviului, dar într-o etapă ulterioară se confirmă că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc. Solicitantul nu este informat să semnaleze dacă nu înțelege o întrebare în timpul interviului sau are probleme de comunicare.	Înțelegerea dintre solicitant și interpret nu este confirmată.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”
DEȘCHIDAREA INTERVIULUI	<b>4.</b>	<b>Se asigură că solicitantul este apt pentru a fi interviuat.</b>		
	<b>4.1.</b>	Solicitantul este rugat să confirme că este apt psihic și fizic pentru a fi interviuat.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantul nu este întrebat cum se simte.
	<b>4.2.</b>	Intervievatorul a sesizat efectiv indicii care arată că interviul nu poate continua.	[opțiune indisponibilă]	Posibilele indicii nu sunt observate sau sunt ignorate.
DESFĂȘURAREA INTERVIULUI	<b>5.</b>	<b>Intervievatorul are o atitudine profesionistă pe tot parcursul interviului.</b>		
	<b>5.1.</b>	Intervievatorul stabilește corespunzător o legătură cu solicitantul.	Intervievatorul nu stabilește în mod proactiv o legătură cu solicitantul, însă acest lucru afectează doar marginal calitatea sau eficiența generală a interviului.	Intervievatorul nu reușește să stabilească o legătură cu solicitantul din cauza unor deficiențe în tehnica sa de interviu care afectează solicitantul și/sau calitatea generală a interviului.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
DESĂȘURAREA INTERVIULUI	5.2.	<p>Intervievatorul folosește un limbaj adecvat, sensibil și concret.</p>	<p>În unele situații se pun întrebări neproductive, dar acest lucru nu afectează eficiența generală a interviului.</p> <p>Alegerea cuvintelor, tonul sau limbajul corporal se abate ușor de la bunele practici, însă acest aspect nu a avut probabil niciun impact sau a avut un impact limitat asupra legăturii dintre intervievator și solicitant.</p>	<p>Se pun întrebări inadecvate sau provocatoare/ subiective, ceea ce afectează negativ solicitantul sau calitatea generală a interviului.</p> <p>Solicitantului i se pun întrebări inadecvate, fără a se lua în considerare un limbaj adecvat și sensibil din punctul de vedere al genului, ceea ce afectează negativ solicitantul sau calitatea generală a interviului.</p> <p>Alegerea cuvintelor, tonul sau limbajul corporal este inadecvat într-o anumită măsură, ceea ce poate afecta negativ legătura dintre intervievator și solicitant.</p>	[opțiune indisponibilă]
	5.3.	<p>Intervievatorul se adresează direct solicitantului (la persoana a doua).</p>	<p>De câteva ori, intervievatorul folosește persoana a treia pentru a i se adresa solicitantului, dar în general întrebările îi sunt adresate acestuia direct.</p>	<p>Intervievatorul se referă în mod repetat la solicitant la persoana a treia, ceea ce poate afecta negativ legătura dintre intervievator și solicitant.</p>	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
DESĂȘURAREA INTERVIULUI	<b>6.</b>	<b>Intervievatorul se asigură că toate persoanele de față își joacă rolul corect și gestionează interviul în mod eficace.</b>			
	<b>6.1.</b>	Intervievatorul păstrează controlul asupra situației pe tot parcursul interviului.	Solicitantului i se permite să vorbească pe larg despre chestiuni care nu sunt relevante pentru cererea sa.	Reprezentantului legal i se permite să preia unele părți ale interviului sau i se permite să nu respecte normele de procedură.	[opțiune indisponibilă]
	<b>6.2.</b>	Dacă în timpul interviului apare o situație dificilă, interviuatorul o gestionează cu eficacitate, în măsura posibilului.	Intervievatorul recunoaște și rezolvă cu întârziere o situație dificilă, dar în cele din urmă aceasta este soluționată corespunzător.	Intervievatorul nu reușește să controleze o situație dificilă. Situația se agravează și afectează starea persoanelor prezente sau compromite în mod semnificativ eficacitatea interviului. Nu au fost luate în considerare indicii potrivit cărora solicitantul nu înțelege una sau mai multe întrebări (de exemplu, răspunsul nu este relevant pentru întrebarea adresată). În timpul unui interviu la distanță apar probleme tehnice, însă interviuatorul nu le rezolvă, iar înțelegerea solicitantului cu privire la întrebările adresate este compromisă.	Bifați „nu se aplică” dacă nu au existat situații dificile remarcabile pe parcursul interviului.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
DESĂȘURAREA INTERVIULUI	<b>6.3.</b>	Intervievatorul se asigură că interpretul acționează potrivit rolului și responsabilităților sale.	Interpretul are un ton sau un limbaj (inclusiv corporal) puțin diferit de ceea ce se consideră bune practici, iar intervievatorul nu remediază problema imediat. Interpretul a făcut o observație nejustificată, iar intervievatorul nu o abordează imediat. Acest lucru nu afectează calitatea generală a interpretării.	Intervievatorul nu intervine, deși interpretul discută pe larg cu solicitantul fără a traduce conversația. Pe parcursul interviului, interpretului i se permite să formuleze în mod repetat observații cu privire la solicitant sau la caz.	Bifați „nu se aplică” dacă nu a existat un interpret.
	<b>6.4.</b>	Reprezentantului legal și/sau altor persoane prezente li se permite să-și exercite drepturile conform normelor naționale și acestea sunt autorizate să intervină cel puțin la sfârșitul interviului personal.	Intervievatorul nu a explicat pe deplin celorlalte persoane prezente drepturile pe care le au conform normelor naționale.	Reprezentantului legal nu i se permite să vorbească conform normelor procedurale aplicabile.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există alte persoane în afară de solicitant, intervievator și, după caz, interpret.
	<b>6.5.</b>	Se iau pauze dacă este nevoie sau dacă sunt solicitate și utile.	Intervievatorul permite sau ia pauze prea multe sau inutile de lungi.	Cererile de pauză sunt ignorate sau nu se ia nicio pauză, deși ar fi fost necesară având în vedere durata interviului.	Bifați „nu se aplică” dacă interviul a fost scurt și nu a fost nevoie de pauze.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
DESĂȘURAREA INTERVIULUI	<b>7.</b>	<b>Intervievatorul folosește tehnici de interviu potrivite.</b>			
	<b>7.1.</b>	Solicitantul este încurajat să-și prezinte liber motivele pentru care solicită protecție internațională.	Deși relatarea liberă a fost scurtă, interviuatorul nu a încurajat solicitantul să continue relatarea și să dea mai multe detalii.	Solicitantului nu i se dă posibilitatea să ofere o relatare liberă.	[opțiune indisponibilă]
	<b>7.2.</b>	Solicitantului i se prezintă fiecare temă specifică nou introdusă în discuție.	Unele teme sunt aduse în discuție fără o introducere (suficient de clară), dar în general interviul urmează o structură logică.	Noile teme specifice sunt aduse în discuție fără nicio introducere sau cu introduceri care sugerează un anumit răspuns, ceea ce compromite structura interviului și capacitatea solicitantului de a-și susține efectiv cauza.	Bifați „nu se aplică” în cazul interviurilor în care nu se aduc în discuție teme noi care să necesite o introducere.
	<b>7.3.</b>	Intervievatorul folosește corespunzător întrebări deschise și/sau închise.	Întrebările deschise sunt utilizate corespunzător, dar probabil s-ar obține rezultate mai bune cu mai multe întrebări deschise.	Întrebările închise sunt folosite excesiv, ceea ce împiedică solicitantul să prezinte o relatare completă.	[opțiune indisponibilă]
	<b>7.4.</b>	Întrebările sunt adaptate la capacitățile, circumstanțele individuale și profilul solicitantului.	Formularea anumitor întrebări nu este suficient de clară, având în vedere circumstanțele individuale ale solicitantului, fără impact asupra eficienței globale a interviului.	Deși este evident că solicitantul nu înțelege unele întrebări, de exemplu, din cauza unor circumstanțe sau profiluri individuale, interviuatorul nu reformulează în consecință.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
DESFAȘURAREA INTERVIULUI	<b>7.5.</b>	Intervievatorul evită întrebările neproductive, de exemplu: întrebări cu răspuns sugerat; întrebări cu răspunsuri multiple; întrebări prin care se solicită mai multe informații deodată; întrebări inutile de repetitive; întrebări irelevante.	În unele situații se pun întrebări neproductive, dar acest lucru nu afectează negativ eficiența generală a interviului.	Se pun multiple întrebări neproductive, care au un impact negativ semnificativ asupra eficienței interviului.	[opțiune indisponibilă]
	<b>8.</b>	<b>Toate faptele materiale sunt identificate și discutate suficient.</b>			
FONDUL INTERVIULUI	<b>8.1.</b>	Identitatea (inclusiv țara de origine) solicitantului este stabilită în mod suficient, iar circumstanțele personale sunt explorate suficient.	Se stabilește identitatea solicitantului, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut consolida decizia.	Identitatea solicitantului nu a fost clarificată suficient.	Bifați „nu se aplică” dacă identitatea solicitantului este stabilită înainte de interviu și acest lucru nu este relevant în această etapă, de exemplu, identitatea a fost stabilită într-un interviu anterior.
	<b>8.2.</b>	Problemele și/sau amenințările din trecut sunt discutate suficient (ce, cine, când, unde, de ce).	Toate faptele materiale sunt identificate și discutate, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut consolida decizia.	Unele fapte materiale sunt identificate, dar nu sunt explorate suficient sau unele fapte materiale nu sunt identificate ca atare și, prin urmare, nu sunt discutate.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
FONDUL INTERVIULUI	<b>8.3.</b>	Se discută teama de viitor.	Teama de viitor a solicitantului și, dacă este cazul, a persoanei (persoanelor) aflată (aflate) în întreținere, este analizată într-o oarecare măsură, dar întrebări suplimentare ar fi putut consolida decizia.	Nu se analizează teama de viitor a solicitantului sau, când este relevant, nu se analizează diferitele temeri ale persoanei (persoanelor) aflată (aflate) în întreținere. Teama de viitor a solicitantului nu este discutată suficient și nu permite evaluarea faptelor materiale în raport cu aceasta.	[opțiune indisponibilă]
	<b>8.4.</b>	Se discută suficient pe tema protecției disponibile în zona de domiciliu din țara de origine.	Disponibilitatea protecției în zona de domiciliu este discutată într-o oarecare măsură, dar întrebări suplimentare ar fi putut consolida decizia.	Disponibilitatea protecției în zona de domiciliu din țara de origine nu este discutată, deși ar putea fi o opțiune viabilă. Disponibilitatea protecției în zona de domiciliu din țara de origine nu este discutată suficient și nu permite evaluarea faptelor materiale în raport cu aceasta.	Bifați „nu se aplică” dacă, având în vedere situația generală din țara de origine și circumstanțele individuale ale solicitantului, este suficient de clar că protecția nu este necesară sau nu este disponibilă.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
FONDUL INTERVIULUI	8.5.	Se discută suficient pe tema alternativelor disponibile de protecție în interiorul țării de origine.	Disponibilitatea unei alternative de protecție în interiorul țării de origine și circumstanțele individuale ale solicitantului sunt analizate într-o oarecare măsură, dar întrebări suplimentare ar fi putut consolida decizia.	Disponibilitatea unei alternative de protecție în interiorul țării de origine nu este discutată, deși ar putea fi o opțiune viabilă. Circumstanțele individuale ale solicitantului nu sunt discutate. Disponibilitatea unei alternative de protecție internă nu este discutată suficient și nu permite evaluarea faptelor materiale în raport cu aceasta.	Bifați „nu se aplică” dacă, având în vedere situația generală din țara de origine și circumstanțele individuale ale solicitantului, este suficient de clar că alternativa de protecție nu este necesară sau nu este disponibilă în interiorul țării de origine.
	9.	<b>Documente și alte probe prezentate în sprijinul cererii solicitantului sunt tratate corespunzător.</b>			
	9.1.	Intervievatorul discută relevanța și sursa oricăror documente justificative sau ale altor probe prezentate de solicitant în susținerea cererii sale.	Se discută prea mult timp despre documentele justificative sau alte probe care nu au legătură cu cererea.	Conținutul, sursa, relevanța documentelor justificative sau a altor probe etc. nu sunt discutate sau nu sunt discutate suficient în timpul interviului, deși sunt esențiale pentru cerere.	Bifați „nu se aplică” dacă în acest caz nu s-au prezentat documente justificative sau alte probe.
	9.2.	Toate documentele justificative sau alte probe relevante prezentate de solicitant sunt adăugate la dosar.	Toate documentele justificative sau alte probe relevante sunt adăugate la dosar, dar nu sunt înregistrate conform practicii naționale.	Documentele justificative sau alte probe relevante nu sunt adăugate la dosar.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există documente justificative sau alte probe prezentate în timpul interviului.



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
FONDUL INTERVIULUI	<b>10.</b>	<b>Solicitantului i se dă ocazia efectivă să clarifice inconsecvențele și neconcordanțele.</b>			
	<b>10.1.</b>	Solicitantului i se aduc la cunoștință toate inconsecvențele și neconcordanțele semnificative și i se dă posibilitatea să le clarifice.	Se discută pe larg, fără să fie necesar, inconsecvențe sau neconcordanțe care nu sunt legate de fapte materiale.	Inconsecvențe semnificative, lipsă de detalii sau neconcordanțe care nu sunt semnalate solicitantului.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există inconsecvențe sau neconcordanțe semnificative.
	<b>11.</b>	<b>Dacă este cazul, se discută corespunzător considerentele care ar putea duce la excludere.</b>			
	<b>11.1.</b>	Considerentele care ar putea duce la excludere sunt identificate corect.	[opțiune indisponibilă]	Considerentele care ar putea duce la excludere nu sunt identificate.	Bifați „nu se aplică” dacă nu apar considerente care ar putea duce la excludere.
	<b>11.2.</b>	Considerentele care ar putea duce la excludere sunt discutate suficient.	Se petrece prea mult timp discutând considerentele care ar putea duce la excludere, deși sunt evident irelevante în cazul respectiv.	Considerentele care ar putea duce la excludere nu sunt discutate suficient.	Bifați „nu se aplică” dacă nu apar considerente care ar putea duce la excludere.
	<b>12.</b>	<b>Politicile și ghidurile specifice sunt urmate corect.</b>			
	<b>12.1.</b>	Dacă este cazul, politica națională privind profilul specific al solicitantului este urmată corect. Exemple de profiluri specifice pot include copiii, victime ale traficului de persoane, victime potențiale ale mutilării genitale feminine, solicitanți ale căror cereri aduc ca argument orientarea sexuală și identitatea de gen etc.	Intervievatorul respectă în general politica națională, dar nu aplică anumite măsuri procedurale, fără efect semnificativ asupra rezultatului cererii sau asupra solicitantului, a autorității de decizie sau a statului.	Intervievatorul nu respectă politica națională, ceea ce poate compromite rezultatul cererii sau pune în pericol solicitantul sau reputația autorității de decizie.	Bifați „nu se aplică” dacă solicitantul nu are un profil specific de acest tip sau dacă nu există o asemenea politică națională.



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
FONDUL INTERVIULUI	12.2.	Dacă este cazul, ghidurile de interviu specifice țării respective sunt urmate corect.	Pe parcursul interviului, interviuatorul urmează în general ghidul specific țării respective, dar omite anumite elemente, fără impact semnificativ asupra rezultatului cererii.	Interviuatorul nu urmează ghidul specific, ceea ce poate compromite rezultatul cererii.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există un ghid de interviu specific țării respective.
	12.3.	Dacă este cazul, politicile privind aplicarea unor motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare, protecția victimelor traficului de persoane în conformitate cu legislația și politica națională) sunt urmate în mod corect.	Sunt identificate și discutate toate motivele suplimentare de protecție specificate în politica națională, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut consolida decizia.	Anumite motive suplimentare de protecție specificate în politica națională nu sunt identificate ca atare și, prin urmare, nu sunt discutate.	Bifați „nu se aplică” dacă autoritatea de decizie nu este competentă să ia decizii în baza motivelor suplimentare de protecție sau dacă nu există motive suplimentare.
ÎNCHEIEREA INTERVIULUI	13.	<b>Interviuatorul urmează pașii necesari pentru încheierea interviului.</b>			
	13.1.	Interviuatorul verifică dacă solicitantul a înțeles toate întrebările care i s-au pus.	Solicitantul nu este întrebă în mod explicit la sfârșitul interviului, dar înțelegerea a fost confirmată pe parcursul interviului.	Înțelegerea nu a fost confirmată. Solicitantul declară că nu a înțeles, iar interviuatorul nu explică în consecință.	[opțiune indisponibilă]
	13.2.	Interviuatorul întreabă solicitantul dacă vrea să adauge ceva.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantului nu i se dă ocazia efectivă de a adăuga ceva.	[opțiune indisponibilă]
	13.3.	Interviuatorul explică clar următoarele etape ale procedurii de azil.	Solicitantului i se dau informații incomplete în acest sens.	Solicitantul nu este informat despre următoarele etape ale procedurii de azil.	Bifați „nu se aplică” dacă, în conformitate cu practica națională, interviuatorul nu este obligat să furnizeze aceste informații sau să înregistreze acest lucru în consemnarea interviului.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
CONSEMNAREA INTERVIULUI	<b>14.</b>	<b>Normele privind transcrierea/ raportarea interviului sunt respectate corespunzător.</b>			
	<b>14.1.</b>	Se face o transcriere sau un raport amănunțit și concret al tuturor elementelor de fond ale interviului personal. Se includ elemente suplimentare dacă este cazul, conform legislației și politicii naționale.	Consemnarea interviului conține numeroase greșeli de scriere sau este destul de greu de citit. Pauzele solicitate sau luate nu sunt consemnate în transcrierea interviului, deși practica națională o impune.	Raportul nu este lizibil sau este clar că lipsesc anumite elemente de fond sau sensul este schimbat/ pierdut din cauza parafrazării excesive.	[opțiune indisponibilă]
	<b>14.2.</b>	După caz, se face o înregistrare audio sau audio-video, conform legislației și politicii naționale.	Înregistrarea se face conform practicii naționale, însă interviewerul nu ia anumite măsuri procedurale (de exemplu, să furnizeze imediat o copie solicitantului sau să stocheze imediat înregistrarea conform reglementărilor tehnice), fără ca un efect semnificativ asupra procedurii sau asupra drepturilor solicitantului.	Interviul nu este înregistrat sau este înregistrat doar parțial, deși înregistrarea este obligatorie. Calitatea înregistrării este inaudibilă. Interviewatorul nu informează solicitantul că este înregistrat.	Bifați „nu se aplică” dacă nu se face nicio înregistrare audio/audio-video în conformitate cu practica națională.
	<b>14.3.</b>	Solicitantului i se dă ocazia efectivă să formuleze observații și/sau să facă clarificări, verbal și/sau în scris, cu privire la eventuale erori de traducere sau interpretări greșite din raportul/ transcrierea interviului.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantului nu i se dă posibilitatea de a efectua corecții/clarificări sau (unele dintre) acestea sunt ignorate.	Poate să nu se aplice dacă se face o înregistrare care este admisibilă ca probă în procedurile de contestație.





## Evaluarea pe fond a deciziei la nivel administrativ

Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
INTRODUCEREA	1.	Decizia menționează corect datele solicitantului.			
	1.1.	Decizia menționează corect numele, țara de origine și zona de domiciliu, data nașterii și numărul dosarului, împreună cu celelalte detalii impuse de politica națională.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantul este numit/ identificat greșit sau incomplet.	Bifați „nu se aplică” dacă datele nu sunt accesibile din cauza practicii naționale.
	2.	După caz, decizia include un rezumat concis și precis al istoricului solicitantului în materie de imigrare.			
	2.1.	Decizia include un rezumat concis și precis al eventualelor cereri anterioare și al istoricului solicitantului în materie de imigrare, conform politicii naționale.	Se includ detalii irelevante, care abat atenția de la elementele esențiale ale istoricului în materie de imigrare.	Informațiile sunt complet eronate sau nu se consemnează niciun istoric, ceea ce afectează analiza ulterioară sau face ca decizia să poată fi contestată.	Bifați „nu se aplică” dacă nu este obligatorie în decizie consemnarea istoricului în materie de imigrare.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
BAZA CERERII	<b>3.</b>	<b>Baza cererii de protecție prezintă corect toate faptele materiale, teama de viitor și probele.</b>			
	<b>3.1.</b>	Toate faptele materiale sunt identificate și prezentate în mod corect.	În rezumatul faptelor materiale sunt incluse detalii incorecte, fără impact asupra rezultatului. Se includ detalii inutile care nu contribuie la analiză.	Unul sau mai multe fapte materiale semnificative sunt omise sau denaturate, ceea ce compromite decizia. Sumar incoerent al faptelor, cu includerea unor fapte irelevante, ceea ce duce la greșeli în analiza ulterioară.	[opțiune indisponibilă]
	<b>3.2.</b>	Baza cererii precizează corect de cine și de ce se teme solicitantul și/sau de ce nu se poate întoarce în țara de origine sau de reședință obișnuită.	Sunt incluse prea multe detalii, care abat atenția de la elementele esențiale.	Teama de viitor este identificată greșit sau omisă, ceea ce compromite analiza ulterioară.	[opțiune indisponibilă]
	<b>3.3.</b>	Probele (documentele justificative sau altele) prezentate de solicitant sunt sintetizate corect, conform practicii naționale.	Afirmațiile solicitantului sunt citate greșit la consemnarea unor aspecte minore, ceea ce nu afectează analiza ulterioară.	Sunt consemnate informații inexacte sau se citează surse a căror divulgare nu este autorizată, ceea ce compromite decizia. Dovezi care au fost prezentate nu sunt citate deloc.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semna că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA CREDIBILITĂȚII	<b>4.</b>	<b>Credibilitatea fiecărui fapt material este evaluată corect, inclusiv identitatea și țara de origine a solicitantului.</b>			
	<b>4.1.</b>	Fiecare fapt material este formulat corect.	Se includ detalii incorecte, inutile sau riscuri viitoare în formularea faptului (faptelor) material(e) sau a unei combinații de fapte materiale, în loc să fie formulate separat, fără impact asupra analizei ulterioare.	Formularea inexactă a faptului (faptelor) material(e) sau a riscurilor viitoare incluse în formularea faptului (faptelor) material(e) sau a unei combinații de fapte materiale, în loc să fie formulate separat, ceea ce duce la greșeli în analiza ulterioară.	[opțiune indisponibilă]
	<b>4.2.</b>	Probele (declarațiile solicitantului, documentele justificative sau alte probe) sunt corelate corect cu fiecare fapt material.	Unele surse ale probelor sunt citate neclar/imprecis.	Se omit probe esențiale sau sunt tratate ca probe informații incerte, ceea ce compromite analiza.	[opțiune indisponibilă]
	<b>4.3.</b>	Indicatorii de credibilitate internă sunt aplicați și analizați corect, incluzând evaluarea și explicațiile indicatorilor.	Se acordă prea multă/prea puțină importanță unui singur indicator, fără impact asupra rezultatului. Ar putea fi furnizate analize suplimentare (argumentare) pentru a consolida evaluarea credibilității interne.	Aplicarea incorectă a indicatorilor de credibilitate internă sau lipsa analizelor duce la o concluzie incorectă cu privire la credibilitatea internă.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA CREDIBILITĂȚII	<b>4.4.</b>	Indicatorii de credibilitate externă sunt aplicați și analizați corect, incluzând evaluarea și explicațiile indicatorilor.	Pentru a consolida evaluarea credibilității externe s-ar putea furniza ITO de susținere sau explicații suplimentare cu privire la modul în care ITO sprijină sau contrazic declarațiile solicitantului.	Lipsește ITO de susținere sau explicații cu privire la modul în care ITO sprijină sau contrazic declarațiile solicitantului, ceea ce duce la o concluzie incorectă cu privire la credibilitatea externă.	[opțiune indisponibilă]
	<b>4.5.</b>	Conceptul de plauzibilitate este aplicat în mod obiectiv.	Plauzibilitatea unui anumit aspect este aplicată inutil sau greșit, fără impact asupra concluziei cu privire la faptul material respectiv.	Interpretarea subiectivă a plauzibilității duce la respingerea nefondată a unui fapt material.	Bifați „nu se aplică” dacă conceptul de plauzibilitate nu este aplicat.
	<b>4.6.</b>	În decizie se utilizează numai acele inconsecvențe/neconcordanțe care au fost aduse la cunoștința solicitantului.	Se neglijează răspunsul solicitantului la o provocare sau se aduce ca argument un aspect minor care nu a fost contestat, fără impact asupra rezultatului privind faptul material respectiv.	În analiza credibilității se aduc ca argument împotriva solicitantului aspecte care nu au fost clarificate cu acesta, ceea ce afectează concluzia.	Bifați „nu se aplică” dacă nu au existat inconsecvențe/neconcordanțe.
	<b>4.7.</b>	ITO sunt relevante, actualizate și cu referințe corecte.	Nu se folosesc cele mai recente ITO, dar sursa aleasă este încă valabilă. ITO despre situația generală din țara de origine care ar fi relevante lipsesc, fără impact asupra rezultatului.	Se folosesc ITO irelevante, perimate sau care nu prezintă încredere și li se acordă o importanță nejustificată, ceea ce afectează concluzia. ITO privind situația generală din țara de origine, care ar fi relevante, lipsesc și duc la o concluzie incorectă cu privire la credibilitate.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA CREDIBILITĂȚII	<b>5.</b>	<b>Se exprimă o concluzie clară cu privire la fiecare fapt material.</b>			
	<b>5.1.</b>	Pentru fiecare fapt material, decizia menționează clar dacă a fost acceptat sau respins.	Se poate ajunge la o concluzie pe baza textului, dar aceasta nu este menționată explicit.	Nu există nicio concluzie evidentă cu privire la unul sau mai multe fapte materiale, ceea ce face ca decizia să poată fi contestată.	[opțiune indisponibilă]
	<b>5.2.</b>	Când este necesar, articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională <sup>(4)</sup> este aplicat corect.	[opțiune indisponibilă]	Faptul material a fost respins deși toate condițiile prevăzute la articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională sunt îndeplinite.	Bifați „nu se aplică” dacă articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională nu este relevant pentru cazul respectiv.
	<b>6.</b>	<b>Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei.</b>			
	<b>6.1.</b>	Când se evaluează faptele materiale se aplică standardul corect al probei, conform ghidurilor naționale.	Se folosesc formulări incorecte când se descrie standardul sau capacitatea solicitantului de a-l îndeplini, dar concluzia este corectă.	Se aplică un standard excesiv de ridicat sau de scăzut, ceea ce duce la o concluzie eronată sau insuficient justificată.	[opțiune indisponibilă]

(<sup>4</sup>) [Directiva 2011/95/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 13 decembrie 2011 privind standardele referitoare la condițiile pe care trebuie să le îndeplinească resortisanții țărilor terțe sau apatrizii pentru a putea beneficia de protecție internațională, la un statut uniform pentru refugiați sau pentru persoanele eligibile pentru obținerea de protecție subsidiară și la conținutul protecției acordate (reformare).



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA CREDIBILITĂȚII	<b>6.2.</b>	Sarcina probei se aplică corect la evaluarea faptelor materiale.	Formulare neclară cu privire la sarcina probei, fără impact asupra concluziei.	Sarcina probei îi este impusă doar solicitantului, iar organizația nu și-a îndeplinit obligația de a investiga, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	[opțiune indisponibilă]
	<b>6.3.</b>	Circumstanțe individuale și factori individuali precum vârsta, sexul, educația și trauma sunt corect identificate și luate în considerare la evaluarea capacității solicitantului de a-și justifica cererea.	Factorii care stau la baza cererii nu au fost luați în considerare în mod explicit, fără impact asupra concluziei.	Factorii care stau la baza cererii au fost neglijați la evaluarea capacității solicitantului de a-și susține cererea, ceea ce pune rezultatul sub semnul întrebării.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există factori relevanți de luat în considerare.
EVALUAREA RISCULUI	<b>7.</b>	<b>Riscul la întoarcere este evaluat corect și cuprinzător.</b>			
	<b>7.1.</b>	Decizia identifică și evaluează corect riscul la întoarcere (cine, ce, de ce și în ce circumstanțe) și ia în considerare situația individuală a solicitantului.	Sunt luate în considerare aspecte irelevante, care compromit claritatea sau eficiența, fără impact asupra rezultatului.	Se omit aspecte relevante sau se folosesc argumente nepotrivite, ceea ce pune sub semnul întrebării concluzia privind riscul la întoarcere.	[opțiune indisponibilă]
	<b>7.2.</b>	Dacă este cazul, decizia ia în considerare în mod corect persecuțiile din trecut când evaluează riscul la întoarcere.	Persecuțiile din trecut sunt identificate, dar nu sunt evaluate corespunzător în raport cu riscul la întoarcere, fără impact asupra concluziei.	Persecuțiile din trecut nu au fost identificate sau nu au fost luate în considerare în legătură cu evaluarea riscului la întoarcere.	Bifați „nu se aplică” dacă persecuțiile din trecut nu se aplică în acest caz



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA RISCULUI	<b>7.3.</b>	La evaluarea riscului la întoarcere se aplică standardul corect al probei (grad rezonabil de probabilitate).	Se folosește o formulare neclară când se descrie standardul probei, dar concluzia este corectă.	Se aplică un standard al probei incorect, ceea ce duce la o concluzie eronată sau nesuținută cu privire la risc.	[opțiune indisponibilă]
	<b>7.4.</b>	ITO sunt relevante, actualizate și cu referințe corecte.	ITO nu sunt adaptate cererii sau sunt citate excesiv, ceea ce abate atenția de la subiect. O explicație mai detaliată a modului în care ITO susțin evaluarea riscului ar fi putut consolida decizia.	Se omit ITO relevante semnificative, ceea ce pune concluzia sub semnul întrebării și face ca aceasta să poată fi contestată.	Bifați „nu se aplică” dacă nu sunt disponibile ITO relevante.
ANALIZA JURIDICĂ	<b>8.</b>	<b>Teama de persecuție bine întemeiată este evaluată corect.</b>			
	<b>8.1.</b>	Fundamentarea riscului identificat este evaluată corect.	Justificarea neclară a temeiniciei riscului identificat, fără impact asupra rezultatului.	Concluzie eronată cu privire la temeinicia riscului identificat.	Bifați „nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii. Bifați „nu se aplică” dacă, pe baza evaluării anterioare și a informațiilor disponibile, nu a fost identificat niciun risc.
	<b>8.2.</b>	Se evaluează corect dacă tratamentul despre care solicitantul afirmă că i s-a aplicat reprezintă sau nu persecuție.	S-a tras concluzia corectă, dar nu a fost explicată clar.	Natura, gravitatea și impactul fiecărui tip de prejudiciu identificat nu au fost evaluate corect, ceea ce a dus la o concluzie incorectă.	Bifați „nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii. Bifați „nu se aplică” dacă nu a fost identificat niciun risc.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
ANALIZA JURIDICĂ	<b>9.</b>	<b>Motivele persecuției sunt identificate și evaluate corect.</b>			
	<b>9.1.</b>	Decizia identifică și evaluează corect toate motivele de persecuție aplicabile.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, fără impact asupra rezultatului.	Se identifică greșit un motiv de persecuție, ceea ce duce la respingerea/ acceptarea eronată a faptului că persecuția de care se teme solicitantul este cauzată de un motiv prevăzut în convenție.	Bifați „nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii. Bifați „nu se aplică” dacă nu s-au identificat acte de persecuție.
	<b>9.2.</b>	Conexiunea (legătura) dintre persecuție și motiv(e) este evaluată corect.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, fără impact asupra rezultatului.	Evaluare necorespunzătoare a legăturii, ceea ce duce la o concluzie eronată.	Bifați „nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii. Bifați „nu se aplică” dacă nu s-au identificat acte de persecuție.
	<b>10.</b>	<b>Riscul real de vătămare gravă în sensul articolului 15 din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională <sup>(5)</sup> este identificat și evaluat corect.</b>			
	<b>10.1.</b>	Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (a): „pedeapsa cu moartea sau execuția”.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, fără impact asupra rezultatului.	Nu se ia în considerare sau se interpretează eronat articolul 15 litera (a) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „nu se aplică” dacă solicitantului i se acordă statutul de refugiat.

<sup>(5)</sup> [Directiva 2011/95/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 13 decembrie 2011 privind standardele referitoare la condițiile pe care trebuie să le îndeplinească resortisanții țărilor terțe sau apatrizii pentru a putea beneficia de protecție internațională, la un statut uniform pentru refugiați sau pentru persoanele eligibile pentru obținerea de protecție subsidiară și la conținutul protecției acordate (reformare).





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
ANALIZA JURIDICĂ	10.2.	Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (b): „tortura sau tratamentele sau pedepsele inumane sau degradante [...]”.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, fără impact asupra rezultatului.	Nu se ia în considerare sau se interpretează eronat articolul 15 litera (b) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „nu se aplică” dacă solicitantului i se acordă statutul de refugiat.
	10.3.	Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (c): „amenințările grave și individuale la adresa vieții sau a persoanei unui civil ca urmare a violenței generalizate în caz de conflict armat intern sau internațional”.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea. Circumstanțe individuale ale solicitantului nu au fost luate în considerare, fără impact asupra rezultatului.	Nu se ia în considerare sau se interpretează eronat articolul 15 litera (c) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „nu se aplică” dacă solicitantului i se acordă statutul de refugiat.
	11.	<b>Disponibilitatea și accesibilitatea protecției în țara de origine sunt evaluate corect.</b>			
	11.1.	Disponibilitatea și accesibilitatea protecției în zona de domiciliu a solicitantului sunt evaluate corect.	Se citează probe lungi și exagerat de inutile, ceea ce abate atenția de la aspectele esențiale.	Nu se ia în considerare sau se evaluează insuficient protecția sau dacă protecția este efectivă, ceea ce pune sub semnul întrebării rezultatul. Nu se iau în considerare circumstanțele individuale ale solicitantului și profilul agenților de persecuție sau al autorilor vătămării grave.	Bifați „nu se aplică” dacă evaluarea protecției nu este adecvată.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
ANALIZA JURIDICĂ	<b>11.2.</b>	Se evaluează corect aplicabilitatea unei alternative de protecție în interiorul țării de origine, inclusiv caracterul rezonabil al acesteia.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, fără impact asupra rezultatului. Se aplică sarcina corectă a probei, dar nu este explicată clar în decizie.	Factorul de decizie nu precizează un loc specific. Nu se evaluează circumstanțele solicitantului și caracterul rezonabil al transferului din perspectiva ITO relevante, deși acest aspect este esențial pentru decizie, ceea ce pune sub semnul întrebării concluzia sau face ca aceasta să poată fi contestată. Se aplică o sarcină eronată a probei, ceea ce duce la o concluzie incorectă sau la o concluzie care ar putea implica contestarea unei alternative de protecție internă.	Bifați „nu se aplică” dacă evaluarea alternativelor de protecție în interiorul țării de origine nu este adecvată.
	<b>12.</b>	<b>Dacă sunt relevante, motivele de excludere sunt identificate și evaluate corect.</b>			
	<b>12.1.</b>	Motivele de excludere sunt identificate și evaluate corect.	[opțiune indisponibilă]	Nu se identifică sau nu se evaluează motivele de excludere sau nu se aplică politica națională și ghidurile specifice când se analizează posibilitatea excluderii, ceea ce duce la o concluzie eronată sau care ar putea fi contestată în ceea ce privește excluderea.	Bifați „nu se aplică” când nu există motive de excludere.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
ANALIZA JURIDICĂ	12.2.	Responsabilitatea individuală este evaluată corect.	[opțiune indisponibilă]	Responsabilitatea individuală a fost evaluată eronat sau nu a fost evaluată, ceea ce duce la o concluzie eronată sau care ar putea fi contestată în ceea ce privește excluderea.	Bifați „nu se aplică” când nu există motive de excludere.
	12.3.	Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei.	Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei, dar nu sunt explicate clar în decizie.	Se aplică un standard al probei incorect sau o sarcină a probei incorectă, ceea ce duce la o concluzie eronată care ar putea fi contestată în ceea ce privește excluderea.	Bifați „nu se aplică” când nu există motive de excludere.
	13.	<b>Dacă este cazul, eventualele motive suplimentare de protecție sunt aplicate corect.</b>			
	13.1.	Dacă este cazul, eventualele motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare) sunt aplicate corect.	Nu se includ argumente suplimentare care ar putea consolida analiza.	Analiza motivelor suplimentare de protecție se bazează pe probe necorespunzătoare sau se neglijează aspecte esențiale ale cererii, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „nu se aplică” dacă nu se invocă motive suplimentare de protecție sau dacă în practica națională nu se aplică asemenea motive.



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
FORMA	<b>14.</b>	<b>Decizia respectă structura corectă și conține toate elementele necesare.</b>			
	<b>14.1.</b>	Decizia respectă structura și formatul corecte, în conformitate cu politicile naționale.	Formatul este corespunzător, dar nu este pe deplin adaptat pentru cerere. Se folosesc variații ușoare ale paragrafelor/structurii standard, care nu rezultă într-o prezentare neprofesionistă a deciziei.	Se folosesc paragrafe standard incorecte/ necorespunzătoare, ceea ce duce la o prezentare neprofesionistă și periclitează reputația organizației.	[opțiune indisponibilă]
	<b>14.2.</b>	Solicitantului i se comunică cum poate contesta o decizie, în scris sau prin mijloace electronice.	Informațiile referitoare la dreptul la contestație nu respectă formatul standard național.	Solicitantul nu primește informațiile privind dreptul la contestație sau le primește cu instrucțiuni eronate, ceea ce face ca acesta să fie informat greșit.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există dreptul la contestație sau dacă solicitantului i s-a acordat statutul de refugiat.
	<b>15.</b>	<b>Decizia este redactată în mod profesionist.</b>			
	<b>15.1.</b>	Argumentația nu este speculativă.	O minoritate de argumente nu sunt justificate clar/ complet și nu compromit structura și fundamentarea deciziei.	Se folosesc argumente speculative care pun decizia sub semnul întrebării.	[opțiune indisponibilă]



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
FORMA	15.2.	Limbaajul folosit în decizie este adecvat, sensibil și concret.	Unele fraze sunt vagi/ nespecifice, fără impact asupra calității generale a deciziei.	Se folosește un limbaj jignitor sau necorespunzător, ceea ce periclitează reputația organizației. Decizia conține detalii inutile și neadecvate, fără a lua în considerare un limbaj adecvat în materie de gen, ceea ce periclitează reputația organizației.	[opțiune indisponibilă]
	15.3.	Se respectă regulile de gramatică și ortografie.	Există un mic număr de greșeli de gramatică, ortografie sau punctuație în forma de prezentare.	Există numeroase greșeli de gramatică și de ortografie, care diminuează considerabil calitatea deciziei, periclitând într-o oarecare măsură reputația organizației.	[opțiune indisponibilă]
EFICIENȚA	16.	<b>Decizia este emisă în termenele prevăzute.</b>			
	16.1.	Decizia este emisă în termenele prevăzute, conform legislației și politicii naționale.	Decizia a fost întârziată inutil în așteptarea unor probe care cu siguranță nu ar influența-o.	Solicitantului nu i s-a acordat timp suficient pentru a prezenta o probă esențială pentru cerere, deși a oferit o explicație rezonabilă pentru perioada solicitată, ceea ce face ca decizia să poată fi contestată. Întârziere inutilă, fără un motiv justificat.	Bifați „nu se aplică” dacă informația nu este disponibilă.





## Procedura de admisibilitate – conceptul de țară terță sigură

În tabelele de mai jos sunt prezentate îndrumări privind situațiile cu care se confruntă evaluatorul de calitate. Îndrumările se bazează pe scenariile cele mai frecvente care pot apărea în cursul evaluării unui caz. Scopul acestora este de a prezenta o modalitate practică de efectuare a unei evaluări corecte și uniforme în rândul evaluatorilor cu privire la ceea ce constituie o aplicare corectă, o eroare minoră sau o eroare semnificativă. Situațiile descrise nu sunt exhaustive sau concludente, iar evaluatorul de calitate trebuie să ia întotdeauna în considerare circumstanțele individuale din cazul de față.

În plus, se încurajează elaborarea de îndrumări la nivel național.





## Evaluarea interviului personal privind admisibilitatea - conceptul de țară terță sigură

Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
DESCHIDAREA INTERVIULUI	<b>1.</b>	<b>Nevoile speciale identificate în prealabil sunt abordate corespunzător.</b>			
	<b>1.1.</b>	La organizarea interviului se iau în considerare eventualele nevoi speciale, care au fost identificate în prealabil. <i>De exemplu: interviewatorul și/sau interpretul este de genul potrivit; minorii neînsoțiți au un reprezentant de față; se iau măsuri practice pentru persoanele cu handicap; sunt puse în aplicare alte garanții procedurale relevante.</i>	Nevoile speciale nu sunt luate în considerare pe deplin, dar omisiunile au un impact neînsemnat asupra interviului.	Neluarea în considerare a nevoilor speciale are probabil efect negativ asupra capacității solicitantului de a-și prezenta motivele cererii. Au fost identificate nevoi speciale, dar nu s-a furnizat sprijin adecvat pentru desfășurarea interviului.	Bifați „nu se aplică” dacă nu s-au identificat nevoi speciale înainte de interviu.
	<b>2.</b>	<b>Solicitantului i se prezintă informațiile necesare.</b>			
	<b>2.1.</b>	Se prezintă informații despre scopul interviului privind admisibilitatea, despre conceptul de țară terță sigură și posibilitatea de a o contesta.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se comunică aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	<b>2.2.</b>	Se prezintă informații privind confidențialitatea.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se comunică aceste informații.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
DESCHIDAREA INTERVIULUI	2.3.	Se prezintă informații despre rolurile tuturor persoanelor prezente.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se comunică aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	2.4.	Se prezintă informații privind obligația solicitantului de a coopera.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se comunică aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	2.5.	Se prezintă informații despre pauze și despre posibilitatea de a cere o pauză.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se comunică aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	2.6.	Se prezintă alte informații obligatorii privind procedura de admisibilitate conform legislației și practicii naționale.	Se comunică informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se comunică aceste informații.	Bifați „nu se aplică” dacă nu este obligatorie furnizarea altor informații.
	3.	<b>Se asigură că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc.</b>			
	3.1.	Solicitantul este întrebat dacă înțelege interpretul și invers și este încurajat să semnaleze dacă în timpul interviului nu înțelege o întrebare sau dacă există probleme de comunicare.	Această întrebare specifică nu este pusă la începutul interviului, dar într-o etapă ulterioară se confirmă că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc. Solicitantul nu este informat să semnaleze dacă nu înțelege o întrebare în timpul interviului sau are probleme de comunicare.	Înțelegerea dintre solicitant și interpret nu este confirmată.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”
DESCHIDEREA INTERVIULUI	<b>4.</b>	<b>Se asigură că solicitantul este apt pentru a fi interviuat.</b>		
	<b>4.1.</b>	Solicitantul este rugat să confirme dacă este apt psihic și fizic pentru a fi interviuat.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantul nu este întrebat despre starea sa.
	<b>4.2.</b>	Intervievatorul a sesizat efectiv indicii care arată că interviul nu poate continua.	[opțiune indisponibilă]	Posibilele indicii nu sunt observate sau sunt ignorate.
DESFĂȘURAREA INTERVIULUI	<b>5.</b>	<b>Intervievatorul are o atitudine profesionistă pe tot parcursul interviului.</b>		
	<b>5.1.</b>	Intervievatorul stabilește corespunzător o legătură cu solicitantul.	Intervievatorul nu stabilește în mod proactiv o legătură cu solicitantul, însă acest lucru afectează doar marginal calitatea și/sau eficiența generală a interviului.	Intervievatorul nu reușește să stabilească o legătură cu solicitantul din cauza unor deficiențe în tehnica sa de interviuare, ceea ce afectează solicitantul și/sau calitatea generală a interviului.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
DESĂȘURAREA INTERVIULUI	5.2.	<p>Intervievatorul folosește un limbaj adecvat, sensibil și concret.</p>	<p>În unele situații se pun întrebări neproductive, dar acest lucru nu afectează eficiența generală a interviului. Alegerea cuvintelor, tonul sau limbajul corporal se abate puțin de la bunele practici, însă acest aspect nu a avut probabil niciun impact sau a avut un impact limitat asupra legăturii dintre intervievator și solicitant.</p>	<p>Sunt adresate întrebări inadecvate sau provocatoare/subiective, ceea ce afectează negativ solicitantul și/sau calitatea generală a interviului. Solicitantului i se pun întrebări inadecvate fără a se lua în considerare un limbaj adecvat și sensibil din punctul de vedere al genului, ceea ce afectează negativ solicitantul sau calitatea generală a interviului. Alegerea cuvintelor, tonul sau limbajul corporal este inadecvat într-o măsură, ceea ce poate avea un impact negativ asupra legăturii dintre intervievator și solicitant.</p>	[opțiune indisponibilă]
	5.3.	<p>Intervievatorul se adresează direct solicitantului (la persoana a doua).</p>	<p>De câteva ori, intervievatorul folosește persoana a treia pentru a i se adresa solicitantului, dar în general întrebările îi sunt adresate acestuia direct.</p>	<p>Intervievatorul se referă în mod repetat la solicitant la persoana a treia, ceea ce poate afecta negativ legătura dintre intervievator și solicitant.</p>	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”
DESĂȘURAREA INTERVIULUI	<b>6.</b>	<b>Interviewatorul se asigură că toate persoanele de față își joacă rolul corect și gestionează interviul în mod eficace.</b>		
	<b>6.1.</b>	Interviewatorul păstrează controlul asupra situației pe tot parcursul interviului.	Solicitantului i se permite să vorbească pe larg despre chestiuni care nu sunt relevante pentru cererea sa.	Reprezentantului legal i se permite să preia unele părți ale interviului sau i se permite să nu respecte normele de procedură.
	<b>6.2.</b>	Dacă în timpul interviului apare o situație dificilă, interviewatorul o gestionează cu eficacitate, în măsura posibilului.	Interviewatorul recunoaște și rezolvă cu întârziere o situație dificilă, dar în cele din urmă aceasta este soluționată corespunzător.	Interviewatorul nu reușește să controleze o situație dificilă. Situația se agravează și afectează starea persoanelor prezente sau compromite în mod semnificativ eficacitatea interviului. Nu au fost luate în considerare indicii potrivit cărora solicitantul nu înțelege una sau mai multe întrebări (de exemplu, răspunsul nu este relevant pentru întrebarea adresată). În timpul unui interviu la distanță apar probleme tehnice, însă interviewatorul nu le rezolvă, iar înțelegerea solicitantului cu privire la întrebările adresate este compromisă.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
DESĂȘURAREA INTERVIULUI	<b>6.3.</b>	Intervievatorul se asigură că interpretul acționează potrivit rolului și responsabilităților sale.	Interpretul are un ton și/sau un limbaj (inclusiv corporal) puțin diferit de ceea ce se consideră bune practici, iar intervievatorul nu remediază problema imediat. Interpretul a făcut o observație nejustificată, iar intervievatorul nu o abordează imediat. Acest lucru nu afectează calitatea generală a interpretării.	Intervievatorul nu intervine, deși interpretul discută pe larg cu solicitantul fără a traduce conversația. Pe parcursul interviului, interpretului i se permite să formuleze în mod repetat observații cu privire la solicitant sau la caz.	Bifați „nu se aplică” dacă nu a existat un interpret.
	<b>6.4.</b>	Reprezentantului legal și/sau altor persoane prezente li se permite să-și exercite drepturile conform normelor naționale și acestea sunt autorizate să intervină cel puțin la sfârșitul interviului personal.	Intervievatorul nu a explicat pe deplin celorlalte persoane prezente drepturile pe care le au conform normelor naționale.	Reprezentantului legal nu i se permite să vorbească conform normelor procedurale aplicabile.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există alte persoane în afară de solicitant, intervievator și, după caz, interpret.
	<b>6.5.</b>	Se iau pauze dacă este nevoie sau dacă sunt solicitate și utile.	Intervievatorul permite sau ia pauze prea multe sau inutile de lungi.	Cererile de pauză sunt ignorate sau nu se ia nicio pauză, deși ar fi fost necesară având în vedere durata interviului.	Bifați „nu se aplică” dacă interviul a fost scurt și nu a fost nevoie de pauze.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
DESĂȘURAREA INTERVIULUI	<b>7.</b>	<b>Intervievatorul folosește tehnici de interviu potrivite.</b>			
	<b>7.1.</b>	Solicitantul este încurajat să ofere o relatare liberă cu privire la motivele pentru care țara terță nu este sigură pentru ca acesta să se întoarcă.	Deși relatarea liberă a fost scurtă, interviuatorul nu a încurajat solicitantul să continue relatarea și să dea mai multe detalii.	Solicitantului nu i se dă posibilitatea să ofere o relatare liberă.	[opțiune indisponibilă]
	<b>7.2.</b>	Solicitantului i se prezintă fiecare temă specifică nou introdusă în discuție.	Unele teme sunt aduse în discuție fără o introducere (suficient de clară), dar în general interviul urmează o structură logică.	Noile teme specifice sunt aduse în discuție fără niciun fel de introducere sau cu introduceri care sugerează un anumit răspuns, ceea ce compromite structura interviului și capacitatea solicitantului de a-și susține efectiv cauza.	Bifați „nu se aplică” în cazul interviurilor în care nu se aduc în discuție teme noi care să necesite o introducere.
	<b>7.3.</b>	Intervievatorul folosește corespunzător întrebări deschise și/sau închise.	Întrebările deschise sunt utilizate corespunzător, dar probabil s-ar obține rezultate mai bune cu mai multe întrebări deschise.	Întrebările închise sunt folosite excesiv, ceea ce împiedică solicitantul să prezinte o relatare completă.	[opțiune indisponibilă]
	<b>7.4.</b>	Întrebările sunt adaptate la capacitățile, circumstanțele individuale și profilul solicitantului.	Formularea anumitor întrebări nu este suficient de clară, având în vedere circumstanțele individuale ale solicitantului, fără impact asupra eficienței globale a interviului.	Deși este evident că solicitantul nu înțelege unele întrebări, de exemplu, din cauza unor circumstanțe sau profiluri individuale, interviuatorul nu reformulează în consecință.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
DESFAȘURAREA INTERVIULUI	7.5.	Intervievatorul evită întrebările neproductive, de exemplu: întrebări cu răspuns sugerat; întrebări cu răspunsuri multiple; întrebări prin care se solicită mai multe informații deodată; întrebări inutile de repetitive; întrebări irelevante.	În unele situații se pun întrebări neproductive, dar acest lucru nu afectează negativ eficiența generală a interviului.	Se pun multiple întrebări neproductive, care au un impact negativ semnificativ asupra eficienței interviului.	[opțiune indisponibilă]
	8.	<b>Se identifică și se analizează faptele materiale care determină dacă țara terță este sigură sau nu pentru solicitant.</b>			
FONDUL INTERVIULUI	8.1.	Identitatea (inclusiv țara de origine) solicitantului este stabilită în mod suficient, iar circumstanțele personale sunt explorate suficient.	Se stabilește identitatea solicitantului, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut consolida decizia.	Identitatea solicitantului nu a fost clarificată suficient.	Bifați „nu se aplică” dacă identitatea solicitantului este stabilită înainte de interviu și acest lucru nu este relevant în această etapă, de exemplu, identitatea a fost stabilită într-un interviu anterior.
	8.2.	Solicitantului i se dă posibilitatea să explice de ce țara terță nu este sigură din cauza circumstanțelor sale specifice.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantului nu i se dă posibilitatea să explice de ce țara terță nu este sigură pentru el. Argumentele relevante ale solicitantului cu privire la motivele pentru care țara nu este sigură nu sunt urmărite ulterior de intervievator, ceea ce are impact asupra eficienței interviului.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
FONDUL INTERVIULUI	8.3.	Problemele și/sau amenințările din trecut la adresa vieții și libertății din cauza rasei, religiei, naționalității, apartenenței la un anumit grup social sau a opiniilor politice sunt analizate suficient (ce, cine, când, unde, de ce) în ceea ce privește țara terță.	Toate faptele materiale sunt identificate și discutate, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut consolida decizia.	Unele fapte materiale sunt identificate, dar nu sunt suficient explorate sau unele fapte materiale nu sunt identificate ca atare și, prin urmare, nu sunt discutate mai pe larg.	[opțiune indisponibilă]
	8.4.	Riscul de vătămare gravă este analizat în mod suficient (ce, cine, când, unde, de ce) în ceea ce privește țara terță.	Toate faptele materiale sunt identificate și discutate, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut consolida decizia.	Unele fapte materiale sunt identificate, dar nu sunt suficient discutate. Unele fapte materiale nu sunt identificate ca atare și, prin urmare, nu sunt discutate mai pe larg.	[opțiune indisponibilă]
	8.5.	Sunt analizate faptele referitoare la respectarea principiului nereturnării și la interzicerea expulzării, cu încălcarea dreptului de a nu fi supus torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.	Incidentele/faptele legate de respectarea principiului nereturnării și de interzicerea expulzării sunt identificate și, într-o anumită măsură, discutate, dar întrebări suplimentare și analiza documentelor ar fi putut consolida decizia.	Incidente/fapte legate de respectarea principiului nereturnării și de interzicerea expulzării sunt ignorate sau identificate, dar nu sunt discutate suficient.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
FONDUL INTERVIULUI	<b>8.6.</b>	Sunt analizate faptele relevante pentru posibilitatea de a solicita statutul de refugiat și de a primi protecție în conformitate cu Convenția de la Geneva.	Faptele relevante pentru posibilitatea de a solicita statutul de refugiat și de a beneficia de protecție în conformitate cu Convenția de la Geneva sunt identificate și, într-o anumită măsură, discutate, dar nu sunt abordate alte aspecte care ar fi putut consolida decizia.	Faptele relevante pentru posibilitatea de a solicita statutul de refugiat și de a beneficia de protecție în conformitate cu Convenția de la Geneva sunt ignorate sau identificate, dar nu sunt discutate suficient.	[opțiune indisponibilă]
	<b>8.7.</b>	Se analizează o legătură între solicitant și țara terță respectivă pe baza căreia ar fi rezonabil ca acesta să meargă în acea țară.	O legătură între solicitant și țara terță este discutată într-o anumită măsură, dar nu sunt abordate aspecte care ar fi putut consolida decizia.	O legătură între solicitant și țara terță, deși ia în considerare circumstanțele personale ale solicitantului, nu este identificată ca atare sau este ignorată și, deci, nu este analizată suficient.	[opțiune indisponibilă]
	<b>8.8.</b>	Se discută teama de viitor.	Teama de viitor a solicitantului și, dacă este cazul, a membrilor familiei este explorată într-o anumită măsură, dar întrebări suplimentare ar fi putut consolida decizia.	Teama de viitor a solicitantului nu este explorată sau, când este cazul, nu sunt discutate diferitele temeri ale membrilor familiei.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
FONDUL INTERVIULUI	<b>9.</b>	<b>Documentele și alte probe prezentate în sprijinul cererii solicitantului sunt tratate corespunzător.</b>			
	<b>9.1.</b>	Intervievatorul discută relevanța și sursa oricăror documente justificative sau ale altor probe prezentate de solicitant în susținerea cererii sale.	Se discută prea mult timp despre documentele justificative sau alte probe care nu au legătură cu cererea.	Conținutul, sursa, relevanța documentelor justificative sau a altor probe etc. nu sunt discutate sau nu sunt discutate suficient în timpul interviului, deși sunt esențiale pentru cerere.	Bifați „nu se aplică” dacă nu s-au prezentat informații scrise în acest caz.
	<b>9.2.</b>	Toate documentele justificative sau alte probe relevante prezentate de solicitant sunt adăugate la dosar.	Toate documentele justificative sau alte probe relevante sunt adăugate la dosar, dar nu sunt înregistrate conform practicii naționale.	Documentele justificative sau alte probe relevante nu sunt adăugate la dosar.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există documente justificative sau alte probe prezentate în timpul interviului.
	<b>10.</b>	<b>Solicitantului i se dă ocazia efectivă să clarifice inconsecvențele și neconcordanțele.</b>			
	<b>10.1.</b>	Solicitantului i se aduc la cunoștință toate inconsecvențele și neconcordanțele semnificative și i se dă posibilitatea să le clarifice.	Se discută pe larg, fără să fie necesar, inconsecvențe și/sau neconcordanțe care nu sunt legate de fapte materiale.	Inconsecvențe semnificative, lipsă de detalii sau neconcordanțe care nu sunt semnalate solicitantului.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există inconsecvențe sau neconcordanțe semnificative.



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
FONDUL INTERVIULUI	<b>11.</b>	<b>Dacă este cazul, se discută corespunzător considerentele care ar putea duce la excludere.</b>			
	<b>11.1.</b>	Eventualele considerente care ar putea duce la excludere sunt identificate și indicate corect (urmând să fie explorate în continuare în cadrul interviului pe fond care ar putea urma în conformitate cu practicile naționale).	[opțiuni indisponibilă]	Considerentele care ar putea duce la excludere nu sunt identificate. Considerentele de excludere potențială nu sunt semnalate pentru o eventuală monitorizare ulterioară.	Bifați „nu se aplică” dacă nu apar considerente care ar putea duce la excludere.
	<b>12.</b>	<b>Politicele și ghidurile specifice sunt urmate corect.</b>			
	<b>12.1.</b>	Dacă este cazul, politica națională privind profilul specific al solicitantului este urmată corect. <i>Exemple de profiluri specifice pot include minori neînsoțiți, victime ale traficului de persoane, victime potențiale ale mutilării genitale feminine, solicitanți ale căror cereri aduc ca argument orientarea sexuală și identitatea de gen, ghiduri privind unitatea familiei/aplicarea Regulamentului Dublin III etc.</i>	Intervievatorul respectă în general politica națională, dar nu aplică anumite măsuri procedurale, fără efect semnificativ asupra rezultatului cererii sau asupra solicitantului, a autorității de decizie sau a statului.	Intervievatorul nu respectă politica națională, ceea ce poate compromite rezultatul cererii sau pune în pericol solicitantul sau reputația autorității de decizie.	Bifați „nu se aplică” dacă solicitantul nu are un profil specific de acest tip sau dacă nu există o asemenea politică națională.
	<b>12.2.</b>	Dacă este cazul, ghidurile de interviu specifice țării respective sunt urmate corect.	Pe parcursul interviului, interviuatorul respectă în general ghidul specific țării respective, dar omite anumite elemente, fără impact semnificativ asupra rezultatului cererii.	Intervievatorul nu urmează ghidul specific, ceea ce poate compromite rezultatul cererii.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există un ghid de interviu specific țării respective.



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
FONDUL INTERVIULUI	<b>12.3.</b>	Dacă este cazul, politicile privind aplicarea unor motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare, protecția victimelor traficului de persoane în conformitate cu legislația și politica națională) sunt urmate în mod corect.	Sunt identificate și discutate toate motivele suplimentare de protecție specificate în politica națională, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut consolida decizia.	Anumite motive suplimentare de protecție specificate în politica națională nu sunt identificate ca atare și, prin urmare, nu sunt discutate mai pe larg.	Bifați „nu se aplică” dacă autoritatea de decizie nu este competentă să ia decizii în baza motivelor suplimentare de protecție sau dacă nu există motive suplimentare.
	<b>13.</b>	<b>Intervievatorul urmează pașii necesari pentru încheierea interviului.</b>			
ÎNCHIEIEREA INTERVIULUI	<b>13.1.</b>	Intervievatorul verifică dacă solicitantul a înțeles toate întrebările care i s-au pus.	Solicitantul nu este întrebat în mod explicit la sfârșitul interviului, dar înțelegerea a fost confirmată pe parcursul interviului.	Înțelegerea nu a fost confirmată. Solicitantul declară că nu a înțeles, iar intervievatorul nu explică în consecință.	[opțiune indisponibilă]
	<b>13.2.</b>	Intervievatorul îl întreabă pe solicitant dacă vrea să adauge ceva.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantului nu i se dă ocazia efectivă de a adăuga ceva.	[opțiune indisponibilă]
	<b>13.3.</b>	Intervievatorul explică clar următoarele etape ale procedurii de azil.	Solicitantului i se dau informații incomplete în acest sens.	Solicitantul nu este informat despre următoarele etape ale procedurii de azil.	Bifați „nu se aplică” dacă, în conformitate cu practica națională, intervievatorul nu este obligat să furnizeze aceste informații sau să înregistreze acest lucru în consemnarea interviului.



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate bifa că indicatorul „nu se aplică”	
CONSEMNAREA INTERVIULUI	<b>14.</b>	<b>Normele privind transcrierea/ raportarea interviului sunt respectate corespunzător.</b>			
	<b>14.1.</b>	Se face o transcriere sau un raport amănunțit și concret al tuturor elementelor de fond ale interviului personal. Se includ elemente suplimentare dacă este cazul, conform legislației și politicii naționale.	Consemnarea interviului conține numeroase greșeli de scriere sau este destul de greu de citit. Pauzele solicitate și/sau luate nu sunt consemnate în transcrierea interviului, deși practica națională o impune.	Raportul nu este lizibil sau este clar că lipsesc anumite elemente de fond sau sensul este schimbat/ pierdut din cauza parafrazării excesive.	[opțiune indisponibilă]
	<b>14.2.</b>	După caz, se face o înregistrare audio sau audio-video, conform legislației și politicii naționale.	Înregistrarea se face conform practicii naționale, însă intervievatorul nu ia anumite măsuri procedurale (de exemplu, să furnizeze imediat o copie solicitantului sau să stocheze imediat înregistrarea conform reglementărilor tehnice), fără un efect semnificativ asupra procedurii sau asupra drepturilor solicitantului.	Interviul nu este înregistrat sau este înregistrat doar parțial, deși înregistrarea este obligatorie. Calitatea înregistrării este inaudibilă. Intervievatorul nu informează solicitantul că este înregistrat.	Bifați „nu se aplică” dacă nu se face nicio înregistrare audio/audio-video în conformitate cu practica națională.
<b>14.3.</b>	Solicitantului i se dă ocazia efectivă să formuleze observații și/sau să facă clarificări, verbal și/sau în scris, cu privire la eventuale erori de traducere sau interpretări greșite din raportul/ transcrierea interviului.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantului nu i se dă posibilitatea de a efectua corecții/clarificări sau (unele dintre) acestea sunt ignorate.	Poate să nu se aplice dacă se face o înregistrare care este admisibilă ca probă în procedurile de contestație.	



## Evaluarea deciziei la nivel administrativ privind admisibilitatea – conceptul de țară terță sigură

Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
INTRODUCEREA	<b>1.</b>	<b>Decizia menționează corect datele solicitantului.</b>			
	<b>1.1.</b>	Decizia menționează corect numele, țara de origine și zona de domiciliu, data nașterii și numărul dosarului, împreună cu celelalte detalii impuse de politica națională.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantul este numit/ identificat greșit sau incomplet.	Bifați „nu se aplică” dacă datele nu sunt accesibile din cauza practicii naționale.
	<b>2.</b>	<b>După caz, decizia include un rezumat concis și precis al istoricului solicitantului în materie de imigrare.</b>			
	<b>2.1.</b>	Decizia include un rezumat concis și precis al eventualelor cereri anterioare și al istoricului solicitantului în materie de imigrare, conform politicii naționale.	Se includ detalii irelevante, care abat atenția de la elementele esențiale ale istoricului în materie de imigrare.	Informațiile sunt complet eronate sau nu se consemnează niciun istoric, ceea ce afectează analiza ulterioară sau face ca decizia să poată fi contestată.	Bifați „nu se aplică” dacă nu este obligatorie consemnarea în decizie a istoricului în materie de imigrare.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
BAZA CERERII	<b>3.</b>	<b>Baza cererii prezintă corect toate faptele materiale, teama de viitor și probele.</b>			
	<b>3.1.</b>	Toate faptele materiale relevante pentru a stabili dacă țara terță este sigură pentru solicitant sunt identificate și prezentate în mod corect.	În rezumatul faptelor materiale sunt incluse detalii incorecte, fără impact asupra rezultatului. Se includ detalii inutile, care nu contribuie la analiză.	Unul sau mai multe fapte materiale semnificative sunt omise sau denaturate, ceea ce compromite decizia. Sumar incoerent al faptelor, cu includerea unor fapte irelevante, ceea ce duce la greșeli în analiza ulterioară.	[opțiune indisponibilă]
	<b>3.2.</b>	Baza cererii precizează corect de cine și de ce se teme solicitantul și motivele, în contextul țării terțe.	Sunt incluse prea multe detalii, care abat atenția de la elementele esențiale.	Teama de viitor este identificată greșit sau omisă, ceea ce compromite analiza ulterioară.	[opțiune indisponibilă]
	<b>3.3.</b>	Probele (documentele justificative sau altele) prezentate de solicitant sunt sintetizate corect, conform practicii naționale.	Afirmațiile solicitantului sunt citate greșit la consemnarea unor aspecte minore, ceea ce nu afectează analiza ulterioară.	Se consemnează informații inexacte sau se citează surse a căror divulgare nu este autorizată, ceea ce compromite decizia. Dovezi care au fost prezentate nu sunt citate deloc.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA CREDIBILITĂȚII	<b>4.</b>	<b>Credibilitatea fiecărui fapt material este evaluată corect, inclusiv identitatea și țara de origine a solicitantului.</b>			
	<b>4.1.</b>	Fiecare fapt material este formulat corect.	Se includ detalii incorecte, inutile și/sau a riscurilor viitoare în formularea faptului (faptelor) material(e) sau a unei combinații de fapte materiale, în loc să fie formulate separat, fără impact asupra analizei ulterioare.	Formularea inexactă a faptului (faptelor) material(e) și/sau a riscurilor viitoare incluse în formularea faptului (faptelor) material(e) și/sau a unei combinații de fapte materiale, în loc să fie formulate separat, ceea ce duce la greșeli în analiza ulterioară.	[opțiune indisponibilă]
	<b>4.2.</b>	Probele (declarațiile solicitantului, documentele justificative sau alte probe) sunt corelate corect cu fiecare fapt material.	Unele surse ale probelor sunt citate neclar/imprecis.	Se omit probe esențiale sau sunt tratate ca probe informații incerte, ceea ce compromite analiza.	[opțiune indisponibilă]
	<b>4.3.</b>	Indicatorii de credibilitate internă sunt aplicați și analizați corect, incluzând evaluarea și explicațiile indicatorilor.	Se acordă prea multă/prea puțină importanță unui singur indicator de credibilitate internă. Ar trebui furnizate analize suplimentare (argumentare) pentru a consolida evaluarea credibilității interne.	Aplicarea incorectă a indicatorilor de credibilitate internă sau lipsa analizelor duce la o concluzie incorectă cu privire la credibilitatea internă.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA CREDIBILITĂȚII	4.4.	Indicatorii de credibilitate externă sunt aplicați și analizați corect, incluzând evaluarea și explicațiile indicatorilor.	Pentru a consolida evaluarea credibilității externe, ar trebui furnizate ITO de susținere și/sau explicații suplimentare cu privire la modul în care ITO susțin sau contrazic declarațiile solicitantului.	Lipsește ITO de susținere sau explicații cu privire la modul în care ITO sprijină sau contrazic declarațiile solicitantului, ceea ce duce la o concluzie incorectă cu privire la credibilitatea externă.	[opțiune indisponibilă]
	4.5.	Conceptul de plauzibilitate este aplicat în mod obiectiv.	Plauzibilitatea unui anumit aspect este aplicată inutil sau greșit, fără impact asupra concluziei cu privire la faptul material respectiv.	Interpretarea subiectivă a plauzibilității duce la respingerea nefondată a unui fapt material.	Bifați „nu se aplică” dacă conceptul de plauzibilitate nu este aplicat.
	4.6.	În decizie se utilizează numai acele inconsecvențe/neconcordanțe care au fost aduse la cunoștința solicitantului.	Se neglijează răspunsul solicitantului la o provocare sau se aduce ca argument un aspect minor care nu a fost contestat, fără impact asupra rezultatului privind faptul material respectiv.	În analiza credibilității se aduc ca argument împotriva solicitantului aspecte care nu au fost clarificate cu acesta, ceea ce afectează concluzia.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există inconsecvențe/neconcordanțe.
	4.7.	ITO sunt relevante, actualizate și cu referințe corecte.	Nu se folosesc cele mai recente ITO, dar sursa aleasă este încă aplicabilă. ITO privind situația generală din țara terță care ar fi relevante lipsesc, fără impact asupra rezultatului.	Se folosesc ITO irelevante, perimate sau care nu prezintă încredere și li se acordă o importanță nejustificată, ceea ce afectează concluzia. ITO privind situația generală din țara terță, care ar fi relevante, lipsesc și duc la o concluzie incorectă cu privire la credibilitate.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA CREDIBILITĂȚII	<b>5.</b>	<b>Se exprimă o concluzie clară cu privire la fiecare fapt material.</b>			
	<b>5.1.</b>	Pentru fiecare fapt material, decizia menționează clar dacă a fost acceptat sau respins.	Se poate ajunge la o concluzie pe baza textului, dar aceasta nu este menționată explicit.	Nu există nicio concluzie evidentă cu privire la unul sau mai multe fapte materiale, ceea ce face ca decizia să poată fi contestată.	[opțiune indisponibilă]
	<b>5.2.</b>	Când este necesar, articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională se aplică în mod corect.	[opțiune indisponibilă]	Faptul material a fost respins deși toate condițiile prevăzute la articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională sunt îndeplinite.	Bifați „nu se aplică” dacă articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională nu este relevant pentru cazul respectiv.
	<b>6.</b>	<b>Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei.</b>			
	<b>6.1.</b>	Când se evaluează faptele materiale se aplică standardul corect al probei, conform ghidurilor naționale.	Se folosesc formulări incorecte când se descrie standardul sau capacitatea solicitantului de a-l îndeplini, dar concluzia este corectă.	Se aplică un standard excesiv de ridicat sau de scăzut, ceea ce duce la o concluzie eronată sau insuficient justificată.	[opțiune indisponibilă]
	<b>6.2.</b>	Sarcina probei se aplică corect la evaluarea faptelor materiale.	Formulare neclară cu privire la sarcina probei, fără impact asupra concluziei.	Sarcina probei îi este impusă doar solicitantului, iar organizația nu și-a îndeplinit obligația de a investiga, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	[opțiune indisponibilă]



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA CREDIBILITĂȚII	<b>6.3.</b>	Circumstanțe individuale și factori individuali precum vârsta, sexul, educația și trauma sunt corect identificate și luate în considerare la evaluarea capacității solicitantului de a-și justifica cererea.	Factorii individuali care stau la baza cererii și circumstanțele individuale nu au fost luate în considerare în mod explicit, fără impact asupra concluziei.	Neevaluarea circumstanțelor solicitantului. Factorii individuali care stau la baza cererii au fost neglijați, ceea ce pune rezultatul sub semnul întrebării.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există factori relevanți de luat în considerare.
	<b>7.</b>	<b>Riscul la întoarcerea în țara terță este evaluat corect și cuprinzător.</b>			
EVALUAREA RISCULUI	<b>7.1.</b>	Decizia identifică și evaluează corect riscul la întoarcere (cine, ce, de ce și în ce circumstanțe) în contextul țării terțe.	Sunt luate în considerare aspecte irelevante, care compromit claritatea sau eficiența, fără impact asupra rezultatului.	Se omit aspecte relevante sau se utilizează argumente nepotrivite, ceea ce pune sub semnul întrebării concluzia privind riscul la întoarcere.	[opțiune indisponibilă]
	<b>7.2.</b>	La evaluarea riscului la întoarcere se aplică standardul corect al probei (grad rezonabil de probabilitate).	Se folosește o formulare neclară când se descrie standardul probei, dar concluzia este corectă.	Se aplică un standard al probei incorect, ceea ce duce la o concluzie eronată și/sau nesușținută cu privire la risc.	[opțiune indisponibilă]
	<b>7.3.</b>	ITO în ceea ce privește țara terță sunt relevante, actualizate și cu referințe corecte.	ITO nu sunt adaptate cererii sau sunt citate excesiv, ceea ce abate atenția de la subiect. O explicație mai detaliată a modului în care ITO sprijină evaluarea riscului ar fi putut consolida decizia.	Se omit ITO relevante semnificative, ceea ce pune concluzia sub semnul întrebării și/sau face ca aceasta să poată fi contestată.	Bifați „nu se aplică” dacă nu sunt disponibile ITO relevante.



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
EVALUAREA RISCULUI	<b>7.4.</b>	Circumstanțele particulare ale solicitantului sunt luate în considerare și evaluate corect în ceea ce privește siguranța țării și legătura cu solicitantul.	Anumite aspecte ale circumstanțelor solicitantului nu au fost evaluate în detaliu, dar fără a avea un impact asupra rezultatului deciziei.	Neevaluarea circumstanțelor solicitantului. Circumstanțele particulare ale solicitantului au fost neglijate, punând la îndoială rezultatul.	Bifați „nu se aplică” dacă nu au fost identificate circumstanțe speciale în acest caz.
	<b>8.</b>	<b>Amenințarea la adresa vieții și a libertății sau riscul de vătămare gravă sunt identificate și evaluate corect.</b>			
ANALIZA JURIDICĂ	<b>8.1.</b>	Fundamentarea riscului identificat este evaluată corect.	Justificarea neclară a temeiniciei riscului identificat, fără impact asupra rezultatului.	Concluzie eronată cu privire la temeinicia riscului identificat.	Bifați „nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii. Bifați „nu se aplică” dacă, pe baza evaluării anterioare și a informațiilor disponibile, nu a fost identificat niciun risc.
	<b>8.2.</b>	Decizia identifică și evaluează corect toate motivele aplicabile pentru amenințarea la adresa vieții și a libertății (pe motive de rasă, religie, naționalitate, apartenență la un anumit grup social sau opinii politice), dacă este cazul.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, fără impact asupra rezultatului.	Se identifică greșit un motiv de persecuție, ceea ce duce la respingerea/ acceptarea eronată a faptului că persecuția de care se teme solicitantul este cauzată de un motiv prevăzut în convenție.	Bifați „nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii. Bifați „nu se aplică” dacă, pe baza evaluării anterioare, nu a fost identificat niciun risc.



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
ANALIZA JURIDICĂ	<b>8.3.</b>	Decizia evaluează corect riscul real de vătămare gravă (de exemplu, tortură, tratamente sau pedepse inumane sau degradante), dacă este cazul.	Evaluare generală corectă, însă o evaluare mai aprofundată sau mai clară ar fi putut consolida decizia.	Evaluare necorespunzătoare a riscului real de vătămare gravă, ceea ce compromite concluzia.	Bifați „nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii. Bifați „nu se aplică” dacă pe baza evaluării anterioare nu a fost identificat niciun risc.
	<b>9.</b>	<b>Respectarea principiului nereturnării în conformitate cu Convenția de la Geneva și interzicerea expulzării sunt respectate.</b>			
	<b>9.1.</b>	Respectarea principiului nereturnării în conformitate cu Convenția de la Geneva este identificată și evaluată corect.	S-a efectuat o evaluare corectă, însă mai multe explicații detaliate/clare ar fi putut consolida decizia.	Incidentele (faptele materiale) legate de principiul nereturnării nu sunt identificate și, prin urmare, nu sunt evaluate.	[opțiune indisponibilă]
	<b>9.2.</b>	Interzicerea expulzării, cu încălcarea dreptului de a nu fi supus torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante, așa cum prevede dreptul internațional, este identificată și evaluată corect.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, fără impact asupra rezultatului. Se formulează concluzia corectă, dar nu se explică clar sau suficient.	Nu se ia în considerare sau se interpretează eronat interzicerea expulzării, cu încălcarea dreptului de a nu fi supus torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante, astfel cum este prevăzut în dreptul internațional.	[option not available]



Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”
ANALIZA JURIDICĂ	<b>10.</b>	<b>Existența posibilității de a solicita statutul de refugiat și, dacă se constată că este un refugiat, de a primi protecție în conformitate cu Convenția de la Geneva se aplică în țara terță în cauză.</b>		
	<b>10.1.</b>	Existența posibilității de a solicita statutul de refugiat este evaluată în mod corect.	Există unele elemente neclare în raționament, fără impact asupra rezultatului.	[opțiune indisponibilă]
	<b>10.2.</b>	Dacă se constată că este un refugiat, posibilitatea de a beneficia de protecție în conformitate cu Convenția de la Geneva este evaluată corect.	Există unele elemente neclare în motivare, fără impact asupra obținerii rezultatului.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”
ANALIZA JURIDICĂ	<b>11.</b>	<b>Se stabilește o legătură între solicitant și țara terță în cauză, pe baza căreia ar fi rezonabil ca persoana respectivă să meargă în țara respectivă.</b>		
	<b>11.1.</b>	Este identificată și evaluată corect o legătură între solicitant și țara terță în cauză, pe baza căreia ar fi rezonabil ca persoana respectivă să meargă în țara respectivă.	S-a efectuat o evaluare corectă în ceea ce privește capacitatea rezonabilă a solicitantului de a se întoarce în țara terță, însă este explicată neclar sau prea general. Circumstanțele generale și elementele referitoare la legătura solicitantului cu țara terță sunt identificate, dar nu sunt evaluate cuprinzător, fără impact asupra deciziei.	Nu s-au luat în considerare circumstanțele personale și elementele care stabilesc legătura cu țara terță. Concluzia se bazează numai pe utilizarea unei argumentări standardizate, fără niciun raționament cu privire la circumstanțele personale ale solicitantului. Elementele referitoare la legătura solicitantului cu țara terță nu sunt luate în considerare sau sunt ignorate și nu sunt evaluate corect. Decizia urmează modelul fără nicio evaluare individuală.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
ANALIZA JURIDICĂ	<b>12.</b>	<b>Dacă este cazul, eventualele motive suplimentare de protecție sunt aplicate corect.</b>			
	<b>12.1.</b>	Dacă este cazul, motivele suplimentare de protecție (de exemplu, protecția victimelor traficului de persoane în conformitate cu legislația și politica națională) sunt aplicate corect.	Nu se includ argumente suplimentare care ar putea consolida analiza.	Analiza motivelor suplimentare de protecție se bazează pe probe necorespunzătoare și/sau se neglijează aspecte esențiale ale cererii, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „nu se aplică” dacă nu se invocă motive suplimentare de protecție sau dacă în practica națională nu se aplică astfel de motive.
FORMA	<b>13.</b>	<b>Decizia respectă structura corectă și conține toate elementele necesare.</b>			
	<b>13.1.</b>	Decizia respectă structura și formatul corecte, în conformitate cu politicile naționale.	Formatul este corespunzător, dar nu este pe deplin adaptat la cerere. Sunt utilizate variații ușoare ale paragrafelor/structurii standard, fără a rezulta într-o prezentare neprofesionistă a deciziei.	Se folosesc paragrafe standard incorecte/ necorespunzătoare, ceea ce duce la o prezentare neprofesionistă și periclitează reputația organizației.	[opțiune indisponibilă]
	<b>13.2.</b>	Solicitantului i se comunică cum poate contesta o decizie, în scris sau prin mijloace electronice.	Informațiile referitoare la dreptul la contestație nu respectă formatul standard național.	Solicitantul nu primește informațiile privind dreptul la contestație sau le primește cu instrucțiuni eronate, ceea ce face ca acesta să fie informat greșit.	Bifați „nu se aplică” dacă nu există dreptul la contestație, de exemplu, dacă cererea a fost admisibilă.





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
FORMA	<b>14.</b>	<b>Decizia este redactată în mod profesionist.</b>			
	<b>14.1.</b>	Argumentația nu este speculativă.	O minoritate de argumente nu sunt justificate în mod clar/în întregime și nu compromit structura și fundamentarea deciziei.	Se folosesc argumente speculative care pun decizia sub semnul întrebării.	[opțiune indisponibilă]
	<b>14.2.</b>	Limbajul folosit în decizie este adecvat, sensibil și concret.	Unele fraze sunt vagi/ nespecifice, fără a impact asupra calității generale a deciziei.	Se folosește un limbaj jignitor sau necorespunzător, ceea ce periclitează reputația organizației. Decizia include detalii inutile și nepotrivite, fără a lua în considerare un fără a lua în considerare un limbaj adecvat și sensibil în materie de gen, ceea ce periclitează reputația organizației.	[opțiune indisponibilă]
	<b>14.3.</b>	Se respectă regulile de gramatică și ortografie.	Există un mic număr de greșeli de gramatică, ortografie sau punctuație.	Există numeroase greșeli de gramatică și de ortografie, care diminuează considerabil calitatea deciziei, periclitând într-o oarecare măsură reputația organizației.	[opțiune indisponibilă]





Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat ca „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”
EFICIENȚĂ	<b>15.</b>	<b>Decizia este emisă în termenele prevăzute.</b>		
	<b>15.1.</b>	Decizia este emisă în termenele prevăzute, conform legislației și politiciii naționale.	Decizia a fost întârziată inutil în așteptarea unor probe care, cu siguranță nu ar influența-o.	Solicitantului nu i s-a acordat timp suficient pentru a prezenta o probă esențială pentru cerere, deși a dat o explicație rezonabilă pentru perioada solicitată, ceea ce face ca decizia să poată fi contestată. Întârziere inutilă, fără un motiv justificat.



# Anexa I. Formulare de evaluare pentru notițe scrise de mână

## Formulare de evaluare pentru examinarea pe fond



For notes –  
Interview.pdf



For notes –  
Decision.pdf

## Formulare de evaluare pentru examinarea admisibilității (conceptul de țară terță sigură)



For notes –  
Interview.pdf



For notes –  
Decision.pdf

## CONTACTAȚI UE

### În persoană

În întreaga Uniune Europeană există sute de centre Europe Direct. Puteți găsi adresa centrului cel mai apropiat de dumneavoastră online ([european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us\\_ro](http://european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_ro)).

### La telefon sau în scris

Europe Direct este un serviciu care vă răspunde la întrebările privind Uniunea Europeană. Puteți accesa acest serviciu:

- apelând numărul gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (unii operatori pot taxa aceste apeluri);
- apelând numărul standard: +32 22999696;
- folosind formularul: [european-union.europa.eu/contact-eu/write-us\\_ro](http://european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_ro).

## GĂSIȚI INFORMAȚII DESPRE UE

### Online

Informații despre Uniunea Europeană în toate limbile oficiale ale UE sunt disponibile pe site-ul Europa ([european-union.europa.eu](http://european-union.europa.eu)).

### Publicații ale UE

Puteți vizualiza sau comanda publicații ale UE la [op.europa.eu/ro/publications](http://op.europa.eu/ro/publications). Mai multe exemplare ale publicațiilor gratuite pot fi obținute contactând Europe Direct sau centrul dumneavoastră local de documentare ([european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us\\_ro](http://european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_ro)).

### Dreptul UE și documente conexe

Pentru accesul la informații juridice din UE, inclusiv la ansamblul legislației UE începând din 1951 în toate versiunile lingvistice oficiale, accesați site-ul EUR-Lex ([eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu)).

### Date deschise ale UE

Portalul [data.europa.eu](http://data.europa.eu) oferă acces la seturile de date deschise ale instituțiilor, organismelor și agențiilor UE. Aceste date pot fi descărcate și reutilizate gratuit, atât în scopuri comerciale, cât și necomerciale. Portalul oferă, de asemenea, acces la o multitudine de seturi de date din țările europene.



Oficiul pentru Publicații  
al Uniunii Europene

