

Ghid practic privind furnizarea de informații în cadrul procedurii de azil



Ghid practic privind furnizarea de informații

în cadrul procedurii de azil

Decembrie 2024

La 19 ianuarie 2022, Biroul European de Sprijin pentru Azil (EASO) a devenit Agenția Uniunii Europene pentru Azil (EUAA). Toate trimerile la EASO, la produsele și organismele EASO trebuie înțelese ca trimeri la EUAA.



Manuscris finalizat în noiembrie 2024.

Ediție revizuită.

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, 2026

Print ISBN 978-92-9410-500-4

doi:10.2847/7104731

BZ-01-24-066-RO-C

PDF ISBN 978-92-9410-499-1

doi:10.2847/7922569

BZ-01-24-066-RO-N

© Agenția Uniunii Europene pentru Azil (EUAA), 2026

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. EUAA nu deține drepturile de autor asupra următoarelor elemente:

— Coperta, ilustrație modificată de SiberianArt © iStock, 2021



Despre ghid

De ce a fost creat acest ghid? Misiunea Agenției Uniunii Europene pentru Azil (EUAA) este de a facilita și a sprijini activitățile statelor membre ale UE și ale țărilor asociate spațiului Schengen [țările UE+ ⁽¹⁾] în ceea ce privește punerea în aplicare a sistemului european comun de azil (SECA). În conformitate cu obiectivul său general de a promova implementarea corectă și eficientă a SECA și de a facilita convergența, EUAA elaborează standarde și indicatori operaționali comuni, ghiduri și instrumente practice.

Cum a fost elaborat ghidul? Acest ghid este rezultatul unui efort comun al experților din țările UE+, din cadrul EUAA și din cadrul Agenției Europene pentru Poliția de Frontieră și Garda de Coastă. Contribuții valoroase au avut Comisia Europeană, Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene, Agenția Uniunii Europene pentru Formare în Materie de Aplicare a Legii, Înalțul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați și Consiliul European pentru Refugiați și Exilați ⁽²⁾. Înainte de finalizare ghidul a făcut obiectul unei consultări cu toate țările UE+ prin intermediul Rețelei EUAA privind procesele de azil. Dorim să adresăm mulțumiri membrilor grupului de lucru care au pregătit redactarea acestui ghid: Pavol Cích, Christina Kallergi, Konstantinos Koulaxidis, L'ubomíra Mieresová, Nadine Santos de Brito, Daniela Stross, Gerfried Tschoegl, Marta Torralba Baraja, Sophie Amougou-Akaa-Hirth, Oscar Lehmann și Rebecka Siöland.

Cui se adresează ghidul? Acest ghid se adresează în primul rând funcționarilor de prim contact, responsabililor cu înregistrarea, ofițerilor de decizie și responsabililor de elaborarea politicilor publice din cadrul autorităților naționale. În plus, acest ghid este util pentru orice altă persoană sau organizație care lucrează sau este implicată în domeniul furnizării de informații în ceea ce privește procedura de azil în contextul UE.

Cum se utilizează ghidul? Acest ghid este alcătuit din trei părți, corespunzând celor trei capitole. Capitolul 1 oferă îndrumări privind principiile de bază ale furnizării de informații, tehnicile și canalele de comunicare. Capitolul 2 oferă îndrumări cu privire la cadrul organizațional al furnizării de informații în timpul procedurii de azil, iar capitolul 3 oferă îndrumări referitoare la informațiile care trebuie furnizate solicitantului de protecție internațională în timpul procedurii de azil.

Acest ghid practic privind furnizarea de informații în contextul procedurii de azil se bazează pe standardele SECA. Ghidul trebuie considerat o completare a altor instrumente EUAA disponibile, în special a instrumentelor practice pentru accesul la procedura de azil ⁽³⁾ și a

⁽¹⁾ Cele 27 de state membre ale Uniunii Europene și Elveția, Islanda, Liechtenstein și Norvegia.

⁽²⁾ De reținut că ghidul finalizat nu reflectă în mod obligatoriu pozițiile Agenției pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene, ale Agenției Uniunii Europene pentru Formare în Materie de Aplicare a Legii, ale Înalțului Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (ICNUR) sau ale Consiliului European pentru Refugiați și Exilați.

⁽³⁾ EUAA-Frontex, *Ghid practic: Accesul la procedura de azil*, 2024.





Ghidului practic privind înregistrarea – Depunerea cererilor de protecție internațională ⁽⁴⁾. S-a acordat o atenție deosebită coerenței prezentului ghid cu alte instrumente, în special cu modulul din programa de pregătire a EUAA intitulat „Comunicarea cu solicitanții de azil și furnizarea de informații” ⁽⁵⁾.

Cum se raportează ghidul la legislația și practicile naționale? Ghidul este un instrument de convergență non-tehnic. Nu are caracter obligatoriu și reflectă standardele convenite de comun acord, astfel cum au fost adoptate de Consiliul de administrație al EUAA la 17 decembrie 2024.

Declinarea responsabilității

Acest ghid a fost elaborat fără a se aduce atingere principiului potrivit căruia doar Curtea de Justiție a Uniunii Europene (CJUE) poate oferi o interpretare cu valoare de autoritate a dreptului UE.

⁽⁴⁾ EASO, *Ghid practic privind înregistrarea – Depunerea cererilor de protecție internațională*, decembrie 2021.

⁽⁵⁾ Vezi *EASO Training Catalogue* (Catalogul cursurilor de pregătire ale EASO), 2021, p. 14.





Cuprins

Lista abrevierilor	7
Introducere	9
1. Principii și competențe de bază pentru furnizarea de informații	11
1.1. Cerințe juridice	11
1.2. Cum să comunicați informații	15
1.2.1. Tehnici de comunicare de bază	15
1.2.2. Comunicarea orală	19
1.2.3. Adaptați-vă tehnicile de comunicare la circumstanțele personale ale solicitantului	24
1.3. Cum să transmiteți informații	33
1.3.1. Luați în considerare canalele de comunicare care trebuie utilizate	34
1.3.2. Utilizați mai multe canale în același timp	39
1.3.3. Sprijiniți furnizarea de informații cu diferite materiale de informare	40
2. Cadrul organizațional al furnizării de informații	45
2.1. Când trebuie furnizate informații	45
2.1.1. Accesul la procedură	46
2.1.2. Examinarea cererii	49
2.1.3. Alte ocazii în cursul procedurii de azil	51
2.2. Unde trebuie să furnizați informații	52
2.2.1. Furnizarea de informații la primul contact (formularea cererii)	52
2.2.2. Furnizarea de informații în timpul înregistrării, al depunerii și al examinării cererii	57
2.3. Cine furnizează informațiile?	58
2.3.1. Stabiliți care organizații trebuie să furnizeze informații	58
2.3.2. Coordonarea între organizațiile care furnizează informații	59
3. Subiectele furnizării de informații	62
3.1. Conceptele și principiile principale ale procedurii de azil	69
3.1.1. Ce este protecția internațională?	69
3.1.2. Ce este procedura de azil?	71
3.1.3. Confidențialitatea	75
3.1.4. Principiul interesului superior al copilului	76
3.1.5. Mecanismul de examinare a plângerilor	78
3.2. Procedurile care trebuie urmate	80
3.2.1. Procedura de înregistrare	80
3.2.2. Înregistrarea adulților aflați în întreținere	82
3.2.3. Înregistrarea copiilor	84
3.2.4. Evaluarea vârstei	85
3.2.5. Interviu personal	86
3.2.6. Notificarea	91





3.2.7. Recursul	92
3.2.8. Termenele pentru examinarea cererii.....	94
3.2.9. Luarea în custodie publică	96
3.2.10. Etapele următoare în cazul în care cererea este direcționată către o procedură specială de examinare	98
3.3. Drepturile solicitanților de protecție internațională.....	107
3.3.1. Dreptul de a rămâne	107
3.3.2. Dreptul de a avea acces la un interpret.....	108
3.3.3. Informații juridice și procedurale gratuite	109
3.3.4. Asistență juridică și reprezentare	110
3.3.5. Dreptul la condiții materiale de primire	110
3.3.6. Retragerea unei cereri de protecție internațională.....	111
3.4. Drepturi privind minorii (neînsoțiți).....	112
3.4.1. Desemnarea unui reprezentant/tutore	112
3.4.2. Regăsirea familiei	113
3.5. Drepturi privind solicitanții cu nevoi speciale	114
3.5.1. Sprijin adecvat pentru a-și exercita drepturile și a-și îndeplini obligațiile în timpul procedurii de azil	114
3.6. Obligațiile solicitantului de protecție internațională.....	115
3.6.1. Obligația de a coopera cu autoritățile	115
3.6.2. Obligația de a se supune percheziției personale.....	117
3.6.3. Obligația de a permite prelevarea datelor biometrice.....	118
3.6.4. Obligația de a comunica autorităților adresa de contact și eventualele modificări ale acesteia	119
3.6.5. Obligația de a prezenta elementele de motivare a cererii.....	120
3.7. Posibilele consecințe ale nerespectării obligațiilor și ale necooperării cu autoritățile	124
3.7.1. Se poate considera că cererea a fost retrasă sau că s-a renunțat la ea în mod implicit	124
3.7.2. Evaluarea elementelor relevante din cererea de azil poate fi afectată	126
3.7.3. Procedura de azil poate fi accelerată	126
3.7.4. Beneficiul condițiilor materiale de primire poate fi limitat sau retras.....	127
3.8. Subiecte suplimentare	128
3.8.1. Dreptul de a comunica cu ICNUR și cu alte organizații care oferă consiliere juridică.....	128
3.8.2. Reîntregirea familiei (în temeiul Directivei privind reîntregirea familiei).....	129
3.8.3. Returnarea voluntară	130
3.8.4. Dreptul la muncă.....	131





Lista abrevierilor

Abreviere	Definiție
CEDO	Curtea Europeană a Drepturilor Omului
CJUE	Curtea de Justiție a Uniunii Europene
Convenția privind statutul refugiaților	Convenția din 1951 privind statutul refugiaților și Protocolul la aceasta din 1967 (denumită „Convenția de la Geneva” în legislația UE în materie de azil și de către CJUE)
DCP (reformată)	Directiva privind condițiile de primire – Directiva 2013/33/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 de stabilire a standardelor pentru primirea solicitanților de protecție internațională (reformare)
DCPI (reformată)	Directiva privind condițiile pentru protecția internațională – 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 reîntregirea familiei	Directiva 2003/86/CE a Consiliului din 22 septembrie 2003 privind dreptul la reîntregirea familiei
DPA (reformată)	Directiva privind procedurile de azil – 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)
EASO	Biroul European de Sprijin pentru Azil
EUAA	Agencia Uniunii Europene pentru Azil
ICNUR	Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați
LGBTIQ	Persoane lesbiene, gay, bisexuale, transgen, intersexuale și <i>queer</i>
ONU	Organizația Națiunilor Unite
Regulamentul Dublin III	Regulamentul (UE) nr. 604/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 de stabilire a criteriilor și mecanismelor de determinare a statului membru responsabil de examinarea unei cereri de protecție internațională prezentate într-unul dintre statele membre de către un resortisant al unei țări terțe sau de către un apatrid (reformare)





Abreviere	Definiție
Regulamentul Eurodac	Regulamentul (UE) nr. 603/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 privind instituirea sistemului „Eurodac” pentru compararea amprentelor digitale în scopul aplicării eficiente a Regulamentului (UE) nr. 604/2013 de stabilire a criteriilor și mecanismelor de determinare a statului membru responsabil de examinarea unei cereri de protecție internațională prezentate într-unul dintre statele membre de către un resortisant al unei țări terțe sau de către un apatrid și privind cererile autorităților de aplicare a legii din statele membre și a Europol de comparare a datelor Eurodac în scopul asigurării respectării aplicării legii și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1077/2011 de instituire a Agenției europene pentru gestionarea operațională a sistemelor informatice la scară largă, în spațiul de libertate, securitate și justiție (reformare)
SECA	Sistemul european comun de azil
State membre	Statele membre ale UE
Țările UE+	Statele membre ale UE și țările asociate spațiului Schengen





Introducere

Acest ghid practic a fost elaborat în contextul proiectului **EUAA intitulat *Let's Speak Asylum*** (Azilul pe înțelesul tuturor), al cărui scop este de a oferi un set standardizat de instrumente practice pentru punerea în aplicare a activităților de furnizare de informații în timpul procedurilor de azil, al sistemului Dublin, al primirii și al relocării. Acest ghid practic se adresează oricărei persoane implicate în furnizarea de informații solicitanților de protecție internațională, precum și responsabililor de elaborarea politicilor care coordonează activitățile de furnizare de informații în timpul procedurii de azil.

În conformitate cu Directiva 2013/32/UE [Directiva privind procedurile de azil (DPA) (reformată)] ⁽⁶⁾, solicitantul de protecție internațională are dreptul de a fi informat în timp util cu privire la procedura de azil. Furnizarea de informații permite solicitanților să-și exercite drepturile și să-și respecte obligațiile. Dreptul la informație este una dintre principalele garanții stabilite în DPA (reformată) și vizează să asigure o procedură de azil echitabilă și eficace. Furnizarea de informații solicitantului este atât în interesul lui, cât și în interesul autorităților.

Furnizarea de informații este eficace când solicitantul înțelege ce înseamnă informațiile respective în practică. Acest ghid practic are scopul de a sprijini furnizorii de informații în realizarea acestui obiectiv.

Capitolul 1. Principii și competențe de bază pentru furnizarea de informații prezintă principiile de bază pentru furnizarea de informații. Capitolul descrie tehnici de comunicare pentru a transmite informații și a adapta metoda de comunicare în funcție de solicitant, cu scopul de a asigura înțelegerea informațiilor de către acesta. De asemenea, capitolul descrie cum pot fi transmise informațiile prin canale de comunicare orală, tipărită, digitală și audiovizuală.

Capitolul 2. Cadrul organizațional al furnizării de informații abordează momentul în care solicitantul trebuie să primească anumite informații pentru a participa pe deplin la procedură și modul în care acest moment poate fi adaptat la contextul național. De asemenea, capitolul prezintă modul în care circumstanțele pot afecta activitățile de furnizare a informațiilor. În plus, capitolul descrie cum poate fi coordonată furnizarea de informații între mai multe organizații.

Capitolul 3. Subiectele furnizării de informații descrie în detaliu diferitele subiecte care trebuie abordate prin informațiile furnizate în contextul procedurii de azil. Capitolul oferă informații generale despre fiecare dintre aceste subiecte, axându-se pe ceea ce trebuie să știe furnizorul de informații despre subiect și despre mesajul care trebuie transmis solicitantului. Casetele cu sfaturi practice privind modul de furnizare a acestor informații completează descrierea subiectelor informaționale. Ghidul practic nu urmărește să ofere formulări specifice care trebuie transmise direct solicitantului, ci prezintă mesajele care trebuie transmise.

⁽⁶⁾ [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).





Acest ghid practic face parte dintr-un set de instrumente privind procedura de azil care sprijină furnizarea eficace de informații în toate țările UE+. Pe lângă ghidul practic, setul de instrumente cuprinde și materiale de informare și modele pentru furnizarea directă de informații solicitanților de protecție internațională în etapa timpurie a procedurii de azil, în timpul formulării, al înregistrării și al depunerii unei cereri de protecție internațională. Se oferă sprijin și informații suplimentare pe portalul [*Let's Speak Asylum*](#) (Azilul pe înțelesul tuturor), care găzduiește toate produsele dezvoltate în cadrul proiectului cu același nume.





1. Principii și competențe de bază pentru furnizarea de informații

Furnizarea de informații vizează în primul rând să permită solicitanților să aibă acces, să participe și să înțeleagă pe deplin procedura de azil. Solicitanții de protecție internațională au adesea cunoștințe limitate despre azil când accesează pentru prima dată procedura. Cu toate acestea, se așteaptă de la ei să asimileze un volum mare de informații noi, inclusiv informații juridice despre procedurile administrative. Sarcina dumneavoastră ca furnizor de informații nu este doar de a furniza informațiile, ci și de a vă asigura că solicitantul înțelege ce înseamnă ele în practică.

De asemenea, este în interesul administrației din domeniul azilului ca solicitantul să înțeleagă pe deplin informațiile care i-au fost furnizate de la începutul procedurii. Aceste informații permit solicitanților să înțeleagă ce se așteaptă de la ei în diferite etape ale procedurii, ceea ce, la rândul său, conferă procedurii de azil o calitate și o eficiență generală mai mare. Este necesar să se asigure că solicitantul primește informații corecte și consecvente despre procedurile de azil, deoarece este posibil să fi primit informații eronate de la alte persoane, de exemplu, de la călăuze.

Acest capitol prezintă cerințele juridice privind furnizarea de informații și tehnicile de comunicare de bază care vă permit să vă adaptați mesajul în funcție de circumstanțele personale ale solicitantului și să verificați dacă acesta a înțeles informațiile. De asemenea, capitolul descrie cum pot fi transmise informațiile solicitanților – oral, prin materiale tipărite, pe platforme digitale și prin intermediul mijloacelor de radiodifuziune.

1.1. Cerințe juridice

Dreptul la informație este una dintre principalele garanții stabilite în DPA (reformată) pentru a asigura o procedură de azil echitabilă și eficace. Acest drept este și o condiție prealabilă pentru accesul efectiv la procedură: pentru a putea participa pe deplin la procedura de azil, solicitantul trebuie să înțeleagă ce înseamnă protecția internațională și procedura de azil ⁽⁷⁾. Trebuie să se

⁽⁷⁾ Pentru mai multe informații, vezi Hotărârea Curții Europene a Drepturilor Omului (CEDO) din 20 iulie 2021, *D. împotriva Bulgariei*, nr. 29447/17, ECLI:CE:ECHR:2021:0720JUD002944717, punctul 116 (disponibilă numai în limba franceză). Este disponibil un rezumat în [Baza de date a EUAA privind jurisprudența în materie de azil](#); Hotărârea CEDO din 23 februarie 2012, *Hirsi Jamaa și alții împotriva Italiei*, nr. 27765/09, ECLI:CE:ECHR:2012:0223JUD002776509, punctul 204. Este disponibil un rezumat în [Baza de date a EUAA privind jurisprudența în materie de azil](#).



acorde o atenție deosebită situației persoanelor luate în custodie publică, pentru a se asigura că acestea primesc informațiile necesare ⁽⁸⁾.

Solicitantul are dreptul de a fi informat în timp util cu privire la procedura de azil ⁽⁹⁾. Prin urmare, solicitantul trebuie să fie informat în permanență în momentele decisive din timpul procedurii. În contextul accesului la procedura de azil, această informare implică furnizarea de informații cu privire la azil chiar în momentul accesării procedurii de azil, precum și cu privire la serviciile de primire, în termen de 15 zile de la data depunerii cererii ⁽¹⁰⁾.

DPA (reformată) stabilește informațiile care trebuie furnizate solicitantului cu privire la procedura de azil, într-o limbă pe care acesta o înțelege, în momentele decisive din timpul procedurilor.



Articolul 12 alineatul (1) litera (a) din DPA (reformată) – Garanțiile acordate solicitanților

(1) Cu privire la procedurile prevăzute la capitolul III, statele membre se asigură că toți solicitanții de protecție internațională beneficiază de următoarele garanții:

(a) sunt informați, într-o limbă pe care o înțeleg sau pe care se presupune în mod rezonabil că o înțeleg, despre procedura de urmat și despre drepturile și obligațiile lor în cursul procedurii, precum și despre posibilele consecințe ale nerespectării acestor obligații și ale lipsei de cooperare cu autoritățile. Sunt informați despre termene, despre mijloacele pe care le au la dispoziție pentru a-și îndeplini obligația de a prezenta elementele menționate la articolul 4 din Directiva 2011/95/UE, precum și despre consecințele unei retrageri explicite sau implicite a cererii. Respectivetele informații li se comunică în timp util pentru a le permite să își exercite drepturile garantate de prezenta directivă și să se conformeze obligațiilor prezentate la articolul 13;

DPA precizează, de asemenea, că aceste informații trebuie furnizate gratuit și în funcție de circumstanțele specifice ale solicitantului.

⁽⁸⁾ Vezi articolul 8 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Informarea și consilierea la locurile de reținere și la punctele de trecere a frontierei”:

În situația în care există indicații cu privire la faptul că resortisanți ai țărilor terțe sau apatrizi ținută în locuri de reținere sau care se află la puncte de trecere a frontierei, inclusiv în zonele de tranzit, la frontierele externe, ar dori să introducă o cerere de protecție internațională, statele membre le furnizează informații cu privire la posibilitatea de a face acest lucru.

⁽⁹⁾ Pentru mai multe informații, vezi Hotărârea CEDO din 21 ianuarie 2011, *M.S.S. împotriva Belgiei și Greciei*, nr. 30696/09, ECLI:CE:ECHR:2011:0121JUD003069609, punctul 304. Este disponibil un rezumat în [Baza de date a EUAA privind jurisprudența în materie de azil](#).

⁽¹⁰⁾ Articolul 5 din [Directiva 2013/33/UE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 de stabilire a standardelor pentru primirea solicitanților de protecție internațională (reformare) (JO L 180, 29.6.2013) [DCP (reformată)].



Articolul 19 alineatul (1) din DPA (reformată) – Furnizarea gratuită de informații juridice și procedurale în procedurile în primă instanță

(1) În procedurile în primă instanță prevăzute în capitolul III, statele membre se asigură că, la cerere, solicitanților li se furnizează gratuit informații juridice și procedurale, inclusiv, cel puțin, informații privind procedura, luând în considerare situația personală a solicitantului. În eventualitatea unei decizii negative în primă instanță privind o cerere, statele membre furnizează la cerere și solicitanților informații în plus față de cele puse la dispoziție în conformitate cu articolul 11 alineatul (2) și articolul 12 alineatul (1) litera (f) pentru a clarifica motivele unei astfel de decizii și pentru a explica modul în care poate fi atacată.

DCP (reformată) stabilește informațiile care trebuie furnizate solicitantului în legătură cu primirea, în termen de 15 zile de la sosirea în țară.



Articolul 5 din DCP (reformată) – Informarea

(1) Statele membre informează solicitanții, într-un termen rezonabil, care să nu depășească cincisprezece zile de la data depunerii cererii de protecție internațională, cel puțin despre avantajele de care pot beneficia și despre obligațiile pe care trebuie să le respecte cu privire la condițiile de primire.

Statele membre se asigură că solicitanților le sunt furnizate informații despre organizațiile sau grupurile de persoane care acordă asistență juridică specifică și despre organizațiile care îi pot ajuta sau informa cu privire la condițiile de primire disponibile, inclusiv îngrijirile medicale.

(2) Statele membre se asigură că informațiile prevăzute la alineatul (1) sunt furnizate în scris și într-o limbă pe care solicitanții o înțeleg sau se presupune în mod rezonabil că o înțeleg. După caz, informațiile respective pot fi furnizate și oral.

În contextul accesului la procedura de azil, aceasta înseamnă că este extrem de important ca solicitantul să înțeleagă ce este protecția internațională și ce se așteaptă de la el în timpul formulării, al înregistrării și al depunerii cererii sale de protecție internațională. Este vorba inclusiv despre procedura de urmat, drepturile și obligațiile solicitantului, consecințele nerespectării acestor obligații și consecințele retragerii cererii.

Solicitantul trebuie, de asemenea, să fie informat cu privire la beneficiile primirii și la condițiile de primire de către persoane care lucrează fie în contextul procedurii de azil, fie în contextul primirii. În mod similar, trebuie furnizate informații cu privire la procesarea amprentelor digitale

în sistemul „Eurodac” atunci când solicitantului i se prelevă amprente digitale ⁽¹¹⁾. În cele din urmă, solicitantul trebuie să fie informat cu privire la următoarele etape ale procedurii de azil și la intervalul de timp aplicabil.

Articolul 12 alineatul (1) litera (a) din DPA (reformată) se aplică în toate etapele procedurii, inclusiv în cadrul interviului personal.

În vederea pregătirii pentru interviul personal, solicitanții trebuie să înțeleagă scopul interviului și ce se așteaptă de la ei, inclusiv ce documente trebuie să aducă sau cum să prezinte probe în sprijinul cererii lor. Trebuie să li se furnizeze informații practice pentru a putea participa la interviu (de exemplu, informații despre momentul și locul interviului). Printre ele se numără, de exemplu, informații despre disponibilitatea sprijinului special și a garanțiilor procedurale, dacă este necesar, în conformitate cu articolul 15 din DPA (reformată). De asemenea, solicitanții trebuie să fie informați că interviul va avea loc în condiții care asigură confidențialitatea corespunzătoare ⁽¹²⁾ și care sunt drepturile, obligațiile și consecințele neprezentării la interviu fără a oferi o explicație valabilă autorității.

Trebuie furnizate informații suplimentare la notificarea unei decizii negative, în temeiul articolului 11 alineatul (2) din DPA (reformată); pe lângă aspectul obligatoriu al deciziei în scris, solicitanții trebuie să fie informați cu privire la modul de contestare a unei decizii negative.



Articolul 11 alineatul (2) din DPA (reformată) – Cerințe cu privire la decizia autorității decizionale

(2) De asemenea, statele membre se asigură că, în cazul respingerii unei cereri referitoare la statutul de refugiat și/sau de protecție subsidiară, decizia este motivată în fapt și în drept și se comunică în scris informații despre posibilitățile de a ataca o [decizie] negativă.

Statele membre nu sunt obligate să comunice în scris, cu privire la o decizie, informații despre modul în care poate fi contestată o decizie negativă atunci când solicitantul a fost informat într-o etapă anterioară fie în scris, fie printr-un mijloc electronic la care acesta are acces.

Pe lângă aceste informații, care se aplică tuturor profilurilor de solicitanți, pot fi necesare informații suplimentare în funcție de situația individuală a solicitantului. Statele membre sunt obligate să informeze minorii neînsoțiți cu privire la aspectele legate de procedură și de drepturile lor, cum ar fi dreptul la un reprezentant și rolul acestuia în timpul procedurii, în conformitate cu articolul 25 din DPA (reformată). Statele membre au, de asemenea, obligația

⁽¹¹⁾ Pentru mai multe informații despre dreptul la informare în legătură cu amprentarea digitală, vezi articolul 29 – „Drepturile persoanelor vizate”, din [Regulamentul \(UE\) nr. 603/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 privind instituirea sistemului „Eurodac” pentru compararea amprentelor digitale în scopul aplicării eficiente a Regulamentului (UE) nr. 604/2013 de stabilire a criteriilor și mecanismelor de determinare a statului membru responsabil de examinarea unei cereri de protecție internațională prezentate într-unul dintre statele membre de către un resortisant al unei țări terțe sau de către un apatrid și privind cererile autorităților de aplicare a legii din statele membre și a Europol de comparare a datelor Eurodac în scopul asigurării respectării aplicării legii și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1077/2011 de instituire a Agenției europene pentru gestionarea operațională a sistemelor informatice la scară largă, în spațiul de libertate, securitate și justiție (reformare) (JO L 180, 29.6.2013) (Regulamentul Eurodac).

⁽¹²⁾ Articolul 15 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”.



de a informa solicitanții cu nevoi procedurale speciale cu privire la sprijinul disponibil, pentru ca aceștia să poată să-și exercite drepturile și să-și poată respecta obligațiile, în conformitate cu articolul 24 din DPA (reformată).

Informațiile trebuie furnizate într-un mod care să asigure că sunt înțelese și care să țină cont de circumstanțele specifice ale solicitantului, cum ar fi vârsta, genul și/sau nivelul de studii, pentru a asigura accesul efectiv la drepturi și capacitatea de îndeplinire a obligațiilor⁽¹³⁾. De exemplu, informațiile adaptate copiilor iau în considerare vârsta și nivelul de maturitate al copilului pentru a comunica informațiile într-o manieră cât mai ușor de înțeles de către acesta.

Pentru a permite accesul efectiv la informații, respectivele informații trebuie să fie furnizate gratuit și într-o limbă pe care se poate presupune în mod rezonabil că solicitantul o înțelege⁽¹⁴⁾.

1.2. Cum să comunicați informații

La începutul procedurii de azil se poate aborda o listă lungă de subiecte posibile pentru a explica integral procedura. Adesea, solicitantul nu este foarte receptiv la aceste informații. Este posibil ca solicitantul să fi sosit recent și să aibă alte nevoi mai urgente, cum ar fi lipsa unor membri ai familiei, nevoi de bază nesatisfăcute sau dificultăți în procesarea informațiilor noi din cauza traumelor. Dacă transmiteți solicitantului toate informațiile deodată riscați să-l copleșiți. În schimb, dacă reduceți prea mult volumul de informații, este posibil să nu le puteți furniza solicitanților suficiente informații pentru ca aceștia să participe în mod eficace la procedură.

Această secțiune abordează tehnicile de comunicare de bază pe care le puteți utiliza pentru a atenua acest risc.

1.2.1. Tehnici de comunicare de bază

(a) Reduceți complexitatea

Reducerea complexității se referă la comunicarea clară a mesajului principal, utilizând un limbaj accesibil. Aceasta înseamnă că toate conceptele juridice și abstracte trebuie explicate într-un limbaj non-tehnic. De asemenea, informațiile pot fi prezentate solicitantului într-un mod la care se poate raporta, făcând apel la exemple practice din sfera vieții sale, pentru a ilustra ce înseamnă în practică o anumită informație. Cu toate acestea, reducerea complexității nu trebuie să conducă la un mesaj incomplet sau incorect.

Sfaturi practice

- Scrieți așa cum vorbiți și vorbiți despre concepte abstracte într-un limbaj simplu.
- Conferiți informațiilor un caracter concret, folosind exemple și elemente vizuale.

⁽¹³⁾ Vezi considerentul 22 al DPA (reformată) privind motivele furnizării de informații solicitanților de protecție internațională.

⁽¹⁴⁾ Articolul 19 din DPA (reformată).



- Începeți cu părțile cele mai importante; eliminați detaliile neimportante.
- Folosiți fraze relativ concise și clare, care conțin în general o singură idee.
- Utilizați adresarea directă și verbe la diateza activă.
- Evitați acronimele.
- Explicați diferențele culturale, atunci când este necesar.
- Rezumați informațiile principale.

(b) Luați în considerare numărul de subiecte informaționale

Prin limitarea numărului de subiecte diferite care sunt abordate în același timp permiteți solicitantului să se concentreze asupra informațiilor relevante în mod direct pentru el la momentul respectiv. De exemplu, la începutul procedurii, este necesar ca solicitantul să înțeleagă ce înseamnă protecția internațională și ce se întâmplă în timpul procedurii de azil. Odată ce înțelege aceste două aspecte, puteți adăuga alte subiecte informaționale în acest cadru de bază.

Sfaturi practice

- În primul rând, furnizați informații relevante în mod direct pentru solicitanți în momentul respectiv, inclusiv informații despre etapa din cadrul procedurii de azil în care se află și despre cum să se pregătească pentru următoarea.
- Grupați subiectele informaționale în jurul unor teme care au legătură între ele; de exemplu, când vorbiți despre obligațiile solicitantului, puteți furniza informații despre mai multe subiecte în același timp.
- Spuneți-i solicitantului că va primi mai multe informații ulterior. Explicați-i cum poate găsi informații suplimentare pe cont propriu. Informați solicitantul cu privire la data la care va avea loc următoarea sesiune de furnizare de informații orale.

(c) Luați în considerare nivelul de detaliere

Nivelul de detaliere a informațiilor furnizate corespunde cu ceea ce este necesar pentru ca solicitantul să participe la procedură în mod semnificativ și eficace. La începutul procedurii, furnizarea de informații cu un nivel mai scăzut de detaliere cu privire la etapele ulterioare ale procedurii va facilita asimilarea informațiilor de către solicitant. Aceste informații principale vor fi completate cu detalii suplimentare ulterior, după ce solicitantul s-a familiarizat cu informațiile de bază.

Sfaturi practice

- Furnizați informații detaliate numai despre subiecte care sunt relevante în mod direct pentru solicitant, ținând cont de stadiul actual al procedurii sale și de circumstanțele sale personale.
- Furnizați informații suplimentare detaliate despre alte subiecte după ce vă asigurați că solicitantul a primit deja informații de bază într-o etapă anterioară.



(d) Repetați informațiile

Repetarea informațiilor în timpul procedurii de azil ajută solicitantul să își amintească conținutul principal. Identificați mesajele centrale ale fiecărui subiect informațional și repetați-le de mai multe ori, de exemplu, prin diferite canale de furnizare a informațiilor.

Sfaturi practice

- Utilizați o terminologie consecventă atunci când furnizați informații centrale.
- Extindeți mesajul central furnizând informații suplimentare într-o etapă ulterioară.

(e) Utilizați un stil vizual pentru comunicarea scrisă

Tehnicile de comunicare vizuală pot ajuta la organizarea conținutului informațional, facilitând astfel înțelegerea și memorarea acestuia. Formatele care sunt clare din punct de vedere vizual le permit solicitanților să acceseze și să înțeleagă mesajele esențiale care sunt relevante pentru ei.

Sfaturi practice

- Împărțiți textele lungi în paragrafe scurte.
- Folosiți titluri și subtitluri.
- Utilizați formate de evidențiere pentru a pune accent pe mesajele centrale.
- Rezumați informațiile principale la început, folosind liste numerotate.
- Adăugați elemente vizuale care se înțeleg de la sine, cum ar fi imagini, desene, pictograme și diagrame.
- Atunci când este posibil, utilizați culori și modele, precum dungi sau puncte, în elementele vizuale, în diagrame și în grafice.



Sfat practic: schiță vizuală

Folosiți elemente vizuale, culori și modele în concordanță cu informațiile centrale care sunt repetate solicitantului. Reluați același element vizual în materiale diferite pentru a face trimitere la același subiect informațional. Astfel veți ajuta solicitantul să își amintească conținutul central.

Evitați să utilizați litere, date sau orice alte elemente temporale în elementele vizuale. Procedând astfel, ilustrațiile dumneavoastră nu vor trebui modificate dacă sunt incluse în alte materiale și versiuni lingvistice.

Asigurați-vă că elementele vizuale sunt cât mai clare cu putință. Acest lucru va facilita înțelegerea mesajului.

**Sfat practic: formate ușor de citit ⁽¹⁵⁾**

Folosiți formate **ușor de citit** pentru a vă asigura că informațiile sunt accesibile persoanelor care au dificultăți de citire și de înțelegere a informațiilor scrise, inclusiv persoanelor cu nivel scăzut de alfabetizare, cu deficiențe de vedere, cu dificultăți cognitive și de învățare, precum și cu cunoaștere limitată a unei anumite limbi.

Formatele ușor de citit facilitează înțelegerea informațiilor prin utilizarea unui limbaj simplificat și permit accesul la informații prin utilizarea de imagini și formate vizuale.

Materialele de informare pot fi puse la dispoziție într-un format ușor de citit prin simplificarea conținutului și prin utilizarea unui stil vizual adecvat.

Pentru un text **ușor de înțeles**, urmați aceste îndrumări.

- Folosiți cuvinte simple.
- Folosiți mai degrabă substantive proprii decât pronume precum „ea”, „el” sau „ei”.
- Începeți fiecare frază nouă pe un rând nou.
- Includeți o singură idee pe fiecare pagină.
- Însoțiți textul cu imagini explicative acolo unde este posibil.

Pentru un text **mai ușor de înțeles**, recurgeți la un format vizual specific.

- Aliniați întregul text la stânga și păstrați toate imaginile la stânga scrisului.
- Folosiți un font simplu, naserifat, cum ar fi Arial sau Calibri.
- Utilizați un font mare, de cel puțin 14 pt.
- Utilizați o spațiere mare, de cel puțin 1,5 între rânduri.
- Evitați sublinierea, textul cursiv, scrierea în culori și designul de scriere special.
- Lăsați margini late pe pagină.
- Folosiți pagini de dimensiuni mari (cel puțin A4) dacă este posibil.
- Utilizați spații albe late, incluzând pe fiecare pagină doar un conținut limitat.

Deoarece materialele ușor de citit sunt adesea mult mai lungi decât alte materiale, din cauza modului în care sunt formate, ar putea fi util să scurtați textul mesajelor esențiale pe care trebuie să le cunoască solicitantul.

⁽¹⁵⁾ Pentru mai multe informații despre formatele ușor de citit vezi, de exemplu, *Inclusion Europe* (Incluziune în Europa), [Information To All: European standards for making information easy to read and understand](#) (Informații pentru toți: standarde europene pentru informații ușor de citit și de înțeles), 2010, și *Inclusion Europe* (Incluziune în Europa), [Easy-to-read Checklist: Checklist to make sure your document is easy to read](#) (Lista de verificare a ușurinței citirii: listă de verificare pentru a vă asigura că documentul dumneavoastră este ușor de citit), 2010.



Sfat practic: traducerea materialelor de informare

Tehnicile de comunicare de bază facilitează traducerea informațiilor în diferite limbi. De exemplu, simpla prezentare a informațiilor și explicarea simplă a terminologiei abstracte facilitează traducerea corectă.

Atunci când se traduc materiale de informare, se recomandă să oferiți traducătorului detalii despre modul în care urmează să fie utilizat materialul. De exemplu, este util să informați traducătorul cu privire la publicul-țintă – dacă materialul este destinat copiilor sau persoanelor cu nevoi speciale – pentru a vă asigura că limbajul este tradus în conformitate cu nevoile acestui grup-țintă. Informați traducătorul cu privire la stilul de limbaj necesar, formal sau informal, pentru a vă asigura că traducerea reflectă același stil.

Revizuirea materialelor traduse de către vorbitori nativi care sunt familiarizați cu contextul azilului contribuie la asigurarea unor traduceri exacte, care sunt înțelese corect.

1.2.2. Comunicarea orală

Comunicarea orală este cea mai veche formă de schimb de informații între oameni. Din acest motiv, este, în multe cazuri, opțiunea preferată pentru furnizarea de informații. Comunicarea orală trebuie să fie asigurată cât mai mult posibil chiar și atunci când sunt disponibile informații scrise deoarece, de exemplu, este posibil ca nu toată lumea să reușească să le citească.

În același timp, rețineți că furnizarea orală de informații nu este potrivită pentru anumite grupuri, cum ar fi solicitanții cu deficiențe de auz. În astfel de cazuri trebuie alese alte metode de comunicare.

Această secțiune prezintă tehnici și metode de comunicare orală care pot fi utilizate pentru a verifica dacă solicitantul înțelege corect informațiile care îi sunt transmise.

Sfaturi practice

Consolidarea încrederii și asigurarea unui spațiu confidențial pentru furnizarea de informații facilitează transmiterea lor eficace. Astfel, solicitantul poate pune întrebări relevante pentru el și care uneori pot fi delicate sau personale. Informarea solicitantului cu privire la cadrul în care se desfășoară furnizarea de informații și la modul în care se asigură confidențialitatea contribuie, de asemenea, la consolidarea acestei încrederi.

(a) Tehnici de comunicare orală

Tehnicile de comunicare de bază prezentate [mai sus](#) se aplică și comunicării orale.

Cu toate acestea, există tehnici suplimentare care ajută la transmiterea orală a informațiilor într-o manieră care face ca mesajul să fie mai ușor de înțeles.

Începeți cu o discuție informală

Dacă începeți sesiunea de furnizare de informații cu o discuție informală consolidați încrederea și solicitantului îi va fi mai ușor să pună întrebări în timpul sesiunii.

Vorbiți rar și calm

Indiferent că vă adresați unei singure persoane sau unui grup, **evitați să vorbiți prea repede**.

Chiar dacă dumneavoastră ați mai comunicat probabil aceste informații de multe ori, solicitantul le va auzi pentru prima dată. De asemenea, dacă vorbiți mai rar, interpreții pot înțelege mai bine ce spuneți, ceea ce va îmbunătăți și mai mult calitatea mesajului. De asemenea, dacă faceți pauze în timp ce vorbiți, îi dați solicitantului ocazia să pună întrebări.

Utilizați o intensitate adecvată a vocii

Este important ca solicitantul să vă poată auzi bine când vorbiți.

Ca regulă generală, folosiți o intensitate a vocii necesară pentru a vă face auzit, dar nu mai mult. Dacă vorbiți prea tare sau țipați puteți părea agresiv, mai ales când vă adresați unei persoane. O întrebare precum: „Mă auziți bine?” înainte de a începe să furnizați informații vă poate ajuta să vă ajustați intensitatea vocii.

Utilizați eficient pronunțarea ritmică

Tonul vocii contează. Acesta vă poate ajuta să scoateți în evidență un mesaj sau să stabiliți o conexiune cu solicitantul. De exemplu, indicați că un mesaj este important folosind un ton serios. Un ton prietenos transmite empatie și respect, ceea ce poate ajuta solicitantul să se simtă mai confortabil și mai în siguranță cu dumneavoastră.

Alocați mai mult timp sau faceți o pauză

Solicitantul poate avea dificultăți în a vă înțelege sau i se poate părea dificil să rămână concentrat mai mult timp. Rezervați timp pentru întrebări și pentru a lua o pauză sau mai multe. Astfel puteți ajuta solicitantul să asimileze și să înțeleagă mai bine ce ați spus.

Colaborarea cu interpreți

Tehnicile dumneavoastră de comunicare trebuie să ia în considerare colaborarea cu interpreți. S-ar putea să trebuiască să explicați interpretului terminologia pe care o utilizați pentru a asigura traducerea corectă într-o altă limbă. De asemenea, este posibil să trebuiască să alocați mai mult timp pentru furnizarea de informații pentru ca interpretul să poată traduce ce se spune.

Trebuie să explicați clar solicitantului, la începutul sesiunii de informare, rolul dumneavoastră și rolul interpretului. Rolul dumneavoastră este de a furniza informațiile, iar rolul interpretului



se limitează la a traduce ce spuneți dumneavoastră și ce spune solicitantul. De asemenea, este important să subliniați pentru solicitant că interpretul are obligația de a asigura confidențialitatea, imparțialitatea, neutralitatea și integritatea, precum și de a adopta o conduită profesională, la fel ca dumneavoastră.

Atunci când colaborați cu un interpret, dumneavoastră sunteți responsabil de contextul comunicării. De exemplu, nu trebuie să permiteți interpretului să interacționeze cu solicitantul în nume propriu, deoarece o astfel de interacțiune ar duce la pierderea controlului asupra informațiilor care sunt transmise solicitantului. Dacă apare o astfel de situație, se recomandă să îi reamintiți imediat interpretului ce rol are.



Sfaturi practice atunci când colaborați cu interpreți

- Fiți conștient de modul în care sunt înțeleși anumiți termeni într-o anumită limbă și explicați cu claritate ce vreți să spuneți. De exemplu, termenul „sănătate” trebuie înțeles ca incluzând atât sănătatea psihică, cât și sănătatea fizică, termenul „familie” trebuie înțeles mai degrabă ca familie nucleară decât ca familie extinsă, iar termenul „frați și surori” trebuie înțeles doar în sensul strict.
- Verificați verbal dacă solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc.
- Fiți atent la semnele care arată că solicitantul și interpretul nu se înțeleg pe deplin sau nu au încredere unul în celălalt, de exemplu, solicitantul ezită când răspunde la întrebări sau oferă răspunsuri mai lungi decât traduce interpretul.
- Adresați-vă direct solicitantului când vorbiți, privindu-l și folosind persoana a doua („dumneavoastră”), chiar dacă acesta nu vă înțelege limba.
- Faceți pauză după fiecare grup de una-trei fraze, pentru a permite o interpretare exactă.



Bună practică

Este important să vă asigurați că interpretul cunoaște terminologia corectă și adecvată pe care trebuie să o folosească în timpul furnizării de informații. Glosarele multilingve pot facilita interpretarea corectă. Aceste glosare trebuie să includă terminologia referitoare la procedura de azil utilizată în mod obișnuit în cadrul sesiunilor de furnizare de informații sau terminologia specializată utilizată atunci când se furnizează informații anumitor grupuri de solicitanți, de exemplu, solicitanților LGBTIQ (persoane lesbiene, gay, bisexuale, transgen, intersexuale și *queer*).

Proiectul terminologic al EUAA vizează crearea unui glosar multilingv de termeni și definiții care sunt relevante în contextul azilului. Glosarul poate fi accesat aici: <https://iate.europa.eu/search/collection/FC1BBC4EE1BB4CB4BA96C7146607554F>.





Sesiuni de pregătire EUAA conexe

EUAA oferă un modul de pregătire cu privire la **interpretarea în contextul azilului**, care explică rolul interpretului în procedura de azil și principiile interpretării în contextul azilului.

Dacă doriți să participați la cursurile de pregătire ale EUAA luați legătura cu persoana responsabilă pentru pregătire din cadrul autorității dumneavoastră, pentru a primi informații suplimentare.

(b) Metode de verificare a înțelegerii

Solicitantul trebuie încurajat să pună întrebări în timpul furnizării de informații. Aceste întrebări sunt deosebit de importante pentru a clarifica orice îndoieli și pentru a combate orice zvonuri sau informații false pe care solicitantul le-ar fi putut auzi sau primi.

Pentru a vă asigura că interlocutorii dumneavoastră au înțeles informațiile pe care le-ați împărtășit trebuie să verificați în mod activ dacă v-au înțeles corect mesajul.

Feedback verbal din partea interlocutorilor

Deși solicitantul ar putea răspunde afirmativ în mod sincer când îl întrebați dacă a înțeles ce ați explicat, există mai multe motive pentru care poate răspunde afirmativ chiar dacă, de fapt, nu a înțeles. Puteți aborda acest aspect aplicând diferite metode de verificare.



Rezumați folosind propriile cuvinte

După o sesiune de informare puteți rezuma ceea ce ați spus, subliniind din nou punctele principale și împărțind informațiile în unități mici. Astfel se pot purta scurte discuții/se pot pune întrebări înainte de a continua.



Invitați solicitantul să repete folosind propriile cuvinte

Puteți cere solicitanților să repete cu propriile cuvinte ce ați spus. Astfel, veți putea verifica dacă există neînțelegeri sau dacă solicitantului i-au scăpat informații importante. De asemenea, reformularea va ajuta solicitantul să rețină mai bine ce ați spus.



Puneți o întrebare de verificare

Fără să „testați” cunoștințele solicitantului, puteți pune o întrebare mai detaliată pentru a vedea dacă un anumit aspect a fost înțeles. De exemplu, după ce îi explicați despre o întâlnire viitoare, puteți întreba: „Îmi puteți spune unde trebuie să ajungeți?”.



Lăsați timp pentru întrebări suplimentare

Puteți întreba în mod proactiv solicitantul dacă are întrebări. Aceasta este o metodă bună prin care să îi arătați încă de la început că sunteți interesat de feedbackul și de întrebările lui și prin care vă puteți face o idee despre ce îl preocupă în mod deosebit pe solicitant.



Împărțiți informațiile în segmente

Repetati metodele de verificare sugerate pe durata întregii sesiuni de furnizare de informații. Nu puneți toate întrebările la sfârșitul sesiunii de informare. Solicitantul s-ar putea să se descurajeze și să nu vă spună că nu a înțeles totul după ce i-ați dat o explicație lungă. Prin urmare, explicați la începutul sesiunii că întrebările pot fi puse în orice moment pe parcursul furnizării informațiilor și împărțiți mesajul în segmente, urmate de o sesiune de întrebări și răspunsuri.



Sfat practic: combaterea informațiilor greșite

Puteți întâlni multe neadevăruri legate de procedura de azil. Este important să le contracarați, însă cu tact.

Nu spuneți direct solicitantului că nu are dreptate, deoarece i-ați putea alimenta astfel o eventuală lipsă de încredere pe care o simte deja. În schimb, invitați-l să explice ce a auzit despre procedură (sau despre un aspect al ei) și încercați să clarificați cauza dezinformării respective. Apoi, puteți spune că informația pe care a auzit-o este greșită și o puteți **contracara explicând care este situația sau procedura reală**. Puteți sprijini ceea ce spuneți cu materiale de informare cum ar fi o broșură, o hartă sau alte forme de materiale de sprijin.

Feedback nonverbal

Când comunicați cu un solicitant folosiți o combinație de indicii verbale și nonverbale. Fiți atent la semnele nonverbale prin care solicitantul vă informează (în mod inconștient) că nu a înțeles ce ați spus. Fiți atent la următoarele semnale:

- expresii faciale precum încruntatul sau căscatul;
- privire căutătoare în încăpere sau privire fixă;
- schimbări de dispoziție sau schimbări ale tonului vocii;
- brațele încrucișate;
- scuturarea capului.

Puteți contracara aceste reacții utilizând tehnici de comunicare nonverbală de bază, inclusiv următoarele.



Salutați cu un zâmbet

Când salutați solicitantul, adoptați o atitudine pozitivă și empatică.



Încercați să ați o expresie facială neutră

Utilizați expresii faciale neutre și deschise. Acest lucru vă ajută să transmiteți mesajul fără confuzii și lăsați loc pentru răspunsul solicitantului. Vă puteți adapta expresia facială la răspunsul primit, dar mențineți o atitudine profesionistă.

Furnizați feedback nonverbal solicitantului

Când ascultați solicitantul puteți da din cap pentru a-i semnaliza că îl ascultați și înțelegeți ce spune.

Indicați, prin limbajul corporal, că acordați atenție solicitantului

Când comunicați cu solicitantul mențineți o postură deschisă, cu fața spre el, și un contact vizual adecvat. Atunci când este posibil, încercați să nu aveți obiecte (cum ar fi mese) între dumneavoastră și solicitant.

Folosiți-vă mâinile

Gesturile neutre ale mâinilor vă pot ajuta să explicați ce doriți să transmiteți. Date fiind potențialele diferențe culturale, este recomandabil să explicați și verbal ce doriți să transmiteți prin gesturile mâinilor.



Sfat practic: conștientizați diferențele culturale

Feedbackul nonverbal din partea unui solicitant vă poate arăta că a înțeles ce ați spus, de exemplu, fiindcă a dat din cap în timp ce vorbește. Totuși, este posibil ca solicitantul să facă acest lucru din respect și să nu fi înțeles mesajul în sine.

Contează și semnalele nonverbale din partea dumneavoastră. Pentru dumneavoastră, mesajul pe care îl transmiteți poate părea îmbucurător, dar solicitantul îl poate percepe ca fiind negativ. Lăsați solicitantul să-și manifeste emoțiile, în timp ce dumneavoastră păstrați o atitudine profesionistă și neutră.

Rețineți că zâmbetul, păstrarea contactului vizual sau strângerea mâinii au conotații diferite în societăți diferite. Dacă solicitantul nu vă răspunde cu un zâmbet sau evită să vă privească, acest gest ar putea fi mai degrabă un semn de respect sau de pudoare decât un comportament necooperant. În plus, după cum se știe, în unele culturi scuturatul capului înseamnă „da”.

1.2.3. Adaptați-vă tehnicile de comunicare la circumstanțele personale ale solicitantului

Tehnicile de comunicare adaptate la circumstanțele personale ale solicitantului îi vor permite acestuia să înțeleagă mai bine mesajul. Astfel, tehnicile de comunicare adaptate permit solicitantului să-și exercite pe deplin drepturile și să-și îndeplinească obligațiile.



Când vă adaptați tehnicile de comunicare, luați în considerare tipul de comunicare care asigură înțelegerea având în vedere circumstanțele personale ale solicitantului. În contextul procedurii de azil, printre circumstanțele cele mai frecvente care trebuie luate în considerare se numără următoarele.

- [Cultura.](#)
- [Educația și nivelul de alfabetizare.](#)
- [Genul.](#)
- [Vârsta.](#)
- [Dificultățile cognitive și de învățare.](#)
- [Deficiențele de vedere și de auz.](#)

(a) Cultura

Cultura afectează stilul de comunicare al unei persoane – modul în care aceasta înțelege, interpretează și retransmite informații. Cu toate acestea, nu trebuie să se presupună că toate persoanele dintr-o anumită cultură se comportă sau interacționează într-un anumit mod. Factori precum vârsta, genul sau statutul social joacă, de asemenea, un rol important.

Cultura poate afecta stilul de comunicare în mai multe feluri.

- Anumite concepte pot avea semnificații diferite: datele, anotimpurile, distanțele și noțiunile de familie apropiată sau de vârstă pot varia în funcție de cultură. Multe concepte abstracte pot fi și ele noi pentru solicitant, cum ar fi drepturile fundamentale sau asistența juridică.
- Limbajul corporal și gesturile pot exprima semnificații diferite în funcție de cultură.
- Noțiunile legate de comportamentul adecvat, de obiceiuri sau de implicarea în viața publică pot varia în funcție de cultură.
- Comunicarea în culturile colectiviste, cum sunt cele din Africa, pune adesea accentul pe practicile comune, pe relațiile sociale și pe interacțiunea socială, în timp ce în culturile individualiste, cum sunt cele din Europa, comunicarea se axează de obicei pe experiențele, rolurile și emoțiile indivizilor.

Sfaturi practice

- Explicați în mod concret orice concepte abstracte utilizate în furnizarea de informații.
- Familiarizați-vă cu diferitele stiluri de comunicare din cultura solicitantului, inclusiv cu nivelul de franchețe, cu modurile de salut, cu limbajul corporal etc.



**Bună practică**

Mediatorii culturali pot facilita înțelegerea contextelor culturale care țin atât de țara dumneavoastră, cât și de țara de origine a solicitantului. Ei pot ajuta la explicarea terminologiei și pot oferi exemple la care solicitantul se poate raporta. De asemenea, pot oferi sfaturi cu privire la limbajul corporal și la gesturile care pot avea semnificații diferite de la o cultură la alta. Mediatorii culturali sunt utilizați în plus față de interpreții oficiali, în principal în situații în care nu este necesară traducerea exactă, cum ar fi în timpul activităților comunitare. Mediatorii culturali nu trebuie confundați cu interpreții, care au obligația să certifice că au suficiente cunoștințe lingvistice și să respecte conduita profesională legată de rolul lor în cadrul procedurii de azil.

(b) Educația și nivelul de alfabetizare

Nivelul de educație poate afecta accesul la informații și capacitatea de a înțelege informații referitoare la anumite aspecte din afara sferei personale de viață a solicitanților. Educația (formală) limitată sau lipsa ei le poate afecta stilul de comunicare în mai multe moduri, după cum se explică la următoarele puncte.

- Întrucât majoritatea persoanelor învață să citească și să scrie la școală, lipsa educației formale poate duce la alfabetizare (inclusiv alfabetizare digitală) limitată sau la lipsa ei. O astfel de situație limitează posibilitățile de acces la informațiile furnizate în scris sau prin intermediul platformelor digitale.
- Educația formală ne dezvoltă capacitatea de gândire abstractă, în secvențe logice, precum și înțelegerea unor concepte precum mărimea, distanțele, proporțiile, timpul și cauzalitatea. Este posibil ca solicitanții cu un nivel de educație limitat să nu reușească să înțeleagă terminologia abstractă.
- Educația formală ne oferă cunoștințe generale despre lume, cum ar fi cunoștințe de istorie, geografie și știință. Educația (formală) limitată sau lipsa ei poate afecta cunoașterea, de către solicitant, a unor aspecte care nu fac parte din sfera sa personală de viață, cum ar fi modul în care funcționează procedurile administrative.

Sfaturi practice

- Furnizați explicații pentru orice terminologie abstractă.
- Furnizați informații într-o manieră care se raportează la mediul de viață personal al solicitantului sau la experiențele lui personale, în loc de cunoștințe generale.
- Folosiți materiale vizuale pentru a vă ilustra mesajul și asigurați-vă că mijloacele vizuale utilizate fără text însoțitor sunt cât se poate de clare și de ușor de înțeles.
- Asigurați-vă că solicitanții analfabeți și cei cu nivel scăzut de alfabetizare au acces la informații orale și la materiale de informare vizuale și audio.



- Asigurați-vă că materialele de informare vizuale și audio sunt ușor de găsit pe platformele digitale, chiar și de persoanele cu competențe digitale limitate. Arătați-i solicitantului cum poate găsi aceste materiale folosind un computer.

(c) Genul

Genul se referă la rolurile femeilor și ale bărbaților, configurate la nivel social. Aceste roluri sociale pot exclude persoanele incluse în categoria femeilor și a fetelor din procesul de luare a deciziilor în cadrul familiei și al comunității. Astfel, aceste roluri afectează, de asemenea, furnizarea de informații solicitantelor, deoarece este posibil ca ele să nu poată pune în mod proactiv întrebări în fața membrilor familiei sau ai comunității lor, în special dacă întrebările respective se referă la situația lor personală.

Femeile și fetele pot avea un acces mai limitat la canalele de comunicare decât bărbații și băieții. Solicitanții de gen masculin pot avea acces mai bun la informații digitale prin intermediul computerelor sau al telefoanelor mobile dacă au mai multe competențe digitale și sunt mai educați decât femeile. Astfel, furnizarea de informații orale este deosebit de importantă în comunicarea cu solicitantele.

Femeile și persoanele a căror identitate de gen (și/sau sexuală) nu este conformă cu normele pot avea o nevoie specială de spații sigure pentru activitățile de furnizare de informații. Întrebările și preocupările lor legate de procedura de azil pot fi deosebit de delicate și de personale necesitând, astfel, confidențialitate.

Sfaturi practice

- Furnizați informații solicitantelor în mod direct fie individual, fie în cadrul unei sesiuni de grup la care iau parte numai femei.
- Organizați sesiuni de informare și oferiți materiale de informare în spații în care femeile își petrec viața de zi cu zi, precum spațiile destinate exclusiv femeilor din centrele de cazare.
- Acordați o atenție deosebită asigurării confidențialității în timpul furnizării de informații, de exemplu, explicând ce înseamnă confidențialitatea, furnizând informații numai în grupuri mici, oferind posibilitatea furnizării de informații în mod individual etc.
- Asigurați prezența unor interpreți de gen feminin pentru sesiunile de furnizare de informații.





Bune practici

Femeile și fetele pot avea acces limitat la informații din cauza rolului lor social sau se pot afla într-o situație vulnerabilă. Din acest motiv, o bună practică este să li se permită accesul la informații în locuri în care accesul bărbaților este restricționat, de exemplu, prin amplasarea de afișe sau pliante cu informații specifice în toaletele femeilor.

Materialele de informare care trebuie puse la dispoziție în zona (zonele) de așteptare pot fi compilate într-un document general, care să abordeze toate subiectele. Se recomandă compilarea informațiilor într-un singur document, spre deosebire de separarea informațiilor (delicate) în documente diferite, deoarece solicitantul poate fi reticent sau îi poate fi teamă să colecteze informații care se referă direct la situația lui (de exemplu, aspecte privind problemele LGBTIQ sau violența domestică).

(d) Vârsta

Informațiile adaptate copiilor se referă la informații care sunt adaptate vârstei, nivelului de maturitate, genului și culturii unui copil ⁽¹⁶⁾. Trebuie să adaptați complexitatea informațiilor în funcție de situația copilului, de exemplu, folosind cuvinte simple și concrete în loc de concepte abstracte. De asemenea, trebuie să vă adaptați stilul de comunicare în funcție de gradul de atenție al copilului; de exemplu, o serie de sesiuni scurte, cu multe pauze, este preferabilă unei sesiuni lungi. De asemenea, în comunicarea dumneavoastră trebuie să țineți cont de situația copilului, inclusiv de genul lui și de cultura din care provine, pentru ca limbajul pe care îl folosiți să fie cât mai ușor de înțeles. Cu cât copilul este mai mic și are un nivel de maturitate mai redus, cu atât mai adaptată trebuie să fie comunicarea ⁽¹⁷⁾.

Vârsta și nivelul de maturitate ale unui copil afectează, de asemenea, accesul lui la informații. Un copil poate să nu știe să citească sau să nu aibă răbdarea necesară pentru a se concentra asupra unui text scris. În cazul minorilor însoțiți, este necesar să se furnizeze informații tuturor membrilor familiei, inclusiv copiilor, care pot avea cereri de azil separate de cele ale celorlalți membri ai familiei. În cazul minorilor neînsoțiți, este important să rețineți că ei trebuie să primească informații specifice, care să fie relevante pentru ei. De asemenea, au nevoie de mai mult sprijin pentru accesarea materialelor de informare relevante, deoarece nu au părinți (sau alți reprezentanți legali) care să le fie permanent la dispoziție pentru a-i sprijini în cadrul procedurii sau pentru a le explica informațiile.

⁽¹⁶⁾ Vezi Consiliul Europei, Comitetul de Miniștri, [Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly justice](#) (Orientările Comitetului de Miniștri al Consiliului Europei privind justiția în interesul copilului), 2010, p. 21.

⁽¹⁷⁾ Pentru mai multe informații despre principiile și sfaturile practice referitoare la furnizarea de informații adaptate copiilor, vezi Comisia Europeană, [Creating Child-friendly Versions of Written Documents: A guide](#) (Crearea de versiuni adaptate copiilor ale documentelor scrise: ghid), 2021; Consiliul Europei, [How to convey child-friendly information to children in migration: A handbook for frontline professionals](#) (Cum să transmiteți informații adaptate copiilor aflați în situație de migrație: manual pentru profesioniști), 2018, p. 15-30; ICNUR, [Technical Guidance: Child-friendly procedures](#) (Ghid tehnic: proceduri adaptate copiilor), 2021, p. 13-16.



În unele culturi, o persoană este considerată și se consideră pe ea însăși adultă la o vârstă mai mică de 18 ani. În plus, ca urmare a experiențelor din călătoria lor de migrare, copiii se pot simți mai maturi decât vârsta lor reală. Prin urmare, este necesar să transmiteți informații copilului folosind un limbaj adaptat nivelului său de maturitate, explicând, în același timp, informațiile suficient de detaliat pentru a vă asigura că le înțelege.

Sfaturi practice

- Simplificați informațiile și folosiți o terminologie mai ușoară decât cea pe care o folosiți în mod obișnuit.
- Explicați cuvintele dificile și dați exemple.
- Repetați informațiile centrale, verificați dacă au fost înțelese și acordați mai mult timp și pauze mai dese decât ați face în mod normal.
- Utilizați materiale de informare care țin trează atenția copilului și oferă informații sub forma unui joc, cum ar fi o carte cu activități, pentru a face informațiile interesante.
- Comunicați informațiile în formate pe care copiii le folosesc în mod normal, inclusiv utilizând instrumente digitale, elemente vizuale și jocuri.
- Creați un spațiu sigur pentru furnizarea de informații, fără distrageri.
- Faceți copilul să se simtă confortabil în prezența dumneavoastră, de exemplu, începând discuția cu un subiect despre care copilul poate vorbi în mod confortabil.
- Luați în considerare să furnizați informațiile mai degrabă în mod individual decât în grup.
- Acordați suficient timp pentru furnizarea de informații și pentru pauze planificate.

Poate fi necesar să vă adaptați tehnicile de comunicare nu numai atunci când vorbiți cu copii, ci și cu persoane în vârstă. În acest caz, circumstanțele lor personale pot avea legătură cu un nivel limitat de alfabetizare digitală, cu pierderea auzului sau a vederii sau cu dificultăți cognitive. Pentru mai multe informații, vezi subiectul [1.2.3. litera \(e\) Dificultățile cognitive și de învățare](#) și subiectul [1.2.3. litera \(f\) Deficiențele de vedere și de auz](#).





Bună practică

Atunci când furnizați informații copiilor, este important să țineți seama de vârsta și nivelul de maturitate al acestora. Se recomandă elaborarea unor materiale de informare adecvate pentru diferite grupe de vârstă, cum ar fi pentru categoriile de:

- copii de vârstă școlară (cu vârsta de până la 12 ani) și
- adolescenți (cu vârste cuprinse între 12 și 18 ani).

Materialele pentru primul grup trebuie să se bazeze pe aspecte vizuale. În plus, este necesar să se acorde atenție nivelului detaliilor furnizate și complexității informațiilor atunci când se elaborează materiale pentru copii.

Copiii preșcolari sunt, în mod normal, informați într-un mod individualizat și adecvat vârstei de către reprezentanții lor legali.

(e) Dificultățile cognitive și de învățare

Dificultățile cognitive și de învățare pot să nu fie vizibile la prima vedere. Totuși, ați putea observa că solicitantului îi este greu să facă afirmații clare și coerente, să rețină informații sau să se concentreze asupra informațiilor furnizate. Dificultățile cognitive și de învățare pot fi rezultatul unor probleme medicale, cum ar fi dizabilitățile intelectuale, depresia, leziunile cerebrale sau dependența de droguri sau de alcool sau pot fi un efect secundar al unor medicamente cu efect puternic.

În funcție de gravitatea dificultăților cognitive și de învățare poate fi necesar să furnizați informațiile oral, pentru a vă asigura că mesajul este transmis. Întrucât furnizarea de informații persoanelor cu dificultăți cognitive și de învățare poate fi dificilă, puteți lua în considerare solicitarea de sprijin din partea serviciilor specializate. Se recomandă, de asemenea, furnizarea de informații în mod individual.

Este important să **rețineți că expunerea la evenimente traumatizante poate provoca stres posttraumatic**, care poate afecta, de asemenea, memoria și comportamentul solicitantului. Solicitanții traumatizați au adesea o memorie slabă. Ei pot să fie într-o stare constantă de alertă – ceea ce le diminuează capacitatea de concentrare – și pot să evite informațiile referitoare la traumă, care pot include aspecte legate de azil. Ei se pot simți, de asemenea, „amorțiți”, o stare care poate fi interpretată drept lipsă de reacție. Astfel, solicitanții extrem de traumatizați pot avea nevoie de tehnici de comunicare similare cu cele destinate persoanelor cu dificultăți cognitive și de învățare, în funcție de comportamentul și reacțiile lor.

Sfaturi practice

- Concentrați-vă asupra mesajelor centrale, folosind fraze scurte și un limbaj simplu.
- Repetați informațiile mai des decât ați face-o în mod normal.
- Utilizați formate ușor de citit pentru materialele de informare.



- Nu furnizați prea multe informații deodată.
- Utilizați tehnici de verificare a înțelegerii.
- Ascultați în mod activ și implicați solicitantul în discuție pentru a-i spori concentrarea.
- Folosiți un ton neutru și o atitudine necritică.
- Acordați o atenție deosebită furnizării de informații în segmente și faceți pauze dese pentru a acorda timp solicitantului să integreze informațiile și să pună întrebări.
- Alocați mai mult timp și mai multe pauze decât în mod normal.
- Permiteți prezența unei persoane de sprijin de încredere, dacă solicitantul dorește acest lucru.

(f) Deficiențele de vedere și de auz

Deficiențele de vedere și/sau de auz pot varia de la deficiențe ușoare până la cecitate și surditate. Orice solicitant se poate confrunta cu astfel de deficiențe, însă acestea sunt mai frecvente în rândul persoanelor în vârstă. Tehnicile de comunicare trebuie adaptate în funcție de gravitatea deficienței (deficiențelor).

Furnizarea de informații pentru solicitanții cu deficiențe poate necesita competențe și cunoștințe specializate. În funcție de gravitatea deficienței, puteți apela la servicii specializate, cum ar fi interpreți ai limbajului semnelor, pentru a sprijini furnizarea de informații. Poate fi necesară furnizarea de informații în mod individual.

Este posibil ca solicitantul să nu poată avea acces la informații în unele formate, cum ar fi cel oral, scris sau vizual și/sau audio. Astfel, este necesar să puneți la dispoziție informațiile sub diferite forme pentru a vă asigura că mesajele relevante sunt disponibile solicitanților cu tipuri diferite de deficiențe.

Deficiențele de vorbire pot afecta, de asemenea, comunicarea dacă solicitantul nu este capabil să pună întrebări și să exprime oral aspecte relevante pentru furnizarea de informații. Metodele alternative de comunicare trebuie să se bazeze pe forma obișnuită de exprimare utilizată de solicitant.

Sfaturi practice pentru comunicarea cu solicitanți cu deficiențe de vedere

În funcție de gradul deficienței de vedere se pot aplica următoarele sfaturi:

- Luați în considerare înregistrarea sesiunii de furnizare de informații, pentru ca solicitantul să poată accesa din nou informațiile.
- Puneți la dispoziție materiale de informare ușor de citit, cu fonturi de dimensiuni suficient de mari și elemente vizuale.
- Utilizați, pentru a furniza informații, alte canale pe lângă comunicarea în persoană, inclusiv materiale audio.



Sfaturi practice pentru comunicarea cu solicitanți cu deficiențe de auz

În funcție de gradul deficienței de auz se pot aplica următoarele sfaturi:

- Vorbiți lent și clar.
- Evitați să vorbiți cu voce ascutită, deoarece este greu de auzit.
- Stați cu fața la solicitant, poziționându-vă la nivelul ochilor, astfel încât să vă poată citi buzele și să vadă indiciile vizuale.
- Țineți mâinile departe de față când vorbiți.
- Amintiți-vă că zgomotele de fond pot reduce capacitatea de a auzi.
- Folosiți un carnetel pentru a scrie ceea ce spuneți. Notați termeni importanți/esențiali.
- Anunțați solicitantul când schimbați subiectul, de exemplu, făcând o scurtă pauză.
- Utilizați un interpret al limbajului semnelor, dacă este cazul.
- Utilizați materiale scrise și vizuale împreună cu alte canale în locul comunicării orale.

Asigurați-vă că vă adaptați și mesajele, pe lângă tehnicile de comunicare obișnuite

Pe lângă adaptarea tehnicilor de comunicare la circumstanțele personale ale solicitantului trebuie să adaptați și conținutul informațiilor la mesajele pe care solicitantul trebuie să le primească.

Când furnizați informații despre procedura de azil trebuie să vă adaptați mesajele cel puțin pentru următoarele profiluri de solicitanți:

- minori neînsoțiți;
- minori însoțiți;
- adulți aflați în întreținere;
- solicitanți cu nevoi speciale;
- solicitanți direcționați către o anumită procedură, cum ar fi sistemul Dublin, procedura accelerată, procedura de admisibilitate sau procedura la frontieră;
- solicitanți luați în custodie publică.



Sfat practic: furnizarea de informații unei familii prin adaptarea atât a mesajului, cât și a tehnicilor de comunicare

- Asigurați-vă că fiecare membru al familiei primește în mod individual informații care sunt relevante în mod specific pentru el.
- Adaptați-vă tehnicile de comunicare pentru copii sau femei, după caz. De exemplu, informațiile trebuie furnizate copiilor într-un mod adaptat lor, care să ia în considerare vârsta și nivelul lor de maturitate, pentru a vă asigura că acestea sunt înțelese, în timp ce femeile pot avea nevoie, pentru furnizarea de informații, de un spațiu care să asigure confidențialitatea, pentru a asigura că pot adresa toate întrebările relevante pentru cererea lor.
- Observați în mod proactiv alte circumstanțe potențiale la care trebuie adaptată comunicarea.



Sfat practic: materialele de informare și sesiunile de informare specifice

- Concepeți materialele de informare și sesiunile de informare specifice pentru minorii neînsoțiți și alte categorii de solicitanți.

Pentru unele categorii de solicitanți va trebui nu numai să adaptați tehnicile de comunicare în funcție de circumstanțele personale, ci și să furnizați informații specifice în legătură cu procedura de azil. De exemplu, minorii neînsoțiți au nevoie de tehnici de comunicare specifice și, de asemenea, trebuie să primească informații specifice cu privire la proceduri.

Conținutul mesajelor care trebuie transmise solicitanților este detaliat la capitolul 3. [Subiectele furnizării de informații.](#)

1.3. Cum să transmiteți informații

Informațiile pot fi transmise solicitanților printr-o varietate de canale, inclusiv prin comunicare orală, materiale de informare tipărite, materiale digitale și materiale audiovizuale. Deoarece fiecare canal de comunicare stabilește o conexiune diferită cu solicitanții și permite transmiterea mai eficace a anumitor tipuri de informații, este recomandabil să transmiteți informații prin mai multe canale de comunicare în același timp. De asemenea, adesea este necesar să sprijiniți transmiterea informațiilor utilizând materiale de informare.

Această secțiune descrie diferite canale de comunicare pentru transmiterea informațiilor, beneficiile utilizării mai multor canale de comunicare în același timp, precum și modul în care materialele de informare pot sprijini furnizarea informațiilor.

1.3.1. Luați în considerare canalele de comunicare care trebuie utilizate

Nu toate canalele de comunicare sunt la fel. Un anumit canal poate fi mai potrivit pentru o anumită categorie de solicitanți și, în mod similar, alte canale pot fi mai potrivite pentru mesajul specific pe care doriți să îl comunicați la un moment dat. Prin urmare, este important să alegeți cel mai potrivit canal (cele mai potrivite canale) de comunicare pentru a furniza informațiile.

Atunci când alegeți un canal de comunicare sau mai multe pe care să le folosiți asigurați-vă că sunt **potrivite pentru scopul dumneavoastră** (de exemplu, ținând cont de cât de detaliat sau de complex este mesajul dumneavoastră) și că sunt **potrivite pentru solicitant** (ținând cont de circumstanțele lui personale).

(a) Comunicarea orală

Comunicarea orală vă permite să verificați de două ori dacă informațiile au fost înțelese. Din acest motiv, informațiile complexe trebuie să fie comunicate solicitanților pe cale orală, însoțite de explicații adecvate.

Trebuie să vă adaptați tehnicile de comunicare la circumstanțele personale ale solicitantului și să furnizați informații care sunt direct relevante pentru acesta. De asemenea, puteți aplica tehnici pentru a verifica imediat dacă solicitantul v-a înțeles corect mesajul. Din aceste motive se recomandă ca informațiile să fie transmise fiecărui solicitant pe cale orală cel puțin o dată în timpul procedurii de azil.

Pentru mai multe informații despre tehnicile de comunicare orală, vezi secțiunea [1.2.2. litera \(a\) Tehnici de comunicare orală](#).

Avantaje	Dezavantaje
• Potrivită pentru toate tipurile de solicitanți • Comunică informații complexe • Comunică informații personalizate • Adaptează tehnicile de comunicare la circumstanțele personale ale solicitantului • Poate asigura confidențialitatea discuțiilor • Poate asigura înțelegerea informațiilor	• Consumă timp • Se poate adresa numai unei persoane odată sau grupurilor mai mici • Poate să nu fie disponibilă în orice moment pentru solicitanți • Necesită interpretare



Sfaturi practice: creați grupuri de solicitanți pentru furnizarea de informații

- Formați grupuri de solicitanți pentru sesiuni orale de informare, analizând circumstanțele lor personale.

Uneori se pot forma grupuri mai mari, de exemplu, atunci când se furnizează informații generale unor solicitanți care provin din medii similare în ceea ce privește limba, cetățenia și cultura. În alte situații trebuie avute în vedere grupuri mai mici sau chiar furnizarea individuală de informații, de exemplu, când solicitanții trebuie să primească informații specifice și/sau informațiile trebuie să le fie comunicate într-un mod specific pentru a asigura înțelegerea, de exemplu, pentru copii sau pentru persoane cu dificultăți cognitive și de învățare.

- Luați în considerare dimensiunea și componența grupului pentru a asigura eficacitatea furnizării de informații.

Dimensiunea grupului nu trebuie să fie atât de mare încât să îngreuneze adresarea de întrebări de către solicitant sau aplicarea metodelor de verificare pentru a asigura înțelegerea. Componența grupului trebuie să țină cont de ceea ce este necesar pentru ca un solicitant să se simtă în siguranță atunci când pune întrebări. De exemplu, este posibil ca femeile să nu vorbească în prezența bărbaților sau să nu pună, în prezența lor, întrebări care sunt relevante la nivel personal.

În timpul furnizării de informații într-un cadru de grup, este recomandabil ca solicitanții să fie informați în mod explicit că pot pune întrebări în mod privat și confidențial.



Sfat practic: sprijiniți informațiile orale cu materiale de informare

- Sprijiniți sesiunile de informare orală cu materiale tipărite sau cu linkuri către surse digitale, pentru ca solicitantul să poată revedea informațiile în propriul lui ritm.

Furnizarea de informații pe cale orală are multe avantaje, dar are un caracter efemer. Solicitantului poate să-i fie greu să asimileze și să rețină un volum mare de informații noi în intervalul de timp dat. De aceea, trebuie să sprijiniți sesiunile de informare orală cu materiale scrise.

(b) Materialele tipărite

Materialele tipărite conțin, în principal, informații scrise, fiind incluse aici pliantele, broșurile sau ghidurile, care pot fi sprijinite de elemente vizuale, cum ar fi infograficele, benzile desenate sau diagramele. Din acest motiv, materialele tipărite pot comunica mesaje detaliate și un volum mare de informații.

Materialele tipărite reprezintă un canal de comunicare unidirecțional destinat în primul rând solicitanților care știu să scrie și să citească. În același timp, unele dintre mesajele principale pot fi ilustrate prin elemente vizuale, pentru a comunica un conținut limitat solicitanților

analfabeți sau cu abilități de citire limitate. Materialele de comunicare tipărite pot fi puse la dispoziția solicitantului în orice moment.

Avantaje	Dezavantaje
• Potrivite pentru un public larg • Sunt disponibile solicitanților în orice moment • Pot fi în mai multe limbi • Economisesc timp în procesul de furnizare a informațiilor	• Utilizare foarte limitată pentru persoanele analfabete/cu un nivel scăzut de alfabetizare • Sunt greu de făcut complet accesibile în funcție de circumstanțele personale ale solicitantului • Necesită adaptare pentru a comunica informații diferite unor solicitanți diferiți • Nu permit verificarea înțelegerii informațiilor • Sunt costisitoare în ceea ce privește tipărirea și actualizarea informațiilor



Sfat practic: persoane cu nivel scăzut de alfabetizare și analfabete

- Folosiți rezumate simple și ilustrații care se înțeleg de la sine

Persoanele cu abilități de citire limitate înțeleg importanța informațiilor scrise și au dezvoltat adesea tehnici pentru a le utiliza. Aceste persoane pot accesa adesea conținutul materialelor scrise dacă acesta conține rezumate simple, cum ar fi o casetă cu un rezumat simplu la începutul fiecărui capitol.

O persoană analfabetă va lua și va păstra materiale tipărite dacă recunoaște că informațiile sunt relevante pentru ea. Această relevanță poate fi asigurată utilizând pe copertă ilustrații care se înțeleg de la sine.

Persoanele cu abilități de citire limitate sau analfabete vor ruga adesea alți membri ai comunităților lor să le citească cu voce tare textele mai complexe.

(c) Comunicarea digitală

Informațiile pot fi transmise prin intermediul platformelor digitale, astfel încât să fie la dispoziția solicitantului în orice moment. Totuși, acest lucru presupune ca solicitantul să aibă competențele digitale necesare pentru a utiliza platformele de informare și să aibă acces la echipamentele relevante (de exemplu, o conexiune la internet și un computer sau un telefon mobil). În plus, platformele de informare trebuie să fie accesibile într-o limbă pe care solicitantul o poate înțelege.

Platformele digitale pot fi utilizate pentru a stoca diferite tipuri de materiale de informare, inclusiv materiale cu nivel mare de detaliere cu privire la diverse subiecte informaționale. În acest fel, solicitantul poate găsi informații detaliate despre toate subiectele care sunt relevante pentru el.



Informațiile pot fi distribuite printr-o varietate de platforme digitale, unele dintre acestea permițând interacțiunea cu solicitantul.

Comunicarea digitală unidirecțională

Materialele de informare transmise în format digital sunt adesea destinate comunicării unidirecționale. Ele pot fi însă adaptate la circumstanțele personale ale solicitanților și pot include text scris, precum și elemente de comunicare vizuală și audio.



Sfat practic: utilizați instrumente digitale pentru a pune la dispoziție informații în diferite formate

- Folosiți sisteme de convertire a textului în discurs vorbit, pentru a face ca informațiile scrise să fie disponibile în format audio.

Această convertire este utilă atât pentru persoanele cu abilități de citire limitate, cât și pentru cele cu o fluentă limitată în limba utilizată.

Comunicarea digitală bidirecțională

Comunicarea digitală poate implica platforme interactive, cum ar fi aplicațiile mobile dedicate furnizării de informații, mijloacele de comunicare socială și chaturile încorporate într-un site web. Aceste platforme permit solicitantului să contacteze furnizorul de informații pentru a primi mai multe informații sau clarificări.

Serviciile de apelare și de mesagerie pot fi, de asemenea, utilizate pentru a comunica direct cu solicitantul. Acestea includ liniile telefonice de urgență, poșta electronică, apelurile telefonice și aplicațiile mobile, cum ar fi *WhatsApp*. Aceste canale pot fi utilizate pentru a transmite informații sau anunțuri specifice. Pentru a asigura o comunicare eficientă, este necesar să fie disponibilă interpretarea sau traducerea.

Chiar dacă interacțiunea digitală nu poate înlocui furnizarea de informații față în față pe cale orală, mijloacele menționate mai sus pot răspunde la cele mai urgente întrebări sau preocupări pe care solicitantul le poate avea între sesiunile de furnizare de informații în persoană.



Avantaje	Dezavantaje
• Potrivită pentru un public larg • Formatul de furnizare a informațiilor poate fi adaptat la nevoile solicitanților, inclusiv text, elemente vizuale și audio • Permite interacțiunea dintre solicitant și furnizorul de informații • Este disponibilă în orice moment • Poate fi pusă la dispoziție în mai multe limbi • Poate furniza informații specifice și actualizate • Furnizarea de informații nu consumă timp și nu este costisitoare	• Este numai pentru solicitanții cu competențe digitale adecvate • Este numai pentru solicitanții care au acces la o conexiune la internet și la echipamentele relevante • Trebuie elaborate materiale specializate pentru a comunica informații, în funcție de circumstanțele personale ale solicitanților • Există o oportunitate limitată de a asigura înțelegerea informațiilor



Sfat practic: întrebări frecvente

- Pregătiți răspunsuri la întrebările frecvente pentru fiecare subiect informațional. Astfel, furnizarea de informații va fi mai ușoară atât pentru furnizor, cât și pentru solicitant.

Întrebările frecvente pot fi automatizate pe platformele digitale utilizând roboți de chat care „vorbesc” cu solicitantul despre cele mai frecvente întrebări privind procedura de azil și fac trimitere la materialele de informare relevante. Roboții de chat pot fi programați să comunice în diferite limbi. Ei pot funcționa nonstop și, de asemenea, pot fi puși la dispoziție în spațiile publice din centrele de cazare sau în zona de așteptare de la biroul de azil.

(d) Comunicarea audiovizuală

Comunicarea audiovizuală se referă la mijloacele de radiodifuziune, inclusiv difuzoare, ecrane video, televizoare sau radiouri. Acest canal de comunicare unidirecțional este destinat comunicării mesajelor sau a anunțurilor simplificate care trebuie să ajungă la solicitanți în termen scurt. Informațiile radiodifuzate sunt adesea furnizate într-un mediu cu distrageri, ceea ce face ca radiodifuziunea să fie mai puțin adecvată pentru mesaje detaliate, complexe sau personalizate.

Chiar dacă mijloacele de radiodifuziune pot ajunge la un public larg, acest canal este cel mai eficient atunci când se adresează unui public bine definit. De exemplu, difuzoarele sunt un canal util pentru a face anunțuri, iar ecranele video pot fi folosite pentru a difuza videoclipuri și animații în centrele de primire.



Avantaje	Dezavantaje
• Potrivită pentru un public larg • Poate fi făcută accesibilă solicitanților indiferent de circumstanțele lor personale • Furnizarea de informații nu consumă mult timp	• Este numai pentru mesaje sau anunțuri direcționate, nu pentru informații complexe, detaliate sau personalizate • Poate ajunge la publicul-țintă numai în anumite contexte, cum ar fi în operațiuni, în taberele de refugiați și în centrele de cazare • Este dificil de pus la dispoziție în mai multe limbi • Nu permite verificarea înțelegerii informațiilor

1.3.2. Utilizați mai multe canale în același timp

Este de dorit, din diverse motive, ca aceleași informații să fie transmise prin diferite canale de comunicare.

- Informațiile sunt mai accesibile dacă sunt puse la dispoziție prin mai multe canale, care se pot adapta la circumstanțele personale ale fiecărui solicitant, inclusiv la diferitele grade de alfabetizare, de educație, de capacitate cognitivă, de nivelul de maturitate etc.
- Prin implicarea mai multor simțuri (ascultare, privit, vorbire), informațiile noi sunt înțelese și reținute mai ușor.
- Repetarea conținutului crește înțelegerea informațiilor furnizate și încrederea în ele.
- Utilizarea unor canale suplimentare sporește șansele ca informațiile să ajungă la solicitant.

Prin urmare, utilizarea de canale diferite pentru distribuirea informațiilor vă ajută să ajungeți la solicitant și să consolidați mesajul.

Solicitanților trebuie să li se ofere posibilitatea de a primi informații personalizate. Acest lucru poate fi realizat prin comunicarea orală, care adaptează tehnicile de comunicare în funcție de circumstanțele personale ale solicitantului și vă permite să transmiteți mesaje direct relevante pentru acesta. Comunicarea orală poate fi combinată cu alte canale de comunicare, pentru a vă asigura că informațiile sunt disponibile oricând solicitantului.

Când informațiile sunt puse la dispoziție prin mai multe canale trebuie să vă asigurați că sunt consecvente.





Sfat practic: stabiliți o legătură între canalele tipărite și cele digitale

- Utilizați materiale tipărite pentru a orienta solicitantul către informațiile online. În acest sens:
 - puneți la dispoziție toate materialele tipărite pe platforme digitale;
 - includeți un link și/sau un cod QR pe materialul tipărit.

1.3.3. Sprijiniți furnizarea de informații cu diferite materiale de informare

Pentru a disemina informațiile prin diferite canale de comunicare trebuie să aveți la dispoziție materiale de informare. Puteți alege dintre numeroasele tipuri de materiale de informare pentru a avea informații în format scris, vizual și/sau audio. Majoritatea tipurilor de materiale vă permit să combinați diferite formate, ceea ce sporește accesul la informații pentru solicitanți.

Tabelul 1 enumeră cele mai frecvente tipuri de materiale de informare, grupate în categorii în funcție de formatul lor și însoțite de avantajele și dezavantajele specifice.

Tabelul 1. Exemple de tipuri de materiale de informare

Tipul de material	Avantaje	Dezavantaje
Comunicare scrisă care poate fi sprijinită de elemente vizuale		
Pliante/broșuri/buletine de informare	• Permit mesaje direcționate • Pot comunica informații generale și detaliate • Pot comunica o serie de subiecte informaționale diferite • Se pot distribui prin sesiuni de informare orală, prin materiale tipărite și prin platforme digitale	• Pot transmite mesaje complexe numai dacă acestea pot fi simplificate • Nu sunt potrivite pentru a oferi explicații extinse sau multe detalii
Ghiduri/manuale	• Pot transmite mesaje complexe și informații pe o temă specifică • Pot comunica multe detalii • Pot comunica mai multe subiecte informaționale diferite • Pot fi distribuite prin sesiuni de informare orală, prin materiale tipărite și prin platforme digitale	• Ținta principală nu sunt solicitanții, ci furnizorii de informații • Informațiile extinse și detaliate pot fi dificil de asimilat de către solicitant • Lecturarea lor consumă timp



Tipul de material	Avantaje	Dezavantaje
Comunicare vizuală care poate fi sprijinită de informații scrise		
Afișe	- Sunt potrivite pentru mesaje sau anunțuri simplificate - Pot fi utilizate pentru a evidenția un subiect informațional sau a-i conferi vizibilitate - Se pot distribui prin intermediul materialelor tipărite și al platformelor digitale	- Potrivite doar pentru mesaje de bază simplificate - Au un spațiu limitat pentru informații; nu sunt potrivite pentru informații detaliate - Numai pentru cel mult două subiecte informaționale - Afișele tipărite necesită spații mari pe perete
Diagrame	- Sunt potrivite pentru mesaje care pot fi ilustrate sub forma unei cronologii sau a unui proces desfășurat în timp - Pot fi utilizate pentru a explica sau a simplifica informații detaliate - Pot comunica informații detaliate - Se pot distribui prin sesiuni de informare orală, prin materiale tipărite și prin platforme digitale	- Pot aborda doar un singur subiect informațional sau un număr limitat de subiecte - Numai pentru informații care pot fi prezentate ca un proces cronologic
Benzi desenate/cărți ilustrate/cărți de colorat/cărți de activități	- Sunt potrivite pentru mesajele principale - Pot comunica mesaje cu încărcătură emoțională - Pot comunica mai multe subiecte informaționale - Format adaptat copiilor - Se pot distribui prin sesiuni de informare orală, prin materiale tipărite și prin platforme digitale	- Sunt destinate în primul rând pentru mesaje simplificate; nu există spațiu pentru explicații - Numai pentru mesaje care pot fi comunicate printr-un număr limitat de cadre fotografice - Nu sunt pentru informații detaliate



Tipul de material	Avantaje	Dezavantaje
Comunicare audio care poate fi sprijinită de informații scrise		
Fișiere audio/podcasturi	• Pot comunica mesaje complexe • Adesea sunt potrivite pentru informații pe o anumită temă • Pot comunica informații generale și detaliate • Pot conține mai multe subiecte informaționale • Pot fi convertite din format scris • Pot fi distribuite prin diferite canale de comunicare, cum ar fi sesiuni de informare orală, ecrane în zonele de așteptare și platforme digitale	• Concentrarea asupra unor fișiere audio lungi poate fi dificilă • Explicațiile detaliate pot fi dificil de urmărit fără vizualizare sau note scrise • Materialul audio nu poate fi distribuit sub formă de material tipărit (pot fi tipărite transcrieri ale fișierelor audio)



Tipul de material	Avantaje	Dezavantaje
Combinatie de comunicare scrisă, vizuală și audio		
Prezentări PowerPoint	• Sunt potrivite pentru mesaje direcționate • Pot comunica informații generale și detaliate • Pot comunica o serie de subiecte informaționale diferite • Accesibile pentru toți solicitanții atunci când combină text scris, imagini fixe, sunet și chiar imagini video • Captează cu ușurință atenția • Informațiile pot fi modificate și actualizate fără costuri considerabile • Producerea este mai puțin costisitoare decât cea pentru un videoclip/o animație • Se pot distribui prin sesiuni de informare orală, prin materiale tipărite și prin platforme digitale • Pot fi dublate în mai multe limbi cu un cost suplimentar mic	• Folosite fundamental pentru mesajele principale cu un nivel limitat de detalii • Nu sunt potrivite pentru un volum mare de explicații sau de detalii • Numai pentru informații care pot fi comunicate printr-un număr limitat de diapozitive
Videoclipuri/ animații	• Sunt potrivite pentru mesajele principale simplificate • Pot comunica mesaje cu încărcătură emoțională • Pot comunica informații generale și detaliate • Sunt accesibile tuturor solicitanților atunci când combină text scris, imagini și sunet • Captează cu ușurință atenția • Se pot distribui prin sesiuni de informare orală și prin platforme digitale • Pot fi dublate în multe limbi cu un cost suplimentar mic	• În principal doar pentru un singur subiect informațional sau un număr limitat de subiecte • Folosite fundamental pentru mesajele principale cu un nivel limitat de detalii • Nu pot fi distribuite ca materiale tipărite • Necesită pregătire tehnologică, inclusiv o lățime de bandă suficientă • Implică costuri de producție ridicate; conținutul este dificil de actualizat



Pregătire suplimentară privind furnizarea de informații

De regulă, se consideră că furnizarea de informații solicitanților necesită un set specializat de cunoștințe. Metodologiile pentru furnizarea informațiilor sunt explicate pe scurt în acest capitol, însă, pentru a înțelege pe deplin complexitatea subiectului și pentru a putea folosi aceste cunoștințe în practică, EUAA recomandă urmarea unui modul de pregătire dedicat pe această temă.



Sesiuni de pregătire EUAA conexe

EUAA oferă modulul intitulat **„Comunicarea cu solicitanții de azil și furnizarea de informații”**, care evidențiază competențele necesare pentru conceperea, planificarea și implementarea de strategii de comunicare interculturală. Se urmărește ca, după parcurgerea modulului, practicienii să poată evalua nevoile de informare ale persoanelor care au nevoie de protecție internațională, ale solicitanților de azil și ale posibililor beneficiari ai protecției internaționale. După participarea la acest modul de pregătire veți putea să adaptați și să transmiteți mesaje accesibile prin canalele adecvate.

Dacă doriți să participați la cursurile de pregătire ale EUAA luați legătura cu persoana responsabilă pentru pregătire din cadrul autorității dumneavoastră, pentru a primi informații suplimentare.



2. Cadrul organizațional al furnizării de informații

Acest capitol prezintă condițiile referitoare la momentul, locul și persoana care transmite informațiile furnizate solicitanților de protecție internațională. Se descrie modul în care diferite contexte pot afecta furnizarea de informații în practică.

Accesul la procedura de azil include adesea două contexte:

- sosirea, inclusiv etapa procedurală de formulare a unei cereri de protecție internațională și
- înregistrarea/depunerea unei cereri de protecție internațională.

După depunerea cererii, furnizarea de informații care urmează se referă la interviul personal, la rezultatul procesului decizional și, dacă este cazul, la informații despre modul de contestare a unei decizii negative ⁽¹⁸⁾. Autoritățile au responsabilitatea de a se asigura că furnizarea de informații este garantată solicitanților de protecție internațională ⁽¹⁹⁾. Prin urmare, acestea sunt responsabile pentru coordonarea transmiterii informațiilor, astfel încât mesajele relevante să ajungă la solicitant. Autoritatea/organizația care furnizează informațiile variază în funcție de măsura în care furnizarea de informații este centralizată, cu o singură parte interesată sau este realizată în cooperare cu mai multe organizații.

Furnizarea de informații consecvente poate fi garantată prin identificarea, în cadrul dumneavoastră național, a informațiilor care trebuie furnizate, când, unde și de către cine.

2.1. Când trebuie furnizate informații

DPA (reformată) prevede că țările UE+ trebuie să furnizeze informații solicitanților în timp util pentru ca aceștia să-și poată exercita drepturile și să-și respecte obligațiile prevăzute în DPA (reformată) ⁽²⁰⁾.

Unele drepturi și obligații se aplică din momentul formulării unei cereri de protecție internațională. Pentru astfel de drepturi și obligații informațiile trebuie furnizate chiar la începutul procedurii.

În același timp, trebuie să aveți grijă să nu copleșiți solicitanții cu prea multe informații la începutul procedurii.

⁽¹⁸⁾ Articolul 11 alineatul (2) din DPA (reformată).

⁽¹⁹⁾ Articolul 12 din DPA (reformată).

⁽²⁰⁾ Articolul 12 alineatul (1) litera (a) din DPA (reformată).



Prin urmare, informațiile care trebuie furnizate, precum și nivelul de detaliere a informațiilor, vor depinde de etapa procedurii de azil.

Mai jos este prezentat un rezumat al etapelor procedurii de azil la nivel administrativ (o explicație a fiecărei etape poate fi găsită la secțiunile [2.1.1. Accesul la procedură](#) și [2.1.2. Examinarea cererii](#)).



În procesul de furnizare a informațiilor se recomandă să se facă distincția între:

- situațiile în care trebuie să se furnizeze informații principale;
- situațiile în care se pot furniza informații mai detaliate.

Întrucât informațiile pot fi furnizate etapizat, mai întâi puteți furniza informații de bază cu privire la fiecare subiect și apoi le puteți completa cu detalii suplimentare, după cum urmează:

- identificați mesajele principale referitoare la fiecare subiect informațional;
- repetați mesajele principale în timpul diferitelor etape ale procedurii;
- după caz, însoțiți mesajul (mesajele) principal(e) cu detalii suplimentare.

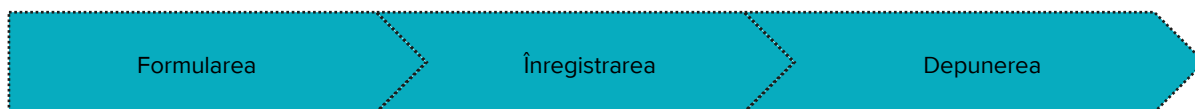
2.1.1. Accesul la procedură

Accesul la procedură presupune mai multe ocazii de a interacționa cu solicitantul. Abordarea etapizată vă permite să furnizați informații în momente diferite în timpul accesului la procedură, fără a-l copleși pe solicitant cu prea multe informații sau cu informații excesiv de detaliate oferite deodată. De asemenea, această abordare vă permite să îi repetați solicitantului de mai multe ori informațiile principale și să vă bazați pe ele ulterior, adăugând mai multe detalii de fiecare dată când interacționați cu solicitantul.

Pe lângă furnizarea etapizată a informațiilor, acestea pot fi puse oricând la dispoziția solicitanților prin platforme digitale și prin materiale tipărite. Pentru mai multe informații, vezi secțiunea [1.3. Cum să transmiteți informații](#).

(a) Etape procedurale

Etapele procedurale care se desfășoară în timpul accesului la procedură se referă la activitățile de înregistrare a cererilor de protecție internațională de către autorități. În conformitate cu articolul 6 din DPA (reformată), accesul la procedură are trei etape: formularea, înregistrarea și depunerea.



Formularea unei cereri se referă la actul de a exprima în fața unei autorități intenția de a solicita protecție internațională. După această etapă, resortisantul țării terțe sau apatridul este considerat solicitant și beneficiază de drepturile și îi revin obligațiile aferente acestui statut.

Înregistrarea se referă la crearea unei evidențe a intenției unui solicitant de a cere protecție internațională, consemnând, astfel, că solicitantul în cauză este solicitant de protecție internațională. În unele contexte naționale sunt colectate date de bază de la solicitant și în timpul etapei de înregistrare.

Înregistrarea trebuie să aibă loc într-un anumit termen de la formularea cererii [articolul 6 din DPA (reformată)]:

- maximum trei zile lucrătoare pentru cererile formulate la autoritățile responsabile pentru înregistrarea acestora;
- maximum șase zile lucrătoare pentru cererile formulate la alte autorități, care nu sunt responsabile pentru înregistrarea lor;
- maximum zece zile lucrătoare pentru un număr mare de cereri simultane, care fac foarte dificilă respectarea unui termen de trei sau șase zile.

Depunerea

Depunerea se referă de obicei la o etapă în care se colectează date mai cuprinzătoare de la solicitanți. După aceasta începe examinarea cererii.



Rețineți

În funcție de statul membru, **formularea** poate avea loc înainte sau în același timp cu **înregistrarea**. Etapele de **înregistrare** și de **depunere** pot fi, de asemenea, combinate într-o singură etapă.

(b) Furnizarea de informații în timpul etapelor procedurale

Etapele procedurale oferă o oportunitate de a furniza informații, în special cu privire la procedura de urmat și la drepturile și obligațiile solicitantului. Autoritățile desfășoară adesea aceste etape furnizând, în același timp, informații solicitantului și explicându-i informațiile procedurale în termeni practici.

Etapele procedurale presupun adesea ca solicitantul să se prezinte personal și oferă posibilitatea de a i se furniza informații pe cale orală. Deoarece informațiile de bază sunt adesea colectate de la solicitanți în timpul înregistrării, acest lucru permite adaptarea mesajului



la situația personală a fiecărui solicitant. Acest lucru ar putea fi valabil, de exemplu, în ceea ce privește subiecte precum sprijinul disponibil în legătură cu potențialele nevoi procedurale sau de primire speciale sau o procedură specială de examinare care trebuie urmată în cazul în care cererea este direcționată către o anumită procedură. Aceste etape oferă, de asemenea, posibilitatea de a verifica înțelegerea informațiilor și de a permite solicitantului să pună întrebări și să primească clarificări la îndoielile pe care le-ar putea avea.

Circumstanțele legate de **momentul în care** sunt furnizate informațiile solicitantului variază în funcție de două aspecte: dacă etapele procedurale ale accesului la procedură – formularea, înregistrarea și depunerea cererii – se desfășoară separat sau concomitent și dacă există posibilități suplimentare de a interacționa cu solicitantul. În practică există de obicei două etape care sunt relevante în furnizarea de informații, și anume:

- etapa primului contact (formularea cererii);
- etapa ulterioară etapei primului contact (înregistrarea/depunerea cererii).

Furnizarea de informații la primul contact se desfășoară adesea în situația în care persoana care solicită azil a sosit recent în țară și s-ar putea să aibă puține cunoștințe despre procedura de azil. Este posibil ca persoana să aibă o capacitate limitată de asimilare a informațiilor, deoarece poate avea alte nevoi urgente. Stresul îi poate limita capacitatea de a asimila informații. Din acest motiv, se recomandă să se furnizeze doar informații principale, care sunt mai puțin detaliate. Etapa de înregistrare/depunere a cererii oferă posibilitatea de a furniza explicații și detalii suplimentare.

[Capitolul 3](#) oferă îndrumări suplimentare privind subiectele informaționale și nivelul de detaliere pentru furnizarea de informații în timpul primului contact și după primul contact.



Publicații EUAA conexe

Ghidul practic privind accesul la procedura de azil, elaborat de EUAA și Agenția Europeană pentru Poliția de Frontieră și Garda de Coastă (Frontex) în 2023, sprijină funcționarii de prim contact în îndeplinirea rolului lor de a garanta accesul efectiv la protecție internațională în contextul primului contact, de exemplu, prin furnizarea de informații.

Acest ghid practic furnizează informații despre obligațiile principale ale funcționarilor de prim contact, despre drepturile persoanelor care au nevoie de protecție internațională, precum și despre garanțiile procedurale și sprijinul acordat în contextul primului contact.

Ghidul practic privind înregistrarea – Depunerea cererilor de protecție internațională, elaborat de EASO în 2021, sprijină funcționarii în activitatea lor zilnică legată de înregistrarea și depunerea cererilor de protecție internațională, oferind standarde europene comune privind înregistrarea.

Acest ghid practic stabilește cadrul juridic al celor trei etape ale accesului la procedură, inclusiv informații detaliate despre drepturile și obligațiile care se declanșează în diferitele etape ale înregistrării. Ghidul descrie, printre altele, principalele caracteristici ale înregistrării și ale depunerii cererilor și furnizează informații pentru identificarea solicitanților cu posibile vulnerabilități sau a cazurilor care fac obiectul sistemului Dublin.

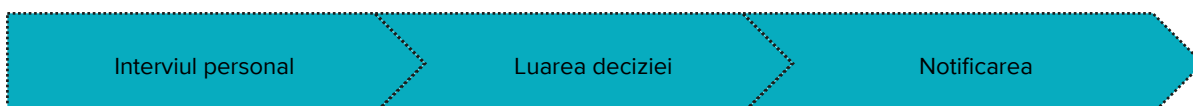
2.1.2. Examinarea cererii

Examinarea este etapa în care autoritatea decizională evaluează dacă un solicitant îndeplinește condițiile pentru a beneficia de protecție internațională. Autoritatea decizională poate decide, de asemenea, cu privire la admisibilitatea cererii. Pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.2.10. Etapele următoare în cazul în care cererea este direcționată către o procedură specială de examinare.](#)

(a) Etape procedurale

De obicei, etapa de examinare cuprinde trei etape:

- un interviu personal;
- luarea deciziei;
- notificarea deciziei la nivel administrativ.



Interviul personal

Fiecărui solicitant adult și adult aflat în întreținere i se oferă posibilitatea unui interviu personal înainte ca autoritatea decizională să ia o decizie cu privire la cererea sa, cu excepția cazului în care se aplică oricare dintre următoarele excepții ⁽²¹⁾.

Interviul poate fi omis în două situații ⁽²²⁾:

- când autoritatea decizională este în măsură să adopte o decizie pozitivă în ceea ce privește statutul de refugiat pe baza probelor disponibile sau
- când solicitantul nu poate sau nu este în măsură să fie interviuat din cauza unor circumstanțe independente de controlul său.

În funcție de legislația națională, copiilor li se poate oferi, de asemenea, posibilitatea unui interviu personal ⁽²³⁾.

Luarea deciziei

În urma interviului personal, autoritatea decizională va evalua probele colectate, va stabili circumstanțele de fapt și va evalua dacă sunt îndeplinite condițiile de acordare a protecției internaționale. Înainte de a decide dacă sunt îndeplinite condițiile pentru acordarea protecției internaționale, autoritatea decizională poate decide, de asemenea, cu privire la admisibilitatea cererii. Pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.2.10. Etapele următoare în cazul în care cererea este direcționată către o procedură specială de examinare](#).

Autoritatea decizională va lua apoi o decizie cu privire la cerere.

Notificarea

Decizia trebuie comunicată solicitantului în scris ⁽²⁴⁾. Decizia trebuie notificată solicitantului într-un termen rezonabil ⁽²⁵⁾. Decizia este notificată solicitantului sau reprezentantului legal sau consilierului desemnat al acestuia.

Solicitantul trebuie informat într-o limbă pe care o înțelege sau pe care se poate presupune în mod rezonabil că o înțelege, cu excepția cazului în care este reprezentat de un reprezentant legal; dacă este cazul, solicitantul trebuie să primească și informații privind modul în care poate contesta în scris o decizie negativă ⁽²⁶⁾.

Notificarea încheie procedura de azil la nivel administrativ.

⁽²¹⁾ Articolul 14 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Interviul personal”.

⁽²²⁾ Articolul 14 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Interviul personal”.

⁽²³⁾ Articolul 14 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Interviul personal”.

⁽²⁴⁾ Articolul 11 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la decizia autorității decizionale”.

⁽²⁵⁾ Articolul 12 alineatul (1) litera (e) din DPA (reformată) – „Garanțiile acordate solicitanților”.

⁽²⁶⁾ Articolul 12 alineatul (1) litera (f) din DPA (reformată) – „Garanțiile acordate solicitanților” și articolul 11 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la decizia autorității decizionale”.



(b) Furnizarea de informații în timpul etapelor procedurale

Informațiile sunt furnizate solicitantului în timpul interviului personal și al notificării. În timpul interviului personal, informațiile sunt furnizate direct de către autoritatea decizională. În timpul notificării, solicitanții vor primi informații fie direct de la autoritatea care notifică decizia, fie indirect, prin intermediul reprezentantului lor legal sau al consilierului desemnat.

Etapă de luare a deciziei nu implică neapărat interacțiunea dintre solicitant și autoritățile competente în domeniul azilului și, prin urmare, informațiile nu vor fi neapărat furnizate solicitantului în această etapă. Cu toate acestea, pot apărea interacțiuni, de exemplu, în cazul în care solicitantul abordează spontan autoritățile decizionale pentru a solicita informații sau a prezenta elemente sau documente suplimentare. În astfel de ocazii, solicitantului i se pot furniza informații.

2.1.3. Alte ocazii în cursul procedurii de azil

Pe lângă etapele procedurale există și alte ocazii de a furniza informații solicitantului.

În timpul accesului la procedură, aceste ocazii le includ pe următoarele:

- contextul sosirii, inclusiv activitățile din timpul primului contact la frontieră;
- examenele medicale;
- prelevarea amprentelor digitale;
- întâlnirea cu consilierul juridic sau cu tutorele;
- direcționarea către actori specializați pentru sprijin de linia a doua;
- serviciile de sprijin.

Aceste ocazii vă permit să furnizați informații mai detaliate despre etapa în cauză, comunicând, de exemplu, ce presupun examenele medicale sau ce se poate aștepta de la sprijinul de linia a doua.

Pe lângă cele de mai sus, puteți furniza orice informații legate de procedura de azil, inclusiv informații procedurale generale sau informații care se concentrează asupra unui anumit subiect, în timpul:

- preluării în centrul de cazare;
- activităților împreună cu comunitatea;
- șederii în centrul de cazare.

Puteți folosi aceste ocazii pentru a completa informațiile furnizate în timpul etapelor procedurale și pentru a repeta și a explora mai departe informațiile împărtășite anterior.



**Sfat practic: puneți la dispoziție informațiile în orice moment în timpul procedurii de azil**

Pe lângă aceste ocazii de a furniza informații în persoană, trebuie puse oricând la dispoziția solicitantului informații prin diferite canale de comunicare. Pentru mai multe informații, vezi secțiunea [1.2. Cum să comunicați informații](#).

2.2. Unde trebuie să furnizați informații

Această secțiune se axează pe aspectele practice legate de locul în care sunt furnizate informațiile.

Contextele în care sunt furnizate informații variază în funcție de mediul în care vă aflați: un mediu operațional care răspunde la un număr mare de sosiri sau un mediu de birou, care permite întâlniri individuale cu un număr mai mic de solicitanți.

Principalele diferențe sunt legate de sosirea în țară, în special în situații de sosiri în masă, când există aspecte specifice care trebuie luate în considerare la furnizarea informațiilor. Acestea includ situația solicitantului și contextul sosirii.

Din acest motiv, acest capitol este împărțit în două secțiuni: [2.2.1. Furnizarea de informații la primul contact \(formularea cererii\)](#) și [2.2.2. Furnizarea de informații în timpul înregistrării, al depunerii și al examinării cererii](#).

2.2.1. Furnizarea de informații la primul contact (formularea cererii)

Furnizarea de informații la primul contact se desfășoară adesea în situația în care persoana care solicită azil a sosit recent în țară și are puține cunoștințe despre procedura de azil. Aceste situații de prim contact pot avea loc în diferite cadre, inclusiv:

- la **frontiera externă**, cum ar fi la punctele de trecere a frontierei, la frontierele verzi, în porturi și în zonele de tranzit ale unui aeroport;
- pe **teritoriul** unei țări UE+, când persoana în cauză se întâlnește cu autoritățile cu intenția de a solicita protecție internațională.

Primul contact la frontiera externă este adesea caracterizat de un mediu operațional în contextul deplasărilor transfrontaliere. Acesta poate include sosiri simultane regulate și neregulate, în timp ce primul contact pe teritoriu are loc, de obicei, într-un mediu de birou stabilit.

Unul dintre principalele obiective ale furnizării de informații la primul contact este de a identifica persoanele care ar putea avea nevoie de protecție internațională și de a le furniza informații pentru a asigura accesul lor efectiv la procedura de azil.



Instrument EUAA conex

Pentru mai multe informații cu privire la modul de a recunoaște un potențial solicitant de protecție internațională, vezi EUAA-Frontex, [*Ghid practic: Accesul la procedura de azil*](#), 2023.

(a) Furnizarea de informații în mediul operațional

Aspectele practice ale furnizării de informații sunt strict legate de contextul operațional în care are loc accesul la procedura de azil.

De obicei, furnizarea de informații este o componentă care face parte dintr-un flux de lucru mai larg, care reglementează rolurile și responsabilitățile tuturor părților interesate concomitent cu punerea în aplicare a procedurilor de azil. Un flux de lucru precum acesta depinde de mediul operațional. De exemplu, fluxul de informații stabilit pentru un centru care primește un număr mare de solicitanți va fi diferit de cel care are loc într-un spațiu de birouri în care cererile de protecție internațională sunt procesate individual.

Când se gestionează un număr mare de sosiri, este important să se facă distincția între:

- mediile operaționale în care solicitanții trebuie găzduiți în același loc cu cel de sosire până la încheierea procesului administrativ (de exemplu, în contextul unei zone-hotspot);
- situațiile în care solicitanții sunt transferați rapid din portul sau punctul de sosire către un centru de cazare inițială.

În primul caz, autoritățile competente și partenerii operaționali pot profita de șederea mai îndelungată a solicitanților pentru a le transmite mesaje mai detaliate pe parcursul etapelor procedurilor de azil. Astfel se permite clarificarea îndoielilor și activarea căilor de referire relevante.

În cel din urmă caz, din cauza limitărilor ce țin de timp și de spațiu, funcționarii de prim contact responsabili trebuie să se asigure că mesajele principale sunt transmise solicitanților într-un mod clar și eficient, în special mesajele legate de ceea ce se va întâmpla în continuare în cadrul procedurii.

Mediul operațional este un alt aspect-cheie care trebuie luat în considerare atunci când vine vorba despre asigurarea unui mediu confidențial pentru interacțiunea cu solicitantul, în special cu anumite tipuri de solicitanți, cum ar fi persoanele LGBTIQ, victimele violenței de gen sau persoanele cu probleme de sănătate ori cu dizabilități. Confidențialitatea este o condiție prealabilă atunci când se interacționează cu astfel de persoane, pentru a asigura protecția acestora și pentru a încuraja cooperarea lor cu autoritățile.

Pentru a asigura furnizarea eficace de informații în timpul primului contact, trebuie să luați în considerare provocările specifice legate de furnizarea de informații în acest context.

Tabelul 2. Provocările și posibilele soluții pentru a asigura furnizarea eficace de informații

Provocări	Posibile soluții
Un mediu derutant Un aflux de solicitanți poate crea presiune din punctul de vedere al timpului și provocări legate de coordonare în ceea ce privește primirea de noi sosiri. Zonele de la frontiera externă pot fi medii aglomerate și derutante, limitând, astfel, canalele de comunicare disponibile pentru transmiterea informațiilor și timpul disponibil pentru furnizarea de informații.	Coordonați și stabiliți fluxuri de lucru Se pot stabili niveluri de coordonare și fluxuri de lucru avansate pentru a se furniza informații în mod eficace în perioadele cu un număr mare de sosiri simultane, de exemplu, în urma operațiunilor de căutare și de salvare sau a sosirilor în număr mare la frontierele terestre. Pentru furnizarea de informații, se pot încheia acorduri cu parteneri de punere în aplicare.
Capacitate limitată de a se asimila informații Înainte de sosire, solicitanții au parcurs adesea o călătorie lungă și în condiții precare, în timpul căreia este posibil să fi fost expuși la exploatare și abuzuri sau la alte rele tratamente. Acestea le pot afecta starea fizică și psihică. Ei pot avea nevoi urgente, care nu au neapărat legătură cu azilul. Stresul le poate limita capacitatea de a asimila informații. De asemenea, solicitanții pot să aibă cunoștințe anterioare reduse sau chiar să nu știe nimic despre protecția internațională și procedura de azil sau despre modul în care se desfășoară procedurile administrative în Europa. Această lipsă de cunoștințe anterioare le poate limita capacitatea de a asimila un volum mare de informații noi sau de a înțelege terminologia juridică.	Furnizați informații mai puțin detaliate În medii care distrag atenția sau atunci când solicitanții pot avea o capacitate limitată de a asimila informații, furnizarea de informații se poate axa pe cele principale, cu mai puține detalii. Aceste informații principale pot fi completate ulterior cu mai multe detalii și subiecte informaționale suplimentare. Solicitanților li se pot înmâna materiale de informare tipărite pe care le pot consulta ulterior. Materialele pot include instrucțiuni cu privire la modalitatea de a accesa mai multe informații pe platformele digitale sau de a le primi verbal.



Provocări	Posibile soluții
Posibilitate limitată de a furniza informații adaptate Ar putea fi dificil să se identifice circumstanțele personale ale fiecărui solicitant din cauza interacțiunii limitate cu solicitanții la sosire și a colectării limitate de date de la aceștia în respectivul moment. Astfel, oportunitatea de a furniza informații personalizate într-un mod adaptat la situația solicitantului este limitată.	Încurajați solicitanții să-și prezinte circumstanțele personale Întrucât ar putea fi dificil să se identifice circumstanțele personale care nu sunt vizibile în timpul primului contact, solicitanții pot fi încurajați să semnaleze autorităților circumstanțele lor. Astfel, trebuie să explicați clar și inteligibil care sunt nevoile speciale și felul în care solicitanții le pot semna.
Posibilități limitate de a discuta cu fiecare solicitant la nivel individual, inclusiv de a furniza servicii de interpretare Contextul sosirii poate limita capacitatea de a organiza discuții individuale cu solicitanții. De asemenea, în contextul noilor sosiri, nu este posibil să se prevadă toate limbile pentru care ar fi nevoie de interpretare la un moment dat.	Transmiteți informații prin diferite canale de comunicare Informațiile pot fi transmise prin diferite canale de comunicare pentru a crește eficacitatea furnizării de informații. De exemplu, puteți utiliza pliante care combină textul scris cu detalii vizuale care se înțeleg de la sine despre cum se pot găsi mai multe informații pe platformele digitale și despre cum se va desfășura interacțiunea cu autoritățile. Aceste informații pot fi traduse în mai multe limbi. Un grup de interpreți la distanță poate fi pus la dispoziție pentru a furniza informații ad-hoc în limbi mai rare.



**Sfat practic: număr mare de sosiri**

Debarcarea: solicitanții pot fi verificați la sosire și apoi transferați în centrele de cazare inițială.

- Când furnizați informații despre procedura de azil **utilizați materiale tipărite și audiovizuale sau coduri QR care fac legătura cu materialele digitale**. Aceste materiale pot completa informațiile care au fost furnizate oral în momentul debarcării.
- **Grupați solicitanții în funcție de limbă**, pe baza informațiilor disponibile despre cetățeniile aflate la bord. Adresați-vă grupurilor pentru a le furniza informații despre procedurile de azil din țara de debarcare.
- **Fiți atent la vulnerabilități**. Dacă se identifică în prealabil categorii de solicitanți vulnerabili pe baza indicatorilor disponibili, asigurați-vă că li se furnizează informațiile relevante. Țineți cont cât mai mult posibil de cerințele de confidențialitate, de exemplu, prin reunirea persoanelor respective într-un grup diferit.

Medii de tip zonă-hotspot. Întrucât solicitanții pot fi găzduiți până la finalizarea procedurii de azil, fluxul de informații poate fi structurat luând în considerare recomandările metodologice standard descrise în prezentul ghid.

- **Încercați să identificați vulnerabilitățile**. Dacă sunt disponibile, utilizați **zone sigure și/sau spații adaptate copiilor** pentru a furniza informații cu privire la procedurile de azil categoriilor de solicitanți vulnerabili și minorilor neînsoțiți. Astfel, veți contribui la respectarea cerințelor de confidențialitate, permițând, în același timp, o interacțiune mai participativă, deoarece puteți utiliza materiale de informare adaptate la nevoile de comunicare ale categoriilor de solicitanți vulnerabili și ale copiilor.



Sfat practic: interacțiunea individuală

- **Adaptați-vă fluxurile de lucru pentru a depăși limitările ce țin de spațiu și pentru a asigura confidențialitatea**

Administrațiile implicate în mediile operaționale se confruntă uneori cu limitări temporare sau permanente ce țin de spațiu, care ar putea îngreuna respectarea cerințelor de confidențialitate.

- **Programați înregistrările pe rând, pentru a asigura confidențialitatea**

Se pot lua în considerare ajustări ale fluxului de lucru pentru a atenua riscul ca persoanele din apropiere să audă ce discutați cu solicitantul. De exemplu, ați putea programa pe rând câte o singură înregistrare, pentru a vă asigura că solicitanții și interpreții respectivi nu se pot recunoaște și/sau auzi reciproc.

- **Înregistrați solicitanții care vorbesc limbi diferite în același timp**

În cazul unui volum de muncă considerabil, care nu permite înregistrări individuale, ați putea programa, în același interval orar, solicitanți care vorbesc limbi diferite. Astfel, veți atenua riscul ca persoanele din apropiere să audă discuțiile. Responsabilii cu înregistrarea trebuie să verifice în prealabil dacă ceilalți solicitanți care sunt înregistrați în același timp înțeleg limba solicitantului și, prin urmare, ar putea să înțeleagă relatările acestuia.

- **Instalați bariere pentru confidențialitate sau efectuați înregistrări online**

Confidențialitatea poate fi sprijinită și prin instalarea unor bariere, astfel încât solicitanții să nu se poată vedea unii pe alții.

Procesarea la distanță, cum ar fi înregistrarea online a cererilor de azil este, de asemenea, o opțiune în cazul în care disponibilitatea unui spațiu fizic adecvat este problematică. Cu toate acestea, autoritatea competentă trebuie să se asigure că sunt instalate echipamentele informatice necesare pentru procesarea la distanță și că sunt respectate cerințele tehnice în acest scop, precum și că se respectă principiul confidențialității.

Un mediu sigur și calm este deosebit de important și trebuie garantat pentru solicitanții vulnerabili și pentru solicitanții care au nevoie de garanții procedurale speciale.

2.2.2. Furnizarea de informații în timpul înregistrării, al depunerii și al examinării cererii

În timpul etapelor de înregistrare, de depunere și de examinare a cererii, informațiile sunt furnizate de obicei într-un cadru stabilit, cum ar fi un mediu de birou sau un centru de cazare.

Cadrul stabilit permite un mediu în general calm în care să se furnizeze informații. Acest context include adesea o întâlnire individuală cu solicitantul într-un mediu care asigură confidențialitatea și securitatea. Cu toate acestea, el poate include, de asemenea, întâlniri cu

grupuri de solicitanți. Contextul permite adesea ca informațiile să fie distribuite prin mai multe canale de comunicare, inclusiv prin comunicare orală, prin materiale tipărite și prin platforme digitale.

De obicei, solicitanții participă la **întâlniri individuale** pentru colectarea de date cu caracter personal în timpul înregistrării și al depunerii cererii. Aceste întâlniri reprezintă o bună ocazie de a furniza solicitantului informații individualizate în funcție de circumstanțele sale personale. De asemenea, se poate stabili ce materiale de informare ar fi cele mai eficace.



Publicație EUAA conexă

Pentru mai multe informații despre cadrele de înregistrare/depunere, vezi EASO, [*Ghid practic privind înregistrarea – Depunerea cererilor de protecție internațională*](#), decembrie 2021.

2.3. Cine furnizează informațiile?

Este posibil să nu fiți singura persoană care furnizează informații solicitantului. Alte autorități și organizații care activează în domeniul azilului pot furniza informații în parteneriat cu dumneavoastră. Responsabilitatea pentru asigurarea și coordonarea furnizării de informații le revine autorităților. În același timp, toate părțile interesate implicate au responsabilitatea de a se implica în coordonarea pe teren și de a se asigura că informațiile pe care le furnizează sunt coerente.



Sfat practic: contracarați informațiile greșite primite din surse neoficiale

Solicitanții care provin din anumite medii culturale ar putea fi tentați să ceară sfaturi de la membri ai comunității lor, de exemplu, pentru că nu sunt obișnuiți să solicite informații de la autorități. Acest lucru ar putea duce la furnizarea involuntară către solicitant a unor informații inexacte și/sau incomplete pe care acesta se bazează, în loc de informații instituționale.

Dezinformarea ar putea fi cauzată, de asemenea, de încercări deliberate ale călăuzelor sau ale traficantilor de a-i induce în eroare pe solicitanți furnizându-le informații inventate și manipulate.

Puteți contracara acest lucru repetând frecvent informațiile și asigurând consecvența informațiilor care provin din surse autorizate, prin diferite canale de comunicare.

2.3.1. Stabiliți care organizații trebuie să furnizeze informații

Informațiile sunt furnizate în primul rând de autoritățile responsabile pentru desfășurarea etapelor procedurale ale procedurii de azil în cadrul dumneavoastră național. Printre ele se numără:

- autoritatea decizională;
- autoritățile polițienești;



- poliția de frontieră și garda de coastă;
- birourile locale pentru cetățeni.

Furnizarea de informații poate fi realizată și de alte autorități sau organizații care interacționează cu solicitanții în timpul procedurii de azil [articolul 21 alineatul (1) din DPA (reformată) ⁽²⁷⁾]. Printre ele se numără:

- entitățile care gestionează centrele de cazare;
- organizațiile societății civile;
- consilieri juridici;
- organizații internaționale, cum ar fi ICNUR sau Organizația Internațională pentru Migrație;
- agenții ale Uniunii Europene;
- actori care gestionează centre de luare în custodie publică;
- instituții penitenciare.

Listele de mai sus sunt generale. În mediile dumneavoastră naționale, este posibil ca organizațiile implicate în procedura de azil să nu fie întotdeauna aceleași. În plus, merită subliniată contribuția valoroasă pentru furnizarea de informații a organizațiilor societății civile și a voluntarilor comunitari.

De asemenea, este bine de reținut că nu toate organizațiile au neapărat capacitatea de a furniza informații despre o mare varietate de subiecte, unele putând să le depășească domeniul de specializare.

2.3.2. Coordonarea între organizațiile care furnizează informații

Pentru a asigura încrederea solicitantului în procedura de azil este extrem de important ca toate autoritățile, furnizorii de servicii și organizațiile societății civile implicate să transmită un mesaj consecvent.

Întrucât pot fi implicate mai multe organizații în furnizarea de informații în timpul procedurii de azil, ar putea fi necesară coordonarea pentru a asigura transmiterea de mesaje coerente către toți solicitanții și pentru a garanta că informațiile ajung la toți solicitanții. Rețineți că poate fi necesară o coordonare diferită pentru situațiile de prim contact [vezi secțiunea [2.2.1. litera \(a\) Furnizarea de informații în mediul operațional](#)].

Când coordonați furnizarea de informații, va trebui să luați în considerare cel puțin conținutul și accesibilitatea.

⁽²⁷⁾ Articolul 21 alineatul (1) din DPA (reformată): „Statele membre pot să prevadă ca informațiile juridice și procedurale gratuite menționate la articolul 19 să fie furnizate de organizații neguvernamentale, de experți ai autorităților guvernamentale sau de servicii specializate ale statului”.



Coordonarea conținutului se referă la transmiterea sistematică de mesaje coerente solicitanților. Aceasta poate lua în considerare, de exemplu, ce materiale de informare sunt utilizate, care este materialul de referință, cine redactează aceste materiale și cum pot fi pregătiți furnizorii de informații. De asemenea, coordonarea ar putea fi necesară pentru a menține informațiile actualizate și consecvente în timp.

Coordonarea accesibilității se referă la modul în care primesc informații toți solicitanții. Aceasta poate lua în considerare, de exemplu, ce organizații sunt responsabile pentru furnizarea anumitor informații în fiecare etapă a procedurii de azil și cum se poate asigura un set adecvat de competențe, pentru ca stilul de comunicare să poată fi adaptat publicului-țintă.

Coordonarea include, de exemplu, următoarele mecanisme:

- un sistem centralizat, în care informațiile sunt furnizate de o singură organizație;
- proceduri standard de operare;
- mecanisme de referire;
- parteneriate formale cu autoritățile;
- acorduri-cadru.



Bună practică

În contexte operaționale complexe, furnizarea de informații poate fi coordonată prin grupuri de lucru tematiche. Fiecare grup de lucru va coordona mai multe organizații implicate în activități de furnizare de informații pe aceeași temă. Coordonarea zilnică poate fi organizată prin intermediul punctelor de legătură atribuite fiecărui grup de lucru.

În contexte complexe, cum ar fi debarcările, căile de referire au un rol esențial pentru a se aborda în mod corespunzător nevoile de protecție și pentru a se oferi solicitanților un răspuns în timp util, în special în ceea ce privește serviciile și sprijinul specializat. În acest scop, furnizorii de informații și de servicii trebuie să contribuie la menținerea unor căi de referire funcționale și ușor accesibile.

Următoarele modalități practice pot fi utilizate pentru a furniza informații în diferite locuri, de către o organizație sau mai multe:

- echipe mobile care se deplasează în diferitele locuri în care sosesc sau locuiesc solicitanții;
- cabine de informare instalate în locurile unde se află un număr mare de solicitanți;
- linii telefonice de urgență care le permit solicitanților să vă contacteze în mai multe locuri – asigurați-vă că anunțați public numerele liniilor telefonice de urgență în locurile frecventate de solicitanți.



Dacă informațiile sunt furnizate de mai multe organizații, asigurați-vă că solicitantul înțelege rolul organizației care îi furnizează informațiile. Dacă furnizorul de informații nu este autoritatea responsabilă pentru examinarea cererii sale, solicitantul trebuie să primească cel puțin informații despre modul în care poate contacta autoritatea responsabilă în cazul în care are întrebări cu privire la cererea sa personală.



3. Subiectele furnizării de informații

Acest capitol oferă o prezentare generală a subiectelor furnizării de informații în contextul procedurii de azil.

Subiectele se bazează pe dispozițiile juridice ale SECA, care pot fi obligatorii („clauze obligatorii”) sau discreționare („clauze facultative”). Relevanța subiectelor legate de „clauze facultative” va depinde de încorporarea articolelor respective în legislația națională și de circumstanțele individuale ale solicitantului.

Îndrumările prezentate în acest capitol includ, de asemenea, aspecte de informare complementare, în cazurile în care acestea îmbunătățesc în mod semnificativ înțelegerea procesului administrativ de către solicitant.

Tabelele de mai jos oferă o prezentare generală a subiectelor furnizării de informații despre care se consideră că reprezintă informațiile minime ce trebuie furnizate solicitanților de protecție internațională în timpul procedurii de azil. Țările UE+ pot completa informațiile enumerate mai jos cu subiecte relevante pentru cadrul lor național. Fiecare tabel corespunde uneia dintre etapele principale ale procedurii de azil la nivel administrativ, de exemplu, primul contact, înregistrarea/depunerea cererii, interviul personal și notificarea deciziei.

Puteți face clic pe hyperlinkurile din tabel pentru a fi redirecționat către îndrumările complementare care însoțesc fiecare subiect informațional.

Îndrumările pentru fiecare subiect conțin:

1. **informații generale** cu privire la ce trebuie să știe furnizorul de informații despre respectivul subiect;
2. **un mesaj referitor la informațiile** care trebuie transmise solicitantului ⁽²⁸⁾.

Îndrumările sunt completate, de asemenea, cu **casete cu sfaturi practice** referitoare la modul de furnizare a informațiilor în practică: ce trebuie să se sublinieze, la ce aspecte trebuie să fie acordată atenție, cum să fie explicate informațiile și să se asigure că sunt înțelese etc.

Nu uitați să adaptați toate subiectele informaționale la cadrul dumneavoastră național, ca să fie compatibile cu legislația națională și cu practicile stabilite.

De asemenea, nu uitați să adaptați nivelul de detaliere a informațiilor la fiecare etapă specifică a procedurii și să vă adaptați stilul de comunicare la circumstanțele personale ale solicitantului.

⁽²⁸⁾ Prezentul ghid practic nu își propune să ofere formulări specifice ale informațiilor care trebuie transmise direct solicitantului, ci prezintă în linii mari mesajele care trebuie transmise. Pentru exemple concrete de formulări care trebuie transmise în mod direct solicitantului, vezi colecția de modele disponibile pe portalul EUAA [Let's Speak Asylum](#) (Azilul pe înțelesul tuturor).



PRIMUL CONTACT
Conceptele și principiile principale ale procedurii de azil • Ce este protecția internațională? • Ce este procedura de azil? • Confidențialitatea • Principiul interesului superior al copilului (numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
Informații procedurale • Procedura de înregistrare • Înregistrarea adulților aflați în întreținere (numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului) • Înregistrarea copiilor (numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului) • Termenele pentru examinarea cererii
Etapile următoare dacă cererea este direcționată către o procedură specială de examinare • Sistemul Dublin (numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
Drepturile solicitantului de protecție internațională • Dreptul de a rămâne • Dreptul de a avea acces la un interpret • Informații juridice și procedurale gratuite • Dreptul la condiții materiale de primire • Retragerea unei cereri de protecție internațională
Drepturi privind minorii (neînsoțiți) • Regăsirea familiei (numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
Drepturi privind solicitanții cu nevoi speciale • Sprijin adecvat pentru a-și exercita drepturile și a-și îndeplini obligațiile în timpul procedurii de azil (numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)





PRIMUL CONTACT

Obligațiile solicitantului de protecție internațională

- [Obligația de a coopera cu autoritățile](#)
- [Obligația de a se supune percheziției personale](#)
- [Obligația de a permite prelevarea datelor biometrice](#)
- [Obligația de a prezenta elementele de motivare a cererii](#)

Posibilele consecințe ale nerespectării obligațiilor

- [Se poate considera că cererea a fost retrasă sau că s-a renunțat la ea în mod implicit](#)

Subiecte suplimentare

- [Dreptul de a comunica cu ICNUR și cu alte organizații care oferă consiliere juridică](#)

ÎNREGISTRAREA ȘI DEPUNEREA CERERII

Conceptele și principiile principale ale procedurii de azil

- [Ce este protecția internațională?](#)
- [Ce este procedura de azil?](#)
- [Confidențialitatea](#)
- [Principiul interesului superior al copilului](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Mecanismul de examinare a plângerilor](#)





ÎNREGISTRAREA ȘI DEPUNEREA CERERII

Informații procedurale

- [Procedura de înregistrare](#)
- [Înregistrarea adulților aflați în întreținere](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Înregistrarea copiilor](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Evaluarea vârstei](#) (dacă este relevant)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Interviul personal](#)
- [Termenele pentru examinarea cererii](#)
- [Luarea în custodie publică](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

Etapele următoare dacă cererea este direcționată către o procedură specială de examinare

- [Sistemul Dublin](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Cererea de acordare a accesului la o nouă procedură de azil](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Procedura de admisibilitate](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Procedura accelerată](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Procedura la frontieră](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

Drepturile solicitantului de protecție internațională

- [Dreptul de a rămâne](#)
- [Dreptul de a avea acces la un interpret](#)
- [Informații juridice și procedurale gratuite](#)
- [Asistență juridică și reprezentare](#)
- [Dreptul la condiții materiale de primire](#)
- [Retragerea unei cereri de protecție internațională](#)

Drepturi privind minorii (neînsoțiți)

- [Desemnarea unui reprezentant/tutore](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Regăsirea familiei](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)



ÎNREGISTRAREA ȘI DEPUNEREA CERERII**Drepturi privind solicitanții cu nevoi speciale**

- [Sprijin adecvat pentru a-și exercita drepturile și a-și îndeplini obligațiile în timpul procedurii de azil](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

Obligațiile solicitantului de protecție internațională

- [Obligația de a coopera cu autoritățile](#)
- [Obligația de a se supune percheziției personale](#)
- [Obligația de a permite prelevarea datelor biometrice](#)
- [Obligația de a comunica autorităților adresa de contact și eventualele modificări ale acesteia](#)
- [Obligația de a prezenta elementele de motivare a cererii](#)

Posibilele consecințe ale nerespectării obligațiilor

- [Se poate considera că cererea a fost retrasă sau că s-a renunțat la ea în mod implicit](#)
- [Evaluarea elementelor relevante din cererea de azil poate fi afectată](#)
- [Procedura de azil poate fi accelerată](#)
- [Beneficiul condițiilor materiale de primire poate fi limitat sau retras](#)

Subiecte suplimentare

- [Dreptul de a comunica cu ICNUR și cu alte organizații care oferă consiliere juridică](#)
- [Reîntregirea familiei \(în temeiul Directivei privind reîntregirea familiei\)](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Returnarea voluntară](#)
- [Dreptul la muncă](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

INTERVIUL PERSONAL**Conceptele și principiile principale ale procedurii de azil**

- [Confidențialitatea](#)
- [Principiul interesului superior al copilului](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

Informații procedurale

- [Interviul personal](#)
- [Notificarea](#)
- [Termenele pentru examinarea cererii](#)



INTERVIUL PERSONAL

Etapele următoare dacă cererea este direcționată către o procedură specială de examinare

- [Cererea de acordare a accesului la o nouă procedură de azil](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Procedura de admisibilitate](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Procedura accelerată](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Procedura la frontieră](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

Drepturile solicitantului de protecție internațională

- [Informații juridice și procedurale gratuite](#)

Drepturi privind minorii (neînsoțiți)

- [Regăsirea familiei](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

Obligațiile solicitantului de protecție internațională

- [Obligația de a coopera cu autoritățile](#)
- [Obligația de a comunica autorităților adresa de contact și eventualele modificări ale acesteia](#)
- [Obligația de a prezenta elementele de motivare a cererii](#)

Posibilele consecințe ale nerespectării obligațiilor

- [Se poate considera că cererea a fost retrasă sau că s-a renunțat la ea în mod implicit](#)
- [Evaluarea elementelor relevante din cererea de azil poate fi afectată](#)

Subiecte suplimentare

- [Reîntregirea familiei \(în temeiul Directivei privind reîntregirea familiei\)](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

NOTIFICAREA

Informații procedurale

- [Notificarea](#)
- [Recursul](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)



NOTIFICAREA**Etapele următoare dacă cererea este direcționată către o procedură specială de examinare**

- [Cererea de acordare a accesului la o nouă procedură de azil](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Procedura de admisibilitate](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Procedura accelerată](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Procedura la frontieră](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

Drepturile solicitantului de protecție internațională

- [Dreptul de a rămâne](#)
- [Informații juridice și procedurale gratuite](#)
- [Asistență juridică și reprezentare](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

Drepturi privind minorii (neînsoțiți)

- [Regăsirea familiei](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)

Obligațiile solicitantului de protecție internațională

- [Obligația de a coopera cu autoritățile](#)
- [Obligația de a comunica autorităților adresa de contact și eventualele modificări ale acesteia](#)

Subiecte suplimentare

- [Reîntregirea familiei \(în temeiul Directivei privind reîntregirea familiei\)](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Returnarea voluntară](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)
- [Dreptul la muncă](#)
(numai dacă este relevant în circumstanțele personale ale solicitantului)



3.1. Conceptele și principiile principale ale procedurii de azil

3.1.1. Ce este protecția internațională?

(a) Informații generale

Protecția internațională este un substitut pentru protecția națională. Când un stat nu reușește să-și protejeze propriii cetățeni împotriva persecuției sau a vătămarilor grave sau când statul însuși este agentul de persecuție apare nevoia de protecție internațională. Protecția internațională include statutul de refugiat ⁽²⁹⁾ și protecția subsidiară ⁽³⁰⁾.

Convenția din 1951 privind statutul refugiaților (Convenția privind statutul refugiaților) ⁽³¹⁾, precum și Directiva 2011/95/UE [DCPI (reformată)] ⁽³²⁾ prevăd cinci motive de persecuție în temeiul cărora este recunoscut statutul de refugiat. Acestea sunt: rasa, religia, cetățenia, apartenența la un anumit grup social și opiniile politice.

Protecția subsidiară se acordă când solicitantii se confruntă cu un risc real de vătămare gravă, care include pedeapsa cu moartea sau execuția, tortura sau tratamentele ori pedepsele inumane sau degradante sau vătămarea gravă care rezultă din violența generalizată în situații de conflict armat intern sau internațional.

Motivele cererii de azil pot fi foarte delicate și personale. Acesta poate fi cazul, de exemplu, atunci când solicitantul este victima violenței domestice, a traficului de persoane, a torturii, a violului sau a altor forme grave de violență psihologică, fizică sau sexuală sau dacă persecuția este legată de exprimarea identității de gen, a orientării sexuale etc. În astfel de cazuri, solicitantii ar putea ezita să împărtășească informații în mod deschis. Este important să fiți conștient de aceste situații posibile și să țineți cont de ele atunci când furnizați informații.

⁽²⁹⁾ Definiția termenului „refugiat” este prevăzută la articolul 2 litera (d) din DCPI (reformată):

„refugiat” înseamnă orice resortisant al unei țări terțe care, ca urmare a unei temeri bine fondate de a fi persecutat din cauza rasei sale, a religiei, a naționalității, a opiniilor politice sau a apartenenței la un anumit grup social, se află în afara țării al cărei cetățean este și care nu poate sau, din cauza acestei temeri, nu dorește să solicite protecția respectivei țări sau orice apatrid care, aflându-se din motivele menționate anterior în afara țării în care avea reședința obișnuită, nu poate sau, din cauza acestei temeri, nu dorește să se întoarcă în respectiva țară și care nu intră în domeniul de aplicare a articolului 12;

⁽³⁰⁾ Definiția „persoanei eligibile pentru obținerea de protecție subsidiară” este prevăzută la articolul 2 litera (f) din DCPI (reformată):

„persoană eligibilă pentru obținerea de protecție subsidiară” înseamnă orice resortisant al unei țări terțe sau orice apatrid care nu poate fi considerat refugiat, dar în privința căruia există motive serioase și întemeiate de a crede că, în cazul în care ar fi trimis în țara sa de origine sau, în cazul unui apatrid, în țara în care avea reședința obișnuită, ar fi supus unui risc real de a suferi vătămările grave definite la articolul 15 și căruia nu i se aplică articolul 17 alineatele (1) și (2) și nu poate sau, ca urmare a acestui risc, nu dorește protecția respectivei țări.

⁽³¹⁾ Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite (ONU), *Convention Relating to the Status of Refugees* (Convenția privind statutul refugiaților), *seria de tratate ale ONU*, vol. 189, Geneva, 28 iulie 1951, p. 137; Adunarea Generală a ONU, *Protocol relating to the status of refugees* (Protocolul privind statutul refugiaților), *seria de tratate ale ONU*, vol. 606, 31 ianuarie 1967, p. 267 (menționate împreună în legislația UE din domeniul azilului și de către CJUE drept „Convenția de la Geneva”).

⁽³²⁾ Articolul 2 litera (d) din DCPI (reformată).



**Publicație EUAA conexă**

Pentru îndrumări suplimentare cu privire la condițiile pentru protecția internațională, vezi [*EASO Practical Guide: Qualification for international protection*](#) (Ghidul practic al EASO: Condițiile de obținere a statutului de protecție internațională), aprilie 2018.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Orice persoană are dreptul să solicite protecție internațională ⁽³³⁾.
- Nevoia de protecție internațională apare atunci când o persoană nu se poate întoarce în țara sa de origine deoarece ar fi expusă unui risc de persecuție ⁽³⁴⁾ sau de vătămare gravă ⁽³⁵⁾, iar țara sa nu ar putea să o protejeze ⁽³⁶⁾. Riscul de persecuție sau de vătămare gravă include amenințările la adresa vieții, a libertății sau a integrității fizice.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Formele de protecție internațională: statutul de refugiat și protecția subsidiară;
- Dacă este relevant în contextul dumneavoastră național, furnizați informații cu privire la protecția umanitară națională aplicată de administrația dumneavoastră națională.

**Sfat practic: explicați solicitantului terminologia relevantă**

Solicitanții pot fi familiarizați cu termenii „azil” sau „protecția refugiaților”, dar nu și cu termenul „protecție internațională”. Prin urmare, atunci când faceți referire la protecția internațională, se recomandă să explicați că protecția internațională înseamnă același lucru cu „azilul”. Explicați, de asemenea, că, din punct de vedere juridic, protecția internațională ar putea însemna fie statutul de refugiat, fie statutul de protecție subsidiară, astfel cum se prevede în DCPI (reformată). După ce ați oferit explicația, este important să rămâneți consecvent în alegerea cuvintelor.

⁽³³⁾ Convenția privind statutul refugiaților și Uniunea Europeană, [Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene](#), 26 octombrie 2012, 2012/C 326/02.

⁽³⁴⁾ Articolul 9 din DCPI (reformată) – „Acte de persecuție”.

⁽³⁵⁾ Articolul 15 din DCPI (reformată) – „Vătămări grave”.

⁽³⁶⁾ Articolul 7 din DCPI (reformată) – „Agenții de protecție”.



3.1.2. Ce este procedura de azil?

(a) Informații generale

Procedura de azil este procedura administrativă prin care un stat membru stabilește dacă un solicitant de protecție internațională îndeplinește condițiile pentru a beneficia de statutul de refugiat sau de protecție subsidiară. Autoritatea decizională poate decide, de asemenea, cu privire la admisibilitatea cererii. Pentru mai multe informații despre admisibilitate, vezi subiectul [3.2.10. Etapele următoare în cazul în care cererea este direcționată către o procedură specială de examinare](#).

Pentru a se asigura respectarea principiului nereturnării ⁽³⁷⁾ și pentru ca dreptul la azil să aibă un caracter efectiv, fiecărei persoane care ar putea avea nevoie de protecție internațională trebuie să i se asigure **acces** la procedura de azil ⁽³⁸⁾.

Accesul la procedurile de azil cuprinde trei etape diferite: formularea, înregistrarea și depunerea cererii. Prin formularea unei cereri se înțelege actul de exprimare, în orice mod și în fața oricărei autorități, a dorinței de a obține protecție internațională. Ulterior, cererea este înregistrată. În sfârșit, prin depunerea unei cereri se înțelege că solicitantul trebuie să furnizeze informații/documente pentru completarea dosarului creat la momentul înregistrării cererii ⁽³⁹⁾. Depunerea cererii declanșează începerea examinării administrative a acesteia. Cele trei etape procedurale se pot desfășura simultan sau separat, în funcție de cadrul național sau de locul în care se formulează cererea. Chiar și în aceste cazuri și chiar dacă cele trei etape sunt realizate în același timp, trebuie asigurate toate garanțiile procedurale.

Procedura de azil continuă apoi cu etapa de examinare, în care **interviul personal** reprezintă elementul central. Interviuul personal oferă solicitantului posibilitatea de a explica de ce nu se poate întoarce în țara sa de origine, chiar și în situațiile în care nu poate furniza documente justificative privind persecuția sau vătămarea gravă de care se teme ⁽⁴⁰⁾. Solicitantul poate prezenta elemente suplimentare atât timp cât nu s-a luat încă și nu i s-a notificat nicio decizie.

După interviul personal, cererea este evaluată și se ia o **decizie** în acest sens.

Decizia poate fi:

- acordarea statutului de refugiat sau
- acordarea de protecție subsidiară sau
- respingerea cererii sau ⁽⁴¹⁾

⁽³⁷⁾ Principiul nereturnării: obligația statelor de a evita expulzarea sau returnarea unei persoane, sub orice formă, într-un loc în care aceasta poate suferi persecuții și/sau torturi, pedepse sau tratamente inumane sau degradante.

⁽³⁸⁾ Articolul 6 din DPA (reformată) – „Accesul la procedură”.

⁽³⁹⁾ Articolul 6 din DPA (reformată) – „Accesul la procedură”.

⁽⁴⁰⁾ Articolul 14 din DPA (reformată) – „Interviul personal”.

⁽⁴¹⁾ Articolul 10 din DPA (reformată) – „Cerințe privind examinarea cererilor”.



- excluderea solicitantului din categoria persoanelor eligibile pentru acordarea protecției internaționale ⁽⁴²⁾.

Decizia privind cererea trebuie să fie emisă în scris, iar decizia negativă trebuie să menționeze motivele deciziei în fapt și în drept ⁽⁴³⁾.

Solicitantului i se notifică decizia ⁽⁴⁴⁾, care încheie procedura de azil administrativă.

În cazul în care solicitantului i se acordă protecție, acesta va fi sprijinit să se integreze în comunitatea locală/țara gazdă ⁽⁴⁵⁾.

În cazul unei decizii negative, solicitantul are dreptul la **o cale de atac efectivă** în fața unei instanțe judecătorești (recurs) ⁽⁴⁶⁾.

În cazul unei decizii finale negative, se va iniția procedura de returnare ⁽⁴⁷⁾.

⁽⁴²⁾ Articolele 12 și 17 din DCPI (reformată) – „Excluderea” și „Excluderea”.

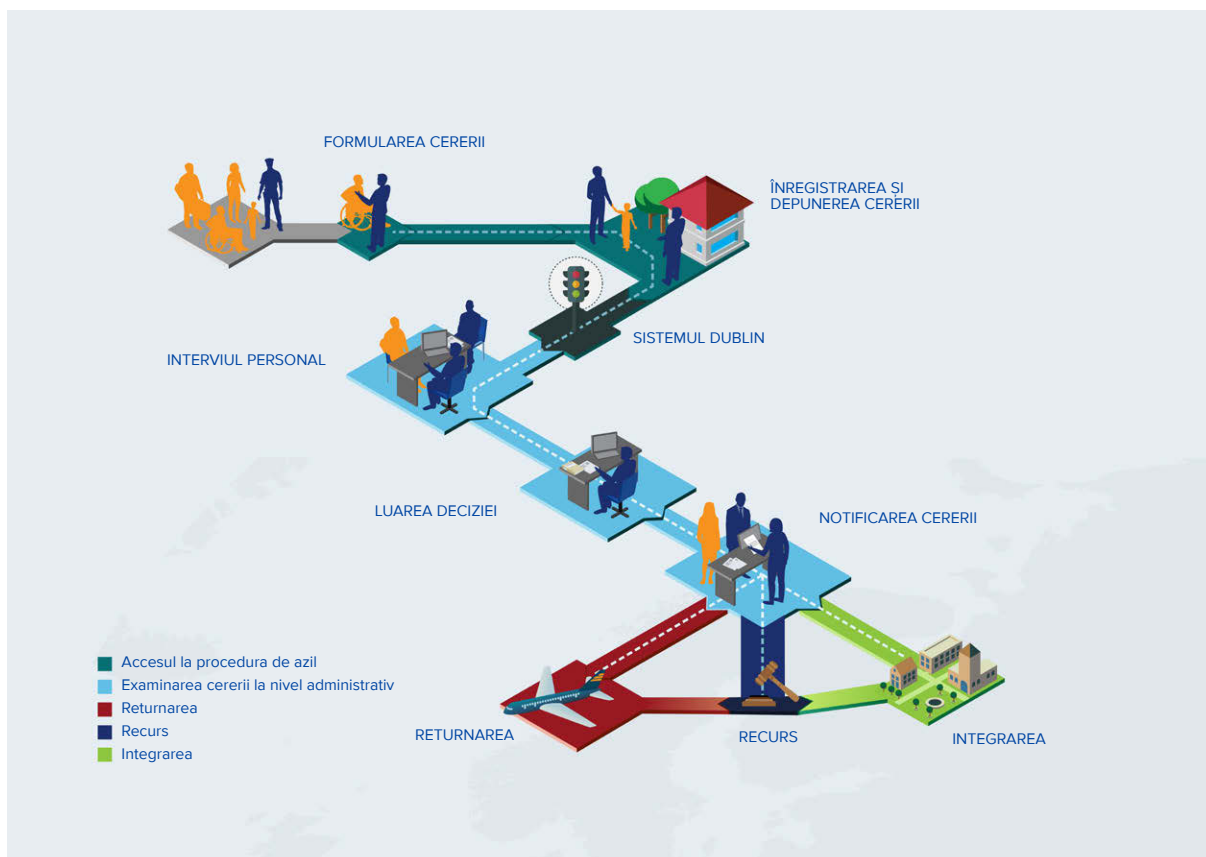
⁽⁴³⁾ Articolul 11 din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la decizia autorității decizionale”.

⁽⁴⁴⁾ Articolul 12 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Garanțiile acordate solicitanților”.

⁽⁴⁵⁾ Articolul 34 din DCPI (reformată) – „Accesul la facilitățile de integrare”.

⁽⁴⁶⁾ Articolul 46 din DPA (reformată) – „Dreptul la o cale de atac efectivă”.

⁽⁴⁷⁾ Pentru mai multe informații, vezi [Directiva 2008/115/CE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 16 decembrie 2008 privind standardele și procedurile comune aplicabile în statele membre pentru returnarea resortisanților țărilor terțe aflați în situație de ședere ilegală (JO L 348, 24.12.2008).

**Figura 1. Infografic privind procedura de azil****(b) Mesaje de transmis**

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- procedura de azil este un proces care stabilește dacă unui solicitant i se va acorda sau nu protecție internațională ⁽⁴⁸⁾;
- procedura de azil este gratuită;
- dacă nu se aplică nicio excepție, informați solicitantul cu privire la dreptul său de a rămâne după formularea unei cereri de protecție internațională ⁽⁴⁹⁾;
- cererea trebuie mai întâi să fie înregistrată și depusă (pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.2.1. Procedura de înregistrare](#)).

⁽⁴⁸⁾ Pentru solicitanții direcționați printr-o procedură specială de examinare, vezi subiectul [3.2.10. Etapele următoare în cazul în care cererea este direcționată către o procedură specială de examinare](#).

⁽⁴⁹⁾ Articolul 9 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Dreptul de a rămâne în statul membru în timpul examinării cererii”.



Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- autoritățile vor evalua dacă nicio altă țară UE+ nu este responsabilă pentru examinarea cererii în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 604/2013 [Regulamentul Dublin III ⁽⁵⁰⁾] (pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.2.10. punctul I. Sistemul Dublin](#));
- după finalizarea procesului de înregistrare, solicitantul va fi invitat la un interviu personal, în care poate explica de ce și-a părăsit țara (pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.2.5. Interviul personal](#)).

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- După interviul personal, autoritatea va evalua toate informațiile disponibile și va decide dacă solicitantului i se va acorda sau nu protecție internațională. Rezultatul poate fi acordarea statutului de refugiat, acordarea protecției subsidiare, respingerea cererii sau excluderea solicitantului din categoria persoanelor eligibile pentru acordarea protecției internaționale.
- Solicitantul va fi informat cu privire la decizie și, în cazul în care nu este de acord, poate introduce o acțiune în instanță împotriva deciziei (pentru mai multe informații și mesaje suplimentare privind furnizarea de informații, vezi subiectele [3.2.6. Notificarea](#) și [3.2.7. Recursul](#)).

**Sfat practic: introduceți treptat informații, începând cu o prezentare generală a procedurii**

În etapa timpurie a procedurii de azil, solicitantului trebuie să i se ofere doar o prezentare generală, de bază, a procedurii de azil, pentru a ști ce etape implică aceasta. Solicitantul nu trebuie copleșit cu informații detaliate în timpul primului contact. Vor fi furnizate informații mai detaliate în fiecare etapă a procedurii de azil. De exemplu, puteți adapta informațiile referitoare la etapele procedurale și puteți explica în ce etapă se află solicitantul, care etape au fost parcurse și ce urmează. Nu uitați să adaptați informațiile la nevoile solicitantului.

Se recomandă să vă sprijiniți furnizarea de informații cu elemente vizuale care să explice procedura de azil.

⁽⁵⁰⁾ [Regulamentul \(UE\) nr. 604/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 de stabilire a criteriilor și mecanismelor de determinare a statului membru responsabil de examinarea unei cereri de protecție internațională prezentate într-unul dintre statele membre de către un resortisant al unei țări terțe sau de către un apatrid (reformare) (JO L 180, 29.6.2013).



3.1.3. Confidențialitatea

(a) Informații generale

Principiul confidențialității stă la baza întregii proceduri de azil. Mulți solicitanți vin din țări în care nu există prezumția că statul va proteja viața privată a cetățenilor săi. Prin urmare, pentru unele persoane poate fi dificil să înțeleagă conceptul de „confidențialitate” ⁽⁵¹⁾.

Este important ca solicitantul să înțeleagă că autoritățile garantează confidențialitatea: informațiile furnizate de solicitant nu sunt divulgate niciunei părți în afara autorităților competente fără permisiunea sa ⁽⁵²⁾. În practică, acest lucru înseamnă că datele furnizate de solicitant nu sunt comunicate niciunei persoane care nu are dreptul de a le accesa, că sistemul de gestionare a cazurilor este reglementat de norme adecvate privind protecția datelor și că spațiile în care solicitantul este audiat asigură un nivel adecvat de confidențialitate.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii), al înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- Autoritățile tratează cu maximă confidențialitate toate datele furnizate de solicitant. Aceasta înseamnă că datele nu sunt prezentate nimănui din afara autorității fără consimțământul solicitantului.
- Datele furnizate de către solicitant nu sunt în niciun caz comunicate autorităților din țara de origine.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- Principiul confidențialității se aplică și modului în care sunt gestionate și stocate datele.
- Datele furnizate de solicitant pot fi comunicate altor autorități în anumite circumstanțe reglementate de legislația națională din țara dumneavoastră. Dacă este cazul, anumite date pot fi partajate și cu anumite servicii ⁽⁵³⁾ care oferă asistență solicitantului. Explicați solicitantului ce date sunt împărtășite, cu cine, de ce și cum (de exemplu, dacă este necesar consimțământul solicitantului), în conformitate cu practicile naționale din țara dumneavoastră.
- Datele pot fi comunicate reprezentantului legal al solicitantului, după caz.

⁽⁵¹⁾ EASO, *Ghid practic al EASO: Interviul personal*, decembrie 2014, secțiunea 2.4.4. – „Informații privind confidențialitatea”.

⁽⁵²⁾ Articolul 48 din DPA (reformată) – „Confidențialitatea”: „Statele membre se asigură că autoritățile care pun în aplicare prezenta directivă au obligația de a respecta principiul confidențialității, astfel cum este definit de legislația internă, în legătură cu orice informații pe care le obțin în cadrul activității lor”.

⁽⁵³⁾ De exemplu, articolul 29 alineatul (1) litera (b) din DPA (reformată) prevede că statele membre permit ICNUR „să aibă acces la informații privind cererile individuale de protecție internațională, la desfășurarea procedurii și la deciziile adoptate, cu condiția ca solicitantul să fie de acord cu acest lucru”.



- În cazul în care solicitantul a cerut azil împreună cu membrii familiei sale, informați solicitantul despre practicile naționale din țara dumneavoastră privind utilizarea informațiilor din cererile membrilor familiei. Această abordare se referă la toți membrii familiei, inclusiv la minorii însoțiți. În general, în cadrul examinării se vor lua în considerare toate motivele pentru care s-a solicitat azilul menționate de solicitant și de membrii familiei sale. Este important să încurajați solicitantul să comunice autorităților competente în domeniul azilului dacă există motive pentru care nu împărtășește anumite informații cu membrii familiei sale.



Sfat practic: furnizarea de informații privind confidențialitatea

- Dacă există o cameră video în sală, explicați-i solicitantului că aceasta a fost instalată în sală numai din motive de securitate. Explicați că personalul de securitate poate doar să vadă ce se întâmplă în sală, dar nu aude nimic din ceea ce se spune.
- Explicați că transcrierea interviului (sau înregistrarea acestuia, după caz) este realizată în scopul luării deciziei. În mod similar, confidențialitatea este asigurată prin măsuri specifice în timpul interviului, cum ar fi utilizarea unor săli de interviu separate.
- Atunci când intervievați solicitanți care aparțin anumitor grupuri vulnerabile, de exemplu persoane care ar fi putut fi supuse traficului de persoane, persecuției din motive de gen sau altor forme de violență domestică, ar putea fi recomandabil să repetați informațiile privind confidențialitatea în cursul interviului. Acest lucru ar fi, de asemenea, important în cazul în care există indicii de abuz anterior față de un solicitant din partea rudelor care sunt, de asemenea, în curs de solicitare a protecției internaționale sau care sunt prezente în statul membru.
- Deoarece interviul se desfășoară în prezența unui interpret, explicați că și interpretul este obligat să respecte confidențialitatea.
- Intervievatorul trebuie să se asigure pe deplin că solicitantul a înțeles informațiile privind confidențialitatea, întrebându-l despre aceasta. Oferiți solicitantului posibilitatea de a pune întrebări suplimentare cu privire la informațiile furnizate.

3.1.4. Principiul interesului superior al copilului

(a) Informații generale

În cazul în care solicitantul de protecție internațională este un copil, interesul superior al copilului este un considerent primordial⁽⁵⁴⁾. Principiul interesului superior al copilului înseamnă că, în fiecare etapă a procedurii de azil, trebuie luate în considerare circumstanțele specifice fiecărui copil. Printre acestea se numără protecția și siguranța copilului, bunăstarea și dezvoltarea socială, identitatea și mediul de proveniență, situația familială și unitatea familiei, precum și opiniile copilului în funcție de vârstă și de nivelul de maturitate. Trebuie să existe

⁽⁵⁴⁾ Articolul 25 alineatul (6) din DPA (reformată) – „Garanții pentru minorii neînsoțiți”.



garanții procedurale specifice pentru a asigura aplicarea principiului interesului superior al copilului ⁽⁵⁵⁾.

Aceasta înseamnă că un solicitant copil trebuie să primească informații specifice referitoare la garanțiile speciale care sunt oferite pentru aplicarea principiului interesului superior al copilului.



Publicație EUAA conexă

Pentru mai multe informații, vezi EASO, [*Ghid practic privind interesul superior al copilului în procedurile de azil*](#), 2019.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- În Europa, orice persoană cu vârsta sub 18 ani este considerată copil și, prin urmare, are dreptul la anumite protecții și garanții. În cazul în care solicitantul are vârsta sub 18 ani sau nu este sigur dacă este mai în vârstă, acesta trebuie să informeze funcționarii pentru a primi sprijin adecvat.
- Orice persoană neînsoțită trebuie să informeze autoritățile dacă are mai puțin de 18 ani (sau dacă nu este sigură ce vârstă are). Minorii neînsoțiți au dreptul la protecție și asistență specială. Pentru mai multe informații vezi subiectul [3.4. Drepturi privind minorii \(neînsoțiți\)](#).
- Oferiți îndrumări despre cum își pot exprima solicitanții copii punctele de vedere cu privire la cererea lor și despre cum pot raporta orice incidente de vătămare, de abuz sau de discriminare.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- Interesul superior al copilului și bunăstarea acestuia sunt considerate primordiale pe parcursul tuturor etapelor procedurii de azil, cu scopul de a-i asigura siguranța, bunăstarea, dezvoltarea socială etc.
- Copilul are dreptul de a-și exprima opiniile și părerile (preocupări, temeri, dorințe). Acestea vor fi luate în considerare dacă servesc intereselor și bunăstării sale.
- Atunci când se iau în considerare opiniile și punctele de vedere ale copilului se va ține seama de vârsta și de nivelul său de maturitate.
- Copilul își poate împărtăși opiniile și punctele de vedere cu administrația din domeniul azilului, fie prin intermediul părinților sau al reprezentantului legal, fie direct, în conformitate cu practicile naționale din țara dumneavoastră.

⁽⁵⁵⁾ Considerentul 18 al DCPI (reformată).



- În cazul minorilor neînsoțiți, în funcție de legislația și politicile naționale din țara dumneavoastră, copilul poate fi obligat să participe la un interviu personal cu reprezentantul său legal. Interviul este momentul în care copilul își poate împărtăși opiniile și punctele de vedere.
- În funcție de practicile naționale din țara dumneavoastră, minorii însoțiți pot avea posibilitatea de a avea propriul lor interviu personal.

Explicați aceste mesaje suplimentare în timpul interviului personal:

- În cazul în care intervievatorul are rezerve cu privire la vârsta solicitantului (de exemplu, rezerve cu privire la faptul că solicitantul a împlinit vârsta de 18 ani), solicitantului trebuie să i se furnizeze informații cu privire la posibilitatea de a declara că nu a împlinit 18 ani.
- Riscurile legate de traficul de persoane la care ar putea fi expus solicitantul și semnele de alertă privind traficul de persoane. Prin sensibilizarea cu privire la această problemă în timpul procesului de intervievare, solicitanții pot fi mai bine pregătiți să se protejeze și să solicite ajutor în cazul în care se confruntă cu comportamente sau situații suspecte.

3.1.5. Mecanismul de examinare a plângerilor

(a) Informații generale

Mecanismele de examinare a plângerilor asigură respectarea drepturilor fundamentale ale solicitanților. Solicitantul poate depune o plângere dacă este afectat negativ de acțiunile administrațiilor UE sau naționale sau ale unei persoane care reprezintă administrația. Acest lucru se întâmplă mai ales atunci când o instituție nu acționează în conformitate cu legea sau cu principiile bunei administrări sau încalcă drepturile fundamentale ale persoanei în cauză. În funcție de natura încălcării și de administrația respectivă, solicitantul poate depune o plângere, de exemplu, la un mediator regional sau național⁽⁵⁶⁾. Dacă administrația națională este sprijinită de o agenție a UE, cum ar fi EUAA⁽⁵⁷⁾ sau Frontex⁽⁵⁸⁾, iar comportamentul necorespunzător aparține echipelor de sprijin trimise de aceste agenții, sunt prevăzute mecanisme specifice de examinare a plângerilor. Pentru mai multe informații privind mecanismul național de examinare a plângerilor, consultați legislația și practicile naționale din țara dumneavoastră.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Solicitanții pot depune o plângere în diferite situații, de exemplu:
 - dacă le-au fost încălcate drepturile fundamentale;

⁽⁵⁶⁾ Ombudsmanul European, [Membrii Rețelei europene a mediatorilor](#).

⁽⁵⁷⁾ Articolul 51 din [Regulamentul \(UE\) 2021/2303](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 15 decembrie 2021 privind Agenția Uniunii Europene pentru Azil și de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 439/2010 (JO L 468, 30.12.2021).

⁽⁵⁸⁾ Frontex, [Complaints mechanism](#) (Mecanismul de examinare a plângerilor).



- dacă o autoritate a statului i-a tratat în mod inadecvat sau lipsit de etică.
- Cum se depune plângerea, cui trebuie adresată și în ce format și limbă, inclusiv adresele sau linkurile relevante.
- Depunerea plângerii este gratuită.
- Ce informații trebuie furnizate în plângere (de exemplu, numele, detaliile de contact, numărul dosarului cazului). Nu se poate da curs plângerilor anonime.
- Asigurați solicitantul că depunerea unei plângeri nu va influența în mod negativ rezultatul cererii sale.
- O plângere nu constituie o cale de atac împotriva deciziei privind cererea de protecție internațională. Se poate depune o plângere înainte de adoptarea unei decizii privind cererea.
- Dacă este cazul, furnizați informații cu privire la termene.



Sfat practic: furnizarea de informații despre mecanismul de examinare a plângerilor

- **Asigurați solicitantul că depunerea unei plângeri care nu este anonimă nu prezintă niciun pericol**

Solicitanții ar putea ezita să furnizeze date cu caracter personal și detalii de contact în plângere. Puteți explica faptul că astfel de date sunt necesare pentru a putea să îi informați cu privire la rezultate, în cazul în care sunt necesare informații suplimentare etc.

- **Explicați diferența dintre o plângere și calea de atac**

Pentru a evita orice confuzie este util să explicați că procedurile de depunere a plângerilor sunt diferite de procedurile de introducere a unei căi de atac împotriva deciziei. Procedura de depunere a plângerilor nu trebuie utilizată pentru a solicita revizuirea deciziei.



3.2. Procedurile care trebuie urmate

3.2.1. Procedura de înregistrare

(a) Informații generale

După ce un solicitant și-a exprimat intenția de a solicita protecție internațională, cererea sa este înregistrată. Înregistrarea pune bazele pentru examinarea cererii și asigură introducerea eficace a cererilor în procedura corectă de examinare.

DPA (reformată) specifică trei etape ale accesului la procedură ⁽⁵⁹⁾: **formularea, înregistrarea și depunerea cererii** (pentru mai multe detalii, vezi secțiunea [2.1.1. Accesul la procedură](#)).

În funcție de cadrul național, înregistrarea și depunerea unei cereri pot fi efectuate simultan sau separat, de autorități diferite.

Înregistrarea integrală (formularea, înregistrarea și depunerea cererii) este considerată finalizată după parcurgerea următoarelor etape:

- Datele solicitantului sunt înregistrate în bazele de date naționale.
- Formularul sau declarația oficială depusă de solicitant a fost primită de autoritățile naționale.
- Se colectează datele biometrice. Amprente digitale ale fiecărui solicitant de protecție internațională cu vârsta de cel puțin 14 ani sunt prelevate prompt și trebuie transmise către sistemul central „Eurodac” ⁽⁶⁰⁾ cât mai curând posibil și nu mai târziu de 72 de ore de la depunerea cererii de protecție internațională ⁽⁶¹⁾. În funcție de legislația națională, se poate face o fotografie. De asemenea, ar putea avea loc un control de securitate ⁽⁶²⁾.

În plus, în termen de trei zile de la depunerea cererii, solicitanții trebuie să primească un **document care le atestă statutul de solicitanți de protecție internațională** ⁽⁶³⁾. Acest

⁽⁵⁹⁾ Articolul 6 din DPA (reformată) – „Accesul la procedură”.

⁽⁶⁰⁾ [Regulamentul \(UE\) nr. 603/2013](#) al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 privind instituirea sistemului „Eurodac” pentru compararea amprentelor digitale în scopul aplicării eficiente a Regulamentului (UE) nr. 604/2013 de stabilire a criteriilor și mecanismelor de determinare a statului membru responsabil de examinarea unei cereri de protecție internațională prezentate într-unul dintre statele membre de către un resortisant al unei țări terțe sau de către un apatrid și privind cererile autorităților de aplicare a legii din statele membre și a Eurodac de comparare a datelor Eurodac în scopul asigurării respectării aplicării legii și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 1077/2011 de instituire a Agenției europene pentru gestionarea operațională a sistemelor informatice la scară largă, în spațiul de libertate, securitate și justiție (reformare) (JO L 180, 29.6.2013).

⁽⁶¹⁾ Articolul 9 alineatul (1) din Regulamentul Eurodac – „Colectarea, transmiterea și compararea amprentelor digitale”.

⁽⁶²⁾ Articolul 13 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Obligațiile solicitanților”.

⁽⁶³⁾ Articolul 6 alineatul (1) din DCP (reformată) – „Documente”: „Statele membre se asigură că solicitanții primesc, într-un termen de trei zile de la depunerea unei cereri de protecție internațională, un document emis pe numele lor, care să ateste statutul acestora de solicitant sau care să ateste că sunt autorizați să rămână pe teritoriul statului membru cât timp cererea lor este în așteptare sau în curs de examinare. În cazul în care titularul nu este liber să circule pe întreg teritoriul sau pe o parte a teritoriului statelor membre, documentul atestă, de asemenea, acest lucru”.



document dovedește că persoanei i se permite să rămână legal pe teritoriul statului în timpul examinării cererii sale.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Odată ce o persoană își exprimă dorința de a solicita protecție internațională, trebuie să furnizați informații practice cu privire la modul în care poate fi înregistrată cererea, inclusiv:
 - locul în care se va desfășura procesul de înregistrare și cum poate să ajungă solicitantul acolo;
 - ora programării și programul de lucru al biroului competent;
 - ce se poate aștepta de la procesul de înregistrare (depunerea unui formular, un scurt interviu etc.);
 - ce documente trebuie să aducă solicitantul și cine trebuie să-l însoțească în cazul în care există membri ai familiei sau persoane aflate în întreținere;
 - faptul că se vor preleva date biometrice (pentru mai multe informații despre obligațiile solicitantului, vezi subiectul [3.6.3. Obligația de a permite prelevarea datelor biometrice](#));
 - faptul că se pot efectua controale de securitate (pentru mai multe informații despre obligațiile solicitantului, vezi subiectul [3.6.2. Obligația de a se supune percheziției personale](#));
 - faptul că se pot efectua controale medicale.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Solicitantul va primi un document care îi confirmă statutul de solicitant de protecție internațională. Acesta este un document personal și nu poate fi împărțit sau dat altcuiva. Furnizați informații suplimentare în conformitate cu practicile naționale din țara dumneavoastră, de exemplu:
 - modul în care va fi pus la dispoziție documentul;
 - durata valabilității certificatului și procedura de reînnoire a acestuia;
 - consecințele refuzului solicitantului de a reînnoi certificatul;
 - care sunt etapele pe care trebuie să le parcurgă solicitantul în cazul în care certificatul este deteriorat sau pierdut;
 - obligația solicitantului, în funcție de legislația națională, de a avea asupra sa documentul în permanență;



- solicitantul trebuie să verifice dacă datele cu caracter personal din document sunt corecte;
- cum să informeze autoritățile dacă datele din document nu sunt corecte.

Explicați solicitantului aceste informații suplimentare dacă înregistrarea și depunerea se efectuează separat:

- În cazul în care etapele de înregistrare și de depunere a cererii au loc în momente diferite și/sau în locuri diferite, solicitantul trebuie să înțeleagă că procesul nu se va încheia după înregistrare. Trebuie să furnizați informații clare pentru a vă asigura că solicitantul poate, de fapt, să depună cererea cât mai curând posibil.
- Furnizați informații practice despre programarea pentru depunerea cererii, precizând inclusiv unde și când trebuie depusă aceasta. Aceste informații pot fi completate cu altele referitoare la posibilitatea de a schimba programarea și la modul în care se poate face acest lucru.



Sfat practic: furnizarea de informații privind procedura de înregistrare

- **Puneți întrebări de verificare pentru a vă asigura că solicitantul a înțeles mesajul**

De exemplu, puteți cere solicitantului să repete unde și când trebuie să se prezinte pentru înregistrarea și/sau depunerea cererii.

- **Colectați toate informațiile de contact relevante ale solicitantului**

Datele de contact ale solicitantului (de exemplu, adresa unde este cazat și numărul de telefon) pot fi utilizate pentru a lua legătura cu acesta, atunci când este necesar, pentru a finaliza în timp util următoarea etapă a procedurii.

- **Întrebați cine are mai puțin de 18 ani atunci când furnizați informații unui grup mai mare de solicitanți după sosire**

În timpul sesiunilor de furnizare de informații în grup, se recomandă să precizați că orice persoană cu vârsta sub 18 ani este considerată copil. Din acest motiv, persoanele cu vârsta sub 18 ani care nu au părinți prezenți sau un reprezentant legal prezent trebuie să informeze autoritățile pentru se asigura că primesc sprijin adecvat.

3.2.2. Înregistrarea adulților aflați în întreținere

(a) Informații generale

Fiecare solicitant are dreptul de a depune o cerere de protecție internațională în nume propriu.

În cazul în care cererea este depusă prin intermediul unei rude a solicitantului, în numele său, adultul aflat în întreținere trebuie să fie informat, în privat, cu privire la dreptul său de a depune o cerere separată. Se procedează astfel pentru a asigura că fiecare adult (aflat în întreținere) are posibilitatea efectivă de a depune o cerere separată de protecție internațională.



În cazul în care cererea este depusă prin intermediul unei rude a solicitantului, adultul aflat în întreținere trebuie să fie informat, în privat, cu privire la consecințele procedurale ale nedeunerii unei cereri în nume propriu. Aceste consecințe pot include emiterea unei singure decizii. Consimțământul adultului aflat în întreținere trebuie solicitat la momentul depunerii cererii sau cel târziu la momentul efectuării interviului personal cu acesta ⁽⁶⁴⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/deunerii cererii:

- Deși solicitanții au uneori (în funcție de legislația națională) posibilitatea să depună o cerere în numele adulților aflați în întreținere, orice solicitant adult poate solicita întotdeauna protecție internațională în nume propriu.
- Nu este obligatoriu să se depună o singură cerere pentru întreaga familie. Adulții aflați în întreținere au dreptul de a depune o cerere separată de protecție internațională.
- Informați solicitantul despre cum să depună o cerere separată.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/deunerii cererii:

- În cazul în care un solicitant depune o cerere în numele unor adulți aflați în întreținere, aceștia din urmă trebuie să-și dea consimțământul pentru depunerea cererii în numele lor. Trebuie furnizate informații cu privire la modul de acordare a consimțământului.
- Indiferent dacă un solicitant depune o cerere pe cont propriu sau dacă altcineva depune o cerere în numele său, solicitantului i se va oferi posibilitatea de a participa la un interviu personal ⁽⁶⁵⁾. În mod normal, acesta trebuie să aibă loc fără prezența membrilor familiei, astfel încât să se asigure confidențialitatea ⁽⁶⁶⁾.
- În cazul în care cererea este depusă în numele unor adulți aflați în întreținere, în mod normal, se va emite o decizie care ia în considerare motivele pentru care membrii familiei se tem de întoarcerea în țara de origine.
- În cadrul examinării se vor lua în considerare toate motivele pentru care s-a solicitat protecția internațională menționate de solicitant și de membrii familiei sale. Solicitantul trebuie să comunice autorităților competente în domeniul azilului dacă există motive întemeiate pentru a nu împărtăși membrilor familiei sale motivele pentru care a solicitat protecție internațională.

⁽⁶⁴⁾ Articolul 7 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Cererile depuse în numele persoanelor aflate în întreținere sau al minorilor”.

⁽⁶⁵⁾ Articolul 14 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Interviul personal”.

⁽⁶⁶⁾ Articolul 15 alineatele (1) și (2) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”.





Sfaturi practice privind furnizarea de informații în mod individual solicitanților aflați în întreținere

- Luați măsuri adecvate pentru a putea furniza informații solicitantului aflat în întreținere în mod individual și într-un loc care să asigure un nivel suficient de confidențialitate.
- Acordați o atenție deosebită identificării active a solicitanților pentru care aceste informații sunt relevante, cum ar fi femeile și persoanele în vârstă. În astfel de cazuri, asigurați-vă că solicitantul (perceput ca) aflat în întreținere are posibilitatea de a lua o decizie independentă, fără ca altcineva să intervină sau să vorbească în numele său.

3.2.3. Înregistrarea copiilor

(a) Informații generale

În cazul în care solicitantul de protecție internațională este un copil, cererea de protecție internațională poate fi depusă în cel puțin unul dintre următoarele moduri:

- în nume propriu (dacă are capacitatea juridică);
- prin intermediul părinților;
- prin intermediul unui membru adult al familiei sau al unui adult responsabil pentru el, dacă acest lucru este în conformitate cu legislația sau practicile naționale;
- prin intermediul unui tutore legal ⁽⁶⁷⁾.

Dreptul intern va preciza, de asemenea, condițiile de depunere a unei cereri în fiecare dintre modurile enumerate mai sus ⁽⁶⁸⁾. În același timp, interesul superior al copilului trebuie să fie luat în considerare atunci când se examinează posibilitatea de a depune cererea în nume propriu sau prin intermediul părinților ⁽⁶⁹⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați următoarele mesaje solicitantului copil în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii.

În cazul unui minor însoțit, explicați următoarele mesaje:

- Copiii pot solicita protecție internațională prin intermediul părinților, al unui membru adult al familiei, al unui adult responsabil pentru ei sau în nume propriu, în cazul în care copilul are capacitatea juridică de a face acest lucru. Explicați orice alte condiții suplimentare prevăzute în legislația națională.

⁽⁶⁷⁾ Articolul 7 alineatul (3) din DPA (reformată) – „Cererile depuse în numele persoanelor aflate în întreținere sau al minorilor”.

⁽⁶⁸⁾ Articolul 7 alineatul (5) din DPA (reformată) – „Cererile depuse în numele persoanelor aflate în întreținere sau al minorilor”.

⁽⁶⁹⁾ Considerentul 33 al DPA (reformată).



În cazul unui minor neînsoțit, explicați următoarele mesaje:

- În cazul în care o persoană cu vârsta sub 18 ani a sosit singură, fără un părinte sau un alt adult responsabil, aceasta este considerată minor neînsoțit ⁽⁷⁰⁾.
- Cererea poate fi depusă în nume propriu, în cazul în care copilul are capacitatea juridică de a face acest lucru sau prin intermediul unui tutore legal. Pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.4.1. Desemnarea unui reprezentant/tutore](#).

3.2.4. Evaluarea vârstei

(a) Informații generale

În cazul în care, după analizarea informațiilor disponibile, există îndoieli substanțiale cu privire la vârsta unui minor neînsoțit, autoritățile pot efectua o evaluare a vârstei pentru a stabili dacă persoana este un adult sau un copil. Evaluarea vârstei poate include diferite metode de examinare. Trebuie folosită întotdeauna metoda cea mai puțin invazivă. În cazul în care metodele mai puțin invazive nu dau rezultate suficient de clare, evaluarea vârstei poate include un examen medical. În acest caz, solicitantul și/sau reprezentantul său legal trebuie să își dea consimțământul pentru examinare ⁽⁷¹⁾.



Publicație EUAA conexă

Pentru mai multe informații, vezi [Ghidul practic al EASO privind evaluarea vârstei](#), a doua ediție, 2018.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Solicitantului i s-ar putea cere să se supună unei evaluări pentru a i se stabili vârsta dacă există îndoieli în această privință.
- Evaluarea vârstei nu stabilește dacă o cerere trebuie acceptată sau respinsă, ci ajută la stabilirea garanțiilor pe care trebuie să le aplice administrația.
- Evaluarea vârstei este efectuată de profesioniști calificați, respectând demnitatea solicitantului. Procedura nu provoacă vătămări sau durere.

Dacă se efectuează o evaluare a vârstei, explicați solicitantului aceste mesaje suplimentare:

- Informații cu privire la metoda de examinare și la procedură.
- Informații practice referitoare la programare (adresă, oră).

⁽⁷⁰⁾ Articolul 2 litera (l) din DCPI (reformată) – „Definiții”.

⁽⁷¹⁾ Articolul 25 alineatul (5) din DPA (reformată) – „Garanții pentru minorii neînsoțiti”.



- Pentru o evaluare a vârstei care implică o examinare medicală, informați solicitantul și/sau tutorele cu privire la cerința de a-și da consimțământul pentru examinare și la posibilele consecințe ale unui refuz care, în niciun caz, nu va conduce, în sine, la o decizie de respingere a cererii.
- Posibilele consecințe care ar putea apărea în cazul în care solicitantul este considerat adult ca urmare a procedurii de evaluare a vârstei. Garanțiile pentru minorii neînsoțiți vor fi eliminate și ar putea fi aplicată o procedură specială. Vezi subiectul [3.2.10. Etapele următoare în cazul în care cererea este direcționată către o procedură specială de examinare](#).

3.2.5. Interviu personal

(a) Informații generale

Interviul personal este etapa procedurală care urmează după finalizarea înregistrării cererii. Statul membru selectează un interpret pentru a asigura o comunicare adecvată în timpul interviului ⁽⁷²⁾. Înainte de interviu, solicitantul poate formula cereri specifice cu privire la interviu, inclusiv dorința de a fi intervievat de un ofițer de decizie și/sau de un interpret de același sex ⁽⁷³⁾. Solicitantul poate, de asemenea, să solicite ca anumite părți terțe (reprezentanți legali, lucrători sociali, medici, tutorele, o persoană de sprijin de încredere etc.) să participe la interviul personal, în condițiile stabilite în practicile naționale din țara dumneavoastră ⁽⁷⁴⁾.

În circumstanțe excepționale, autoritățile naționale pot decide să nu desfășoare un interviu personal. Acest lucru se poate întâmpla atunci când informațiile disponibile sunt considerate suficiente pentru ca autoritatea să acorde solicitantului statutul de refugiat. Această situație poate apărea, de asemenea, atunci când autoritatea consideră că solicitantul nu poate participa la interviu din motive medicale întemeiate. Dacă există îndoieli, trebuie consultat un medic pentru a stabili dacă este de așteptat ca solicitantul să se recupereze sau dacă starea medicală respectivă are un caracter de durată ⁽⁷⁵⁾.

În timpul interviului personal, solicitantului i se oferă posibilitatea de a prezenta toate elementele necesare pentru a-și motiva cererea ⁽⁷⁶⁾. Întrucât interviul îi oferă solicitantului o oportunitate importantă de a prezenta elementele relevante pentru motivarea cererii, ofițerul de decizie are un rol important în timpul interviului, ajutând solicitantul să-și îndeplinească această obligație și, în consecință, îndeplinind și obligația statului membru de a coopera cu

⁽⁷²⁾ Articolul 15 alineatul (3) litera (c) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”; pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.3.2. Dreptul de a avea acces la un interpret](#).

⁽⁷³⁾ Articolul 15 alineatul (3) literele (b) și (c) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”.

⁽⁷⁴⁾ Articolul 15 alineatul (4) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”.

⁽⁷⁵⁾ Articolul 14 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Interviul personal”.

⁽⁷⁶⁾ Articolul 16 din DPA (reformată) – „Conținutul interviului personal” și articolul 4 alineatul (2) din DCPI (reformată) – „Evaluarea faptelor și circumstanțelor”:

Elementele [...] înseamnă informațiile furnizate de solicitant și toate documentele de care acesta dispune privind vârsta sa, trecutul său, inclusiv al rudelor relevante, identitatea, cetățenia sau cetățeniile, țara sau țările, precum și localitatea sau localitățile în care a avut reședința anterioară, cererile anterioare de azil, itinerarul, documentele de călătorie, precum și motivele care justifică cererea de protecție internațională.



solicitantul pentru a evalua elementele relevante ⁽⁷⁷⁾. Prin urmare, furnizarea de informații în timpul interviului cu privire la drepturile și obligațiile solicitantului, precum și la formatul și scopul interviului, este, de asemenea, importantă pentru ca solicitantul să înțeleagă procesul de azil ⁽⁷⁸⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- După finalizarea procedurilor de înregistrare, solicitantul va primi o invitație la un interviu personal. Trebuie să se precizeze modul în care va fi informat solicitantul în conformitate cu practicile naționale. Dacă se omite interviul, solicitanților trebuie să li se furnizeze informații cu privire la motivele omiterii.
- Ce este un interviu personal și faptul că, în timpul interviului personal, solicitantul va avea ocazia să explice în detaliu motivul (motivele) pentru care și-a părăsit țara și de ce nu se poate întoarce.
- Interviul va fi în limba preferată de solicitant sau, dacă nu este posibil, într-o limbă pe care solicitantul o poate înțelege și în care poate comunica clar. În timpul interviului va fi disponibil un interpret.
- Interviul este organizat în condiții care asigură confidențialitatea și fără prezența membrilor familiei, cu excepția cazului în care prezența acestora este considerată necesară ⁽⁷⁹⁾. Dacă este relevant, informați solicitantul dacă va trebui să solicite servicii de îngrijire a copiilor sau dacă acestea vor fi oferite în timpul interviului, în conformitate cu practicile naționale.
- Posibilitatea de a avea un consilier juridic prezent în timpul interviului și rolul său ⁽⁸⁰⁾.
- Posibilitatea de a solicita măsuri speciale, inclusiv dorința de a fi interviuat de un ofițer de decizie și/sau de un interpret de același sex.
- Consecințele neprezentării la interviu, fără a furniza autorității nicio explicație valabilă, în conformitate cu legislația sau practicile naționale ⁽⁸¹⁾.
- În cazul în care aceste informații sunt disponibile, informați solicitantul cu privire la ora și locul interviului personal. Puteți include și alte informații practice, de exemplu, cum să ajungă acolo și durata aproximativă a interviului. Dacă nu puteți să furnizați o dată sau un interval de timp exact în cadrul dumneavoastră național, furnizați cel puțin un interval

⁽⁷⁷⁾ Articolul 16 din DPA (reformată) – „Conținutul interviului personal”; EASO, *Ghid practic al EASO: Interviul personal*, decembrie 2014, secțiunea 2.4. – „Oferiți informații solicitantului”.

⁽⁷⁸⁾ EASO, *Ghid practic al EASO: Interviul personal*, decembrie 2014, secțiunea 2.4. – „Oferiți informații solicitantului”.

⁽⁷⁹⁾ Articolul 15 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”; articolul 15 alineatul (1) din DPA (reformată): „Interviul personal are loc în mod normal fără prezența membrilor de familie, cu excepția cazului în care autoritatea decizională consideră necesară prezența altor membri de familie, în scopul unei examinări corespunzătoare”.

⁽⁸⁰⁾ Articolul 23 alineatul (3) din DPA (reformată) – „Domeniul de aplicare a asistenței juridice și a reprezentării”. Pentru mai multe informații, vezi subiectul 3.3.4. *Asistență juridică și reprezentare*.

⁽⁸¹⁾ Pentru mai multe informații, vezi subiectul 3.7.1. *Se poate considera că cererea a fost retrasă sau că s-a renunțat la ea în mod implicit*.



de timp aproximativ, pentru a permite solicitantului să se pregătească pentru interviu și să colecteze documentele relevante.

- De asemenea, solicitantul trebuie să aducă și să prezinte documentele relevante și/sau orice alte probe care pot motiva cererea, inclusiv documente referitoare la identitatea și trecutul său ⁽⁸²⁾. Pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.6.5. Obligația de a prezenta elementele de motivare a cererii](#).
- Solicitanților care au nevoie de garanții procedurale speciale li se va asigura sprijin adecvat ⁽⁸³⁾. Încurajați solicitantul să declare nevoile speciale suplimentare, care nu sunt încă cunoscute de autoritate. În funcție de nevoile speciale ale solicitantului se pot lua o gamă largă de măsuri de sprijin: de exemplu, asistență medicală specială, măsuri speciale pentru interviu și prelungirea termenului.

Explicați aceste mesaje solicitanților în timpul interviului personal:

- Scopul interviului pentru solicitant. Interviul personal este o ocazie pentru solicitant de a explica în detaliu autorității motivele pentru care a părăsit țara de origine și de ce nu se poate întoarce în țara respectivă. Poate fi relevant pentru cererea sa orice tip de violență, vătămare sau amenințare fizică sau psihologică sau restricționarea libertăților și a drepturilor sale de către autorități sau de anumite grupuri din societate ori de persoane fizice sau chiar de membri ai familiei.
- Solicitantul are obligația de a coopera și a spune adevărul în timpul interviului personal ⁽⁸⁴⁾.
- Furnizați informații despre confidențialitate (pentru mai multe detalii, vezi subiectul [3.1.3. Confidențialitatea](#)).
- Prezentați persoanele prezente la interviu și informați-le despre rolurile lor împărțind, de asemenea, informații cu privire la eventualele reguli privind prezența părților terțe la interviu, dacă este cazul ⁽⁸⁵⁾.
- Informați și încurajați solicitantul să semnaleze eventualele dificultăți de comunicare/înțelegere pe tot parcursul interviului. Scopul este de a limita efectele potențiale ale factorilor de denaturare ⁽⁸⁶⁾.
- Informați solicitantul cu privire la modul în care va fi înregistrat interviul (de exemplu, transcriere literală, înregistrare audio, raport de interviu) și la posibilitatea de a face observații și/sau de a oferi clarificări oral sau în scris cu privire la orice traduceri eronate sau informații greșite care apar în raportul/transcrierea interviului.

⁽⁸²⁾ Articolul 4 din DCPI (reformată) – „Evaluarea faptelor și circumstanțelor”.

⁽⁸³⁾ Articolul 24 din DPA (reformată) – „Solicitanții care au nevoie de garanții procedurale speciale”.

⁽⁸⁴⁾ Articolul 13 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Obligațiile solicitanților”.

⁽⁸⁵⁾ Articolul 15 alineatul (4) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”.

⁽⁸⁶⁾ EUAA, [Practical Guide on Evidence and Risk Assessment](#) (Ghid practic privind evaluarea probelor și a riscului), ianuarie 2024.



- Furnizați alte informații practice, cum ar fi informații despre posibilitatea de a solicita o pauză ⁽⁸⁷⁾.
- La sfârșitul interviului, în funcție de materialul obținut, furnizați informații detaliate cu privire la etapele următoare ale procedurii. Acestea pot include, de exemplu, timpul necesar pentru ca autoritatea să evalueze declarațiile solicitanților și orice alte informații disponibile și să emită o decizie, precum și modul în care va fi emisă decizia. Solicitantul va primi decizia în scris. În cazul unei decizii negative vor fi menționate motivele și se va explica modalitatea în care poate fi contestată decizia (inclusiv informații privind efectele suspensive) ⁽⁸⁸⁾.
- În cazul în care, după încheierea interviului, solicitantul își amintește orice informații pe care le consideră importante sau are acces la orice documente care sunt esențiale pentru soluționarea cazului, acesta le poate furniza pentru a fi luate în considerare.

⁽⁸⁷⁾ Articolul 15 alineatul (3) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”.

⁽⁸⁸⁾ Articolul 11 din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la decizia autorității decizionale”. Pentru mai multe informații, vezi subiectele [3.2.6. Notificarea](#) și [3.2.8. Termenele pentru examinarea cererii](#).





Sfat practic: furnizarea de informații cu privire la interviul personal

- În etapa de înregistrare/depunere a cererii este recomandabil să împărtășiți doar informații de bază și să vă concentrați asupra subiectelor care sunt relevante în etapa respectivă, de exemplu, modul în care solicitantul se poate pregăti pentru interviu. În același timp, evitați să furnizați detalii care nu sunt relevante în această etapă și care vor fi elaborate odată ce are loc interviul, cum ar fi informații detaliate despre etapa care urmează după încheierea interviului personal.
- Atunci când furnizați informații în timpul interviului, trebuie să utilizați, de asemenea, un limbaj adaptat la circumstanțele individuale și contextuale ale solicitantului (de exemplu, vârsta, genul, educația, mediul social etc.). Acest lucru este important pentru a ajunge la o înțelegere reciprocă a situației interviului și pentru a proteja drepturile legale ale solicitantului ⁽⁸⁹⁾.
- În timpul unui interviu este recomandabil să informați solicitantul cu privire la durata interviului.
- Ofițerul de decizie trebuie să explice de ce este utilă furnizarea tuturor informațiilor relevante și exacte pentru luarea unei decizii corecte. Atunci când vorbește despre obligația de a spune adevărul, ofițerul de decizie poate accentua faptul că acest lucru li se explică tuturor. Astfel, se evită posibilitatea ca mesajul să fie perceput drept o insinuaare că solicitantul ar intenționa să mintă. De asemenea, este important de semnalat că pot exista consecințe negative numai în cazul în care solicitantul furnizează informații false cu bună știință.
- Ofițerul de decizie trebuie să îi aducă la cunoștință solicitantului și faptul că, atunci când nu știe răspunsul la o întrebare, trebuie, pur și simplu, să spună acest lucru, fără să încerce să dea un răspuns bazat pe presupuneri ⁽⁹⁰⁾.



Bună practică

Având în vedere intervalul de timp dintre invitație și desfășurarea interviului, trimiterea unui memento pentru întâlnire (de exemplu, prin SMS, e-mail) înainte de interviu ajută solicitantul să își amintească de aceasta. Este de preferat să trimiteți atenționarea cu câteva zile înainte de interviu, astfel încât solicitantul să aibă timp să facă toate aranjamentele de călătorie necesare.

⁽⁸⁹⁾ EASO, *Ghid practic al EASO: Interviul personal*, decembrie 2014, secțiunea 2.3.4. – „Încurajați solicitantul să semnaleze eventualele dificultăți de comunicare/înțelegere”.

⁽⁹⁰⁾ EASO, *Ghid practic al EASO: Interviul personal*, decembrie 2014, p. 8-9.



3.2.6. Notificarea

(a) Informații generale

Notificarea reprezintă etapa procedurală care urmează după interviul personal. Este vorba despre transmiterea deciziei de azil. Decizia trebuie notificată solicitantului într-un termen rezonabil ⁽⁹¹⁾. Decizia este notificată solicitantului sau reprezentantului său legal, consilierului sau reprezentantului (tutorei) desemnat. Decizia trebuie notificată solicitantului într-o limbă pe care o înțelege sau despre care se poate presupune în mod rezonabil că o înțelege, cu excepția cazului în care este reprezentat de un reprezentant legal ⁽⁹²⁾.

Data notificării deciziei trebuie să fie clară, în special deoarece termenul pentru introducerea unei căi de atac începe să curgă de la data notificării. Notificarea încheie procedura de azil la nivel administrativ.

Pentru mai multe informații cu privire la tipurile de decizie și la procesul de luare a deciziei, vezi subiectele [3.1.2. Ce este procedura de azil?](#) și [3.1.1. Ce este protecția internațională?](#).

(b) Mesaje de transmis

Explicați acest mesaj solicitantului în timpul interviului personal:

- Mijloacele de informare a solicitantului cu privire la decizie (de exemplu, prin poștă, în persoană, pe un cont digital).

Explicați aceste mesaje solicitantului în cursul etapei de notificare:

- Rezultatul deciziei (pozitiv sau negativ) și, în cazul unei decizii negative, explicați motivele.
- Posibilitatea de a introduce o cale de atac și termenul de introducere a căii de atac, precum și data de la care se calculează aceasta ⁽⁹³⁾.
- Dacă este în conformitate cu practicile naționale, cum se vor înapoia solicitantului pașaportul și alte documente originale.
- Etapele următoare ale procedurii, care includ punctele de mai jos referitoare la o decizie pozitivă sau negativă.
 - Decizie pozitivă. Furnizați informații sau îndrumați beneficiarul unde să primească informații cu privire la procedura pentru permisul de ședere, informații cu privire la drepturile și obligațiile aferente statutului de protecție, cum ar fi, dacă este cazul, dreptul la asistență socială, accesul la educație, accesul la locuri de muncă, reîntregirea familiei. Informații privind alte consecințe legate de statutul de protecție.

⁽⁹¹⁾ Articolul 12 alineatul (1) litera (e) din DPA (reformată) – „Garanțiile acordate solicitanților”.

⁽⁹²⁾ Articolul 12 alineatul (1) litera (f) din DPA (reformată) – „Garanțiile acordate solicitanților”.

⁽⁹³⁾ Pentru mai multe informații despre calea de atac, vezi subiectul [3.2.7. Recursul](#).



- Decizie negativă. Furnizați informații despre cele de mai jos.
 - ▶ Procedura de recurs, în special termenele limită și consecințele nerespectării termenului limită.
 - ▶ Posibilitatea de a beneficia de asistență judiciară.
 - ▶ Explicații privind dreptul de ședere în țară și impactul deciziei în această privință și, dacă este cazul, efectele pe care decizia negativă le are asupra indemnizației zilnice și a altor beneficii economice, precum și asupra accesului la locuința oferită.
 - ▶ Informații despre returnarea voluntară și asistența disponibilă.
 - ▶ Faptul că procedura nu s-a încheiat încă și, prin urmare, îndeplinirea obligațiilor trebuie să continue. Autoritățile trebuie să fie informate în cazul în care apar modificări ale datelor de contact.
 - ▶ Pentru mai multe informații, vezi subiectele [3.2.7. Recursul](#), [3.3.4. Asistență juridică și reprezentare](#), [3.3.1. Dreptul de a rămâne](#), [3.3.5. Dreptul la condiții materiale de primire](#), [3.8.2. Reîntregirea familiei \(în temeiul Directivei privind reîntregirea familiei\)](#).



Bună practică

În unele state membre, în cazul unei decizii pozitive în care protecția internațională a fost acordată pe motivul apartenenței la un anumit grup social, din cauza riscului ca o solicitantă să fie supusă mutilării genitale/circumciziei feminine, solicitanta/părintele (părinții) este (sunt) informată (informați) că mutilarea genitală/circumcizia feminină este ilegală. În același timp, solicitanta/părintele (părinții) este (sunt) informată (informați) că trebuie trimis un raport medical după o anumită perioadă și ulterior în mod repetat, pentru a dovedi că solicitanta și/sau alte fiice ale familiei (dacă este cazul) nu au suferit de atunci mutilare genitală/circumcizie feminină.

3.2.7. Recursul

(a) Informații generale

Solicitantul are dreptul la o cale de atac efectivă în fața unei instanțe judecătorești împotriva unei decizii luate cu privire la cererea sa de protecție internațională. Aceasta include o decizie care consideră că o cerere este nefondată în ceea ce privește statutul de refugiat și/sau statutul de protecție subsidiară ⁽⁹⁴⁾.

Deși este important ca un solicitant să știe din timp că are dreptul de a contesta o eventuală decizie negativă viitoare, furnizarea de informații detaliate solicitantului cu privire la acest drept este în mod evident importantă în etapa de notificare. Pentru mai multe informații privind

⁽⁹⁴⁾ Articolul 46 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Dreptul la o cale de atac efectivă”.



asistența juridică, termenele și dreptul de a rămâne, vezi secțiunile [3.3.4 Asistență juridică și reprezentare](#), [3.2.8. Termenele pentru examinarea cererii](#) și [3.3.1. Dreptul de a rămâne](#).

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în cursul etapei de notificare:

- Dreptul de a contesta o decizie.
- Cum se contestă o decizie în statul membru respectiv. Aici trebuie incluse informații cu privire la termenul limită pentru introducerea recursului, eventualele cerințe privind formatul recursului și locul unde trebuie depus recursul.
- Dreptul la asistență juridică și reprezentare în etapa recursului, în cazul în care acestea nu au fost încă puse la dispoziția solicitantului ⁽⁹⁵⁾.
- Dreptul de a rămâne pe teritoriul statului membru pe durata procedurii de recurs ⁽⁹⁶⁾, în afara cazului în care se aplică excepții ⁽⁹⁷⁾.
- Dacă este relevant în cazul solicitantului, procesul de returnare, precum și drepturile și obligațiile solicitantului în ceea ce privește returnarea ⁽⁹⁸⁾.
- Informații de bază cu privire la procedura de recurs (de exemplu, cu privire la instanța responsabilă), orice informații de contact relevante în acest caz și informații despre procedurile generale din cadrul instanței, precum și despre părțile relevante din acest proces.



Sfat practic: explicarea conceptului de recurs

Având în vedere că termenul „recurs” este juridic și s-ar putea să nu fie ușor de înțeles, puteți oferi explicații simple solicitantului. De exemplu: recurs înseamnă că, dacă primiți o decizie și nu sunteți de acord cu aceasta și credeți că s-a făcut o greșeală, puteți solicita unei instanțe/unui judecător să vă revizuiască cauza (să o examineze din nou) și să emită o hotărâre definitivă.

⁽⁹⁵⁾ Articolul 20 din DPA (reformată) – „Asistența juridică gratuită și reprezentarea gratuită în procedurile privind căile de atac”.

⁽⁹⁶⁾ Articolul 46 alineatul (5) din DPA (reformată) – „Dreptul la o cale de atac efectivă”.

⁽⁹⁷⁾ Articolul 46 alineatul (6) din DPA (reformată) – „Dreptul la o cale de atac efectivă”.

⁽⁹⁸⁾ Pentru mai multe informații, vezi [Directiva 2008/115/CE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 16 decembrie 2008 privind standardele și procedurile comune aplicabile în statele membre pentru returnarea resortisanților țărilor terțe aflați în situație de ședere ilegală.



3.2.8. Termenele pentru examinarea cererii

(a) Informații generale

Principiul general este că procedura de examinare la nivel administrativ (de exemplu, fără a include recursul) se încheie în termen de **șase luni** de la depunerea cererii ⁽⁹⁹⁾. În anumite circumstanțe, explicate în secțiunea următoare, termenul poate fi prelungit.

Termenul de șase luni poate fi prelungit cu încă nouă luni, adică până la un termen total de 15 luni, în următoarele cazuri:

- când procedura implică elemente complexe de fapt și/sau de drept;
- când există un număr mare de cereri depuse simultan într-un stat membru;
- dacă întârzierea poate fi atribuită în mod clar refuzului solicitantului de a coopera cu autoritatea.

Termenul de 15 luni poate fi prelungit, în mod excepțional, cu încă trei luni, adică până la un termen total de 18 luni, în cazul în care acest lucru este necesar și justificat în mod corespunzător, pentru a asigura examinarea adecvată și completă a unei cereri.

În sfârșit, din cauza unei situații incerte, dar temporare, din țara de origine, încheierea procedurii de examinare poate fi amânată în cazul în care autoritatea decizională nu poate lua o decizie în termenele menționate mai sus.

Cu toate acestea, în orice caz, chiar dacă încheierea examinării este amânată, examinarea trebuie să se încheie în termen de **21 de luni** de la data depunerii cererii ⁽¹⁰⁰⁾.

De obicei, pentru procedurile accelerate sau alte proceduri speciale se aplică un interval de timp diferit. Pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.2.10. Etapele următoare în cazul în care cererea este direcționată către o procedură specială de examinare](#).

În cazuri specifice se poate acorda prioritate examinării unei cereri specifice, iar decizia este emisă într-un termen mai scurt ⁽¹⁰¹⁾. Printre astfel de cazuri se numără situațiile în care este probabil ca cererea să fie bine întemeiată și statutul de refugiat sau protecția subsidiară va fi acordat(ă) și/sau situațiile în care solicitantul este vulnerabil și are nevoie de garanții procedurale speciale, în special cazul minorilor neînsoțiți.

⁽⁹⁹⁾ Articolul 6 alineatul (4) din DPA (reformată) – „Accesul la procedură”: „[...] se consideră că s-a depus o cerere de protecție internațională din momentul în care un formular trimis de solicitant sau, în situația în care se prevede astfel în legislația internă, un raport oficial a parvenit autorităților competente ale statului membru vizat”.

⁽¹⁰⁰⁾ Articolul 31 alineatele (3), (4), (5) și (9) din DPA (reformată) – „Procedura de examinare”.

⁽¹⁰¹⁾ Articolul 31 alineatul (7) din DPA (reformată) – „Procedura de examinare”.



(b) Mesaje de transmis

Explicați acest mesaj solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Procedura de examinare poate dura câteva luni (trebuie indicat un interval de timp aproximativ, în conformitate cu practicile naționale).

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- În mod normal, procedura de examinare trebuie să se încheie cât mai curând posibil, iar solicitantul trebuie să primească o decizie în termen de șase luni de la depunerea cererii. Acest termen nu include procedura de recurs.
- Termenul pentru emiterea unei decizii poate fi prelungit în anumite circumstanțe. Cu toate acestea, intervalul total de timp nu va depăși 21 de luni. În cazul în care procedura de examinare este prelungită, solicitantul trebuie să fie informat într-un termen rezonabil cu privire la motivele amânării. Pot exista diferite motive pentru prelungirea termenelor, care pot include factori externi, de exemplu, în situațiile în care se depune simultan un număr mare de cereri. Întârzierile ar putea fi legate, de asemenea, în mod direct de evaluarea unei cereri dacă aceasta este deosebit de complexă.
- În cazul în care termenul pentru emiterea unei decizii este prelungit (de exemplu, peste șase luni), autoritățile vor anunța solicitantul cu privire la aceasta ⁽¹⁰²⁾. Informați solicitantul cu privire la modul în care va fi anunțat, în conformitate cu practicile naționale.
- Solicitantul poate întreba despre motivele acestei întârzieri și poate cere o estimare a momentului în care va fi luată decizia ⁽¹⁰³⁾. Furnizați informații suplimentare privind procedura de solicitare a acestor informații, pe baza practicii naționale din țara dumneavoastră.
- În cazul în care motivul amânării se datorează unei situații incerte din țara de origine, care se preconizează a fi temporară, informați solicitantul cu privire la motivele amânării ⁽¹⁰⁴⁾.
- Procedurile și termenele pot fi diferite dacă cererea este evaluată în cadrul unei proceduri speciale, cum ar fi procedura accelerată, procedura la frontieră sau procedura de admisibilitate. De asemenea, cererii i se poate acorda prioritate. În astfel de cazuri, autoritățile naționale competente în domeniul azilului le furnizează solicitanților informații specifice.

⁽¹⁰²⁾ Articolul 31 alineatul (6) litera (a) din DPA (reformată) – „Procedura de examinare”.

⁽¹⁰³⁾ Articolul 31 alineatul (6) litera (b) din DPA (reformată) – „Procedura de examinare”.

⁽¹⁰⁴⁾ Articolul 31 alineatul (4) litera (b) din DPA (reformată) – „Procedura de examinare”.



**Sfat practic: furnizarea de explicații și asigurări suplimentare cu privire la durata procedurii**

Timpul de așteptare pentru a primi o decizie poate varia în funcție de o gamă largă de factori. Un solicitant care a sosit mai târziu ar putea primi o decizie mai devreme decât cei care au sosit înaintea sa. Trebuie să îl asigurați pe solicitant că această situație nu este un motiv de îngrijorare, fiecare cerere fiind diferită și fiind examinată individual. În cazuri specifice, atunci când este foarte probabil ca evaluarea să dureze mult timp, informațiile privind termenul pentru notificarea deciziei ar putea fi furnizate în timpul interviului personal.

Se recomandă, de asemenea, să se sublinieze că solicitantul nu trebuie să părăsească țara, deoarece părăsirea țării și întoarcerea vor avea consecințe. Pentru mai multe informații, vezi subiectul [3.7. Posibilele consecințe ale nerespectării obligațiilor și ale necooperării cu autoritățile](#).

3.2.9. Luarea în custodie publică

(a) Informații generale

Luarea în custodie publică înseamnă reținerea unui solicitant într-un anumit loc, unde acesta este privat de libertatea de circulație ⁽¹⁰⁵⁾.

Un solicitant poate fi reținut în următoarele scopuri, atunci când acestea nu pot fi realizate fără luarea în custodie publică (inclusiv atunci când există riscul de sustragere) ⁽¹⁰⁶⁾:

- pentru a se stabili sau a se verifica identitatea sau cetățenia unui solicitant;
- pentru a se stabili elementele cererii atunci când acestea nu pot fi obținute fără luarea în custodie publică, în special atunci când există riscul ca solicitantul să se sustragă;
- pentru a se decide asupra dreptului solicitantului de intrare pe teritoriu;
- pentru a se pregăti sau a se executa o returnare în temeiul Directivei 2008/115/CE ⁽¹⁰⁷⁾;
- pentru securitatea națională sau ordinea publică;
- în conformitate cu articolul 28 din Regulamentul Dublin III ⁽¹⁰⁸⁾.

Un solicitant poate fi luat în custodie publică doar atât timp cât motivele sunt aplicabile și doar pentru o perioadă cât mai scurtă posibil ⁽¹⁰⁹⁾. Pentru informații complete privind motivele de luare în custodie publică și termenele aferente, consultați legislația națională din țara dumneavoastră.

⁽¹⁰⁵⁾ Articolul 2 litera (h) din DCP (reformată) – „Definiții”.

⁽¹⁰⁶⁾ Articolul 8 alineatele (2) și (3) din DCP (reformată) – „Detenția”.

⁽¹⁰⁷⁾ [Directiva 2008/115/CE](#) a Parlamentului European și a Consiliului din 16 decembrie 2008 privind standardele și procedurile comune aplicabile în statele membre pentru returnarea resortisanților țărilor terțe aflați în situație de ședere ilegală (JO L 348, 24.12.2008).

⁽¹⁰⁸⁾ Articolul 8 alineatul (3) din DCP (reformată) – „Detenția”.

⁽¹⁰⁹⁾ Articolul 9 alineatul (1) din DCP (reformată) – „Garanții pentru solicitanții aflați în detenție”.



Luarea în custodie publică este o măsură de ultimă instanță, în absența unor alternative eficace, dar mai puțin coercitive. Aceasta se aplică pe baza unei evaluări individuale. În același timp, trebuie să fie îndeplinite anumite norme și condiții. Aceste norme sunt reglementate la articolele 9 și 10 din DCP (reformată) și sunt menționate mai jos.

- Solicitantul trebuie să fie informat în scris cu privire la motivele luării în custodie publică și la căile de atac.
- Legalitatea luării în custodie publică trebuie să fie revizuită la intervale regulate sau la cererea solicitantului.
- Solicitantul trebuie să aibă acces la asistență juridică și la reprezentare gratuită pentru analiza judiciară a măsurii de luare în custodie publică.
- Solicitanții trebuie să fie luați în custodie publică, de regulă, în centre de cazare specializate, separat de deținuții obișnuiți.
- Solicitanții trebuie să aibă acces la spații în aer liber.
- Trebuie acordat acces membrilor familiei și consilierilor, în condiții care respectă viața privată (cu excepții limitate).
- Solicitanții trebuie să fie informați cu privire la drepturile și obligațiile lor, precum și cu privire la regulile din centrul de cazare a străinilor luați în custodie publică, într-o limbă pe care o înțeleg sau pe care se poate presupune în mod rezonabil că o înțeleg.
- Pentru grupuri specifice, cum ar fi persoanele vulnerabile, minorii (neînsoțiți) și familiile se aplică anumite norme și condiții de luare în custodie publică, în conformitate cu articolul 11 din DCP (reformată).

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Motivul (motivele) luării solicitantului în custodie publică și durata maximă prevăzută de legislația națională (informații care trebuie furnizate în scris de către autorități).
- Cum se poate contesta măsura de luare în custodie publică și cum se pot solicita asistență juridică și reprezentare gratuite (informații care trebuie furnizate în scris de către autorități).
- Datele de contact ale organizațiilor sau ale grupurilor de persoane care oferă asistență juridică.
- Posibilitatea de a comunica cu familia.
- Posibilitatea de a comunica cu un reprezentant al ICNUR și modalitatea de a contacta un reprezentant al ICNUR.
- Drepturile și obligațiile solicitantului în centrul de cazare a străinilor luați în custodie publică.
- Pentru examinarea cererii se aplică aceleași garanții și standarde ca și în cazul oricărui solicitant care nu este luat în custodie publică.



**Sfat practic: explicarea clară a faptului că luarea în custodie publică nu este încarcerare**

Explicați întreaga noțiune de luare în custodie publică și diferența dintre aceasta și încarcerare, deoarece s-ar putea să fie un concept nou pentru unii solicitanți și ar putea declanșa amintiri traumatizante.

3.2.10. Etapele următoare în cazul în care cererea este direcționată către o procedură specială de examinare

I. Sistemul Dublin

(a) Informații generale

De îndată ce un resortisant al unei țări terțe sau un apatrid depune o cerere de protecție internațională într-o țară UE+, țara respectivă trebuie să evalueze ce țară UE+ este responsabilă pentru examinarea cererii în conformitate cu Regulamentul Dublin III.

În cazul în care se înregistrează factori declanșatori ai sistemului Dublin în timpul etapei de depunere, solicitantul este direcționat către sistemul Dublin, unde dosarul său este gestionat de unitatea Dublin din țara dumneavoastră.

Prin urmare, se recomandă să furnizați informații de bază privind sistemul Dublin cât mai curând posibil. În cazul în care solicitantul este un minor neînsoțit trebuie desemnat un reprezentant care să reprezinte și să asiste copilul. În cadrul procedurii se va efectua o evaluare a interesului superior al copilului pentru a stabili țara UE+ responsabilă pentru examinarea cererii de protecție internațională ⁽¹¹⁰⁾.

Dispozițiile detaliate privind punerea în aplicare a Regulamentului Dublin III sunt prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 1560/2003 al Comisiei, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul de punere în aplicare (UE) nr. 118/2014 al Comisiei ⁽¹¹¹⁾. Acesta conține, de asemenea, textele integrale ale broșurilor de informare comune, inclusiv ale unei broșuri specifice pentru minorii neînsoțiți, care au fost concepute pentru a le explica solicitanților sistemul Dublin și care trebuie să fie puse la dispoziția acestora.

⁽¹¹⁰⁾ Articolul 6 din Regulamentul Dublin III – „Garanții acordate minorilor”.

⁽¹¹¹⁾ [Regulamentul \(CE\) nr. 1560/2003](#) al Comisiei din 2 septembrie 2003 de stabilire a normelor de aplicare a Regulamentului (CE) nr. 343/2003 al Consiliului de stabilire a criteriilor și mecanismelor de determinare a statului membru responsabil de examinarea unei cereri de azil prezentate într-unul dintre statele membre de către un resortisant al unei țări terțe (JO L 222, 5.9.2003, p. 3), astfel cum a fost modificat prin Regulamentul de punere în aplicare (UE) nr. 118/2014 al Comisiei din 30 ianuarie 2014.



Publicație EUAA conexă

Pentru mai multe informații, vezi EASO, *Ghid practic privind furnizarea de informații în cadrul procedurii Dublin*, decembrie 2021. La punctul 1.7. – „Criteriile folosite pentru determinarea responsabilității și ierarhia acestora” – se furnizează informații despre criteriile sistemului Dublin.

Consultați, de asemenea, modulul de pregătire al EUAA privind identificarea cazurilor Dublin.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Sistemul Dublin este un sistem al UE prin care se stabilește ce țară UE+ este responsabilă pentru examinarea cererii sale de protecție internațională. Aceasta înseamnă că solicitanții nu pot alege țara în care solicită protecție internațională. Autoritățile vor stabili ce țară va fi responsabilă pentru examinarea cererii lor.
- Solicitantul nu trebuie să părăsească țara responsabilă pentru examinarea cererii sale și să se mute în altă țară din proprie inițiativă înainte de încheierea procedurii. Dacă face acest lucru, va fi returnat în țara care este responsabilă pentru examinarea cererii sale.
- Importanța cooperării cu autoritățile și a furnizării de informații relevante, în special în cazul în care solicitantul are un membru al familiei într-o altă țară europeană, deoarece poate fi reunit cu acesta prin sistemul Dublin.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- criteriile de stabilire a responsabilității;
- o listă a țărilor care aplică sistemul Dublin;
- dacă sunt detectați factori declanșatori ai sistemului Dublin, furnizați informații suplimentare despre sistemul Dublin și distribuiți broșura de informare elaborată în acest scop ⁽¹¹²⁾.

⁽¹¹²⁾ Anexa X la [Regulamentul \(CE\) nr. 1560/2003](#) al Comisiei din 2 septembrie 2003 de stabilire a normelor de aplicare a Regulamentului (CE) nr. 343/2003 al Consiliului de stabilire a criteriilor și mecanismelor de determinare a statului membru responsabil de examinarea unei cereri de azil prezentate într-unul dintre statele membre de către un resortisant al unei țări terțe (JO L 222, 5.9.2003), astfel cum a fost modificat prin Regulamentul de punere în aplicare (UE) nr. 118/2014 al Comisiei din 30 ianuarie 2014.

**Sfat practic: recunoașterea caracterului sensibil al subiectului și încurajarea solicitantului să pună întrebări**

Acest subiect poate fi sensibil, deoarece include perspectiva reunirii cu rudele. Din acest motiv, se recomandă să încurajați solicitantul să pună întrebări. Acest lucru va contribui la clarificarea oricăror neînțelegeri și la temperarea eventualelor așteptări care nu corespund realității sistemului Dublin.

II. Cererea de acordare a accesului la o nouă procedură de azil**(a) Informații generale**

Dacă s-a luat o decizie definitivă privind cererea anterioară (o decizie nefavorabilă sau o decizie de acordare a protecției subsidiare), noua cerere va fi înregistrată ca cerere de acordare a accesului la o nouă procedură de azil și se va efectua o examinare preliminară pentru a evalua noile elemente.

Noua cerere va fi admisibilă dacă elementele noi sporesc semnificativ probabilitatea de îndeplinire a condițiilor pentru acordarea protecției internaționale. Într-un astfel de caz, cererea de acordare a accesului la o nouă procedură de azil va fi admisibilă, iar examinarea sa va continua.

Cererea va fi inadmisibilă dacă solicitantul nu furnizează elemente noi sau dacă nu apar constatări noi. Într-un astfel de caz, autoritatea decizională nu va examina cererea solicitantului cu privire la fond ⁽¹¹³⁾.

Dreptul de a rămâne în țara gazdă în timpul examinării poate fi restricționat dacă solicitantul a beneficiat deja de o examinare amănunțită a două sau mai multe cereri de protecție internațională care au fost respinse ⁽¹¹⁴⁾.

Dreptul de a rămâne în țara gazdă pe durata unui recurs împotriva inadmisibilității poate fi restricționat. În funcție de legislația națională, solicitantul poate avea dreptul de a rămâne

⁽¹¹³⁾ Articolul 40 alineatele (2), (3) și (5) din DPA (reformată) – „Cereri ulterioare”:

(2) [...] o cerere ulterioară de protecție internațională este supusă mai întâi unei examinări preliminare pentru a se stabili dacă au apărut sau au fost prezentate de către solicitant elemente sau date noi care se referă la examinarea menită să stabilească dacă solicitantul îndeplinește condițiile pentru a fi beneficiar de protecție internațională [...]. (3) În cazul în care în cadrul examinării preliminare [...] se ajunge la concluzia că au apărut sau au fost prezentate de solicitant elemente sau date noi [...], cererea este examinată în continuare în conformitate cu capitolul II. [...] (5) În cazul în care o cerere ulterioară nu este examinată în continuare în temeiul prezentului articol, aceasta este considerată inadmisibilă, în conformitate cu articolul 33 alineatul (2) litera (d).

⁽¹¹⁴⁾ Articolul 41 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Excepții de la dreptul de a rămâne în cazul cererilor ulterioare”.

(1) Statele membre pot face o excepție de la dreptul de a rămâne pe teritoriu în situația în care o persoană: (a) a depus o primă cerere ulterioară care nu mai este examinată în temeiul articolului 40 alineatul (5), numai pentru a întârzia sau a împiedica punerea în executare a unei decizii care ar duce la expulzarea sa iminentă din respectivul stat membru, sau (b) depune o a doua cerere ulterioară în același stat membru, după adoptarea unei decizii finale care a considerat prima cerere ulterioară inadmisibilă în temeiul articolului 40 alineatul (5) sau după adoptarea unei decizii finale care a respins respectiva cerere ca nefondată[.] Statele membre pot face o astfel de excepție numai în situația în care autoritatea decizională consideră că decizia de returnare nu va conduce la returnarea directă sau indirectă prin încălcarea obligațiilor la nivel internațional și la nivelul Uniunii ale statului membru respectiv.



pe teritoriu în timpul procedurii de recurs sau cel puțin până când o instanță decide asupra dreptului său de a rămâne ⁽¹¹⁵⁾.

Dacă cererea de acordare a accesului la o nouă procedură de azil este depusă doar pentru a împiedica îndepărtarea de pe teritoriu și este declarată inadmisibilă, statele membre pot acorda o derogare de la dreptul de ședere de îndată ce o astfel de cerere este declarată inadmisibilă în așteptarea deciziei autorității de recurs ⁽¹¹⁶⁾.

Autoritățile pot da curs deciziei de returnare numai în cazul în care returnarea nu încalcă principiul nereturnării directe sau indirecte .

Consultați legislația națională cu privire la termenele aplicate în cazul unei cereri de acordare a accesului la o nouă procedură de azil.



Publicație EUAA conexă

Pentru mai multe informații, vezi EASO, [*Ghidul practic al EASO privind cererile ulterioare*](#), decembrie 2021.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Procedura aferentă cererii anterioare s-a încheiat, iar noua cerere va fi evaluată ca o cerere de acordare a accesului la o nouă procedură de azil. Cererea de acordare a accesului la o nouă procedură de azil nu reprezintă o altă șansă de a contesta decizia anterioară, ci o ocazie de a prezenta elemente noi – fie evenimente noi care au avut loc după respingerea cererii anterioare, fie probe sau documente noi legate de motivele pentru care solicitantul nu se poate întoarce în țara sa – care nu au putut fi prezentate anterior.
- Etapele procedurale. În primul rând, cererea trebuie să fie înregistrată din nou. În al doilea rând, autoritatea va evalua noile elemente. Această evaluare se numește examinare preliminară. Autoritatea poate ajunge la concluzia că cererea de acordare a accesului la o nouă procedură de azil este fie admisibilă, fie inadmisibilă. Informați solicitantul cu privire la calendarul examinării preliminare.
- Dacă acest lucru este în conformitate cu practicile naționale, examinarea ar putea fi efectuată numai pe baza documentelor scrise depuse, fără un interviu personal ⁽¹¹⁷⁾.

⁽¹¹⁵⁾ Articolul 46 alineatul (8) din DPA (reformată) – „Dreptul la o cale de atac efectivă”.

⁽¹¹⁶⁾ Articolul 41 alineatul (1) litera (a) și articolul 41 alineatul (2) litera (c) din DPA (reformată) – „Excepții de la dreptul de a rămâne în cazul cererilor ulterioare”.

⁽¹¹⁷⁾ Articolul 42 alineatul (2) litera (b) din DPA (reformată) – „Norme de procedură”:

Statele membre pot adopta în legislația internă norme privind examinarea preliminară în temeiul articolului 40. Aceste norme pot: [...] (b) să permită efectuarea examinării preliminare numai pe baza datelor prezentate în scris, fără un interviu personal, cu excepția cazurilor menționate la articolul 40 alineatul (6) [...].



- Termenul pentru luarea unei decizii privind cererea de acordare a accesului la o nouă procedură de azil în conformitate cu legislația națională ⁽¹¹⁸⁾.
- Drepturile și obligațiile solicitantului de protecție internațională și consecințele nerespectării acestor obligații.
- Obligația de motivare a cererii. Subliniați că este important ca solicitantul să comunice funcționarilor, cât mai curând posibil, orice informații noi cu privire la motivul pentru care are nevoie de protecție și nu se poate întoarce în țara sa, precum și toate documentele sau probele care îi susțin nevoia de protecție.
- Modul în care noile elemente și explicații pot fi prezentate în conformitate cu practicile naționale.
- Solicitantului i se poate cere, de asemenea, să explice motivele pentru care noile elemente nu au fost transmise mai devreme și cum, dacă este cazul, se leagă noile elemente de cererea anterioară (cererile anterioare).
- Dacă este relevant în contextul din țara dumneavoastră, dreptul de a rămâne în țara gazdă poate fi restricționat, iar beneficiul condițiilor de primire poate fi limitat sau retras.

Explicați aceste mesaje solicitantului în cazul în care cererea este inadmisibilă:

- examinarea se va încheia, iar cererea nu va mai fi examinată în continuare;
- solicitantul va fi informat cu privire la decizia care explică motivul pentru care cererea nu va fi examinată în continuare;
- posibilitatea de a introduce un recurs și termenele limită;
- dacă este cazul, faptul că dreptul de a rămâne în țara gazdă va fi restricționat sau că dreptul de a rămâne în țara gazdă a încetat și se va iniția procedura de returnare dacă aceasta respectă principiul nereturnării.

Explicați aceste mesaje solicitantului în cazul în care cererea este admisibilă:

- cererea va fi examinată pe fond (la fel ca în procedura obișnuită);
- intervalul de timp pentru examinare în conformitate cu legislația națională;
- dacă este cazul, furnizați informații despre interviul personal (pentru mai multe informații, vezi secțiunea [3.2.5. Interviul personal](#));
- mesaje de transmis în etapa de notificare (pentru mai multe informații, vezi secțiunea [3.2.6. Notificarea](#)).

⁽¹¹⁸⁾ Articolul 31 alineatul (8) litera (f) și articolul 31 alineatul (9) din DPA (reformată) – „Procedura de examinare”.



III. Procedura de admisibilitate

(a) Informații generale

Fiecare țară UE+ poate stabili proceduri de admisibilitate în cadrul legislației sale naționale în materie de azil pentru a decide dacă o cerere este inadmisibilă și nu va fi evaluată în continuare cu privire la fond.

Motivele pentru direcționarea unei cereri către procedura de admisibilitate au legătură cu următoarele circumstanțe:

- Un alt stat membru a acordat solicitantului protecție internațională ⁽¹¹⁹⁾.
- Solicitantul a fost recunoscut drept refugiat de către o altă țară din afara UE sau poate beneficia de o protecție suficientă în țara respectivă, beneficiind inclusiv de principiul nereturnării ⁽¹²⁰⁾.
- Solicitantul are o legătură cu o țară terță care este considerată de către țara gazdă drept o țară terță sigură ⁽¹²¹⁾, în care solicitantul poate solicita protecție internațională ⁽¹²²⁾.
- Cererea este o cerere de acordare a accesului la o nouă procedură de azil ⁽¹²³⁾.
- Un solicitant aflat în întreținere dorește să depună o cerere separată, dar autoritățile consideră că nu există fapte care să justifice o astfel de cerere după ce solicitantul și-a dat consimțământul pentru depunerea unei cereri în numele său ⁽¹²⁴⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Cererea va fi evaluată în cadrul unei proceduri de admisibilitate și explicați motivul specific (motivele specifice) pentru aceasta. Autoritatea va evalua numai motivul (motivele) pentru care cererea a fost direcționată către procedura de admisibilitate, nu și motivele pentru care solicitantul și-a părăsit țara și nu se poate întoarce acolo, care vor fi evaluate numai dacă cererea este considerată admisibilă.
- Solicitanții au dreptul de a-și prezenta punctul de vedere cu privire la motivul (motivele) pentru care au fost direcționați către procedura de admisibilitate în cadrul unui interviu personal ⁽¹²⁵⁾.

⁽¹¹⁹⁾ Articolul 33 alineatul (2) litera (a) din DPA (reformată) – „Cereri inadmisibile”.

⁽¹²⁰⁾ Articolul 33 alineatul (2) litera (b) din DPA (reformată) – „Cereri inadmisibile”.

⁽¹²¹⁾ Articolul 38 din DPA (reformată) – „Conceptul de țară terță sigură”.

⁽¹²²⁾ Articolul 33 alineatul (2) litera (c) din DPA (reformată) – „Cereri inadmisibile”.

⁽¹²³⁾ Articolul 33 alineatul (2) litera (d) din DPA (reformată) – „Cereri inadmisibile”.

⁽¹²⁴⁾ Articolul 33 alineatul (2) litera (e) din DPA (reformată) – „Cereri inadmisibile”.

⁽¹²⁵⁾ Articolul 34 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Norme speciale referitoare la interviul privind admisibilitatea”.



- Ori de câte ori o cerere este considerată inadmisibilă, eligibilitatea solicitantului pentru protecție internațională nu va fi examinată în continuare și, prin urmare, procedura administrativă se va încheia.
- Solicitantul are dreptul de a contesta o decizie de admisibilitate.

Explicați aceste mesaje solicitantului în cazul în care cererea este inadmisibilă:

- examinarea se va încheia, iar cererea nu va mai fi examinată în continuare;
- solicitantul va fi informat cu privire la decizia care explică motivul pentru care cererea nu va fi examinată în continuare;
- posibilitatea de a introduce un recurs și termenele limită;
- dacă este cazul, faptul că dreptul de a rămâne în țara gazdă va fi restricționat sau că dreptul de a rămâne în țara gazdă a încetat și se va iniția procedura de returnare dacă aceasta respectă principiul nereturnării.

Explicați aceste mesaje solicitantului în cazul în care cererea este admisibilă:

- cererea va fi examinată pe fond (la fel ca în procedura obișnuită);
- dacă este cazul, transmiteți informații despre interviul personal (pentru mai multe informații, vezi secțiunea [3.2.5. Interviul personal](#));
- furnizați informațiile necesare în etapa de notificare (pentru mai multe informații, vezi secțiunea [3.2.6. Notificarea](#)).

IV. Procedura accelerată**(a) Informații generale**

Pe baza DPA (reformată) ⁽¹²⁶⁾ și a legislației naționale, țara dumneavoastră poate efectua o examinare în cadrul procedurii accelerate din următoarele motive:

- Solicitantul prezintă fapte care nu sunt relevante pentru examinarea îndeplinirii condițiilor necesare pentru acordarea protecției internaționale.
- Solicitantul provine dintr-o țară de origine sigură.
- Solicitantul a indus în eroare autoritățile în ceea ce privește identitatea și/sau cetățenia sa și/sau autenticitatea documentelor sale, prezentând informații sau documente false ori ascunzând informații și documente relevante care ar fi putut avea o influență nefavorabilă asupra deciziei.
- Există probabilitatea ca solicitantul să fi distrus sau îndepărtat, cu rea-credință, acte de identitate sau documente de călătorie care ar fi contribuit la stabilirea identității sau a cetățeniei sale.

⁽¹²⁶⁾ Articolul 31 alineatul (8) din DPA (reformată) – „Procedura de examinare”.



- Solicitantul a făcut declarații în mod clar incoerente și contradictorii, false și evident improbabile, care contrazic informații privind țara de origine suficient de verificate, ceea ce face ca cererea sa să fie în mod clar neconvingătoare.
- Solicitantul a depus o cerere de acordare a accesului la o nouă procedură de azil care este inadmisibilă și, prin urmare, nu va fi examinată pe fond.
- Solicitantul formulează o cerere doar pentru a întârzia sau a împiedica o măsură de îndepărtare.
- Solicitantul a intrat pe teritoriul statului membru în mod ilegal sau și-a prelungit ilegal șederea și, fără niciun motiv întemeiat, fie nu s-a prezentat personal la autorități, fie nu a depus o cerere de protecție internațională cât mai curând posibil, având în vedere circumstanțele intrării sale.
- Solicitantul refuză să respecte obligația de a i se preleva amprente digitale.
- Solicitantul poate fi considerat, din motive întemeiate, un pericol pentru securitatea națională sau ordinea publică a statului membru ori solicitantul a fost expulzat forțat din motive grave ce țin de securitatea publică sau de ordinea publică în conformitate cu legislația națională.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- Informați solicitantul că cererea sa va fi evaluată în cadrul unei proceduri accelerate și explicați motivul specific (motivele specifice). Aceasta înseamnă că intervalul de timp pentru luarea unei decizii cu privire la cerere este mai scurt. Dacă este posibil, informați solicitantul despre intervalul de timp exact, în conformitate cu practicile naționale din țara dumneavoastră.
- Cu excepția termenelor mai scurte, cererea solicitantului va fi evaluată aplicând aceleași standarde, drepturi și obligații ca în procedura obișnuită.

Explicați aceste mesaje solicitantului în etapa de notificare:

- Termenul de introducere a unui recurs împotriva unei decizii negative este redus. Informați solicitantul despre termenul exact al recursului, în conformitate cu practica din țara dumneavoastră.

Explicați aceste mesaje solicitantului dacă acesta provine dintr-o țară de origine sigură:

- Ce înseamnă o țară de origine sigură.
- Ce poate fi diferit față de procedura obișnuită de azil:
 - Cererea va fi examinată în intervale de timp mai scurte. Dacă este posibil, informați solicitantul despre intervalul de timp exact, în conformitate cu practicile naționale din țara dumneavoastră.



- Obligația de motivare a cererii – întrucât țara este considerată, în general, sigură, solicitantului îi revine sarcina de a explica și de a demonstra motive întemeiate cu privire la cauzele pentru care țara sa de origine nu este sigură pentru el.
- Dreptul de a rămâne poate fi restricționat în timpul procedurii de recurs, după ce cererea este respinsă. În acest caz, solicitantul va fi informat printr-o decizie separată.

V. Procedura la frontieră

(a) Informații generale

Este posibil ca țara dumneavoastră să fi adoptat o procedură specială pentru cererile depuse la frontieră sau într-o zonă de tranzit, prin care examinarea să aibă loc la frontieră sau în zonele de tranzit, înainte de acordarea accesului în teritoriu. Motivele pentru care o cerere de azil poate fi evaluată la frontieră sau în zonele de tranzit sunt pentru a examina:

- admisibilitatea unei cereri;
- fondul unei cereri care ar putea fi evaluată în cadrul procedurii accelerate.

În ambele situații, decizia trebuie luată într-un interval de timp rezonabil. În cazul în care nu se poate lua o decizie în termen de patru săptămâni, solicitantul trebuie să fie autorizat să intre pe teritoriul statului membru, unde va avea loc evaluarea cererii sale în cadrul unei proceduri obișnuite ⁽¹²⁷⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii, al interviului personal și al notificării deciziei:

- Solicitantul nu poate intra pe teritoriul țării deoarece țara a adoptat o procedură specială denumită procedură la frontieră, care se desfășoară la frontieră sau în zona de tranzit. Explicați de ce a fost adoptată procedura la frontieră și dacă cererea va fi evaluată în cadrul procedurii de admisibilitate.
- În cazul în care cererea este considerată admisibilă, fondul acesteia va fi examinat într-un interval de timp redus. Dacă este posibil, informați solicitantul despre intervalul de timp exact, în conformitate cu practicile naționale din țara dumneavoastră.
- În cazul în care cererea este respinsă, solicitantul va avea la dispoziție un termen redus pentru a introduce un recurs, în conformitate cu modalitățile prevăzute în legislația națională din țara dumneavoastră. Informați solicitantul despre termenul exact al recursului, în conformitate cu practicile naționale din țara dumneavoastră.
- În orice caz, dacă nu s-a luat o decizie sau o decizie finală în termen de patru săptămâni, solicitantul va obține accesul în teritoriu.

⁽¹²⁷⁾ Articolul 43 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Proceduri la frontieră”.



3.3. Drepturile solicitanților de protecție internațională

Drepturile solicitantului se aplică din momentul formulării cererii ⁽¹²⁸⁾. Prin urmare, este important să furnizați informații cu privire la aceste drepturi cât mai curând posibil ⁽¹²⁹⁾.

3.3.1. Dreptul de a rămâne

(a) Informații generale

Solicitanții de protecție internațională au dreptul de a rămâne în țară în timpul examinării cererii lor. Dreptul de a rămâne este un principiu-cheie al procedurii de azil. Ca regulă generală, acest drept se aplică în timpul examinării unei cereri ⁽¹³⁰⁾.

Există excepții limitate de la aplicarea acestui drept (în circumstanțe foarte stricte), care sunt diferite la nivel administrativ și în recurs.

La nivel administrativ se pot aplica excepții numai în contextul unei cereri de acordare a accesului la o nouă procedură de azil ⁽¹³¹⁾ sau al unei extrădări ⁽¹³²⁾, în funcție de practicile naționale.

Excepțiile de la aplicarea dreptului de a rămâne în contextul unei cereri de acordare a accesului la o nouă procedură de azil se pot aplica, în funcție de legislația națională, atunci când a fost depusă o cerere suplimentară de acordare a accesului la o nouă procedură de azil (atunci când un solicitant a depus trei sau mai multe cereri și, în mod excepțional, atunci când un solicitant a depus o a doua cerere, după ce cererea anterioară a fost declarată inadmisibilă sau a fost respinsă ca nefondată).

Excepția în contextul unei extrădări se poate aplica atunci când statul membru urmează să predea sau să extrădeze solicitantul în urma unui mandat european de arestare sau din alte motive către un alt stat membru, către o țară terță sau către o instanță internațională de judecată. Extrădarea nu poate avea loc decât dacă autoritățile sunt convinse că persoana nu va fi expusă riscului de **returnare** directă sau indirectă ⁽¹³³⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați acest mesaj solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Solicitantul are dreptul de a rămâne în țară atât timp cât cererea sa este în curs de examinare. Alternativ, și dacă este relevant, furnizați informații cu privire la excepții.

⁽¹²⁸⁾ Hotărârea CJUE din 25 iunie 2020, *VL împotriva Ministerio Fiscal*, C-36/20 PPU, EU:C:2020:495, punctele 90-92.

⁽¹²⁹⁾ EASO, *Ghid practic privind înregistrarea – Depunerea cererilor de protecție internațională*, decembrie 2021, p. 19.

⁽¹³⁰⁾ Articolul 9 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Dreptul de a rămâne în statul membru în timpul examinării cererii”.

⁽¹³¹⁾ Articolul 41 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Excepții de la dreptul de a rămâne în cazul cererilor ulterioare”.

⁽¹³²⁾ Articolul 9 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Dreptul de a rămâne în statul membru în timpul examinării cererii”.

⁽¹³³⁾ Articolul 9 alineatul (3) din DPA (reformată) – „Dreptul de a rămâne în statul membru în timpul examinării cererii”.



Explicați solicitantului acest mesaj suplimentar în timpul înregistrării/depunerii cererii și notificării deciziei:

- Dreptul de a rămâne încetează în momentul în care se ia o decizie finală de respingere a cererii. „Decizie finală” înseamnă o decizie care nu mai poate face obiectul unei căi de atac.

**Sfat practic: furnizați detalii cu privire la excepții numai dacă sunt relevante pentru solicitant**

Nu este necesar să informați toți solicitanții cu privire la conținutul excepțiilor. Informațiile care detaliază excepțiile trebuie să fie furnizate numai solicitanților cărora li se pot aplica aceste excepții, adică numai celor care depun o cerere de acordare a accesului la o nouă procedură de azil sau celor vizați de o extrădare.

3.3.2. Dreptul de a avea acces la un interpret**(a) Informații generale**

În cazul în care nu se poate asigura o comunicare adecvată fără interpretare, solicitantul are dreptul de a beneficia de serviciile unui interpret, în mod gratuit, pentru a-și prezenta cazul autorității ori de câte ori este necesar și cel puțin în timpul interviului personal ⁽¹³⁴⁾. Atunci când este necesar, solicitantul va fi asistat, în timpul interviului personal, de un interpret în limba pe care o preferă sau cel puțin într-o limbă pe care o înțelege și în care poate comunica în mod clar ⁽¹³⁵⁾.

(b) Mesaje de transmis**Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:**

- solicitantul va fi asistat, atunci când este necesar, de un interpret;
- interpretarea este furnizată gratuit;
- solicitantul trebuie să menționeze întotdeauna dacă are dificultăți de înțelegere a interpretului sau dacă interpretul nu se comportă într-un mod neutru.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Rolul interpretului se limitează strict la a traduce ceea ce se spune, fără a adăuga sau a omite informații.
- Interpretul este obligat să respecte principiul confidențialității și al imparțialității. Interpretul nu poate vorbi, în afara situației de interpretare, despre nimic din ce s-a spus în timpul interviului. Interpretul nu are nicio influență asupra rezultatului deciziei.

⁽¹³⁴⁾ Articolul 12 alineatul (1) litera (b) din DPA (reformată) – „Garanțiile acordate solicitanților”.

⁽¹³⁵⁾ Articolul 15 alineatul (3) litera (c) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”.



- Solicitantul poate să solicite un interpret de sex masculin sau feminin dacă acest lucru îl ajută să își prezinte cererea. Această solicitare va fi îndeplinită dacă este posibil ⁽¹³⁶⁾.



Sfat practic: clarificați faptul că dreptul la interpretare se aplică numai procedurii de azil

În cazul în care solicitantul solicită o interpretare în scopuri personale, explicați-i că interpretul este disponibil numai pentru chestiuni legate de cererea de protecție internațională, în relația sa cu autoritățile. Aceasta înseamnă că sprijinul unui interpret nu include, de exemplu, ajutor pentru o programare medicală. Pentru astfel de întrebări, oferiți consiliere cu privire la locul în care solicitantul poate obține sprijin, în conformitate cu practicile naționale din țara dumneavoastră.

3.3.3. Informații juridice și procedurale gratuite

(a) Informații generale

La cerere, solicitanților trebuie să li se furnizeze gratuit informații juridice și procedurale, inclusiv, cel puțin, informații privind procedura având în vedere circumstanțele specifice ale solicitantului. Acest lucru se aplică și în cazul unei decizii negative, atunci când sunt prezentate motivele deciziei și explicații privind modul de introducere a unei căi de atac împotriva deciziei ⁽¹³⁷⁾.

Informațiile juridice și procedurale pot fi furnizate de organizații neguvernamentale sau de profesioniști din cadrul autorităților guvernamentale sau din cadrul serviciilor specializate ale statului ⁽¹³⁸⁾. Consultați legislația națională cu privire la părțile responsabile pentru furnizarea gratuită de informații juridice și procedurale în țara dumneavoastră.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii), al înregistrării/depunerii cererii, al interviului personal și al etapei de notificare:

- Subliniați dreptul solicitantului de a fi informat. Solicitantul are, în general, dreptul de a adresa întrebări și de a solicita informații privind procedura sau cererea sa ori informații juridice. Primirea de astfel de informații este gratuită.
- Modul și locul unde se pot solicita informații gratuite.

⁽¹³⁶⁾ Articolul 15 alineatul (3) litera (c) din DPA (reformată) – „Cerințe cu privire la interviul personal”.

⁽¹³⁷⁾ Articolul 19 din DPA (reformată) – „Furnizarea gratuită de informații juridice și procedurale în procedurile în primă instanță”.

⁽¹³⁸⁾ Articolul 21 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Condițiile furnizării gratuite de informații juridice și procedurale, precum și ale acordării asistenței juridice gratuite și a reprezentării gratuite”.



3.3.4. Asistență juridică și reprezentare

(a) Informații generale

Solicitantul are dreptul la asistență juridică și la reprezentare în toate etapele procedurii de azil ⁽¹³⁹⁾. Asistența juridică și reprezentarea trebuie să fie furnizate gratuit, cel puțin în etapa recursului. Pentru celelalte etape (înregistrarea și procedura la nivel administrativ), acestea pot să fie gratuite sau nu, în funcție de legislația și politicile naționale ⁽¹⁴⁰⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al notificării deciziei:

- Solicitantul are dreptul de a avea acces la asistență juridică și la reprezentare în orice moment pe parcursul procedurii.
- Formele de asistență juridică și de reprezentare disponibile în țara dumneavoastră, de exemplu avocați privați, avocați specializați care cooperează cu serviciul de azil și asistență juridică oferită de organizații ale societății civile.
- Modul în care pot avea acces la asistență juridică și reprezentare.
- Situațiile în care asistența juridică se acordă cu costuri proprii și situațiile în care este furnizată gratuit, în funcție de dispozițiile naționale.



Sfat practic: explicarea noțiunii de reprezentare juridică

Explicați întreaga noțiune de reprezentare legală, deoarece aceasta ar putea fi un concept nou pentru unii solicitanți. Includeți o explicație despre rolul reprezentantului legal în țara dumneavoastră și tipul de servicii/sprijin pe care reprezentantul legal îl poate oferi: de exemplu, consiliere juridică cu privire la cazul și procedurile solicitantului, pregătirea solicitantului pentru un interviu și asistență pentru pregătirea recursului și a altor documente oficiale.

3.3.5. Dreptul la condiții materiale de primire

În funcție de situația solicitantului, acesta va primi cazare, alimente sau bani pentru a cumpăra alimente, asistență medicală de bază, asistență socială și educație pentru copii. Directiva privind condițiile de primire stabilește drepturile la condițiile materiale de primire.

⁽¹³⁹⁾ Articolul 22 din DPA (reformată) – „Dreptul la asistență juridică și la reprezentare în toate etapele procedurii”.

⁽¹⁴⁰⁾ Articolul 20 din DPA (reformată) – „Asistența juridică gratuită și reprezentarea gratuită în procedurile privind căile de atac”.



Informații suplimentare cu privire la dreptul la condiții materiale de primire sunt furnizate pe portalul *Let's Speak Asylum* (Azilul pe înțelesul tuturor), care găzduiește toate produsele dezvoltate în cadrul proiectului *Let's Speak Asylum* (Azilul pe înțelesul tuturor) ⁽¹⁴¹⁾.

3.3.6. Retragera unei cereri de protecție internațională

(a) Informații generale

Retragerea unei cereri poate fi implicită sau explicită. Retragerea explicită are loc atunci când solicitantul informează în mod explicit administrația că dorește să își retragă cererea ⁽¹⁴²⁾. Cererea solicitantului trebuie, în general, să fie înregistrată în scris. Retragerea este implicită atunci când solicitantul renunță la procedura de azil fără a informa autoritățile. Pentru informații despre retragerea implicită, vezi secțiunea 3.7.1. Se poate considera că cererea a fost retrasă sau că s-a renunțat la ea în mod implicit.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Un solicitant își poate retrage cererea de protecție internațională în orice moment, de exemplu, în cazul în care decide să se întoarcă în țara sa de origine. Aceasta se numește retragere explicită.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- După ce cererea este retrasă în mod explicit, procedura de examinare se încheie. În consecință, accesul la drepturile oferite solicitanților de azil, inclusiv la dreptul de a rămâne în statul membru, se va încheia (cu excepția cazului în care există alte motive pentru a rămâne în țară).
- Pentru a-și retrage cererea, solicitantul trebuie să își exprime intenția de a-și retrage cererea. Explicați cum se poate face acest lucru.

Posibilitatea de a primi asistență în ceea ce privește returnarea voluntară (pentru mai multe informații, vezi subiectul 3.8.3. Returnarea voluntară).

⁽¹⁴¹⁾ Portalul EUAA *Let's Speak Asylum* (Azilul pe înțelesul tuturor) este disponibil aici: <https://lsa.euaa.europa.eu/>.

⁽¹⁴²⁾ Articolul 27 din DPA (reformată) – „Procedura în cazul retragerii cererii”.



3.4. Drepturi privind minorii (neînsoțiți)

3.4.1. Desemnarea unui reprezentant/tutore

(a) Informații generale

Minorilor neînsoțiți trebuie să li se desemneze un tutore legal cât mai curând posibil, iar copilul trebuie să fie informat imediat cu privire la această desemnare. Pentru detalii privind desemnarea unui tutore legal, procedura și termenele limită, consultați legislația națională din țara dumneavoastră. Minorilor neînsoțiți li se aplică dispoziții specifice privind primirea ⁽¹⁴³⁾.

Un tutore acționează în numele copilului în conformitate cu interesul său superior și îl asistă pe tot parcursul procedurii de azil, asigurându-se că copilul poate beneficia de drepturile sale și își poate îndeplini obligațiile ⁽¹⁴⁴⁾. Un reprezentant legal protejează interesul superior al copilului, inclusiv asigurându-se că nevoile juridice, medicale și de altă natură ale acestuia sunt abordate în mod corespunzător pe tot parcursul procedurii de azil ⁽¹⁴⁵⁾. Reprezentantul legal trebuie să aibă cunoștințele de specialitate necesare pentru a-și îndeplini atribuțiile și va fi înlocuit doar atunci când este necesar. Pentru informații referitoare la numirea unui reprezentant legal sau la posibilitatea de a înlocui un reprezentant legal, consultați practicile naționale din țara dumneavoastră.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Va fi desemnat un tutore legal care să asiste minorul neînsoțit și să acționeze în numele lui pe tot parcursul procedurii de azil.
- Rolul unui tutore legal este de a păstra legătura cu autoritățile și de a însoți copilul neînsoțit în timpul întâlnirilor programate, inclusiv la interviul personal, de a informa copilul cu privire la procedură, de a se asigura că nevoile acestuia sunt satisfăcute și că punctele de vedere ale minorului neînsoțit sunt luate în considerare.
- Minorul neînsoțit se poate adresa tutorelui pentru orice preocupare sau întrebare pe care o poate avea în orice moment pe parcursul procedurii de azil.
- Ținând seama de vârsta minorului, furnizați explicații suplimentare cu privire la procedura de desemnare a unui tutore legal.
- Minorul neînsoțit trebuie să informeze autoritățile dacă are preocupări sau plângeri cu privire la cooperarea cu tutorele legal. Trebuie să furnizați informații cu privire la modul de a contacta autoritățile și de a depune o plângere oficială, precum și la posibilitatea de a înlocui tutorele legal.

⁽¹⁴³⁾ Articolul 24 din DCP (reformată) – „Minorii neînsoțiți”; articolul 25 alineatul (1) litera (a) din DPA (reformată) – „Garanții pentru minorii neînsoțiți”.

⁽¹⁴⁴⁾ Vezi secțiunea 3.6. [Obligațiile solicitantului de protecție internațională](#).

⁽¹⁴⁵⁾ Articolul 25 alineatul (1) litera (a) din DPA (reformată) – „Garanții pentru minorii neînsoțiți”; articolul 31 alineatele (1) și (2) din DCPI (reformată) – „Minorii neînsoțiți”.



Publicație conexă

Agencia pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene, *Guardianship for Children Deprived of Parental Care – A handbook to reinforce guardianship systems to cater for the specific needs of child victims of trafficking* (Serviciile de reprezentare legală destinate copiilor lipsiți de îngrijire părintească – manual de consolidare a sistemelor de reprezentare legală pentru a răspunde nevoilor specifice ale copiilor care sunt victime ale traficului de persoane), 2015.



Sfat practic: explicați foarte clar rolul tutorelui legal

Asigurați-vă că copilul înțelege că rolul tutorelui legal este de a-l sprijini și de a avea grijă de bunăstarea sa. Copilul nu trebuie să ezite să îi transmită tutorelui opiniile, nevoile, preocupările, dorințele sale etc. În același timp, explicați ce nu intră în competențele tutorelui. De exemplu, tutorele legal nu locuiește împreună cu copilul și nu oferă bani. Puteți să informați copilul despre cazarea sa și despre beneficiile pe care le va primi.

3.4.2. Regăsirea familiei

(a) Informații generale

DCPI (reformată) subliniază principiul unității familiei. În cazul în care solicitantul nu știe unde se află părinții sau tutorii săi sau nu îi poate contacta, administrația va iniția o procedură pentru a afla unde se află familia sa și pentru a o contacta. Acțiunea de localizare a membrilor familiei trebuie să fie lansată cât mai curând posibil după formularea cererii ⁽¹⁴⁶⁾. Membrii familiei includ cel puțin mama și tatăl. Consultați legislația națională pentru a afla cine este considerat membru al familiei pentru procesul de regăsire a familiei în țara dumneavoastră.

Colectarea de informații despre rudele unui copil trebuie să se desfășoare în conformitate cu principiul confidențialității.

Regăsirea familiei trebuie să fie în interesul superior al copilului ⁽¹⁴⁷⁾.



Instrument EUAA conex

Pentru mai multe informații, vezi EASO, *Practical Guide on Family Tracing* (Ghid practic privind regăsirea familiei), martie 2016.

⁽¹⁴⁶⁾ Articolul 24 alineatul (3) din DCP – „Minorii neînsoțiți” – este, de asemenea, relevant, întrucât de aici provine obligația de a începe regăsirea familiei cât mai curând posibil după formularea cererii.

⁽¹⁴⁷⁾ Articolul 31 alineatul (5) din DCPI (reformată) – „Minorii neînsoțiți”.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii), al înregistrării/depunerii cererii, al interviului personal și al etapei de notificare:

- Este important ca solicitantul să furnizeze orice informații despre locul unde se află părinții sau tutorii săi, detaliile de contact ale acestora și orice alte informații relevante.
- Găsirea părinților sau a tutorilor lor nu este o obligație, iar copilul trebuie să informeze autoritățile cu privire la orice motive care îl determină să nu își contacteze părinții sau tutorii. Este important ca solicitantul să împărtășească orice preocupări și motive pentru care nu dorește să fie contactați părinții sau tutorii.
- Asigurați solicitantul cu privire la confidențialitate. Informațiile pe care le furnizează despre membrii familiei nu vor fi comunicate persoanelor care nu au dreptul să le cunoască, de exemplu, în țara de origine. Membrii familiei nu vor fi puși în pericol.

3.5. Drepturi privind solicitanții cu nevoi speciale

3.5.1. Sprijin adecvat pentru a-și exercita drepturile și a-și îndeplini obligațiile în timpul procedurii de azil

(a) Informații generale

Este posibil ca anumiți solicitanți să necesite garanții procedurale speciale, din cauza, inter alia, a vârstei, a [genului], a orientării sexuale, a identității [de gen], a unui handicap, a unei boli grave, a unor afecțiuni sau tulburări mentale sau ca urmare a torturii, violului sau altor forme grave de violență psihologică, fizică sau sexuală [...] ⁽¹⁴⁸⁾.

Autoritățile sunt obligate să evalueze dacă solicitantul are nevoie de garanții procedurale speciale. În acest caz, solicitanților trebuie să li se ofere sprijin adecvat și timp, precum și condiții corespunzătoare pentru a asigura accesul lor efectiv la procedurile de azil și pentru a asigura că își pot exercita drepturile și își pot respecta obligațiile ⁽¹⁴⁹⁾.

Procedurile legate de identificarea nevoilor speciale și a naturii sprijinului vor depinde de nevoile procedurale individuale ale solicitantului și de practicile naționale. Acestea pot include, de exemplu, servicii specifice pentru grupuri specifice, cum ar fi:

- asistență medicală și psihologică pentru solicitanții cu dizabilități sau pentru cei cu probleme de sănătate;
- sprijin pentru victimele traficului de persoane, cum ar fi mecanismul național de referire pentru victimele traficului de persoane;
- servicii sociale specializate pentru copii, cum ar fi serviciile de îngrijire a copiilor;

⁽¹⁴⁸⁾ Considerentul 29 al DPA (reformată).

⁽¹⁴⁹⁾ Articolul 24 alineatele (1) și (3) din DPA (reformată) – „Solicitanții care au nevoie de garanții procedurale speciale”.



- numirea unui reprezentant/tutore legal, furnizarea de asistență suplimentară în ceea ce privește procedurile și formalitățile relevante sau informații privind posibilitatea de numire a unui reprezentant pentru solicitanții cu dizabilități intelectuale sau cu afecțiuni psihice grave.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Solicitanții trebuie să informeze autoritățile dacă nu se simt bine, dacă au nevoie de sprijin psihologic sau medical, dacă este vorba despre femei însărcinate, dacă au trecut prin experiențe foarte traumatizante, precum tortură, viol și forme grave de violență psihologică, fizică sau sexuală, pentru a primi sprijin adecvat. Această informare a autorităților trebuie să includă, de asemenea, orice preocupări legate de protecția în țara gazdă.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- În cazul în care solicitantul are nevoi speciale, explicați modul în care vor fi abordate aceste nevoi, sprijinul disponibil și garanțiile procedurale relevante în conformitate cu practicile naționale. Acestea pot include acordarea de timp suplimentar, numirea de personal specializat în acest caz și posibilitatea de a solicita desemnarea unui ofițer de decizie și a unui interpret de sex masculin sau feminin.



Sfat practic: luați în considerare necesitatea unor măsuri speciale pentru interviul personal

Unele categorii de solicitanți (de exemplu, solicitanții cu dizabilități, părinții singuri însoțiți de copii) ar putea avea nevoie de informații suplimentare cu privire la măsurile specifice luate pentru interviul personal.

3.6. Obligațiile solicitantului de protecție internațională

Obligațiile solicitantului se aplică de la începutul procedurii de azil. Prin urmare, este important să furnizați informații cu privire la aceste obligații cât mai curând posibil.

Informați solicitantul că, dacă nu poate îndeplini o obligație sau mai multe, trebuie să se adreseze autorităților și să le explice motivele.

3.6.1. Obligația de a coopera cu autoritățile

(a) Informații generale

Solicitantul are obligația de a coopera cu autoritățile pentru a-și stabili identitatea și alte elemente, cum ar fi declarațiile și orice documente de care dispune cu privire la:



vârsta sa, trecutul său, inclusiv al rudelor relevante, identitatea, cetățenia sau cetățeniile, țara sau țările, precum și localitatea sau localitățile în care a avut reședința anterioară, cererile anterioare de azil, itinerarul, documentele de călătorie, precum și motivele care justifică cererea de protecție internațională ⁽¹⁵⁰⁾.

În plus, în funcție de legislația și politicile naționale din țara dumneavoastră, solicitantul poate avea obligația de a se prezenta personal autorităților competente sau de a le furniza informații ⁽¹⁵¹⁾ fie cât mai curând posibil, fie la data programată.

De asemenea, contextul dumneavoastră național poate prevedea faptul că declarațiile orale din timpul interviului personal trebuie să fie înregistrate ⁽¹⁵²⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii), al înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- Solicitantul trebuie să coopereze cu autoritățile, pentru a le permite să îi proceseze cazul.
- Solicitantul trebuie să se prezinte personal în fața autorității dacă are o programare. Explicați ce trebuie să facă solicitantul și ce pași trebuie să parcurgă dacă nu se poate prezenta la întâlnirea programată.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- Solicitantul trebuie să furnizeze autorităților toate informațiile și documentele disponibile pentru a-și stabili identitatea și cetățenia.
- Solicitantul trebuie să pună la dispoziția autorităților toate informațiile relevante pentru cererea sa, inclusiv documentele justificative și alte probe de care dispune.
- Solicitantul nu trebuie să furnizeze autorităților informații false.
- Solicitantul trebuie să răspundă la cererile de informații (dacă acest lucru este prevăzut în legislația națională din țara dumneavoastră).
- Modul în care solicitanții pot, în practică, să furnizeze informații și să prezinte autorităților documente justificative. De exemplu, biroul la care trebuie furnizate informațiile și prin ce mijloace (de exemplu, prin poștă, prin e-mail sau prin prezentarea în persoană).
- Solicitantul trebuie să rămână la dispoziția autorităților pe tot parcursul procedurii de azil.

⁽¹⁵⁰⁾ Articolul 13 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Obligațiile solicitanților” și articolul 4 alineatul (2) din DCPI (reformată) – „Evaluarea faptelor și circumstanțelor”.

⁽¹⁵¹⁾ Articolul 13 alineatul (2) litera (a) din DPA (reformată) – „Obligațiile solicitanților”.

⁽¹⁵²⁾ Articolul 13 alineatul (2) litera (f) din DPA (reformată) – „Obligațiile solicitanților”.



- Dacă este relevant, autoritatea va înregistra declarațiile orale ale solicitantului. Înregistrarea va fi stocată și utilizată cu respectarea deplină a principiului confidențialității.
- În timpul interviului, solicitantul are obligația de a furniza informații privind motivul (motivele) pentru care a solicitat azil și de a răspunde la întrebările adresate.
- Alte obligații care pot să se aplice în contextul dumneavoastră național.

Explicați aceste mesaje solicitantului în cursul etapei de notificare:

- În cazul în care i se notifică o decizie pozitivă, este posibil să i se impună obligații suplimentare de cooperare cu autoritățile pe baza practicilor naționale (de exemplu, prezentarea de documente din țara sa de origine, în cazul în care acestea nu au fost încă prezentate).



Sfat practic: furnizarea de informații privind cooperarea cu autoritățile în timpul interviului

- Atunci când furnizați informații despre obligații în prezența unui interpret în timpul interviului, asigurați-vă că solicitantul a înțeles informațiile, adresându-i întrebări. Nu uitați să-i oferiți solicitantului și posibilitatea de a pune întrebări suplimentare despre obligațiile care îi revin.

3.6.2. Obligația de a se supune percheziției personale

(a) Informații generale

În funcție de legislația și politicile naționale din țara dumneavoastră, autoritățile competente pot percheziționa solicitantul și articolele pe care le are asupra sa ⁽¹⁵³⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Solicitanții pot fi supuși unei percheziții personale, inclusiv unei percheziții a articolelor pe care le au asupra lor.
- Percheziția personală trebuie să fie efectuată de o persoană de același sex, fără a aduce atingere oricărei percheziții efectuate din motive de securitate.
- Percheziția se va efectua cu respectarea deplină a principiului demnității umane și al integrității fizice și psihologice. Bunurile personale ale solicitantului îi vor fi înapoiate acestuia.

⁽¹⁵³⁾ Articolul 13 alineatul (2) litera (d) din DPA (reformată) – „Obligațiile solicitanților”.



3.6.3. Obligația de a permite prelevarea datelor biometrice

(a) Informații generale

Solicitantul are obligația de a permite prelevarea amprentelor sale digitale în termen de cel mult 72 de ore de la depunerea cererii dacă are peste 14 ani ⁽¹⁵⁴⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Solicitantului i se vor preleva amprente digitale. Solicitantul are obligația de a permite prelevarea amprentelor sale digitale ⁽¹⁵⁵⁾.
- Autoritatea va fotografia solicitantul. Solicitantul are obligația de a permite să fie fotografiat ⁽¹⁵⁶⁾.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Se prelevă toate amprente digitale ⁽¹⁵⁷⁾.
- La momentul prelevării amprentelor digitale, explicați unde, când, de ce și de către cine sunt prelevate acestea.
 - Pentru ca informațiile să fie mai puțin copleșitoare, atunci când explicați motivul pentru care se prelevă amprente digitale, i-ați putea spune solicitantului, de exemplu, că amprente digitale sunt prelevate pentru a afla dacă este deja cunoscut de autorități și pentru a ajuta la determinarea țării UE care este responsabilă cu examinarea cererii sale.
- În cazul în care solicitantul refuză să permită prelevarea amprentelor sale digitale, se poate aplica procedura accelerată, împreună cu alte posibile consecințe, în funcție de contextul dumneavoastră național ⁽¹⁵⁸⁾.
- Fotografia și datele biometrice vor fi stocate și utilizate cu respectarea deplină a principiului confidențialității.

⁽¹⁵⁴⁾ Articolul 9 alineatul (1) din Regulamentul Eurodac – „Colectarea, transmiterea și compararea amprentelor digitale” (extras).

⁽¹⁵⁵⁾ Articolul 9 alineatul (1) din Regulamentul Eurodac – „Colectarea, transmiterea și compararea amprentelor digitale” (extras).

⁽¹⁵⁶⁾ Articolul 13 alineatul (2) litera (e) din DPA (reformată) – „Obligațiile solicitanților”.

⁽¹⁵⁷⁾ Articolul 9 alineatul (1) din Regulamentul Eurodac – „Colectarea, transmiterea și compararea amprentelor digitale” (extras).

⁽¹⁵⁸⁾ Articolul 31 alineatul (8) litera (i) din DPA (reformată) – „Procedura de examinare”.



Publicație conexă

Consultați broșura Agenției pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene, *Right to information – Guide for authorities when taking fingerprints for Eurodac* (Dreptul la informare – ghid pentru autorități atunci când sunt prelevate amprente pentru Eurodac), 2019. Broșura ajută ofițerii și autoritățile să informeze solicitanții de protecție internațională într-un mod ușor de înțeles și accesibil cu privire la procesarea amprentelor lor digitale în Eurodac.

3.6.4. Obligația de a comunica autorităților adresa de contact și eventualele modificări ale acesteia

(a) Informații generale

Solicitantul are obligația de a informa autoritățile competente cu privire la adresa sa actuală și la orice modificare a acesteia, astfel încât să poată fi contactat de autorități ⁽¹⁵⁹⁾.

În plus, în funcție de cadrul național din țara dumneavoastră autoritățile pot decide, de asemenea, cu privire la locul de reședință al solicitantului ⁽¹⁶⁰⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii, al interviului personal și al etapei de notificare:

- Deși solicitantul poate circula liber pe teritoriul statului membru sau într-o zonă care i-a fost atribuită de statul membru, solicitantul trebuie să informeze autoritățile competente cu privire la adresa sa actuală și la orice modificare a acesteia cât mai curând posibil, astfel încât autoritățile să îl poată contacta. Acest lucru este foarte important, deoarece, dacă solicitantul nu poate fi contactat, se poate considera că nu s-a prezentat în fața autorităților.
- Autoritățile pot decide cu privire la reședința solicitantului sau pot impune restricții privind locul în care se poate muta solicitantul.

⁽¹⁵⁹⁾ Articolul 13 alineatul (2) litera (c) din DPA (reformată) – „Obligațiile solicitanților”.

⁽¹⁶⁰⁾ Articolul 7 alineatul (2) din DCP (reformată) – „Șederea și libertatea de circulație”.

**Sfat practic: reamintiți solicitantului obligația de a furniza date de contact în diferite etape**

- Reamintiți-i solicitantului că are obligația de a comunica autorităților adresa sa actuală. Verificați adresa cu solicitantul în timpul interviului. Acest lucru ar putea fi relevant și în etapa de notificare dacă autoritatea este în contact direct cu solicitantul.
- Informați/reamintiți solicitantului că este, de asemenea, în interesul său să informeze autoritățile cu privire la adresa sa actuală, deoarece acest lucru face posibilă furnizarea de informații relevante și actualizate cu privire la cerere.

3.6.5. Obligația de a prezenta elementele de motivare a cererii

(a) Informații generale

Solicitantul are obligația de a-și motiva cererea de protecție internațională și de a prezenta toate elementele relevante ⁽¹⁶¹⁾. În funcție de cadrul național din țara dumneavoastră, solicitantul poate avea obligația de a prezenta aceste elemente cât mai curând posibil sau în termenul stabilit în legislația națională din țara dumneavoastră, în cazul în care există un astfel de termen ⁽¹⁶²⁾. Dacă, în conformitate cu legislația națională, solicitantul trebuie să prezinte probe cât mai curând posibil, aceste informații trebuie să fie furnizate solicitantului la începutul procesului. În funcție de circumstanțe, „cât mai curând posibil” înseamnă atât de îndată ce elementele sunt **disponibile**, cât și de îndată ce solicitantul **ia cunoștință** de aceste elemente.

Aceste elemente constă în declarațiile solicitantului și în întreaga documentație referitoare la persoana sa pe care o are la dispoziție, inclusiv:

- vârsta;
- mediul, inclusiv cel al rudelor relevante;
- identitatea;
- cetățenia (cetățeniile);
- țara (țările) și localitatea (localitățile) în care a avut reședința anterioară;
- cererile de protecție internațională anterioare;
- itinerarul;
- documentele de călătorie și
- motivele pentru care solicită protecție internațională.

Printre exemplele de tipuri de documente se numără următoarele:

- documente personale/de identitate:

⁽¹⁶¹⁾ Articolul 4 alineatul (2) din DCPI (reformată) – „Evaluarea faptelor și circumstanțelor”.

⁽¹⁶²⁾ Articolul 4 alineatul (1) din DCPI (reformată) – „Evaluarea faptelor și circumstanțelor”.



- pașaport;
- carte de identitate;
- legitimație școlară;
- certificat de naștere;
- permis de conducere;
- livret de familie;
- certificat de căsătorie;
- livret militar;
- probe privind încadrarea în muncă;
- certificate etc.;
- carnet care indică apartenența la un partid politic;
- documente care sprijină cererea de protecție internațională:
 - fotografii;
 - hotărâri judecătorești;
 - mandate de arestare;
 - rapoarte privind investigații ale poliției și alte documente de la poliție;
 - scrisori de amenințare/avertizare;
 - articole din ziare (inclusiv trimiteri la nume specifice);
 - certificat de botez;
 - postări pe rețelele sociale etc.;
- rapoarte și certificate medicale/psihologice:
 - raport medical/scrisoare medicală;
 - raport psihologic;
 - atestarea unor acte de violență sau tortură etc.;
- documente, inclusiv materiale digitale:
 - site-uri web;
 - bloguri sau alte rețele sociale;
 - videoclipuri etc.



În funcție de legislația și politicile naționale din țara dumneavoastră, solicitantul poate avea, de asemenea, obligația de a depune toate documentele pe care le deține și care sunt relevante pentru examinarea cererii sale, cum ar fi pașapoartele ⁽¹⁶³⁾.

Solicitantul are dreptul de a prezenta orice element nou ⁽¹⁶⁴⁾ pentru a-și motiva cererea chiar și după interviu, atâ timp cât nu s-a luat încă o decizie. Ofițerul de decizie trebuie să explice modul în care pot fi prezentate aceste noi elemente pentru a fi luate în considerare la evaluarea cererii.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Datoria de cooperare a solicitantului include obligația sa de a prezenta (cât mai curând posibil) elemente care să îi motiveze cererea de protecție internațională.
- Aceste elemente constă în:
 - declarațiile solicitantului, inclusiv motivele pentru care s-a formulat cererea de protecție internațională;
 - toate documentele aflate la dispoziția sa, inclusiv documentele personale/de identitate, documentele legate de cererea sa, precum și rapoartele și certificatele medicale/psihologice;
 - alte probe, cum ar fi conținutul de pe rețelele sociale, videoclipuri sau alte materiale digitale.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Mijloacele, locul (adresele), destinatarul și momentul în care solicitantul poate prezenta probe, în conformitate cu legislația și politicile naționale din țara dumneavoastră.
- Oferiți informații cu privire la următoarele aspecte privind documentația:
 - solicitantul nu trebuie să prezinte documente false sau falsificate, deoarece acest lucru i-ar putea afecta negativ cererea;
 - distrugerea documentelor de identitate poate afecta în mod negativ cererea;
 - solicitantul trebuie să prezinte documentele originale, dacă sunt disponibile;
 - documentele relevante trebuie să fie prezentate autorităților competente cât mai curând posibil;
 - dacă este cazul, informați solicitantul cu privire la termenele de depunere a documentelor necesare pentru finalizarea înregistrării;

⁽¹⁶³⁾ Articolul 13 alineatul (2) litera (b) din DPA (reformată) – „Obligațiile solicitanților”.

⁽¹⁶⁴⁾ Elemente noi pot fi, printre altele, documente, declarații sau orice tip de informații suplimentare.



- nu este necesar să prezinte documente care conțin doar informații generale despre țara sa de origine;
- obligația de a obține orice documente lipsă, în măsura în care este posibil. Totuși, trebuie să precizați foarte clar că nu se așteaptă de la solicitant să se expună pe el însuși sau să expună alte persoane riscului prin încercarea de a obține documente, inclusiv prin contactarea autorităților din țara de origine, dacă aceasta ar presupune un risc;
- modul în care vor fi tratate documentele originale (de exemplu, dacă autoritatea le va păstra sau nu, dacă vor fi copiate și cum și când vor fi înapoiate);
- nu este o problemă dacă documentele originale sunt într-o limbă străină.

Explicați aceste mesaje suplimentare solicitantului în timpul interviului personal:

- La începutul interviului personal:
 - explicați de ce este utilă furnizarea tuturor informațiilor relevante și exacte pentru luarea unei decizii corecte;
 - discutați despre obligația de a spune adevărul, subliniind faptul că acest lucru este explicat tuturor;
 - semnalați că pot exista consecințe negative numai în cazul în care solicitantul furnizează informații false cu bună știință;
 - informați solicitantul că, în cazul în care nu știe răspunsul la o întrebare, trebuie să spună că nu știe, fără să încerce să ghicească răspunsul.



Sfat practic: prezentarea de elemente în motivarea cererii

• **Sfătuiți solicitantul să facă o copie a documentelor originale**

În cazul în care solicitantul își predă documentele originale trebuie să facă o copie pe care să o păstreze.

• **Utilizați tehnicile de comunicare potrivite pentru a aborda acest subiect complex**

Întrucât informațiile privind obligațiile sunt destul de complexe, după furnizarea informațiilor, le puteți rezuma și puteți evidenția din nou punctele principale. De asemenea, este util din punct de vedere practic să împărtășiți informațiile în calupuri, permițând scurte discuții/întrebări înainte de a continua.



3.7. Posibilele consecințe ale nerespectării obligațiilor și ale necooperării cu autoritățile

Posibilele consecințe ale nerespectării obligațiilor se pot aplica în timpul procesului de înregistrare și în timpul examinării cererii. Deoarece aceste consecințe pot fi aplicate la începutul procedurii de azil, este important să furnizați informații cu privire la ele cât mai curând posibil.

3.7.1. Se poate considera că cererea a fost retrasă sau că s-a renunțat la ea în mod implicit

(a) Informații generale

În funcție de legislația națională, autoritatea poate presupune că solicitantul a renunțat implicit la cererea sa într-una din situațiile de mai jos ⁽¹⁶⁵⁾, dacă acesta:

- nu și-a depus cererea după ce a formulat-o ⁽¹⁶⁶⁾;
- nu a răspuns la solicitările de a furniza informații esențiale pentru cererea sa;
- nu s-a prezentat la interviul personal;
- părăsește (permanent sau pentru o perioadă lungă de timp) locul de reședință fără a informa autoritatea competentă;
- nu și-a respectat obligațiile de a se prezenta în fața autorităților sau alte obligații de a comunica.

Presupunerea este înlăturată dacă solicitantul demonstrează într-un termen rezonabil că faptele sale se datorează unor circumstanțe independente de voința sa.

În cazul unei retrageri implicite, autoritatea decizională va lua decizia:

- fie de a întrerupe examinarea;
- fie de a respinge cererea.

Dacă se decide întreruperea examinării, dar solicitantul se prezintă din nou la autoritatea competentă:

- cazul poate fi redeschis sau
- solicitantul poate depune o nouă cerere, care nu va fi considerată o cerere de acordare a accesului la o nouă procedură de azil.

⁽¹⁶⁵⁾ Articolul 28 din DPA (reformată) – „Procedura în cazul retragerii implicite a cererii sau al renunțării implicite la aceasta”.

⁽¹⁶⁶⁾ Articolul 6 alineatul (2) din DPA (reformată) – „Accesul la procedură”: „[...] În situația în care solicitantul nu își depune cererea, statele membre pot aplica articolul 28, [procedura în cazul retragerii implicite a cererii sau al renunțării implicite la aceasta], în mod corespunzător.”



Țara UE+ în cauză poate stabili un termen de cel puțin nouă luni, după care cazul nu poate fi redeschis sau noua cerere va fi considerată o cerere de acordare a accesului la o nouă procedură de azil.

Țara UE+ poate prevedea că un caz poate fi redeschis o singură dată ⁽¹⁶⁷⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați acest mesaj în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- Dacă solicitantul nu cooperează cu autoritățile, părăsește (permanent) unitatea de cazare fără să informeze autoritățile sau nu se prezintă la întâlnirile programate, acest lucru îi poate afecta negativ cererea, a cărei examinare poate fi întreruptă sau care poate fi respinsă și, în consecință, solicitantul nu mai este considerat solicitant.

Explicați aceste mesaje suplimentare în timpul înregistrării/depunerii cererii și, dacă este cazul, în legătură cu interviul personal:

- Situațiile în care cererea poate fi întreruptă sau respinsă, cu excepția cazului în care solicitantul demonstrează că faptele sale s-au produs ca urmare unor circumstanțe independente de voința sa. (Pentru mai multe informații, vezi informațiile generale despre acest subiect).
- Cu toate acestea, în cazul în care examinarea cererii este întreruptă, aceasta poate fi reluată sau se poate depune o nouă cerere, care nu este considerată o cerere de acordare a accesului la o nouă procedură de azil. Acest lucru se poate întâmpla în cazul în care solicitantul se prezintă din nou în fața autorității competente într-un anumit interval de timp, definit în contextul dumneavoastră național.



Sfat practic: furnizați exemple, astfel încât solicitantul să înțeleagă ce înseamnă neconformitatea și care sunt consecințele acesteia

- Este util să furnizați exemple practice; de exemplu, în cazul în care un solicitant are o întâlnire programată pentru a-și depune cererea și nu se prezintă deși a fost invitat de mai multe ori, acest lucru ar fi considerat nefinalizare a depunerii cererii, cu excepția cazului în care există motive întemeiate pentru a nu urma procesul de depunere (de exemplu, motive medicale).
- Subliniați că solicitantul trebuie să își cunoască și să își respecte obligațiile și după etapa interviului.

⁽¹⁶⁷⁾ Articolul 28 alineatul (1) din DPA (reformată) – „Procedura în cazul retragerii implicite a cererii sau al renunțării implicite la aceasta”.



3.7.2. Evaluarea elementelor relevante din cererea de azil poate fi afectată

(a) Informații generale

În general, solicitantul are obligația de a prezenta, cât mai curând posibil, toate elementele necesare pentru a-și motiva cererea. Aceste elemente includ informații relevante pentru cererea sa, împreună cu toate probele justificative aflate la dispoziția sa ⁽¹⁶⁸⁾.

Furnizarea de informații sau de probe incomplete ori false poate duce la respingerea cererii. În cazul în care solicitantul denaturează sau omite fapte, inclusiv utilizează documente false, care au fost decisive pentru acordarea protecției, statutul de refugiat și statutul conferit prin protecție subsidiară pot fi, de asemenea, revocate ⁽¹⁶⁹⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje în timpul înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- Solicitantul trebuie să prezinte toate elementele relevante.
- Dacă solicitantul furnizează informații, declarații sau documente înșelătoare referitoare la identitatea sa sau la motivele pentru care solicită protecție internațională, acest lucru poate avea un impact negativ asupra evaluării. Informațiile incomplete sau false vor afecta evaluarea credibilității cererii, iar lipsa de credibilitate poate constitui un motiv de respingere a cererii de protecție internațională.
- Furnizarea de informații, declarații sau documente înșelătoare referitoare la identitatea sa sau la motivele pentru care solicită protecție internațională poate fi considerată un refuz al solicitantului de a coopera cu autoritățile.
- În cazul în care un solicitant a depus anterior o cerere într-un alt stat membru, solicitantul trebuie să fie informat că este posibil să i se ceară să accepte transmiterea de informații privind cererile anterioare de protecție internațională în alte state membre ⁽¹⁷⁰⁾.

3.7.3. Procedura de azil poate fi accelerată

(a) Informații generale

Într-un număr limitat de situații, autoritățile pot decide să aplice procedura accelerată, caz în care, o cerere este examinată în termene mai scurte.

În funcție de legislația națională din țara dumneavoastră, procedura accelerată poate fi aplicată, printre altele, atunci când solicitantul furnizează informații sau documente false ori incomplete,

⁽¹⁶⁸⁾ Articolul 4 alineatul (1) din DCPI (reformată) – „Evaluarea faptelor și circumstanțelor”.

⁽¹⁶⁹⁾ Articolul 14 alineatul (3) litera (b) din DCPI (reformată) – „Revocarea, încetarea sau refuzul de reînnoire a statutului de refugiat” și articolul 19 alineatul (3) litera (b) din DCPI (reformată) – „Revocarea, încetarea sau refuzul de reînnoire a statutului conferit prin protecție subsidiară”.

⁽¹⁷⁰⁾ Articolul 34 alineatul (3) din Regulamentul Dublin III – „Schimbul de informații”.



dacă solicitantul refuză să permită prelevarea amprentelor sale digitale sau dacă este probabil ca acesta să fi distrus sau să fi eliminat, cu rea-credință, un document de identitate ⁽¹⁷¹⁾. Pentru mai multe informații, vezi subiectul 3.2.10. punctul IV. [Procedura accelerată](#).

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- Procedura accelerată poate fi aplicată dacă solicitantul nu cooperează cu autoritățile. De exemplu, dacă prezintă informații false sau documente false, dacă refuză să permită prelevarea amprentelor sale digitale sau dacă a distrus sau a eliminat documente de identitate.

3.7.4. Beneficiul condițiilor materiale de primire poate fi limitat sau retras

(a) Informații generale

În funcție de legislația din țara dumneavoastră, beneficiul condițiilor materiale de primire poate fi **limitat sau, în cazuri excepționale, retras** dacă solicitantul ⁽¹⁷²⁾:

- părăsește locul de reședință stabilit de autoritatea competentă fără să o informeze sau fără să fi primit permisiunea acesteia, în cazul în care i-a cerut permisiunea sau
- nu își respectă unele dintre obligații (și anume, obligațiile de a se prezenta în fața autorității, de a răspunde la solicitările de informații, de a se prezenta la interviul personal) sau
- a depus o cerere de acordare a accesului la o nouă procedură de azil;
- a ascuns resurse financiare și, prin urmare, a beneficiat în mod nejustificat de condițiile materiale de primire.

Beneficiul condițiilor materiale de primire poate fi, de asemenea, **limitat, dar nu retras**, în cazul în care se stabilește că solicitantul, fără niciun motiv justificat, nu a depus o cerere cât mai curând posibil după sosirea sa în statul membru ⁽¹⁷³⁾.

⁽¹⁷¹⁾ Articolul 31 alineatul (8) literele (c), (d) și (i) din DPA (reformată) – „Procedura de examinare”.

⁽¹⁷²⁾ Articolul 20 alineatul (1) literele (a) și (b) din DCP (reformată) – „Limitarea sau retragerea beneficiului condițiilor materiale de primire”:

Statele membre pot limita sau retrage, în cazuri excepționale și justificate corespunzător, beneficiul condițiilor materiale de primire atunci când un solicitant: (a) părăsește locul de reședință stabilit de autoritatea competentă, fără să o fi informat pe aceasta sau fără să fi obținut permisiunea acesteia, în cazul în care o astfel de permisiune este necesară; (b) nu-și respectă obligația de a se prezenta autorităților, nu răspunde solicitărilor de a furniza informații sau nu participă la întâlniri personale în legătură cu procedura de azil, într-un termen rezonabil stabilit de dreptul intern [...].

⁽¹⁷³⁾ Articolul 20 alineatul (1) din DCP (reformată) – „Limitarea sau retragerea beneficiului condițiilor materiale de primire”.



(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii:

- În funcție de legislația și practicile naționale din țara dumneavoastră, posibilele consecințe ale lipsei de cooperare cu autoritățile sau ale faptului că solicitantul nu poate fi contactat de autorități includ limitarea sau retragerea beneficiului condițiilor materiale de primire. Deciziile referitoare la limitarea sau retragerea beneficiului condițiilor materiale de primire pot face obiectul unei proceduri de introducere a unei căi de atac.

3.8. Subiecte suplimentare

3.8.1. Dreptul de a comunica cu ICNUR și cu alte organizații care oferă consiliere juridică

(a) Informații generale

Solicitantul are dreptul de a comunica cu ICNUR în toate etapele procedurii de azil, inclusiv în cazul în care se află în custodie publică sau în zone de tranzit aeroportuar sau portuar ⁽¹⁷⁴⁾. Există reprezentanți ai ICNUR în aproape toate țările și, de obicei, există și un site internet al ICNUR pentru țara dumneavoastră, care oferă date de contact și informații privind persoanele relevante din cadrul instituției.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul primului contact (formularea cererii) și al înregistrării/depunerii cererii:

- ICNUR este agenția ONU care are competența de a proteja solicitanții de azil, refugiații, persoanele strămutate intern și apatrizii din întreaga lume;
- dreptul de a comunica cu ICNUR și de a solicita consiliere juridică sau sfaturi din partea ICNUR (și a organizațiilor care lucrează în numele acestuia) în orice etapă a procedurii de azil.

⁽¹⁷⁴⁾ Articolul 29 din DPA (reformată) – „Rolul ICNUR” și articolul 12 litera (c) din DPA (reformată) – „Garanțiile acordate solicitanților”.



Sfat practic: explicați ce este ICNUR, cu ce se ocupă și cum poate fi contactat

Rolul ICNUR ar putea fi neclar pentru solicitant și acesta ar putea să nu înțeleagă în ce măsură este relevant ICNUR pentru situația sa și la ce să se aștepte sau să nu se aștepte. Din acest motiv, explicați poziția ICNUR și ce fel de sprijin poate oferi acesta: de exemplu, consiliere juridică cu privire la cazul solicitantului și la proceduri, pregătirea solicitantului pentru interviu și sprijin la pregătirea documentelor oficiale.

Pentru a facilita posibilitatea de a comunica cu ICNUR, furnizați informații despre modalitatea de acces la ICNUR, inclusiv date de contact.

3.8.2. Reîntregirea familiei (în temeiul Directivei privind reîntregirea familiei)

(a) Informații generale

Posibilitatea de reîntregire a familiei se aplică resortisanților țărilor terțe cărora li s-a acordat statutul de refugiat ⁽¹⁷⁵⁾. Consultați dreptul intern cu privire la alte posibilități de aplicare a reîntregirii familiei în plus față de statutul de refugiat.

Reîntregirea familiei se aplică membrilor familiei nucleare (soțul/soția și copiii minori). Consultați dreptul intern din țara dumneavoastră cu privire la alte posibile cazuri ⁽¹⁷⁶⁾.

În cazul unei căsătorii poligame, în care un soț/o soție locuiește deja pe teritoriul unui stat membru, statul membru în cauză nu trebuie să autorizeze reîntregirea familiei pentru un alt soț/o altă soție ⁽¹⁷⁷⁾.

Trebuie depusă o cerere la autoritățile competente împreună cu documentele justificative privind relația de familie. În cazul în care acestea nu pot fi furnizate, statele membre trebuie să ia în considerare alte probe. O decizie de respingere a unei cereri nu se poate întemeia numai pe lipsa documentelor justificative ⁽¹⁷⁸⁾.

Pot fi solicitate documente suplimentare (dovada cazării, a asigurării de sănătate și a resurselor) în cazul în care cererea nu este depusă în termen de trei luni ⁽¹⁷⁹⁾. Consultați dreptul intern din țara dumneavoastră cu privire la autoritățile competente, precum și la documentele și probele suplimentare.

⁽¹⁷⁵⁾ Articolul 3 alineatul (1) și capitolul V din [Directiva 2003/86/CE a Consiliului](#) din 22 septembrie 2003 privind dreptul la reîntregirea familiei (JO L 251, 3.10.2003) (Directiva privind reîntregirea familiei).

⁽¹⁷⁶⁾ Considerentul 9 al Directivei privind reîntregirea familiei.

⁽¹⁷⁷⁾ Articolul 4 alineatul (4) din Directiva privind reîntregirea familiei.

⁽¹⁷⁸⁾ Articolul 11 alineatul (2) din Directiva privind reîntregirea familiei.

⁽¹⁷⁹⁾ Articolul 12 din Directiva privind reîntregirea familiei.

(b) Mesaje de transmis

Explicați acest mesaj solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- Dacă subiectul este abordat de solicitant, furnizați explicații cu privire la reîntregirea familiei, inclusiv la momentul când aceasta poate fi solicitată și la membrii familiei care se pot reuni pe baza acestei proceduri.

Explicați aceste mesaje solicitantului în cursul etapei de notificare:

- Dacă se acordă statutul de refugiat și, dacă este cazul, posibilitatea de a solicita reîntregirea familiei, inclusiv informații privind:
 - membrii familiei care îndeplinesc condițiile pentru reîntregirea familiei;
 - modul în care se poate solicita reîntregirea familiei și locul în care se pot primi informații suplimentare;
 - ce documente trebuie prezentate;
 - termenele posibile.

3.8.3. Returnarea voluntară

(a) Informații generale

Furnizarea de informații privind returnarea voluntară nu este menită să încurajeze returnarea voluntară și nu trebuie înțeleasă în acest fel de către solicitant. Cu toate acestea, returnarea voluntară poate răspunde, din diverse motive (personale), nevoii solicitantului, inclusiv în cazul celor care au sosit recent.

Solicitanții pot pleca voluntar în orice moment în timpul procedurii de azil pentru a se întoarce în țara lor de origine sau de reședință obișnuită. Solicitanții se pot confrunta cu îndoieli și cu incertitudini în ceea ce privește posibilitatea de returnare și, adesea, primesc informații contradictorii. Informarea în timp util cu privire la posibilitățile de returnare poate evita ca persoanele să rămână în procedura de azil și/sau în circumstanțe dificile pe teritoriul țării gazdă pentru o perioadă nenecesar de lungă după emiterea unei decizii finale.

În cazul în care solicitantul decide să se întoarcă în țara sa, în funcție de practicile naționale din țara dumneavoastră, acesta poate beneficia de consiliere și de asistență din partea administrației sau a altor organizații ⁽¹⁸⁰⁾. Autoritățile pot:

- să furnizeze informații generale și recomandări cu privire la returnările voluntare;
- să asigure procurarea documentelor de călătorie necesare;

⁽¹⁸⁰⁾ Organizația Internațională pentru Migrație este una dintre cele mai importante organizații care acordă asistență la returnare. Asistența poate fi acordată și de alte organisme și organizații neguvernamentale (de exemplu, *Caritas International*) sau direct de către autoritățile de stat etc.



- să asigure rezervarea zborului și organizarea călătoriei;
- să acopere costul financiar al călătoriei;
- să acorde un mic grant de integrare la returnare;
- să asigure înscrierea într-un program de reintegrare.

(b) Mesaje de transmis

Explicați aceste mesaje solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al notificării deciziei:

- Există și este disponibil un program de asistență pentru returnarea voluntară.
- Principalele elemente ale programului de asistență.
- Care sunt autoritățile sau organizațiile pe care trebuie să le contacteze pentru mai multe informații cu privire la programul de asistență pentru returnarea voluntară.

3.8.4. Dreptul la muncă

(a) Informații generale

În timpul procedurii de azil, dacă nu se ia o decizie la nivel administrativ într-o anumită perioadă de la data depunerii cererii și dacă această întârziere nu poate fi atribuită solicitantului, atunci solicitantului trebuie să i se acorde dreptul la muncă. Această perioadă este definită în legislația națională din țara dumneavoastră dar, în orice caz, nu depășește nouă luni de la data depunerii cererii de protecție internațională ⁽¹⁸¹⁾.

În ceea ce privește beneficiarii de protecție internațională (adică refugiații și beneficiarii de protecție subsidiară), acestora li se acordă dreptul de a munci imediat după acordarea protecției ⁽¹⁸²⁾.

(b) Mesaje de transmis

Explicați acest mesaj solicitantului în timpul înregistrării/depunerii cererii și al interviului personal:

- Dreptul la muncă și momentul în care solicitantul poate începe să lucreze în conformitate cu legislația națională din țara dumneavoastră.

Explicați acest mesaj solicitantului în cursul etapei de notificare:

- Dacă decizia acordă statutul de refugiat sau de protecție subsidiară, persoanei i se acordă imediat dreptul la muncă.

⁽¹⁸¹⁾ Articolul 15 din DCP (reformată) – „Ocuparea forței de muncă”.

⁽¹⁸²⁾ Articolul 26 din DCPI (reformată) – „Accesul la locuri de muncă”.



ISBN 978-92-9410-500-4



Oficiul pentru Publicații
al Uniunii Europene

