

Κατευθυντήριες γραμμές για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις



Κατευθυντήριες γραμμές για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις

Απρίλιος 2025

Στις 19 Ιανουαρίου 2022 η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) αντικαταστάθηκε από τον Οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA). Κάθε αναφορά στην EASO, καθώς και στα προϊόντα και στα όργανα της EASO, θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά στον EUAA.



Ημερομηνία σύνταξης: Απρίλιος 2025

Ούτε ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA) ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος του οργανισμού ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των παρακάτω πληροφοριών.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2025

Print	ISBN 978-92-9410-598-1	doi:10.2847/8754364	BZ-01-25-013-EL-C
PDF	ISBN 978-92-9410-597-4	doi:10.2847/6748577	BZ-01-25-013-EL-N

© Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (EUAA), 2025

Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή.

Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή στοιχείων τα οποία δεν ανήκουν στον EUAA, ενδέχεται να απαιτείται άδεια απευθείας από τους κατόχους των σχετικών δικαιωμάτων. Ο EUAA δεν κατέχει τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας όσον αφορά τα ακόλουθα στοιχεία:

Εικονογράφηση εξωφύλλου: © Adobe Stock, Papisut, #1010390671, 2025. Εικόνα που δημιουργήθηκε με TN.



Σχετικά με τον οδηγό

Γιατί δημιουργήθηκε ο παρών οδηγός; Αποστολή του Οργανισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (ΕΥΑΑ) είναι να διευκολύνει και να υποστηρίζει τις δραστηριότητες των κρατών μελών της ΕΕ και των συνδεδεμένων χωρών Σένγκεν ⁽¹⁾ για την εφαρμογή του Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου (ΚΕΣΑ). Σύμφωνα με τον γενικό στόχο του να προωθεί την ορθή και αποτελεσματική εφαρμογή του ΚΕΣΑ και να διευκολύνει τη σύγκλιση, ο ΕΥΑΑ αναπτύσσει κοινά πρότυπα διαδικασιών και δείκτες, κατευθυντήριες γραμμές και πρακτικά εργαλεία.

Πώς εκπονήθηκε ο παρών οδηγός; Ο παρών οδηγός εκπονήθηκε από εμπειρογνώμονες από όλη την ΕΕ και με την πολύτιμη συνεισφορά της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Υπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες. Ο ΕΥΑΑ διευκόλυνε και συντόνισε την εκπόνηση του οδηγού. Πριν από την οριστικοποίηση του οδηγού, πραγματοποιήθηκε διαβούλευση με όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ και τις συνδεδεμένες χώρες Σένγκεν μέσω του δικτύου διαδικασιών ασύλου του ΕΥΑΑ και του δικτύου μονάδων του Δουβλίνου του ΕΥΑΑ. Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τα μέλη της ομάδας εργασίας των οποίων η γνώμη ζητήθηκε κατά τη διάρκεια της εκπόνησης του παρόντος οδηγού: Stephen Hand, Linn Krane, Tânia Marques και Emmeli Wikström.

Σε ποιον απευθύνεται ο παρών οδηγός; Ο παρών οδηγός απευθύνεται πρωτίστως στους χειριστές υποθέσεων, στους υπαλλήλους που διενεργούν συνεντεύξεις και στους υπευθύνους λήψης αποφάσεων, καθώς και στους φορείς χάραξης πολιτικής και στους διαχειριστές της διαδικασίας στις εθνικές αποφαινόμενες αρχές. Επιπλέον, το παρόν εργαλείο είναι χρήσιμο για τους αρμόδιους υπαλλήλους σε θέματα ποιότητας και τους νομικούς συμβούλους.

Πώς συνδέεται ο παρών οδηγός με την εθνική νομοθεσία και πρακτική; Πρόκειται για ένα ήπιο εργαλείο σύγκλισης. Ο οδηγός δεν είναι νομικά δεσμευτικός και αντικατοπτρίζει τα από κοινού συμφωνηθέντα πρότυπα, όπως εγκρίθηκαν από το διοικητικό συμβούλιο του ΕΥΑΑ τον Απρίλιο του 2025.

Πώς συνδέεται ο παρών οδηγός με άλλα εργαλεία του ΕΥΑΑ; Οι κατευθυντήριες γραμμές για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις του ΕΥΑΑ θα πρέπει να χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με άλλους διαθέσιμους πρακτικούς οδηγούς και εργαλεία. Όλα τα πρακτικά εργαλεία του ΕΥΑΑ είναι δημοσίως διαθέσιμα στον δικτυακό τόπο του ΕΥΑΑ: <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>.

(1) Τα 27 κράτη μέλη της ΕΕ και η Ελβετία, η Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και η Νορβηγία.





Οι πρακτικοί οδηγοί και τα εργαλεία του EUAA στα οποία παραπέμπει ο παρών πρακτικός οδηγός θα επικαιροποιηθούν σταδιακά μεταξύ 2025 και 2028. Οι επικαιροποιήσεις θα εναρμονίσουν τις εν λόγω δημοσιεύσεις με τις νομοθετικές πράξεις του Συμφώνου για τη Μετανάστευση και το Άσυλο ⁽²⁾. Μόλις δημοσιευθούν, οι επικαιροποιημένες δημοσιεύσεις θα είναι επίσης διαθέσιμες ηλεκτρονικά στον δικτυακό τόπο του EUAA που αναφέρεται ακριβώς ανωτέρω.

Δήλωση αποποίησης ευθύνης

Ο παρών οδηγός καταρτίστηκε με την επιφύλαξη της αρχής ότι μόνο το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης μπορεί να δώσει έγκυρη ερμηνεία του δικαίου της ΕΕ.

⁽²⁾ Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Γενική Διεύθυνση Μετανάστευσης και Εσωτερικών Υποθέσεων, «Σύμφωνο για τη μετανάστευση και το άσυλο», δικτυακός τόπος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, 21 Μαΐου 2024, προσπελάστηκε στις 24 Ιανουαρίου 2025, https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/pact-migration-and-asylum_en.





Περιεχόμενα

Κατάλογος συντομογραφιών.....	7
Εισαγωγή	8
Ορισμός των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων	9
Διαφορετικά είδη συνεντεύξεων:.....	10
Νομικό πλαίσιο.....	12
Διαδικαστικά πρότυπα.....	15
Τοποθεσία του αιτούντος	15
Προσωπικό υποστήριξης στην τοποθεσία εγκατάστασης του αιτούντος	15
Τοποθεσία του χειριστή υποθέσεων.....	16
Τοποθεσία του διερμηνέα.....	16
Τοποθεσία του νομικού συμβούλου και του εκπροσώπου.....	17
Παροχή πληροφοριών σχετικά με την εξ αποστάσεως συνέντευξη	17
Οι χειριστές υποθέσεων στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως συνέντευξης	18
Διαχείριση εγγράφων.....	19
Τεχνικά πρότυπα.....	21
Οι εγκαταστάσεις στην τοποθεσία του αιτούντος.....	21
Εξοπλισμός	21
Γραφείο υποστήριξης ΤΠΕ.....	23
Καταγραφή της συνέντευξης	24
Υπηρεσίες και προγράμματα/πλατφόρμες	24
Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια	24
Προστασία δεδομένων.....	24
Λήψη απόφασης για τη διεξαγωγή συνέντευξης εξ αποστάσεως	25
Αξιολόγηση του κατά πόσον πρέπει να διεξαχθεί εξ αποστάσεως συνέντευξη	25
Πότε μια εξ αποστάσεως συνέντευξη μπορεί να είναι δικαιολογημένη	25
Κράτηση ή φυλάκιση	26
Λόγοι υγείας	26
Ευαλωτότητες.....	26
Τοποθεσία μακριά από τον υπεύθυνο της συνέντευξης.....	27
Εξ αποστάσεως συμμετοχή διερμηνέων με εξειδικευμένες δεξιότητες διερμηνείας.....	27
Εξαιρετικές περιπτώσεις.....	27





Όταν οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μπορεί να μην είναι κατάλληλες	28
Παιδιά.....	28
Προβλήματα όρασης ή ακοής	28
Ζητήματα που σχετίζονται με την ψυχική υγεία	29
Αιτούντες με γνωστική και νοητική υστέρηση.....	29
Άλλα είδη ευαλωτότητας.....	29
Μη εξοικείωση με τις τεχνολογίες εξ αποστάσεως επικοινωνίας	29
Ειδικές παρατηρήσεις σχετικά με το γήρας.....	30
Πολύπλοκες υποθέσεις.....	30
Υποθέσεις που αφορούν ισχυρισμούς που βασίζονται σε γενετήσιους προσανατολισμούς, ταυτότητες φύλου, εκφράσεις φύλου ή χαρακτηριστικά φύλου	31
Τεχνικές συνέντευξης στο εξ αποστάσεως πλαίσιο.....	32
Προετοιμασίες πριν από μια συνέντευξη εξ αποστάσεως	33
Σχεδιασμός επαρκούς χρόνου και πρόσθετων διαλειμμάτων	33
Κατανόηση των εφαρμογών ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται	33
Πρακτικά εργαλεία που έχει στη διάθεσή του ο υπεύθυνος συνέντευξης.....	34
Διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης.....	34
Παρουσίαση των συμμετεχόντων.....	34
Προσαρμογή και επιβεβαίωση τεχνικών ρυθμίσεων	35
Επαλήθευση της καταλληλότητας των συνθηκών για τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης	35
Επεξήγηση του πλαισίου της εξ αποστάσεως συνέντευξης στον αιτούντα.....	36
Λεκτική επικοινωνία κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως συνεντεύξεων	38
Μη λεκτική επικοινωνία κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως συνεντεύξεων	38
Υποστήριξη ατόμων με ειδικές διαδικαστικές ανάγκες	39
Διερμηνεία κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως συνεντεύξεων.....	39
Παράρτημα Ι. Κατάλογος ελέγχου για τη λήψη απόφασης σχετικά με τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως προσωπικής συνέντευξης.....	41
Παράρτημα ΙΙ. Κατάλογος ελέγχου για την εγκατάσταση στην οποία θα βρίσκεται ο αιτών κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης	44
Παράρτημα ΙΙΙ. Κατάλογος ελέγχου για χειριστές υποθέσεων που προετοιμάζονται για συνέντευξη εξ αποστάσεως.....	46





Κατάλογος συντομογραφιών

Συντομογραφία	Ορισμός
EASO	Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο
ΕΥΑΑ	Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο
UNHCR	Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΚΔΑ	κανονισμός για τις διαδικασίες ασύλου — Κανονισμός (ΕΕ) 2024/1348 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη θέσπιση κοινής διαδικασίας διεθνούς προστασίας στην Ένωση και την κατάργηση της οδηγίας 2013/32/ΕΕ
ΚΔΑΜ	κανονισμός για τη διαχείριση του ασύλου και της μετανάστευσης — Κανονισμός (ΕΕ) 2024/1351 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη διαχείριση του ασύλου και της μετανάστευσης και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) 2021/1147 και (ΕΕ) 2021/1060 και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 604/2013



Εισαγωγή

Ο κανονισμός για τις διαδικασίες ασύλου (ΚΔΑ) ⁽³⁾ και ο κανονισμός για τη διαχείριση του ασύλου και της μετανάστευσης (ΚΔΑΜ) ⁽⁴⁾ ορίζουν ότι η προτιμώμενη μορφή συνεντεύξεων στις διαδικασίες ασύλου είναι η διά ζώσης συνέντευξη στην οποία όλοι οι συμμετέχοντες είναι παρόντες στην ίδια φυσική τοποθεσία. Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μέσω βιντεοδιάσκεψης μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο κατ' εξαίρεση, όταν αυτό δικαιολογείται δεόντως από τις περιστάσεις και με τις αναγκαίες ρυθμίσεις για τη διασφάλιση των διαδικαστικών προτύπων. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αποσκοπούν να στηρίξουν τα κράτη μέλη που επιλέγουν να κάνουν χρήση της δυνατότητας διεξαγωγής εξ αποστάσεως συνεντεύξεων μέσω βιντεοδιάσκεψης.

Το κύριο μέλημα για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις είναι εάν η ποιότητα της συνέντευξης μπορεί να αντιστοιχεί σε εκείνη των διά ζώσης συνεντεύξεων. Η διασφάλιση της ποιότητας στις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις εξαρτάται από την εφαρμογή ορισμένων διαδικαστικών και τεχνικών προτύπων. Τα εν λόγω πρότυπα διασφαλίζουν ότι ο αιτών μπορεί να παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την υποστήριξη της αίτησής του για διεθνή προστασία, όπως θα έκανε και κατά τη διάρκεια μιας διά ζώσης συνέντευξης και χωρίς να αντιμετωπίζει εμπόδια.

Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις θα πρέπει επίσης να δίνουν τη δυνατότητα στον χειριστή υποθέσεων να ακολουθεί όλα τα αναγκαία βήματα της προσωπικής συνέντευξης για τη διερεύνηση της αίτησης του αιτούντος. Θα πρέπει να επιτρέπει στον χειριστή υποθέσεων να εφαρμόζει τα ίδια πρότυπα με εκείνα που ισχύουν όταν η συνέντευξη διεξάγεται διά ζώσης.

Η διεξαγωγή συνέντευξης εξ αποστάσεως μπορεί να επηρεάσει τις δηλώσεις του αιτούντος με διάφορους τρόπους. Τεχνικά ζητήματα, όπως η χαμηλή στάθμη του ήχου, η κακή ποιότητα του βίντεο ή οι διακοπές στη σύνδεση, μπορεί να περιορίσουν τον βαθμό των παρεχόμενων λεπτομερειών. Η τοποθέτηση της κάμερας και η έλλειψη άμεσης οπτικής επαφής δημιουργούν απόσταση και καθιστούν δυσκολότερη την αντίληψη μη λεκτικών ενδείξεων, όπως ενδείξεων ευαλωτότητας, ντροπής, φόβου ή έλλειψης εμπιστοσύνης. Το πλαίσιο διεξαγωγής μιας συνέντευξης εξ αποστάσεως μπορεί να θεωρηθεί περισσότερο επίσημο από ό,τι η συνέντευξη διά ζώσης, με αποτέλεσμα να υπάρχει μικρότερος χώρος για ενεργητική ακρόαση και για επίδειξη ενσυναίσθησης και ενδιαφέροντος. Οι εν λόγω στρεβλώσεις αφήνουν μεγαλύτερο περιθώριο για παρανοήσεις και η έλλειψη λεπτομερειών ή οι ανακολουθίες μπορεί να είναι πιο δύσκολο να αντιμετωπιστούν.

⁽³⁾ [Κανονισμός \(ΕΕ\) 2024/1348](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη θέσπιση κοινής διαδικασίας διεθνούς προστασίας στην Ένωση και την κατάργηση της οδηγίας 2013/32/ΕΕ (ΕΕ L, 2024/1348 της 22.5.2024).

⁽⁴⁾ [Κανονισμός \(ΕΕ\) 2024/1351](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη διαχείριση του ασύλου και της μετανάστευσης και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) 2021/1147 και (ΕΕ) 2021/1060 και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 604/2013 (ΕΕ L, 2024/1351 της 22.5.2024).



Ο παρών οδηγός παρέχει επισκόπηση του νομικού πλαισίου για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις και παρουσιάζει διαδικαστικά και τεχνικά πρότυπα που μπορούν να συμβάλουν σε υψηλής ποιότητας εξ αποστάσεως συνεντεύξεις. Παρέχονται επίσης κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τη διαδικασία λήψης απόφασης όσον αφορά το πότε πρέπει να διεξάγεται εξ αποστάσεως συνέντευξη και πότε πρέπει να αποφεύγεται. Χωριστά κεφάλαια παρέχουν πιο πρακτικές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις τεχνικές επικοινωνίας και συνέντευξης στο εξ αποστάσεως πλαίσιο. Τα παραρτήματα παρέχουν καταλόγους ελέγχου που μπορούν να υποστηρίξουν τους χειριστές υποθέσεων στην καθημερινή τους εργασία. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές θα πρέπει να χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με τον πρακτικό οδηγό για την προσωπική συνέντευξη⁽⁵⁾, τον πρακτικό οδηγό σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού Δουβλίνο III στο πλαίσιο της προσωπικής συνέντευξης και της αξιολόγησης αποδεικτικών στοιχείων⁽⁶⁾ και τον πρακτικό οδηγό σχετικά με τη διερμηνεία στη διαδικασία ασύλου⁽⁷⁾. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές επικεντρώνονται αποκλειστικά στις συγκεκριμένες περιστάσεις της εξ αποστάσεως συνέντευξης.

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές βασίζονται στις πρακτικές συστάσεις του EUAA σχετικά με την εξ αποστάσεως διεξαγωγή της προσωπικής συνέντευξης⁽⁸⁾ και την εξ αποστάσεως/ηλεκτρονική καταχώριση (κατάθεση)⁽⁹⁾, οι οποίες αναπτύχθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Ο οδηγός βασίζεται σε πρακτικές, κατευθυντήριες γραμμές και εκθέσεις αξιολόγησης που παρέχονται από τα κράτη μέλη της ΕΕ και τις συνδεδεμένες χώρες Σένγκεν. Επιπλέον, ο οδηγός επισημαίνει δύο διαδικαστικές και πρακτικές εκτιμήσεις της Ύπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες (UNHCR) στον τομέα αυτόν⁽¹⁰⁾.

Ορισμός των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων

Η βασική προϋπόθεση που καθορίζει την εξ αποστάσεως συνέντευξη είναι ότι ο αιτών και ο χειριστής υποθέσεων βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες και η επικοινωνία πραγματοποιείται μέσω βιντεοδιάσκεψης.

Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μέσω βιντεοδιάσκεψης, όπως ορίζονται στον ΚΔΑ και στον ΚΔΑΜ, απαιτούν όλοι οι συμμετέχοντες στη συνέντευξη να είναι σε θέση να

⁽⁵⁾ EASO, *Πρακτικός οδηγός της EASO: Προσωπική συνέντευξη*, 2014.

⁽⁶⁾ EASO, *Πρακτικός οδηγός της EASO σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού Δουβλίνο III: Προσωπική συνέντευξη και αξιολόγηση αποδεικτικών στοιχείων*, 2019.

⁽⁷⁾ EUAA, *Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* (Πρακτικός οδηγός σχετικά με τη διερμηνεία στη διαδικασία ασύλου), 2024

⁽⁸⁾ EASO, *Practical Recommendations on Conducting the Personal Interview Remotely* (Πρακτικές συστάσεις για την εξ αποστάσεως διεξαγωγή της προσωπικής συνέντευξης), 2020.

⁽⁹⁾ EASO, *Practical recommendations on conducting remote/online registration (lodging)* [Πρακτικές συστάσεις για τη διενέργεια εξ αποστάσεως / ηλεκτρονικής καταχώρισης (κατάθεσης)], 2020.

⁽¹⁰⁾ UNHCR, *Remote interviewing, practical considerations for States in Europe* (Συνεντεύξεις εξ αποστάσεως, πρακτικές εκτιμήσεις για τα κράτη στην Ευρώπη), 2020· UNHCR, *Key Procedural Considerations on the Remote Participation of Asylum-Seekers in the Refugee Status Determination Interview* (Βασικές διαδικαστικές εκτιμήσεις σχετικά με την εξ αποστάσεως συμμετοχή των αιτούντων άσυλο στη συνέντευξη για τον καθορισμό του καθεστώτος πρόσφυγα), 2020



επικοινωνούν τόσο μέσω βίντεο όσο και μέσω ήχου καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης. Οι συμμετέχοντες δεν μπορούν να συμμετέχουν μόνο μέσω ήχου, για παράδειγμα μέσω τηλεφώνου. Αυτό σημαίνει επίσης ότι οι κάμερες δεν μπορούν να απενεργοποιούνται κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως συνέντευξης για την εξοικονόμηση εύρους ζώνης σε περίπτωση τεχνικών προβλημάτων με τη σύνδεση στο διαδίκτυο.

Βασικός συμμετέχων στην προσωπική συνέντευξη είναι ο διερμηνέας. Η τοποθεσία του κατά τη διάρκεια μιας εξ αποστάσεως συνέντευξης μπορεί να διαφέρει. Θα μπορούσε να βρίσκεται στην ίδια τοποθεσία με τον χειριστή υποθέσεων ή σε τρίτη, χωριστή τοποθεσία. Στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, το σενάριο κατά το οποίο μόνο ο διερμηνέας βρίσκεται σε διαφορετική τοποθεσία, ενώ ο χειριστής υποθέσεων και ο αιτών είναι μαζί, αναφέρεται ως «συνέντευξη με εξ αποστάσεως διερμηνεία».

Ο ΚΔΑ ορίζει, μέσω της αιτιολογικής σκέψης 15, ότι η προσωπική συνέντευξη αποτελεί βασικό μέρος μιας αποτελεσματικής και δίκαιης διαδικασίας ασύλου. Όσον αφορά τη συνέντευξη επί του παραδεκτού και τις συνεντεύξεις επί της ουσίας που καθορίζονται στον ΚΔΑ, δεν υπάρχει νομική διάκριση μεταξύ μιας συνέντευξης με εξ αποστάσεως διερμηνεία και άλλων τύπων εξ αποστάσεως συνεντεύξεων. Στις εν λόγω περιπτώσεις, η εξ αποστάσεως διερμηνεία πρέπει να τηρεί τις αρχές και τις απαιτήσεις κάθε εξ αποστάσεως συνέντευξης. Ως εκ τούτου, η εξ αποστάσεως διερμηνεία σε τέτοιες περιπτώσεις θα πρέπει επίσης να διενεργείται μέσω βιντεοδιάσκεψης και όχι με τη χρήση μόνο ηχητικών συνδέσεων, όπως η σύνδεση του διερμηνέα μέσω τηλεφώνου.

Οι εν λόγω αυστηρότερες προϋποθέσεις για τις συνεντεύξεις με εξ αποστάσεως διερμηνεία δεν ισχύουν για την προσωπική συνέντευξη στο πλαίσιο του ΚΔΑΜ ή για άλλα είδη καταστάσεων κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ασύλου στις οποίες χρησιμοποιείται εξ αποστάσεως διερμηνεία, με την παραδοχή ότι όλοι οι άλλοι συμμετέχοντες είναι παρόντες με τον αιτούντα στην ίδια τοποθεσία. Ωστόσο, τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν την υφιστάμενη υποδομή για τις βιντεοδιασκέψεις, στο μέτρο του δυνατού, και στις εν λόγω περιπτώσεις, ώστε να παρέχεται η καλύτερη δυνατή ποιότητα για την εξ αποστάσεως διερμηνεία.

Διαφορετικά είδη συνεντεύξεων:

Οι προσωπικές συνεντεύξεις που καλύπτονται από τον ΚΔΑ περιλαμβάνουν τη συνέντευξη επί του παραδεκτού και τη συνέντευξη επί της ουσίας. Ο όρος «προσωπική συνέντευξη» χρησιμοποιείται στον ΚΔΑ και στο πλαίσιο των διαδικαστικών κανόνων για την ανάκληση της διεθνούς προστασίας. Ειδικότερα, ο ΚΔΑ ορίζει ότι πρέπει να δοθεί στους δικαιούχους η δυνατότητα να υποβάλουν τους λόγους για τους οποίους δεν θα πρέπει να ανακληθεί η διεθνής προστασία τους. Αυτό θα πρέπει να γίνεται μέσω γραπτής δήλωσης που υποβάλλεται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από τη στιγμή που ο δικαιούχος λαμβάνει τις σχετικές πληροφορίες. Αυτό ισχύει επίσης κατά τη διάρκεια προσωπικής συνέντευξης ή ακρόασης που προγραμματίζεται από την αποφαινόμενη αρχή ή, κατά περίπτωση, από το αρμόδιο δικαστήριο σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο.



Ο ΚΔΑΜ χρησιμοποιεί τον όρο «προσωπική συνέντευξη» για να αναφερθεί σε αυτή που ήταν προηγουμένως γνωστή ως «συνέντευξη στο πλαίσιο της διαδικασίας του Δουβλίνου». Ο παρών οδηγός αναφέρεται σε αυτήν ως «προσωπική συνέντευξη κατά τον ΚΔΑΜ». Οι συνεντεύξεις ασφαλείας στο πλαίσιο της μετεγκατάστασης, όπως ορίζεται στο άρθρο 67 παράγραφος 8 του ΚΔΑΜ, δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος οδηγού.

Όσον αφορά την κατάθεση της αίτησης, ο ΚΔΑ προβλέπει ότι «η αίτηση κατατίθεται αυτοπροσώπως σε καθορισμένη ημερομηνία και τόπο» ⁽¹¹⁾. Υπό ορισμένες περιστάσεις, τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν τη «δυνατότητα του αιτούντος να καταθέτει αίτηση μέσω εντύπου» ⁽¹²⁾. Ο ΚΔΑ δεν προβλέπει συνεντεύξεις εξ αποστάσεως στις εν λόγω περιπτώσεις.

Οι συνεντεύξεις μπορούν ενίοτε να πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως και στο πλαίσιο της επανεγκατάστασης και της εισδοχής για ανθρωπιστικούς λόγους. Δεδομένου ότι οι συνεντεύξεις αυτές διεξάγονται από τρίτες χώρες, το πλαίσιο και το νομικό πλαίσιο διαφέρουν σημαντικά από τη διαδικασία ασύλου, όπως ορίζεται στον ΚΔΑΜ και στον ΚΔΑ. Ως εκ τούτου, οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές δεν καλύπτουν τις ιδιαιτερότητες αυτών των συνεντεύξεων. Ωστόσο, οι χειριστές υποθέσεων και οι διοικήσεις που διεξάγουν εξ αποστάσεως συνεντεύξεις στο πλαίσιο της επανεγκατάστασης ή της εισδοχής για ανθρωπιστικούς λόγους θα βρουν σημαντικά στοιχεία προς εξέταση στον παρόντα οδηγό.

Συνοπτικά, οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μπορούν, ως εκ τούτου, να διεξάγονται κατ' εξαίρεση για τα ακόλουθα είδη συνεντεύξεων στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου:

- προσωπικές συνεντεύξεις κατά τον ΚΔΑΜ
- συνεντεύξεις επί του παραδεκτού
- συνεντεύξεις επί της ουσίας
- συνεντεύξεις για ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας.

⁽¹¹⁾ Άρθρο 28 παράγραφος 3 του ΚΔΑ.

⁽¹²⁾ Άρθρο 28 παράγραφος 4 του ΚΔΑ.



Νομικό πλαίσιο

Οι συνεντεύξεις που καλύπτονται από τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές θα πρέπει, κανονικά, να πραγματοποιούνται διά ζώσης. Ωστόσο, η νομοθεσία προβλέπει μια εξαίρεση. Επιτρέπει τη διοργάνωση των εν λόγω συνεντεύξεων εξ αποστάσεως, μέσω βιντεοδιάσκεψης, όταν αυτό δικαιολογείται δεόντως από τις περιστάσεις και υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχουν οι αναγκαίες ρυθμίσεις.

Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις ρυθμίζονται στον ΚΔΑ και στον κανονισμό ΚΔΑΜ. Το άρθρο 13 παράγραφος 10 του ΚΔΑ και το άρθρο 22 παράγραφος 5 του ΚΔΑΜ θεσπίζουν ειδικές διατάξεις για τη διεξαγωγή της προσωπικής συνέντευξης εξ αποστάσεως.



Άρθρο 13 παράγραφος 10 του ΚΔΑ

Κατά παρέκκλιση, η αποφαινόμενη αρχή **μπορεί** να διεξάγει την προσωπική συνέντευξη μέσω βιντεοδιάσκεψης όταν αυτό **δικαιολογείται δεόντως από τις περιστάσεις**. Σε αυτή την περίπτωση, η αποφαινόμενη αρχή εξασφαλίζει τις αναγκαίες ρυθμίσεις για τις κατάλληλες **εγκαταστάσεις, τα διαδικαστικά και τεχνικά πρότυπα, τη νομική συνδρομή και τη διερμηνεία**, λαμβάνοντας υπόψη καθοδήγηση από τον Οργανισμό για το Άσυλο. [Η έντονη γραφή έχει προστεθεί για έμφαση]



Άρθρο 22 παράγραφος 5 του ΚΔΑΜ.

Όταν αυτό δικαιολογείται δεόντως από τις περιστάσεις, τα κράτη μέλη **μπορούν** να διενεργούν την προσωπική συνέντευξη μέσω βιντεοδιάσκεψης. Στην περίπτωση αυτή, το κράτος μέλος διασφαλίζει τις αναγκαίες ρυθμίσεις για τις κατάλληλες **εγκαταστάσεις, τα διαδικαστικά και τεχνικά πρότυπα, τη νομική συνδρομή και τη διερμηνεία**, λαμβάνοντας υπόψη τις κατευθυντήριες γραμμές του Οργανισμού για το Άσυλο. [Η έντονη γραφή έχει προστεθεί για έμφαση]

Η αιτιολογική σκέψη 15 του ΚΔΑ αποσαφηνίζει περαιτέρω το πλαίσιο για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις και παρέχει πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με τα ζητήματα που θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα κράτη μέλη, όταν εξετάζουν το ενδεχόμενο εξ αποστάσεως συνεντεύξεων. Στην αιτιολογική σκέψη παρατίθενται ενδεικτικά παραδείγματα περιπτώσεων στις οποίες μπορεί να εξεταστεί το ενδεχόμενο διεξαγωγής εξ αποστάσεως συνεντεύξεων, ενώ αναφέρεται επίσης ότι «η καταλληλότητα της χρήσης εξ αποστάσεως συνεντεύξεων με τηλεδιάσκεψη θα πρέπει να αξιολογείται ατομικά πριν από τη συνέντευξη, καθώς οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις ενδέχεται να μην είναι κατάλληλες για όλους τους αιτούντες άσυλο».



Αιτιολογική σκέψη 15 του ΚΔΑ

Η προσωπική συνέντευξη αποτελεί βασικό μέρος μιας **αποτελεσματικής και δίκαιης διαδικασίας ασύλου**. Για να διασφαλίζεται ένα βέλτιστο περιβάλλον επικοινωνίας, **θα πρέπει να προτιμώνται οι διά ζώσης συνεντεύξεις**, ενώ η διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων μέσω βιντεοδιάσκεψης θα πρέπει να αποτελεί εξαίρεση.

Εκτός από τους **λόγους δημόσιας υγείας**, η αποφαινόμενη αρχή μπορεί να έχει θεμιτούς λόγους να προσφεύγει σε εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μέσω βιντεοδιάσκεψης, για παράδειγμα όταν αδυναμίες αποκλείουν τη **δυνατότητα μετακίνησης** αιτούντος άσυλο ή καθιστούν δύσκολη για **λόγους υγείας ή οικογενειακούς λόγους** τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με αιτούντες που τελούν **υπό κράτηση**, που βρίσκονται σε **υπερπόντια εδάφη** ή σε περιπτώσεις στις οποίες απαιτείται η εξ αποστάσεως συμμετοχή **διερμηνέα** με εξειδικευμένες δεξιότητες διερμηνείας.

Σε περίπτωση εξ αποστάσεως συνεντεύξεων, η αποφαινόμενη αρχή θα πρέπει να υποχρεούται να εφαρμόζει όλες τις **διαδικαστικές εγγυήσεις** που εφαρμόζονται και κατά τη διεξαγωγή διά ζώσης συνεντεύξεων, διασφαλίζοντας την **ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητα**, και λαμβάνοντας δεόντως υπόψη την **προστασία των δεδομένων**. Η καταλληλότητα της χρήσης εξ αποστάσεως συνεντεύξεων με τηλεδιάσκεψη θα πρέπει να **αξιολογείται ατομικά** πριν από τη συνέντευξη, καθώς οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις ενδέχεται να μην είναι κατάλληλες για όλους τους αιτούντες άσυλο, λόγω της **νεαρής τους ηλικίας**, της ύπαρξης **προβλημάτων όρασης ή ακοής** ή της κατάστασης της **ψυχικής τους υγείας**, με ιδιαίτερη προσοχή σε ορισμένες ευάλωτες ομάδες, όπως τα **θύματα βασανιστηρίων** ή οι **αιτούντες που έχουν βιώσει τραυματικές εμπειρίες**.

Το **βέλτιστο συμφέρον του παιδιού** θα πρέπει να αποτελεί πρωταρχικό μέλημα. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί σε πιθανές **τεχνολογικές δυσκολίες** οι οποίες ενδέχεται να διαταράξουν τη συνέντευξη, να οδηγήσουν σε ελλιπή ή μη κατανοητή καταγραφή της συνέντευξης ή να επηρεάσουν την αποθήκευση και την ανάκτηση της καταγραφής. [Η έντονη γραφή έχει προστεθεί για έμφαση]

Βασικές αρχές

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές επικεντρώνονται στις ειδικές προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται όταν ένα κράτος μέλος αποφασίζει να διεξαγάγει εξ αποστάσεως συνεντεύξεις. Οι εν λόγω προϋποθέσεις βασίζονται στις ακόλουθες βασικές αρχές:

- οι συνεντεύξεις διά ζώσης προτιμώνται από τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις, οι οποίες θα πρέπει να παραμείνουν η εξαίρεση·
- οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις είναι προαιρετικές για τα κράτη μέλη·
- η διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης πρέπει να βασίζεται σε σαφώς αιτιολογημένους λόγους και να ακολουθεί ατομική αξιολόγηση για να αξιολογηθεί εάν η εξ αποστάσεως μορφή είναι κατάλληλη για τον συγκεκριμένο αιτούντα·
- τα κράτη μέλη πρέπει να εφαρμόζουν τις ίδιες διαδικαστικές εγγυήσεις που ισχύουν για τις συνεντεύξεις διά ζώσης, διασφαλίζοντας την ιδιωτική ζωή, την εμπιστευτικότητα και τον σεβασμό των αρχών της προστασίας των δεδομένων·
- τα κράτη μέλη πρέπει να διασφαλίζουν ότι εφαρμόζονται όλες οι αναγκαίες ρυθμίσεις, συμπεριλαμβανομένων των κατάλληλων διευκολύνσεων, των διαδικαστικών και τεχνικών προτύπων, της νομικής συνδρομής και της διερμηνείας·
- το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού θα πρέπει να αποτελεί το πρωταρχικό μέλημα σε υποθέσεις που αφορούν παιδιά.



Διαδικαστικά πρότυπα

Το άρθρο 13 του ΚΔΑ και το άρθρο 22 του ΚΔΑΜ καθορίζουν ειδικές προϋποθέσεις που πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή από την αρμόδια αρχή κατά τη διεξαγωγή προσωπικών συνεντεύξεων. Οι εν λόγω προϋποθέσεις ισχύουν τόσο για τις διά ζώσης όσο και για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις και διασφαλίζουν:

- ιδιωτικότητα και εμπιστευτικότητα που θα επιτρέψουν στον αιτούντα να παρουσιάσει τους λόγους της αίτησής του με ολοκληρωμένο τρόπο·
- την παρουσία νομικού συμβούλου, κατά περίπτωση·
- διερμηνέα ο οποίος μπορεί να διασφαλίσει την δέουσα επικοινωνία μεταξύ του αιτούντος και του χειριστή υποθέσεων που διεξάγει τη συνέντευξη·
- κατάλληλη κατάρτιση και ετοιμότητα για την υπόθεση από τον υπεύθυνο της συνέντευξης (χειριστής υποθέσεων)·
- ειδικές ρυθμίσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες.

Οι προϋποθέσεις και τα στοιχεία που σχετίζονται με τα διαδικαστικά πρότυπα που πρέπει να εφαρμόζονται κατά τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων διερευνώνται κατωτέρω.

Τοποθεσία του αιτούντος

Σε προσωπικές εξ αποστάσεως συνεντεύξεις, το πρόσωπο που καλείται σε συνέντευξη πρέπει να βρίσκεται σε κατάλληλο περιβάλλον το οποίο διαχειρίζεται ή εγκρίνει μια αρχή, δηλαδή ένα κέντρο υποδοχής, διαμονής ή κράτησης, ένα ίδρυμα υγειονομικής περίθαλψης ή οποιαδήποτε άλλη παρόμοια δομή.

Προσωπικό υποστήριξης στην τοποθεσία εγκατάστασης του αιτούντος

Η παρουσία προσωπικού υποστήριξης στην τοποθεσία του αιτούντος είναι κρίσιμη για την αντιμετώπιση πιθανών προκλήσεων που ενδέχεται να προκύψουν σε εξ αποστάσεως περιβάλλοντα. Κατά περίπτωση, μπορεί να παρέχει βοήθεια, όπως μεταξύ άλλων:

- παροχή προσαρμοσμένων πρακτικών πληροφοριών σχετικά με την εξ αποστάσεως συνέντευξη στον τόπο διεξαγωγής·
- υπογραφή και σάρωση των υποβληθέντων εγγράφων και των εκθέσεων συνέντευξης·
- παροχή βοήθειας στον αιτούντα για πρακτικά θέματα πριν από τη συνέντευξη, κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων και μετά τη συνέντευξη· και
- παροχή βοήθειας στον αιτούντα για τη λειτουργία του τεχνικού εξοπλισμού που χρησιμοποιήθηκε κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης.

Όλοι οι συμμετέχοντες στη συνέντευξη θα πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνήσουν με το προσωπικό υποστήριξης στην τοποθεσία του αιτούντος. Για τη διασφάλιση της ιδιωτικότητας



της συνέντευξης, το προσωπικό υποστήριξης δεν θα πρέπει καταρχήν να είναι παρόν στην αίθουσα καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης, εκτός εάν αυτό κρίνεται αναγκαίο λόγω της κατάστασης του αιτούντος, των συνθηκών της τοποθεσίας ή της εθνικής νομοθεσίας.

Τόσο το προσωπικό υποστήριξης όσο και ο χειριστής υποθέσεων θα πρέπει να ενημερώνουν τον αιτούντα σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής της εξ αποστάσεως συνέντευξης, δίνοντας έμφαση στη σημασία της αναφοράς τυχόν τεχνικών δυσκολιών που μπορεί να αντιμετωπίσει κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Οι ανωτέρω προϋποθέσεις θα στηρίξουν όχι μόνο την εφαρμογή των διαδικαστικών και τεχνικών προτύπων, αλλά και τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης με τον αιτούντα. Πρόκειται για κρίσιμη προϋπόθεση κατά τη διεξαγωγή συνέντευξης, ιδίως σε περιβάλλον εξ αποστάσεως.

Τοποθεσία του χειριστή υποθέσεων

Συνιστάται ο χειριστής υποθέσεων να διεξάγει τη συνέντευξη από γραφείο της αρχής του κράτους μέλους, ιδανικά γραφείο που έχει συσταθεί ειδικά για τη διεξαγωγή προσωπικών εξ αποστάσεως συνεντεύξεων, διασφαλίζοντας ότι πληρούνται όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις. Εάν ο χειριστής υποθέσεων βρίσκεται σε διαφορετική τοποθεσία, πρέπει και πάλι να τηρούνται τα ίδια τεχνικά και διαδικαστικά πρότυπα.

Τοποθεσία του διερμηνέα

Ο διερμηνέας πρέπει επίσης να βρίσκεται σε κατάλληλη τοποθεσία, εγκεκριμένη από την αρχή. Ο διερμηνέας θα πρέπει κατά προτίμηση να είναι παρών στο ίδιο γραφείο με τον χειριστή υποθέσεων ή σε άλλο γραφείο της αρχής και όχι σε εξωτερικό γραφείο. Ένα πλαίσιο στο οποίο ο διερμηνέας συμμετέχει σε εξ αποστάσεως συνέντευξη από την ίδια αίθουσα με τον αιτούντα, ενώ ο χειριστής υποθέσεων βρίσκεται σε διαφορετική τοποθεσία, μπορεί να οδηγήσει σε επιπλοκές. Μια τέτοια κατάσταση δημιουργεί σημαντικό κίνδυνο ο αιτών να συνεργάζεται με τον διερμηνέα, ο οποίος είναι φυσικά παρών στην αίθουσα, αντί να συνεργάζεται με τον χειριστή υποθέσεων που διεξάγει την εξ αποστάσεως συνέντευξη. Κάτι τέτοιο θα δυσκολέψει εξαιρετικά τον διερμηνέα να διατηρήσει ουδέτερο ρόλο. Ως εκ τούτου, για να διασφαλιστούν οι ρόλοι όλων των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, δεν συνιστάται οι διερμηνείς να παρίστανται σε εξ αποστάσεως συνεντεύξεις από την ίδια φυσική τοποθεσία με τον αιτούντα.

Όταν επιτρέπεται στους διερμηνείς να συμμετέχουν στη συνέντευξη από γραφεία εκτός της αρχής, θα πρέπει να τηρούνται οι ίδιες συνθήκες σχετικά με το περιβάλλον και τις τεχνικές εγκαταστάσεις όπως και με την αίθουσα που χρησιμοποιεί ο χειριστής υποθέσεων. Η αρχή παραμένει υπεύθυνη για τη διασφάλιση της τήρησης όλων των σχετικών προτύπων.

Εάν ο διερμηνέας βρίσκεται σε διαφορετική τοποθεσία από τον χειριστή υποθέσεων, πρέπει επίσης να είναι εξοικειωμένος με τον εξοπλισμό και να αναφέρει προληπτικά τυχόν τεχνικά ζητήματα που ανακύπτουν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.



Τοποθεσία του νομικού συμβούλου και του εκπροσώπου

Γενικά, ο νομικός σύμβουλος και/ή ο εκπρόσωπος θα πρέπει να βρίσκονται στην ίδια αίθουσα με τον αιτούντα ή τον ανήλικο αιτούντα, όπως θα συνέβαινε σε μια προσωπική συνέντευξη. Σε περιπτώσεις που ο νομικός σύμβουλος και/ή ο εκπρόσωπος συμμετέχει σε συνέντευξη εξ αποστάσεως, θα πρέπει να βρίσκεται σε κατάλληλη τοποθεσία, εγκεκριμένη από την αρχή.

Παροχή πληροφοριών σχετικά με την εξ αποστάσεως συνέντευξη

Η αρχή είναι υπεύθυνη να ενημερώσει τον αιτούντα ότι η προσωπική συνέντευξη θα διεξαχθεί εξ αποστάσεως και για τον σχετικό τρόπο διεξαγωγής. Η αρχή θα πρέπει να εφαρμόζει διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι οι σχετικές πληροφορίες παρέχονται την κατάλληλη στιγμή. Οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται σε ευσύνοπτη, διαφανή, εύληπτη και εύκολα προσβάσιμη μορφή, με σαφή και απλή γλώσσα. Εάν ο αιτών είναι ανήλικος, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται με πιο φιλικό προς τα παιδιά τρόπο.

Πριν από τη συνέντευξη, στην πρόσκληση, θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο και τον τόπο διεξαγωγής της εξ αποστάσεως συνέντευξης, καθώς και σαφής δήλωση των λεπτομερειών της συνέντευξης. Αυτό θα βοηθήσει τον αιτούντα να ξεπεράσει κάθε απροθυμία που μπορεί να βιώσει όταν πληροφορηθεί ότι η συνέντευξη θα διεξαχθεί εξ αποστάσεως.

Κατά την έναρξη της συνέντευξης, είναι σημαντικό να παρέχονται πρακτικές πληροφορίες σχετικά με το πρόσωπο ή τα πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την υποστήριξη του αιτούντος κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, τον τρόπο λειτουργίας του τεχνικού εξοπλισμού και τις ισχύουσες πρακτικές ανταλλαγής και κράτησης που εφαρμόζονται στις ηχογραφήσεις. Ο αιτών θα πρέπει να ενημερώνεται για τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν σε περίπτωση τεχνικών προβλημάτων και για τη διασφάλιση της ιδιωτικότητάς του. Ο χειριστής υποθέσεων θα πρέπει να εξηγήσει με σαφήνεια τους κύριους λόγους για τους οποίους χρησιμοποιούνται ενίοτε οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις αντί για τις διά ζώσης συνεντεύξεις και ότι η μορφή των συνεντεύξεων δεν παρέχει ενδείξεις ούτε επηρεάζει την ουσιώδη έκβαση της υπόθεσης.

Στο τέλος της συνέντευξης, ο αιτών θα πρέπει να ενημερώνεται για τα επόμενα βήματα της διαδικασίας και για τυχόν ενέργειες που ενδέχεται να είναι αναγκαίες από την πλευρά του.



Ορθή πρακτική: παροχή πληροφοριών στην πρόσκληση

Οι πληροφορίες σχετικά με την εξ αποστάσεως συνέντευξη μπορούν να παρέχονται στον αιτούντα μαζί με την πρόσκληση για τη συνέντευξη ή στο πλαίσιο της επιστολής πρόσκλησης ως χωριστό φυλλάδιο, ενημερωτικό βίντεο ή άλλο κατάλληλο μέσο. Η πρόσκληση θα μπορούσε να περιλαμβάνει, για παράδειγμα, πληροφορίες/διασφάλιση πληροφοριών σχετικά με:

- το ποιος θα βρίσκεται εκεί·
- τις σημαντικότερες τεχνικές λεπτομέρειες, όπως η χρήση μιας σύνδεσης πολύ υψηλής ασφαλείας·
- τη χρήση υψηλής ποιότητας εικόνας και ήχου·



- τη χρήση χωριστού δωματίου για τη διασφάλιση της προστασίας της ιδιωτικής ζωής και
- την πολιτική διατήρησης για την ηχογράφηση.

Η πρόσκληση μπορεί επίσης να αποτελέσει ευκαιρία να διασφαλιστεί ότι ο αιτών γνωρίζει πώς να υποβάλει τυχόν έγγραφα που δεν έχουν υποβληθεί ακόμη πριν από τη συνέντευξη. Επιπλέον, μπορούν να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με κάθε πρόσθετη προετοιμασία που απαιτείται από την πλευρά του.

Η εξήγηση στον αιτούντα των λόγων για τους οποίους η συνέντευξη θα πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως μπορεί να μετριάσει τους φόβους του αιτούντος ότι η μορφή της εξ αποστάσεως συνέντευξης θα έχει αρνητικό αντίκτυπο στην αίτησή του. Τα κράτη μέλη μπορούν να χρησιμοποιούν τυποποιημένες εξηγήσεις για τις συνηθέστερες καταστάσεις με σκοπό τη μείωση του διοικητικού φόρτου κατά τη δημιουργία των επιστολών πρόσκλησης ή του σχετικού ενημερωτικού υλικού.



Ορθή πρακτική: παροχή στον αιτούντα της δυνατότητας να διατυπώσει αντιρρήσεις

Ενώ ο ΚΔΑ και ο ΚΔΑΜ δεν προβλέπουν κανένα δικαίωμα του αιτούντος να διατυπώσει αντιρρήσεις για τη μορφή της συνέντευξης, τα κράτη μέλη δύνανται να παράσχουν την εν λόγω δυνατότητα. Στην επιστολή πρόσκλησης ή μέσω άλλων κατάλληλων διαύλων, ο αιτών μπορεί να ενημερωθεί σχετικά με τον τρόπο και έως πότε μπορεί να διατυπώσει αντίρρηση όσον αφορά την εξ αποστάσεως μορφή της συνέντευξης. Η εν λόγω πρακτική μπορεί να συμβάλει στον εντοπισμό λόγων που δεν είχαν εντοπιστεί προηγουμένως, σύμφωνα με τους οποίους η συνέντευξη δεν θα πρέπει να διεξαχθεί ως εξ αποστάσεως συνέντευξη. Αυτό συμβάλλει στην αποφυγή ενστάσεων που διατυπώνονται κατά τον χρόνο της συνέντευξης και υποστηρίζει τη ροή της συνέντευξης. Η διοίκηση μπορεί να θεσπίσει διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται σε περίπτωση ένστασης από τον αιτούντα ή τον νομικό του σύμβουλο.

Οι χειριστές υποθέσεων στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως συνέντευξης

Η διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων μπορεί να συνεπάγεται προκλήσεις όσον αφορά στην αποτελεσματική επικοινωνία, την οικοδόμηση σχέσης και τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης. Δεδομένου ότι οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μπορούν να παρουσιάζουν περισσότερες προκλήσεις για τον χειριστή υποθέσεων και τον αιτούντα, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξετάσουν το ενδεχόμενο αξιοποίησης έμπειρων χειριστών υποθέσεων, και ιδίως χειριστών υποθέσεων με πείρα στον εντοπισμό ενδείξεων χαρακτηριστικών ευαλωτότητας.

Η εκπαίδευση και η εμπειρία θα βοηθήσουν τους χειριστές υποθέσεων να αποκτήσουν τις απαιτούμενες γνώσεις για την ορθή διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων. Ακόμη και οι χειριστές υποθέσεων με σημαντική πείρα σε διά ζώσης συνεντεύξεις μπορεί να αντιμετωπίσουν νέες καταστάσεις και προκλήσεις κατά τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων. Ως εκ τούτου, οι χειριστές υποθέσεων που συμμετέχουν στη διεξαγωγή των



εν λόγω συνεντεύξεων θα πρέπει να λαμβάνουν επαρκή κατάρτιση και/ή καθοδήγηση πριν αναλάβουν το καθήκον της διεξαγωγής εξ αποστάσεως συνεντεύξεων.



Ορθή πρακτική: παρακολούθηση έμπειρων χειριστών υποθέσεων

Η παροχή της δυνατότητας στους χειριστές υποθέσεων που είναι νέοι στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως συνέντευξης να παρακολουθούν τους έμπειρους χειριστές υποθέσεων μπορεί να είναι ένας καλός τρόπος για να εξοικειωθεί το προσωπικό με το συγκεκριμένο πλαίσιο, τη μεθοδολογία και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται στις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις. Τέτοιες προσπάθειες θα μπορούσαν επίσης να περιλαμβάνουν έμπειρους χειριστές υποθέσεων που παρέχουν ανατροφοδότηση σε συναδέλφους με μικρότερη πείρα στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως συνέντευξης, ώστε να τους βοηθήσουν να βελτιώσουν την τεχνική τους.

Διαχείριση εγγράφων

Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με την υποβολή εγγράφων

Οι αιτούντες επιτρέπεται να υποβάλουν πρόσθετα έγγραφα κατά τη διάρκεια προσωπικών συνεντεύξεων, ακόμη και όταν αυτές διεξάγονται εξ αποστάσεως. Το πλαίσιο της εξ αποστάσεως συνέντευξης μπορεί να καταστήσει πιο δύσκολη για τον υπεύθυνο συνέντευξης την αξιολόγηση των εγγράφων που υποβάλλει ο αιτών κατά τη διάρκεια της ίδιας της συνέντευξης. Οι αρχές θα πρέπει να διαθέτουν διαδικασίες που να διασφαλίζουν ότι τυχόν έγγραφα που υποβάλλονται κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης τυγχάνουν κατάλληλου χειρισμού και κοινοποιούνται στους συμμετέχοντες.



Ορθή πρακτική: αίτημα υποβολής εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πριν από τη συνέντευξη

Στην επιστολή πρόσκλησης μπορεί να ζητηθεί από τους αιτούντες να στείλουν όλα τα συμπληρωματικά έγγραφα που δεν είχαν υποβληθεί προηγουμένως (ταυτότητα, δικαιολογητικά έγγραφα κ.λπ.), μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις αρχές πριν από τη διεξαγωγή της συνέντευξης. Εάν χρειαστεί, ο νόμιμος εκπρόσωπος του αιτούντος μπορεί να ενθαρρυνθεί να τον υποστηρίξει στη συγκέντρωση και την υποβολή των εν λόγω εγγράφων.

Πώς υποβάλλονται τα έγγραφα πριν από την έναρξη ή κατά τη διάρκεια των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων

Ιδανικά, όταν ο αιτών φθάσει στον τόπο της εξ αποστάσεως συνέντευξης, το προσωπικό υποστήριξης θα πρέπει να ρωτήσει τον αιτούντα εάν έχει φέρει τυχόν πρόσθετα έγγραφα που προτίθεται να υποβάλει κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Με τον τρόπο αυτό, τα εν λόγω έγγραφα θα μπορούσαν να υποβληθούν σε επεξεργασία από το προσωπικό υποστήριξης πριν από την έναρξη της συνέντευξης και να κοινοποιηθούν μέσω καθιερωμένων διαύλων. Η παροχή μιας τέτοιας δυνατότητας μπορεί να περιορίσει τις διακοπές και τις καθυστερήσεις κατά τη διάρκεια της ίδιας της συνέντευξης.



Ωστόσο, η εν λόγω επεξεργασία εγγράφων πριν από την έναρξη της συνέντευξης ενδέχεται να μην είναι πάντα δυνατή για επιχειρησιακούς λόγους. Σε αυτή την περίπτωση, ο χειρισμός της υποβολής και της επεξεργασίας τυχόν εγγράφων που υποβάλλονται από τον αιτούντα κατά την έναρξη της εξ αποστάσεως συνέντευξης μπορεί να θεωρηθεί ορθή πρακτική στον βαθμό που επιτρέπει την αποτελεσματικότερη επεξεργασία των εν λόγω εγγράφων.

Τα έγγραφα σε φυσική μορφή θα πρέπει κανονικά να σαρώνονται και να τίθενται στη διάθεση των αρμόδιων μερών κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης, εκτός εάν αυτό δεν είναι δυνατό για συγκεκριμένα ζητήματα (π.χ. εκτενή/μακροσκελή έγγραφα που υποβάλλονται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης).

Τα έγγραφα δεν θα πρέπει να διαβιβάζονται σε ηλεκτρονική μορφή στους συμμετέχοντες στη συνέντευξη στους οποίους δεν επιτρέπεται να τα διατηρήσουν μετά τη συνέντευξη (π.χ. διερμηνείς ή διαπολιτισμικούς διαμεσολαβητές). Στις περιπτώσεις που ενδέχεται αυτοί να χρειαστούν προσωρινή πρόσβαση στα εν λόγω έγγραφα κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης, τα έγγραφα θα πρέπει να κοινοποιούνται μόνο προσωρινά. Αυτό μπορεί να γίνει, για παράδειγμα, με την παρουσίαση του εγγράφου στην οθόνη ή με την υιοθέτηση λύσεων που δεν συνεπάγονται τη διαβίβαση πλήρους ηλεκτρονικού αντιγράφου του εγγράφου.

Οι ίδιες κατευθυντήριες γραμμές και παρατηρήσεις που ισχύουν για τον χειρισμό των εγγράφων που υποβάλλονται κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης θα πρέπει να εφαρμόζονται κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης.

Απομαγνητοφωνημένα κείμενα συνεντεύξεων, συνοπτικές εκθέσεις και άλλα έγγραφα για τα οποία απαιτείται η υπογραφή του αιτούντος

Όταν συντάσσεται έκθεση συνέντευξης, συνοπτική έκθεση ή απομαγνητοφωνημένο κείμενο, οι αρμόδιες αρχές μπορούν να ζητήσουν από τον αιτούντα να επιβεβαιώσει ότι το περιεχόμενο της έκθεσης ή της απομαγνητοφώνησης της συνέντευξης αντικατοπτρίζει ορθά την προσωπική συνέντευξη. Αυτό μπορεί να γίνει ζητώντας από τον αιτούντα να υπογράψει την έκθεση ή τη απομαγνητοφώνηση, αφού του δοθεί η ευκαιρία να διατυπώσει παρατηρήσεις ή να παράσχει διευκρινίσεις.

Για την αντιμετώπιση πιθανών προκλήσεων που προκύπτουν από το εξ αποστάσεως περιβάλλον, το προσωπικό στην εγκατάσταση όπου πραγματοποιείται η συνέντευξη μπορεί να συνδράμει στην εκτύπωση οποιουδήποτε εγγράφου που πρέπει να υπογραφεί από τον αιτούντα. Για τους αναλφάβητους αιτούντες, τα παιδιά και τους αιτούντες με αναπηρίες οι οποίες ενδέχεται να τους εμποδίζουν να ελέγξουν γρήγορα τα εν λόγω έγγραφα και να επισημάνουν την ανάγκη για διορθώσεις, θα πρέπει να ακολουθούνται οι ίδιες διαδικασίες όπως και για τις διά ζώσης συνεντεύξεις.

Μόλις υπογραφούν τα έγγραφα, το προσωπικό θα πρέπει να βοηθήσει στη σάρωση και τη διαβίβασή τους στον χειριστή υποθέσεων. Οι αρχές των κρατών μελών μπορούν επίσης να διερευνήσουν τη χρήση ψηφιακών υπογραφών, εφόσον επιτρέπεται από το εθνικό δίκαιο, ως έγκυρης μεθόδου για να εκφράσουν οι συμμετέχοντες τη συγκατάθεσή τους ή να επιβεβαιώσουν το περιεχόμενο ενός εγγράφου.



Τεχνικά πρότυπα

Τα ίδια διαδικαστικά πρότυπα ισχύουν για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις και τις διά ζώσης συνεντεύξεις, με τις δέουσες προσαρμογές ώστε να λαμβάνεται υπόψη το εξ αποστάσεως περιβάλλον. Οι ειδικές ελάχιστες τεχνικές απαιτήσεις θα πρέπει να εφαρμόζονται για τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιούνται στις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις.

Οι εγκαταστάσεις στην τοποθεσία του αιτούντος

Η τοποθεσία των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων επηρεάζει σημαντικά τόσο τα διαδικαστικά όσο και τα τεχνικά πρότυπα. Είναι ουσιώδες ο αιτών να βρίσκεται σε χώρο όπου μπορεί να λάβει υποστήριξη πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη συνέντευξη. Επιπλέον, η τοποθεσία είναι ζωτικής σημασίας για την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα της διαδικασίας συνέντευξης. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να εξεταστούν ορισμένες θεμελιώδεις πτυχές που σχετίζονται με τις τοποθεσίες και τις εγκαταστάσεις, ιδίως όσον αφορά τον περιβάλλοντα χώρο του αιτούντος.

Η αίθουσα στην οποία βρίσκεται ο αιτών πρέπει:

- να είναι αφιερωμένη / δεσμευμένη για την εξ αποστάσεως συνέντευξη, ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα, καθώς και η συμμόρφωση με τα πρότυπα ποιότητας για τη συνέντευξη·
- να επιτρέπει στον αιτούντα να μιλά χωρίς να αποσπάται η προσοχή του από εξωτερικούς θορύβους και να διασφαλίζει ότι πληροφορίες δεν ακούγονται από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα·
- να διαθέτει κατάλληλο τρόπο για να αποτρέπει η είσοδος προσώπων που δεν συμμετέχουν στη συνέντευξη, όπως, για παράδειγμα, ένδειξη ότι ο χώρος είναι κατειλημμένος·
- να είναι εξοπλισμένη με τον απαραίτητο εξοπλισμό ΤΠΕ για τη διεξαγωγή της συνέντευξης.

Εξοπλισμός

Ο τεχνικός εξοπλισμός πρέπει να διασφαλίζει παραγωγή ήχου και εικόνας καλής ποιότητας. Το προσωπικό στην τοποθεσία που παρίστανται οι συμμετέχοντες στη συνέντευξη φέρει την ευθύνη για τη διατήρηση της ποιότητας του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού. Ως εκ τούτου, είναι ουσιώδες να διοριστεί αρμόδιο προσωπικό για την τεχνική προετοιμασία της συνέντευξης και να αντιμετωπιστούν τυχόν τεχνικά ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διάρκεια της συνεδρίας.

Ταυτόχρονα, ο χειριστής υποθέσεων πρέπει να ενημερώνεται διεξοδικά σχετικά με τη λειτουργικότητα και τον χειρισμό του εξοπλισμού. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, ο χειριστής υποθέσεων είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση της ποιότητας του εξοπλισμού. Εάν εντοπιστούν τυχόν δυσλειτουργίες, θα πρέπει να ενημερώνει αμέσως



το αρμόδιο τεχνικό προσωπικό. Συνιστάται ο χειριστής υποθέσεων να επικοινωνεί κατά διαστήματα τόσο με τον αιτούντα όσο και με τον διερμηνέα σχετικά με τη σαφήνεια και την ποιότητα της επικοινωνίας.

Συνιστώνται τα ακόλουθα στοιχεία όσον αφορά την τεχνική οργάνωση της αίθουσας:

- σταθερή και επαρκώς γρήγορη σύνδεση στο διαδίκτυο·
- κάμερα ή κάμερες που μπορούν να προσαρμοστούν και να επιτρέψουν στους συμμετέχοντες να δουν το πάνω μέρος του σώματος όλων των συμμετεχόντων·
- φωτισμός προσαρμοσμένος στις κάμερες που χρησιμοποιούνται·
- αρκετά μεγάλο μέγεθος οθόνης ώστε να μπορούν όλοι οι συμμετέχοντες να εντοπίζουν μη λεκτικές ενδείξεις, τόσο όσον αφορά τις εκφράσεις του προσώπου όσο και τη γλώσσα του σώματος·
- οθόνη ή οθόνες που επιτρέπει(-ουν) σε όλους τους συμμετέχοντες στη συνέντευξη να είναι πάντα ορατοί κατά τη διάρκεια της συνέντευξης·
- τοποθέτηση μικροφώνου που είναι προσαρμόσιμο στην κατάσταση της συνέντευξης και επιτρέπει την καλή λήψη ήχου·
- χρήση μικροφώνων που προσλαμβάνουν ελάχιστη ποσότητα ήχου περιβάλλοντος για τον περιορισμό του θορύβου παρασκήνιου και τη διασφάλιση καθαρού ήχου.

Συνιστάται επίσης στον χειριστή υποθέσεων να χρησιμοποιεί τον ακόλουθο τεχνικό εξοπλισμό:

- ποιοτικά ακουστικά με μικρόφωνο ώστε να εξασφαλίζεται καλύτερη ποιότητα ήχου και να περιορίζεται ο αποπροσανατολιστικός θόρυβος παρασκήνιου·
- πολλαπλές οθόνες ή διευρυμένη επιφάνεια εργασίας (extended desktop), ιδίως για τη λήψη σημειώσεων·
- αθόρυβο πληκτρολόγιο για την ελαχιστοποίηση των αποπροσανατολιστικών θορύβων παρασκήνιου.

Εάν οι αρχές επιτρέψουν στους χειριστές υποθέσεων να διεξάγουν τη συνέντευξη από το σπίτι τους, η αρχή παραμένει υπεύθυνη για τη διασφάλιση της τήρησης όλων των σχετικών προτύπων. Όταν ένας χειριστής υπόθεσης διεξάγει εξ αποστάσεως συνέντευξη από το σπίτι του, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να λαμβάνει υπόψη ότι:

- κανείς, εκτός από τον χειριστή υποθέσεων, δεν είναι παρών στην αίθουσα από την οποία διεξάγει τη συνέντευξη και ότι κανείς δεν μπορεί να ακούσει τη συνέντευξη·
- λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα για να αποφευχθεί η διακοπή της συνέντευξης·
- η σύνδεση με το διαδίκτυο είναι αξιόπιστη, επαρκώς ταχεία και σταθερή·
- ο τεχνικός εξοπλισμός και ο εξοπλισμός γραφείου πληρούν τις απαιτήσεις της αρχής·
- χρησιμοποιείται ουδέτερο φόντο για τη διατήρηση επαγγελματικής σχέσης επικοινωνίας.



Τα μέσα πρόσβασης στους συντονιστές, συνεδριάσεις απολογισμού ή άλλη υποστήριξη που έχουν στη διάθεσή τους οι χειριστές υποθέσεων, θα πρέπει να διασφαλίζονται κατά τη διεξαγωγή συνεντεύξεων από το σπίτι του. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις πιο περίπλοκες συνεντεύξεις.



Ορθή πρακτική: τυποποίηση του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται σε όλα τα κράτη μέλη

Τυποποιήστε τον τεχνικό εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις σε ολόκληρη τη χώρα και στις διάφορες εμπλεκόμενες αρχές. Η εν λόγω προσέγγιση προσφέρει διάφορα οφέλη, για παράδειγμα οι ίδιες οδηγίες για τον τρόπο χρήσης του εξοπλισμού μπορούν να παρέχονται σε όλους τους χρήστες και μπορούν να υιοθετηθούν ενιαίες διαδικασίες για την αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων.



Ορθή πρακτική: ουδέτερο φόντο κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως συνεντεύξεων

Η διατήρηση ουδέτερου φόντου στο πλαίσιο των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων μέσω βιντεοδιάσκεψης μπορεί να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να επικεντρωθούν στα πρόσωπα που συμμετέχουν στη συνέντευξη και να αποφύγουν την απόσπαση της προσοχής. Ένας κενός τείχος μπορεί να είναι προτιμότερος από ένα φόντο με πολλά αντικείμενα, αφίσες, ράφια βιβλιοθήκης κ.λπ.

Κάποιοι εξοπλισμοί βιντεοδιασκέψεων παρέχει επιλογές για τη χρήση εικονικών φόντων που μπορούν να κρύψουν το πραγματικό φόντο της αίθουσας. Παρόλο που αυτοί οι τύποι λύσεων μπορούν να συμβάλουν στην παροχή ουδέτερου φόντου, θα πρέπει συνήθως να αποφεύγονται, καθώς μπορούν να προκαλέσουν ανεπιθύμητα οπτικά αποτελέσματα κατά τη μετακίνηση του ατόμου, προκαλώντας εν μέρει σύγχυση με το εικονικό φόντο. Τα αποτελέσματα αυτά μπορεί να αποσπούν την προσοχή των συμμετεχόντων στη συνέντευξη.

Γραφείο υποστήριξης ΤΠΕ

Συνιστάται να υπάρχει ένα γραφείο υποστήριξης ΤΠΕ στη διάθεση όλων των συμμετεχόντων για να τους βοηθήσει στην οργάνωση της εξ αποστάσεως συνέντευξης ή για να παρέμβει σε περίπτωση διακοπής της σύνδεσης. Είναι σημαντικό όλοι οι συμμετέχοντες να γνωρίζουν πώς να λάβουν τεχνική υποστήριξη, εάν χρειαστεί, και να μπορεί αυτή να παρασχεθεί γρήγορα κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι διακοπές λειτουργίας. .





Ορθή πρακτική: ενημερωτική συνεδρία και εγχειρίδιο κατάρτισης

Για να διασφαλίσετε ότι ο τεχνικός εξοπλισμός λειτουργεί καλά και ότι μπορούν να αντιμετωπιστούν τεχνικά ζητήματα, παρέχετε μια σύντομη ενημέρωση / εκπαιδευτική συνεδρία και ένα εγχειρίδιο σχετικά με τις τεχνικές πτυχές της συνέντευξης για το αρμόδιο προσωπικό. Ένα τέτοιο εγχειρίδιο μπορεί επίσης να καλύπτει συχνές ερωτήσεις και/ή συνήθη ζητήματα που προκύπτουν για να μειωθεί η ανάγκη επικοινωνίας με το γραφείο υποστήριξης ή το προσωπικό ΤΠΕ.

Καταγραφή της συνέντευξης

Ο ήχος πρέπει να καταγράφεται τόσο κατά τη διάρκεια των διά ζώσης συνεντεύξεων όσο και κατά τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μέσω βιντεοδιάσκεψης.

Υπηρεσίες και προγράμματα/πλατφόρμες

Οι αρχές θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα προγράμματα / οι πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων παρέχουν επαρκή ασφάλεια και προστασία των δεδομένων.

Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια

Είναι πολύ σημαντικό να διασφαλίζεται ότι κατά την είσοδο στο σύστημα βιντεοδιάσκεψης χρησιμοποιείται κωδικός πρόσβασης για τη συνάντηση. Η χρήση ισχυρού κωδικού πρόσβασης που προστατεύει τη διαδικτυακή συνάντηση από μη εξουσιοδοτημένους συμμετέχοντες, καθώς και η χρήση διαφορετικού κωδικού πρόσβασης για κάθε εξ αποστάσεως συνέντευξη θα εξασφαλίσουν πολύ πιο ασφαλή σύνδεση και επικοινωνία. Το σύστημα βιντεοδιάσκεψης θα πρέπει να χρησιμοποιεί κρυπτογραφημένη σύνδεση ήχου και βίντεο.

Προστασία δεδομένων

Οι τρόποι επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται από τις αρχές των κρατών μελών για την ηλεκτρονική διαβίβαση εγγράφων στον χειριστή υποθέσεων πρέπει να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις προστασίας δεδομένων και εμπιστευτικότητας του γενικού κανονισμού για την προστασία δεδομένων⁽¹³⁾. Αυτό σημαίνει ότι διασφαλίζεται η κατάλληλη προστασία στον κυβερνοχώρο των διαύλων ηλεκτρονικής επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται για τους σκοπούς αυτούς. Η θέσπιση σαφών κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την επεξεργασία και τη μετάδοση αυτού του είδους πληροφοριών είναι ουσιαστικής σημασίας για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής στην πράξη των προβλεπόμενων μέτρων προστασίας των δεδομένων. Είναι δυνατή η σύναψη ειδικών συμβάσεων με παρόχους βιντεοδιασκέψεων που χρησιμοποιούν μόνο διακομιστές εντός της ΕΕ.

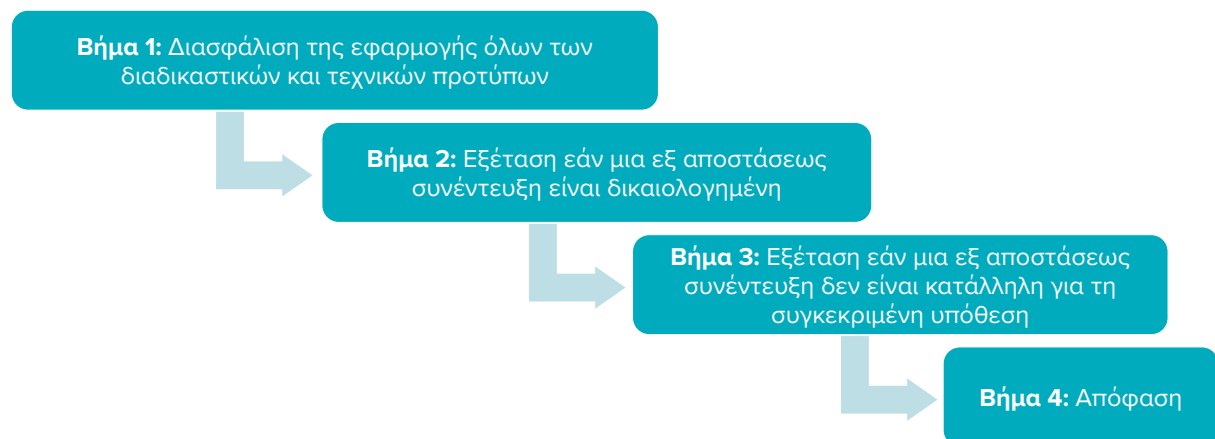
⁽¹³⁾ [Κανονισμός \(ΕΕ\) 2016/679](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016).



Λήψη απόφασης για τη διεξαγωγή συνέντευξης εξ αποστάσεως

Αξιολόγηση του κατά πόσον πρέπει να διεξαχθεί εξ αποστάσεως συνέντευξη

Για να αποφασίσετε αν θα διεξάγετε μια εξ αποστάσεως συνέντευξη, απαιτείται ατομική αξιολόγηση κάθε περίπτωσης. Όπως προαναφέρθηκε, υπάρχουν γενικές εκτιμήσεις για ορισμένες κατηγορίες αιτούντων, αλλά κάθε περίπτωση παρουσιάζει μοναδικά χαρακτηριστικά που πρέπει να αξιολογηθούν. Η εν λόγω αξιολόγηση θα πρέπει να βασίζεται σε όλες τις σχετικές πληροφορίες που έχει στη διάθεσή του το πρόσωπο που καθορίζει τη μορφή της συνέντευξης. Το [Παράρτημα Ι. Κατάλογος ελέγχου για τη λήψη απόφασης σχετικά με τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως προσωπικής συνέντευξης](#) βοηθά τους φορείς λήψης αποφάσεων στην παρούσα αξιολόγηση.



Πότε μια εξ αποστάσεως συνέντευξη μπορεί να είναι δικαιολογημένη

Στην παρούσα ενότητα εξετάζονται διάφορα σενάρια στα οποία η διοργάνωση εξ αποστάσεως συνέντευξης μπορεί να είναι δικαιολογημένη. Υπενθυμίζεται ότι, παρότι τα παραδείγματα αυτά αντιπροσωπεύουν ορισμένες από τις συνηθέστερες καταστάσεις που μπορεί να προκύψουν, δεν αποτελούν εξαντλητικό κατάλογο. Επιπλέον, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η συνδρομή ενός ή περισσότερων από αυτά τα σενάρια δεν συνεπάγεται αυτομάτως τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης. Η απόφαση για τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης θα πρέπει να βασίζεται σε προσεκτική αξιολόγηση της καταλληλότητας σε κάθε μεμονωμένη περίπτωση, χρησιμοποιώντας όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες.



Κράτηση ή φυλάκιση

Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις θα μπορούσαν να εξεταστούν σε περιπτώσεις στις οποίες ο αιτών κρατείται ή βρίσκεται στη φυλακή και, ως εκ τούτου, η πρόσβαση στον αιτούντα μπορεί να είναι περιορισμένη για τις αρχές ασύλου. Στις εν λόγω περιπτώσεις, είναι σημαντικό να εξετάζεται εάν η δομή στην οποία στεγάζεται ο αιτών διαθέτει επαρκείς υποδομές και εάν υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό υποστήριξης για τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων υψηλής ποιότητας. Θα πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη ότι μπορεί να είναι ιδιαίτερα δύσκολο να εγκαθιδρυθεί κλίμα εμπιστοσύνης με τον αιτούντα σε αυτό το πλαίσιο.

Λόγοι υγείας

Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις θα μπορούσαν να επιλέγονται σε περιπτώσεις στις οποίες ο κίνδυνος μετάδοσης μεταδοτικών νόσων θα εμποδίζει ή θα περιέπλεκε τη διεξαγωγή των παραδοσιακών διά ζώσης συνεντεύξεων. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι λόγοι δημόσιας υγείας μπορούν να σχετίζονται τόσο με γεγονότα μεγάλης κλίμακας, όπως μια πανδημία, όσο και με πιο μεμονωμένα τοπικά συμβάντα, για παράδειγμα όταν έχει εντοπιστεί η εξάπλωση μιας μεταδοτικής νόσου εντός μιας εγκατάστασης υποδοχής ή κάτι παρόμοιο.

Σε περιπτώσεις μεγάλης κλίμακας και εξαιρετικών γεγονότων όπως η πανδημία, η ίδια η φύση της κατάστασης μπορεί να δικαιολογήσει την ευρύτερη χρήση εξ αποστάσεως συνεντεύξεων μέσω βιντεοδιάσκεψης για τη διασφάλιση των έννομων συμφερόντων τόσο των αιτούντων όσο και των διοικήσεων.

Άλλοι λόγοι που σχετίζονται με την υγεία ενδέχεται επίσης να δικαιολογούν τη διοργάνωση εξ αποστάσεως συνέντευξης, όπως με αιτούντες με εξασθενημένο ανοσοποιητικό σύστημα, άτομα που έχουν πρόσφατα υποβληθεί ή υποβάλλονται επί του παρόντος σε ιατρική θεραπεία, ηλικιωμένους ή άτομα με σωματική αναπηρία η οποία θα μπορούσε να δυσχεράνει τη μετακίνηση.

Ευαλωτότητες

Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις θα μπορούσαν να επιλέγονται, όταν παράγοντες ευαλωτότητας αποκλείουν τη δυνατότητα μετακίνησης αιτούντος διεθνή προστασία ή τη δυσχεραίνουν για λόγους υγείας ή οικογενειακούς. Ενδέχεται να υπάρχουν και άλλες καταστάσεις στις οποίες οι ευαλωτότητες είναι τέτοιες ώστε να είναι γενικά προς το βέλτιστο συμφέρον του αιτούντος η διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξη από την άνεση του τόπου της τρέχουσας διαμονής του ή σε κοντινή απόσταση.

Αυτό θα μπορούσε να ισχύει στην περίπτωση εγκύων, γυναικών με νεογέννητα παιδιά ή αιτούντων που παρέχουν φροντίδα ή βοήθεια σε εξαρτώμενο συγγενή.

Παρότι υπάρχουν και άλλες περιπτώσεις που καλύπτονται κατωτέρω, στις οποίες τα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας του αιτούντος μπορεί να δικαιολογούν την αποφυγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων, είναι σημαντικό να αναγνωρίζεται ότι δεν θα πρέπει όλες οι ευαλωτότητες να αποκλείουν αυτομάτως τη δυνατότητα διεξαγωγής εξ αποστάσεως συνέντευξης. Η απόφαση για τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης θα πρέπει να



περιλαμβάνει εξατομικευμένη αξιολόγηση, η οποία να σταθμίζει τόσο τα πλεονεκτήματα όσο και τα μειονεκτήματα μιας τέτοιας προσέγγισης.

Τοποθεσία μακριά από τον υπεύθυνο της συνέντευξης

Ενδέχεται να υπάρχουν καταστάσεις στις οποίες ο αιτών δεν έχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ευαλωτότητας που θα μπορούσαν να δικαιολογήσουν το ενδεχόμενο διεξαγωγής εξ αποστάσεως συνεντεύξεων, αλλά στις οποίες η διάρκεια του ταξιδιού που απαιτείται από τον αιτούντα ενδέχεται να είναι τέτοια ώστε μια εξ αποστάσεως συνέντευξη να εξακολουθεί να θεωρείται επωφελής και/ή πιο αποτελεσματική. Ο ΚΔΑ αναφέρεται ειδικά σε αιτούντες που βρίσκονται σε υπερπόντια εδάφη των κρατών μελών, αλλά αυτό θα μπορούσε επίσης να αφορά αιτούντες που βρίσκονται σε κέντρο υποδοχής πολύ μακριά από τον τόπο που θα μπορούσε να διεξαχθεί η συνέντευξη.

Εάν απαιτείται από τους αιτούντες να ταξιδεύουν σε μεγάλες αποστάσεις και να διαμένουν σε άγνωστο περιβάλλον πριν από τη διά ζώσης συνέντευξη, αυτό θα μπορούσε να προκαλέσει πρόσθετο άγχος, το οποίο με τη σειρά του μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ποιότητα της συνέντευξης. Τα ταξίδια μπορεί επίσης να οδηγήσουν σε σημαντικές δαπάνες και διοικητικά ζητήματα για τις αρχές. Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι η απαίτηση εκτεταμένης μετακίνησης εκ μέρους του αιτούντος, γεγονός που δεν είναι προς το συμφέρον ούτε του αιτούντος ούτε της αρμόδιας αρχής.

Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψη όταν ο αιτών βρίσκεται πολύ μακριά από τον υπεύθυνο της συνέντευξης, ιδίως σε απομακρυσμένα ή υπερπόντια εδάφη του κράτους μέλους. Η εξέταση αυτή μειώνει το διοικητικό κόστος, το ταξιδιωτικό άγχος και τις πιθανές καθυστερήσεις, γεγονός που εναρμονίζεται με τον στόχο να καταστεί η διαδικασία αποτελεσματική και ανθρωπίνη.

Εξ αποστάσεως συμμετοχή διερμηνέων με εξειδικευμένες δεξιότητες διερμηνείας

Όταν απαιτείται διερμηνεία σε σπάνια γλώσσα ή εξειδίκευση που δεν είναι διαθέσιμη στην τοποθεσία του αιτούντος, η εξ αποστάσεως συμμετοχή του διερμηνέα μπορεί να συμβάλει σε μια οικονομικά αποδοτική και ταχεία διαδικασία, προς το συμφέρον όλων των μερών. Σε αυτές τις περιπτώσεις θα μπορούσαν να προτιμηθούν οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις ή συνεντεύξεις με εξ αποστάσεως διερμηνεία. Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την εξ αποστάσεως διερμηνεία παρέχονται στην ενότητα [Διερμηνεία κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως συνεντεύξεων](#).

Εξαιρετικές περιπτώσεις

Εάν τα κράτη μέλη βρίσκονται αντιμέτωπα με εξαιρετικές καταστάσεις, όπως μεγάλη εισροή αιτούντων σε μία γεωγραφική περιοχή, η χρήση της εξ αποστάσεως συνέντευξης μέσω βιντεοδιάσκεψης θα μπορούσε να αποτελέσει κατάλληλο εργαλείο για την αποτελεσματική χρήση των υφιστάμενων πόρων σε άλλα μέρη του κράτους μέλους.



Η χρήση της εξ αποστάσεως συνέντευξης για τους αιτούντες, εφόσον αυτή μπορεί να είναι δικαιολογημένη και για την οποία έχει αξιολογηθεί ατομικά η καταλληλότητα της χρήσης της εξ αποστάσεως συνέντευξης, θα μπορούσε να τους επιτρέψει ταχύτερη πρόσβαση στη συνέντευξη, στις σχετικές διαδικασίες και στη διεθνή προστασία. Αυτό θα μπορούσε επίσης να επιτρέψει στις αρχές να αποδεσμεύσουν πόρους για διά ζώσης συνεντεύξεις για αιτούντες στις οποίες η εξ αποστάσεως μορφή μπορεί να μην είναι κατάλληλη.

Όταν οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μπορεί να μην είναι κατάλληλες

Το προηγούμενο τμήμα καλύπτει καταστάσεις στις οποίες ενδέχεται να υπάρχουν λόγοι για κατ' εξαίρεση διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης. Το παρόν τμήμα στρέφεται σε καταστάσεις και περιπτώσεις στις οποίες η χρήση εξ αποστάσεως συνεντεύξεων μπορεί να μην είναι κατάλληλη. Όπως και στην προηγούμενη ενότητα, θα πρέπει να επισημανθεί ότι κάθε απόφαση για τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης θα πρέπει να βασίζεται σε ενδελεχή ατομική αξιολόγηση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων.

Η παρουσία ενός ή περισσότερων παραγόντων που αντιτίθενται στη χρήση των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων μπορεί να αντισταθμίζεται από άλλους παράγοντες που υποστηρίζουν την προσέγγιση αυτή, και αντιστρόφως. Όπως και στην προηγούμενη ενότητα, οι παράγοντες που εξετάζονται κατωτέρω απαντώνται συχνά, αλλά ο κατάλογος αυτός δεν είναι εξαντλητικός. Οι χειριστές υποθέσεων θα πρέπει να αξιολογούν προσεκτικά όλους τους σχετικούς παράγοντες σε κάθε μεμονωμένη περίπτωση.

Παιδιά

Τα παιδιά όλων των ηλικιών θα πρέπει να θεωρούνται λιγότερο κατάλληλα για εξ αποστάσεως συνεντεύξεις. Αυτό εξακολουθεί να συνάδει με μια προσέγγιση με επίκεντρο τα παιδιά, η οποία διασφαλίζει ότι δίνεται προτεραιότητα στο βέλτιστο συμφέρον του παιδιού. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στο εάν το παιδί υποστηρίζεται από τον ή τους γονείς του ή εάν το παιδί είναι ασυνόδευτο.

Η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης είναι πιο δύσκολη σε ένα εξ αποστάσεως περιβάλλον, ιδίως όταν χρησιμοποιούνται οπτικά βοηθήματα ή άλλα πρακτικά εργαλεία. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις όπου απαιτείται εξ αποστάσεως συνέντευξη, πρέπει να διασφαλίζεται ότι το παιδί λαμβάνει επαρκή επιτόπια υποστήριξη και ότι η διαδικασία εναρμονίζεται με τις ειδικές ανάγκες του.

Προβλήματα όρασης ή ακοής

Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μπορεί να είναι προβληματικές για τους αιτούντες με προβλήματα όρασης ή ακοής, καθώς η κακή ακουστική ή οπτική ποιότητα μπορεί να εμποδίσει την επικοινωνία. Οι παρανοήσεις τόσο στη λεκτική όσο και στη μη λεκτική επικοινωνία αποτελούν δυνητικούς κινδύνους. Κατά συνέπεια, οι αιτούντες που πάσχουν από προβλήματα όρασης ή ακοής θεωρούνται πολύ λιγότερο κατάλληλοι για εξ αποστάσεως συνεντεύξεις.



Ζητήματα που σχετίζονται με την ψυχική υγεία

Η εδραίωση της εμπιστοσύνης και της ενσυναίσθησης είναι πιο δύσκολη στις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις, καθιστώντας τις πολύ λιγότερο κατάλληλες για τους αιτούντες που αντιμετωπίζουν προβλήματα ψυχικής υγείας. Αυτό αντικατοπτρίζει προηγούμενες ανησυχίες σχετικά με τη δημιουργία ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος με ενσυναίσθηση σε εξ αποστάσεως πλαίσια, το οποίο θα μπορούσε να είναι πιο δύσκολο για τους αιτούντες που χρειάζονται συναισθηματική ευαισθησία και διαπροσωπική σχέση επικοινωνίας. Σε περιπτώσεις που υπάρχουν ανησυχίες σχετικά με την ψυχική υγεία του αιτούντος, θα πρέπει να αξιολογείται ενδελεχώς το εάν θα επωφελούνταν από το πιο ελεγχόμενο και προσωπικό πλαίσιο της διά ζώσης συνέντευξης.

Αιτούντες με γνωστική και νοητική υστέρηση

Η διεξαγωγή συνεντεύξεων με αιτούντες που ζουν με γνωστική και/ή νοητική υστέρηση, όπως για παράδειγμα η άνοια ή η νόσος του Αλτσχάιμερ, παρουσιάζουν προκλήσεις. Η εξ αποστάσεως μορφή μπορεί να καταστήσει πολύ δυσκολότερη τόσο για τον αιτούντα όσο και για τον υπεύθυνο της συνέντευξης την ορθή κατανόηση του ενός από τον άλλον. Επιπλέον, η χρήση οπτικών βοηθημάτων ή άλλων εργαλείων που θα μπορούσαν να διευκολύνουν την επικοινωνία είναι συχνά περιορισμένη κατά τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις, γεγονός που καθιστά δυσκολότερη την υποστήριξη των αιτούντων που ζουν με τις εν λόγω αναπηρίες.

Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης και σχέσης επικοινωνίας, που αποτελούν βασικά στοιχεία μιας επιτυχούς συνέντευξης, μπορεί επίσης να είναι πιο δύσκολη σε ένα εξ αποστάσεως περιβάλλον, ιδίως για τα άτομα με γνωστική και νοητική υστέρηση. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω αιτούντες θεωρούνται πολύ λιγότερο κατάλληλοι για εξ αποστάσεως συνεντεύξεις, καθώς η μορφή αυτή θα δυσχέραινε την κάλυψη των ειδικών αναγκών τους.

Άλλα είδη ευαλωτότητας

Οι αιτούντες με άλλα είδη ευαλωτότητας, όπως οι επιζήσαντες ή οι εικαζόμενοι επιζήσαντες βασανιστηρίων, εμπορίας ανθρώπων, οι αιτούντες που έχουν βιώσει τραυματικά γεγονότα και/ή τα θύματα έμφυλης βίας, απαιτούν επίσης ιδιαίτερη προσοχή όσον αφορά τη δημιουργία ενσυναισθητικού κλίματος εμπιστοσύνης κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, το οποίο είναι πολύ πιο δύσκολο να επιτευχθεί σε εξ αποστάσεως συνεντεύξεις. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα άτομα οποιουδήποτε φύλου και ηλικίας μπορεί να είναι επιζώντες έμφυλης βίας. Οι εν λόγω αιτούντες ενδέχεται επίσης να χρειάζονται πρόσθετη υποστήριξη που να είναι καταλληλότερη για διά ζώσης συνεντεύξεις. Ως εκ τούτου, οι εν λόγω αιτούντες θεωρούνται λιγότερο κατάλληλοι για εξ αποστάσεως συνεντεύξεις.

Μη εξοικείωση με τις τεχνολογίες εξ αποστάσεως επικοινωνίας

Οι αιτούντες που είχαν μικρή ή καθόλου έκθεση σε σύγχρονες τεχνολογίες επικοινωνίας ενδέχεται να θεωρούν τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις άγνωστες ή δύσκολες, γεγονός



που μπορεί να οδηγήσει σε επικοινωνιακά προβλήματα και να δυσχεράνει την οικοδόμηση εμπιστοσύνης με τον υπεύθυνο της συνέντευξης.

Ο προσδιορισμός αυτού του παράγοντα πριν από τη συνέντευξη μπορεί να είναι δύσκολος και θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα, ώστε να αποφεύγονται ευρείες γενικεύσεις που βασίζονται σε παραδοχές σχετικά με ορισμένες ομάδες αιτούντων. Ωστόσο, όταν είναι γνωστό εκ των προτέρων ότι ο αιτών δεν είναι εξοικειωμένος με τις τεχνολογίες εξ αποστάσεως επικοινωνίας, θεωρείται λιγότερο κατάλληλος για εξ αποστάσεως συνεντεύξεις.

Στις περιπτώσεις αυτές, η παροχή συνεδρίας προσανατολισμού πριν από τη συνέντευξη ή τεχνολογικής υποστήριξης θα μπορούσε να συμβάλει στη μείωση τυχόν εμποδίων επικοινωνίας, επιτρέποντας στον αιτούντα να συμμετάσχει αποτελεσματικότερα.

Ειδικές παρατηρήσεις σχετικά με το γήρας

Οι ηλικιωμένοι αιτούντες μπορεί, σε πολλές περιπτώσεις, να θεωρηθούν λιγότερο κατάλληλοι για εξ αποστάσεως συνεντεύξεις. Αυτό μπορεί να οφείλεται στην αυξημένη πιθανότητα να αντιμετωπίσουν προκλήσεις όπως η έλλειψη εξοικείωσης με την τεχνολογία, γνωστικές και σωματικές δυσκολίες όπως η άνοια, προβλήματα ακοής/όρασης ή άλλους παράγοντες που περιπλέκουν την εξ αποστάσεως επικοινωνία.

Ωστόσο, η ηλικία από μόνη της δεν θα πρέπει να θεωρείται λόγος αποφυγής των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων. Εάν το πρόσωπο που λαμβάνει την απόφαση σχετικά με τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης κατανοεί επαρκώς τις ατομικές περιστάσεις του αιτούντος μεγαλύτερης ηλικίας και δεν εντοπίζονται συγκεκριμένοι κίνδυνοι, οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις ενδέχεται να εξακολουθούν να είναι κατάλληλες, υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχουν λόγοι για τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης.

Από την άλλη πλευρά, εάν υπάρχουν περιορισμένες διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση του ηλικιωμένου αιτούντος, η διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ποιότητα της συνέντευξης. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο υπεύθυνος της συνέντευξης θα πρέπει να εξετάζει πιθανές επιπλοκές που θα μπορούσαν να καταστήσουν αναγκαίο τον επαναπρογραμματισμό της συνέντευξης. Αυτό το μέτρο πρόληψης εναρμονίζεται με τις βέλτιστες πρακτικές για τη διασφάλιση μιας συνέντευξης υψηλής ποιότητας και την ελαχιστοποίηση του περιττού άγχους για τον αιτούντα. Ως εκ τούτου, οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις είναι, σε γενικές γραμμές, λιγότερο κατάλληλες σε αυτές τις περιπτώσεις.

Πολύπλοκες υποθέσεις

Οι πολύπλοκες υποθέσεις, για τις οποίες συχνά απαιτείται η διεξαγωγή συνεντεύξεων μεγάλης διάρκειας για την κάλυψη πολλαπλών πτυχών των ισχυρισμών του αιτούντος, παρουσιάζουν μοναδικές προκλήσεις σε ένα εξ αποστάσεως πλαίσιο. Οι υποθέσεις αυτές μπορεί επίσης να απαιτούν ειδικά εργαλεία ή μεθοδολογίες για τη διάρθρωση των πληροφοριών που παρέχονται από τον αιτούντα, τα οποία μπορεί να είναι πιο πολύπλοκα στη χρήση τους σε ένα εξ αποστάσεως πλαίσιο. Η συνέντευξη γίνεται πιο πολύπλοκη, όταν πολλά



άτομα πρέπει να συμμετέχουν στη συνέντευξη διαδοχικά, όπως οι οικογένειες, καθιστώντας τη διαδικασία αυτή πιο περίπλοκη σε μια εξ αποστάσεως συνέντευξη.

Επιπλέον, οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις τείνουν να είναι πιο εξαντλητικές τόσο για τον αιτούντα όσο και για τον υπεύθυνο της συνέντευξης σε σύγκριση με τις διά ζώσης συνεντεύξεις. Η αυξημένη κόπωση μπορεί να μειώσει την αποτελεσματικότητα της συνέντευξης, ιδίως σε περιπτώσεις που απαιτούν εκτεταμένο διάλογο και προσοχή στη λεπτομέρεια.

Αυτό μπορεί επίσης να καταστήσει δυσκολότερη για τον υπεύθυνο της συνέντευξης τη διερεύνηση πολύπλοκων ζητημάτων αξιοπιστίας κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Κάτι τέτοιο μπορεί να είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε περιπτώσεις όπου η ταυτότητα του αιτούντος αμφισβητείται ή όπου ενδέχεται να ανακύψουν ζητήματα σχετικά με την ασφάλεια ή κριτήρια αποκλεισμού που θα μπορούσαν να απαιτούν έρευνα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Ως εκ τούτου, οι αιτούντες με πολύπλοκους ισχυρισμούς, για τους οποίους μπορεί να υποθεθεί ότι θα απαιτηθεί συνέντευξη μεγάλης διάρκειας, θεωρούνται λιγότερο κατάλληλοι για εξ αποστάσεως συνεντεύξεις.

Υποθέσεις που αφορούν ισχυρισμούς που βασίζονται σε γενετήσιους προσανατολισμούς, ταυτότητες φύλου, εκφράσεις φύλου ή χαρακτηριστικά φύλου

Κατά τη συνέντευξη αιτούντων με ισχυρισμούς που βασίζονται στους (θεωρούμενους) γενετήσιους προσανατολισμούς, τις ταυτότητες φύλου, τις εκφράσεις φύλου ή τα χαρακτηριστικά φύλου τους (SOGIESC), είναι κρίσιμο να εδραιωθεί κλίμα εμπιστοσύνης κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για να διευκολυνθούν τα άτομα αυτά να αποκαλυφθούν. Η αποκάλυψη αυτή με τη σειρά της είναι απαραίτητη για τη δίκαιη εξέταση των ισχυρισμών που βασίζονται σε SOGIESC.

Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι πολλοί αιτούντες (θεωρούμενοι ως) λεσβίες, ομοφυλόφιλοι, αμφιφυλόφιλοι, διεμφυλικοί, διαφυλικοί και κουίρ ενδέχεται να έχουν αντιμετωπίσει διακρίσεις και λεκτική ή σωματική κακοποίηση και βία στη ζωή τους, είτε στη χώρα καταγωγής ή διέλευσης είτε ακόμη και στη χώρα ασύλου.

Ως εκ τούτου, οι περιπτώσεις στις οποίες ο ισχυρισμός διεθνούς προστασίας βασίζεται σε (θεωρούμενο) SOGIESC του αιτούντος θεωρούνται πολύ λιγότερο κατάλληλες για εξ αποστάσεως συνεντεύξεις.



Τεχνικές συνέντευξης στο εξ αποστάσεως πλαίσιο



Πρακτικοί οδηγοί του ΕΥΑΑ για τις συνεντεύξεις

Ο ΕΥΑΑ έχει αναπτύξει διάφορους πρακτικούς οδηγούς σχετικά με τις τεχνικές συνέντευξης κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων για το άσυλο. Ως εκ τούτου, οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές δεν παρέχουν εκτενείς πληροφορίες σχετικά με τις διάφορες τεχνικές, αλλά αντιθέτως επικεντρώνονται στις αναγκαίες παρατηρήσεις και προσαρμογές στο εξ αποστάσεως πλαίσιο. Συμβουλευθείτε τους ακόλουθους πρακτικούς οδηγούς για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις γενικές τεχνικές συνέντευξης.

Πρακτικός οδηγός της ΕΑΣΟ: Προσωπική συνέντευξη ⁽¹⁴⁾

Ο οδηγός αυτός καλύπτει κυρίως την ουσιαστική συνέντευξη για το άσυλο και περιλαμβάνει επίσης μεθοδολογικές κατευθυντήριες γραμμές που μπορούν να εφαρμοστούν στις περισσότερες περιπτώσεις στον τομέα του ασύλου.

Πρακτικός οδηγός της ΕΑΣΟ σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού Δουβλίνο III: Προσωπική συνέντευξη και αξιολόγηση αποδεικτικών στοιχείων ⁽¹⁵⁾

Παρέχει προσαρμοσμένες λεπτομέρειες για τους χειριστές υποθέσεων που είναι υπεύθυνοι για τη διεξαγωγή συνεντεύξεων στο πλαίσιο της διαδικασίας του Δουβλίνου.

Οι τεχνικές που εφαρμόζονται κατά τη διάρκεια των διαφόρων ειδών προσωπικών συνεντεύξεων είναι ζωτικής σημασίας για την εξέταση της αίτησης διεθνούς προστασίας. Η ποιότητα της έκβασης συνδέεται άμεσα με την αποτελεσματικότητα της συνέντευξης. Στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως προσωπικής συνέντευξης, απαιτούνται ειδικές προσαρμογές των τεχνικών συνέντευξης προκειμένου να διασφαλιστεί η δέουσα ανάλυση του ισχυρισμού.



Εκπαιδευτική θεματική ενότητα του ΕΥΑΑ για τις τεχνικές συνέντευξης

Ο ΕΥΑΑ παρέχει ολοκληρωμένες εκπαιδευτικές θεματικές ενότητες στους υπαλλήλους των κρατών μελών σχετικά με τις τεχνικές συνέντευξης, μεταξύ άλλων για παιδιά και ευάλωτους αιτούντες. Εκτός από τη βασική θεματική ενότητα για τη μέθοδο συνέντευξης ασύλου, ο ΕΥΑΑ προσφέρει επίσης άλλες εκπαιδευτικές θεματικές ενότητες σχετικά με τις τεχνικές συνέντευξης, συμπεριλαμβανομένου ενός διαδικτυακού σεμιναρίου που αφορά βασικές πτυχές της διεξαγωγής εξ αποστάσεως συνεντεύξεων. Επιπλέον, υπάρχει μια εξειδικευμένη εκπαιδευτική θεματική ενότητα για διερμηνείς, η οποία περιλαμβάνει ειδικές ενότητες σχετικά με τις τεχνικές εξ αποστάσεως διερμηνείας.

Για περισσότερες πληροφορίες, συμβουλευθείτε τον κατάλογο κατάρτισης του ΕΥΑΑ ⁽¹⁶⁾ και το εθνικό σημείο επαφής για την κατάρτιση της εθνικής σας αρχής

⁽¹⁴⁾ ΕΑΣΟ, *Πρακτικός οδηγός της ΕΑΣΟ: Προσωπική συνέντευξη*, 2014.

⁽¹⁵⁾ ΕΑΣΟ, *Πρακτικός οδηγός της ΕΑΣΟ σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού Δουβλίνο III: Προσωπική συνέντευξη και αξιολόγηση αποδεικτικών στοιχείων*, 2019.

⁽¹⁶⁾ Κατάλογος κατάρτισης του ΕΥΑΑ, δικτυακός τόπος του ΕΥΑΑ, προσπελάστηκε στις 3 Φεβρουαρίου 2025, <https://euaa.europa.eu/training-catalogue>.



Προετοιμασίες πριν από μια συνέντευξη εξ αποστάσεως

Σχεδιασμός επαρκούς χρόνου και πρόσθετων διαλειμμάτων

Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις απαιτούν συχνά κάποιο πρόσθετο χρόνο σε σύγκριση με τις προσωπικές συνεντεύξεις, καθώς υπάρχει ανάγκη παροχής πρόσθετων πληροφοριών στον αιτούντα και διενέργειας τεχνικών δοκιμών. Η μορφή της εξ αποστάσεως συνέντευξης μπορεί επίσης να απαιτεί περισσότερες επαναλήψεις και συχνότερους ελέγχους προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες έχουν γίνει σωστά κατανοητές.

Το πλαίσιο της εξ αποστάσεως συνέντευξης μπορεί να είναι πιο εξαντλητικό για όλους τους συμμετέχοντες σε σύγκριση με τις δια ζώσης συνεντεύξεις. Ως εκ τούτου, η εξασφάλιση επαρκούς αριθμού διαλειμμάτων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης είναι ουσιώδης για την αποφυγή παρανοήσεων ή σταδιακής μείωσης της εμπιστοσύνης και της αφοσίωσης του αιτούντος. Επαρκή διαλείμματα επιτρέπουν επίσης στον χειριστή υποθέσεων να παραμένει προσεκτικός και πλήρως προσηλωμένος καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης.

Κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων, συνιστάται στον αιτούντα να λαμβάνει επιτόπια υποστήριξη από το προσωπικό, ώστε να διασφαλίζεται ότι μπορεί να φύγει σωματικά από την αίθουσα της συνέντευξης, να έχει πρόσβαση σε τουαλέτες ή να πάρει κάτι να πει, ανάλογα με τις ανάγκες. Κατά την έναρξη της συνέντευξης, ο αιτών θα πρέπει να ενημερώνεται σαφώς για τη σημασία της ταχείας επιστροφής στη συνέντευξη, κατά τον συμφωνηθέντα χρόνο μετά από κάθε διάλειμμα.

Τα διαλείμματα μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν από το προσωπικό υποστήριξης για την επεξεργασία τυχόν εγγράφων ή πληροφοριών που υποβάλλονται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, συμβάλλοντας στην αποφυγή περιττών καθυστερήσεων.

Κατανόηση των εφαρμογών ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται

Ο χειριστής υποθέσεων θα πρέπει να εξοικειώνεται με το κύριο λογισμικό που χρησιμοποιείται κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι διακοπές και οι τεχνικές δυσκολίες κατά τη διάρκεια της ίδιας της συνέντευξης. Καθώς οι λύσεις λογισμικού επικαιροποιούνται συνεχώς, οι διεπαφές χρήστη μπορεί να αλλάξουν και να οδηγήσουν σε απροσδόκητες προκλήσεις, ακόμη και για τους έμπειρους χειριστές υποθέσεων. Συνιστάται να ενημερώνονται ενεργά οι χειριστές υποθέσεων όταν επικαιροποιείται το λογισμικό που χρησιμοποιείται για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις και να ενθαρρύνονται να διερευνούν τις αλλαγές πριν από τη διεξαγωγή συνέντευξης.



Ορθή πρακτική: δοκιμή του τεχνικού εξοπλισμού πριν από τη συνέντευξη

Αποτελεί ορθή πρακτική να παρέχεται επαρκής χρόνος πριν από την έναρξη της συνέντευξης, για να δοκιμαστεί η ορθή λειτουργία του τεχνικού εξοπλισμού. Οι εν λόγω δοκιμές μπορούν να διεξαχθούν, για παράδειγμα, μεταξύ του χειριστή υποθέσεων και του προσώπου που βοηθά τον αιτούντα, χωρίς να χρειάζεται να είναι παρών ο αιτών.



Πρακτικά εργαλεία που έχει στη διάθεσή του ο υπεύθυνος συνέντευξης

Οι αρχές των κρατών μελών χρησιμοποιούν συχνά οπτικά βοηθήματα, πρακτικά εργαλεία, υποδείγματα και άλλα είδη φυσικών εντύπων κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων. Αυτά μπορούν να χρησιμεύσουν ως παιδαγωγικά βοηθήματα για την υποστήριξη του χειριστή υποθέσεων κατά την επεξήγηση πολύπλοκων εννοιών και για να διασφαλιστεί ότι ο αιτών κατανοεί τις πληροφορίες που παρέχονται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Οι αρχές θα πρέπει, στο μέτρο του δυνατού, να προσπαθούν να προσαρμόζουν τα εν λόγω εργαλεία ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούνται και κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης. Το ψηφιακό πλαίσιο θα μπορούσε επίσης να επιτρέπει τη χρήση εναλλακτικών, βελτιωμένων ή πρόσθετων πρακτικών εργαλείων που θα μπορούσαν να βοηθήσουν τον χειριστή υποθέσεων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Είναι σημαντικό ο χειριστής υποθέσεων να είναι εξοικειωμένος με τον τρόπο με τον οποίο τα ψηφιακά εργαλεία διαφέρουν από τα τυποποιημένα εργαλεία που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια των διά ζώσης συνεντεύξεων, καθώς και με τον τρόπο χρήσης τους σε εξ αποστάσεως πλαίσιο.

Διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης

Παρουσίαση των συμμετεχόντων

Κατά τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης ή συνεντεύξεων με εξ αποστάσεως διερμηνεία, υπάρχει γενικά λιγότερος χρόνος για να συζητήσετε ανεπίσημα με τον αιτούντα, να αναπτύξετε σχέση επικοινωνίας και να τον κάνετε να νιώσει άνετα. Σε μια προσωπική συνέντευξη, αυτό μπορεί συχνά να συμβεί κατά τη διάρκεια της συνοδείας του αιτούντος στην αίθουσα συνέντευξης. Στην εξ αποστάσεως συνέντευξη, οι ρόλοι των διαφόρων συμμετεχόντων μπορεί επίσης να είναι λιγότερο εμφανείς για τον αιτούντα εάν δεν είναι φυσικά παρόντες μαζί του στην αίθουσα.

Για παράδειγμα, εάν ο αιτών φιλοξενείται σε χώρο κράτησης ή σε φυλακή και συνοδεύεται στην αίθουσα για την προσωπική συνέντευξη από το προσωπικό ασφαλείας του χώρου, ο αιτών μπορεί εύκολα να υποθέσει ότι ο υπεύθυνος της συνέντευξης εκπροσωπεί επίσης την ίδια αρχή με το προσωπικό ασφαλείας ή την αρχή επιβολής του νόμου. Ως εκ τούτου, η διασφάλιση από την αρχή της συνέντευξης ότι ο αιτών κατανοεί τους ρόλους και τις αρμοδιότητες όλων των μερών που συμμετέχουν στη συνέντευξη έχει ιδιαίτερη σημασία στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως συνέντευξης.

Η χαλαρή έναρξη της συνέντευξης, μιλώντας αρχικά για ένα ουδέτερο ζήτημα, μπορεί επίσης να είναι ένας καλός τρόπος για τη δημιουργία σχέσης επικοινωνίας και εμπιστοσύνης και για τη μείωση τυχόν εντάσεων. Η συζήτηση για ουδέτερα θέματα συχνά συμβαίνει πιο αυθόρμητα στο πλαίσιο της διά ζώσης συνέντευξης, για παράδειγμα κατά τη συνοδεία του αιτούντος στην αίθουσα συνέντευξης, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι δεν μπορεί να συμβεί εξ αποστάσεως.



Προσαρμογή και επιβεβαίωση τεχνικών ρυθμίσεων

Πριν από την έναρξη της συνέντευξης, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι οι τεχνικές ρυθμίσεις είναι κατάλληλα προσαρμοσμένες για τους συμμετέχοντες, ώστε όλοι οι συμμετέχοντες να μπορούν να ακούν σωστά και με άνεση τον ήχο και να βλέπουν ο ένας τον άλλον στις οθόνες. Η ένταση ήχου και το οπτικό πεδίο της κάμερας θα πρέπει να προσαρμόζονται ανάλογα με το εκάστοτε πλαίσιο της συνέντευξης. Συνιστάται επίσης να δώσετε σε όλους τους συμμετέχοντες κάποιο χρόνο, για να συνηθίσουν στον εξοπλισμό επικοινωνίας πριν από την έναρξη της συνέντευξης. Είναι σημαντικό να υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό υποστήριξης στην τοποθεσία του αιτούντος για την υποστήριξή του σε αυτά τα περιβάλλοντα.

Επαλήθευση της καταλληλότητας των συνθηκών για τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνέντευξης

Πριν από την έναρξη της εξ αποστάσεως συνέντευξης, ο υπεύθυνος της συνέντευξης θα πρέπει να γνωρίζει τους λόγους για τους οποίους η συνέντευξη είχε προγραμματιστεί ως εξ αποστάσεως συνέντευξη, καθώς και τυχόν πιθανά ζητήματα που εντοπίστηκαν εκ των προτέρων.

Ο υπεύθυνος της συνέντευξης θα πρέπει να χρησιμοποιήσει το στάδιο υποδοχής του αιτούντος και την εισαγωγή στη μορφή της συνέντευξης για να διασφαλίσει ότι οι αιτούντες είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τα τεχνολογικά εργαλεία που έχουν στη διάθεσή τους. Ο υπεύθυνος της συνέντευξης θα πρέπει να διασφαλίζει ότι μπορεί να ακούσει και να δει τους άλλους συμμετέχοντες στη συνέντευξη. Είναι σημαντικό να εντοπίζονται εγκαίρως τυχόν ζητήματα τα οποία θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο την ποιότητα της συνέντευξης, ώστε να μην προκαλούνται περιττές καθυστερήσεις και απογοήτευση αργότερα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Εάν ο υπεύθυνος της συνέντευξης εντοπίσει ζητήματα που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο την ποιότητα της συνέντευξης ή την ικανότητα του αιτούντος να παρουσιάσει πλήρως τις πληροφορίες που επιθυμεί να υποβάλει, ο υπεύθυνος της συνέντευξης πρέπει να προσδιορίσει αν τα υποκείμενα ζητήματα μπορούν να διορθωθούν εγκαίρως. Εάν τα ζητήματα δεν μπορούν να επιλυθούν ικανοποιητικά, η συνέντευξη θα πρέπει να επαναπρογραμματιστεί.

Εάν οι λόγοι αναστολής μιας συνέντευξης είναι προσωρινού χαρακτήρα, για παράδειγμα σε σχέση με ζητήματα που σχετίζονται με τη σύνδεση με το διαδίκτυο, η συνέντευξη θα μπορούσε να προγραμματιστεί εκ νέου ως νέα εξ αποστάσεως συνέντευξη. Εάν, αντιθέτως, οι λόγοι είναι προηγούμενως απροσδιόριστοι παράγοντες που σχετίζονται με τον αιτούντα ή με την αίτησή του που καθιστούν ακατάλληλη τη μορφή της εξ αποστάσεως συνέντευξης, η συνέντευξη θα πρέπει να επαναπρογραμματιστεί ως διά ζώσης συνέντευξη.

Αν και είναι προτιμότερο να εντοπιστούν τυχόν πιθανά ζητήματα το συντομότερο δυνατόν, ενδέχεται να μην είναι πάντα δυνατόν να γίνει αυτό ήδη από την έναρξη της συνέντευξης. Εάν ανακύψουν ζητήματα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, τα οποία οδηγούν τον υπεύθυνο της



συνέντευξης στο συμπέρασμα ότι ο αιτών δεν είναι σε θέση να συμμετάσχει στη συνέντευξη με ικανοποιητικό τρόπο, η συνέντευξη θα πρέπει να διακοπεί και να επαναπρογραμματιστεί ως διά ζώσης συνέντευξη. Στις περιπτώσεις αυτές, είναι σημαντικό να ενημερώνεται ο αιτών για τους λόγους διακοπής της συνέντευξης και ότι αυτό γίνεται για να διασφαλιστούν τα συμφέροντά του. Είναι επίσης σημαντικό να εξηγήσετε ότι δεν θα είναι επιζήμιο για την έκβαση της αίτησής του ή για τη διαδικασία στην οποία υποβάλλεται.



Ορθή πρακτική: εφεδρικές διαδικασίες σε περίπτωση ζητημάτων ΤΠΕ

Οι διοικήσεις των κρατών μελών μπορούν να αναπτύξουν εφεδρικές διαδικασίες για τις περιπτώσεις όπου η τεχνολογία αποτυγχάνει ή προκαλεί προβλήματα, διασφαλίζοντας ότι ο αιτών κατανοεί τα δικαιώματά του και τα επόμενα βήματα στις περιπτώσεις όπου η συνέντευξη διακόπτεται και όταν απαιτείται επαναπρογραμματισμός.

Επεξήγηση του πλαισίου της εξ αποστάσεως συνέντευξης στον αιτούντα

Ενώ πολλοί αιτούντες διεθνή προστασία μπορεί να έχουν εμπειρία στη σύγχρονη τεχνολογία, δεν θα είναι όλοι εξοικειωμένοι με την ειδική οργάνωση των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι ο αιτών κατανοεί πλήρως τον τρόπο λειτουργίας του εξοπλισμού, συμπεριλαμβανομένου του ποιος εμφανίζεται σε ποια οθόνη εάν πρόκειται για πολλαπλές οθόνες, καθώς και άλλες σχετικές τεχνικές λεπτομέρειες.

Ο υπεύθυνος της συνέντευξης θα πρέπει να παρέχει καθοδήγηση και συμβουλές σχετικά με τον βέλτιστο τρόπο χρήσης του εξοπλισμού επικοινωνίας, καθώς και σχετικά με τον ειδικό χαρακτήρα της επικοινωνίας μέσω της εξ αποστάσεως διεπαφής. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να μιλάει μόνο ένα άτομο κάθε φορά.

Οι αιτούντες μπορεί επίσης να έχουν ανησυχίες σχετικά με το πλαίσιο στο οποίο χρησιμοποιούνται οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις από τις αρχές και σχετικά με το κατά πόσον η επιλογή της μορφής θα επηρεάσει το αποτέλεσμα της αίτησής τους. Οι ανησυχίες αυτές ενδέχεται να επιδεινωθούν από αβάσιμες φήμες που διαδίδονται εντός των εγκαταστάσεων υποδοχής. Η προορατική αντιμετώπιση αυτών των τύπων πιθανών ανησυχιών μπορεί να συμβάλει στην άμβλυνση των εν λόγω ανησυχιών και στην οικοδόμηση κλίματος εμπιστοσύνης. Η εξήγηση στον αιτούντα ότι η εξ αποστάσεως μορφή δεν έχει αρνητικές επιπτώσεις στο δικαίωμά του στην ιδιωτική ζωή και την εμπιστευτικότητα μπορεί επίσης να συμβάλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης.

Ο χειριστής υποθέσεων θα πρέπει να εξηγήσει με σαφήνεια τους λόγους για τους οποίους μπορεί ορισμένες φορές να χρησιμοποιηθούν οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις αντί για τις διά ζώσης συνεντεύξεις και ότι η μορφή των συνεντεύξεων δεν παρέχει ενδείξεις ή δεν επηρεάζει την ουσιαστική έκβαση της υπόθεσης.

Θα πρέπει να εξηγηθεί στον αιτούντα ότι ο ήχος της συνέντευξης θα καταγραφεί και ο λόγος για τον οποίο συμβαίνει αυτό.



Πρακτικό παράδειγμα εισαγωγής κατά τη διάρκεια μιας εξ αποστάσεως συνέντευξης

Θα ήθελα να σας καλωσορίσω όλους στην παρούσα συνέντευξη. Το όνομά μου είναι [το όνομά σας] και εργάζομαι ως χειριστής υποθέσεων. Στη δουλειά μου συναντώ παιδιά, νέους και ενήλικες και μιλάω μαζί τους. Είμαι στο γραφείο μας στ... [ονομασία της τοποθεσίας σας] και βρίσκεστε στο γραφείο μας στ... [ονομασία της τοποθεσίας του].

Παρουσιάστε τους άλλους συμμετέχοντες στη συνέντευξη (διερμηνέας, νόμιμος εκπρόσωπος κ.λπ.)

Όπως βλέπετε, χρησιμοποιούμε εξοπλισμό βίντεο κατά τη διάρκεια της παρούσας συνέντευξης για να βλέπουμε και να ακούμε ο ένας τον άλλον.

Μπορείτε όλοι να ακούσετε και να με δείτε καλά;

Σας βλέπω και σας ακούω καθαρά. Είναι πολύ σημαντικό κατά τη διάρκεια της παρούσας συνέντευξης να μας ενημερώσετε αν η εικόνα ή ο ήχος δεν λειτουργεί όπως θα έπρεπε. Είναι σημαντικό να λειτουργεί καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης.

Μερικές φορές πραγματοποιούμε συνεντεύξεις όπως αυτή όπου χρησιμοποιούμε κάμερες για να συνομιλήσουμε μεταξύ μας. Ο λόγος που το κάνουμε αυτό μπορεί να είναι, για παράδειγμα, ότι είναι δύσκολο για εμάς να βρισκόμαστε μαζί στο ίδιο μέρος, επειδή είμαστε πολύ μακριά. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι η χρήση αυτού του είδους της συνέντευξης δεν θα έχει κανέναν αντίκτυπο στην έκβαση της αίτησής σας για διεθνή προστασία.

Σήμερα, ενώ μιλάμε, θα πληκτρολογώ τα πάντα σε ένα έγγραφο στον υπολογιστή. Αυτό σημαίνει ότι μερικές φορές θα κοιτάω αλλού, αλλά θα εξακολουθώ να ακούω αυτά που λέτε.

Θέλω να διασφαλίσω ότι όλοι μιλάμε χρησιμοποιώντας σύντομες φράσεις με συχνές παύσεις, ώστε ο διερμηνέας να έχει χρόνο να αποδώσει όσα λέγονται. Αυτό μου δίνει επίσης τον χρόνο να σημειώσω όσα λέγονται. Είναι σημαντικό να μιλάμε ένας-ένας, ώστε να ακούμε όλοι αυτά που λέγονται.

Έχουμε χρόνο μέχρι τις [ΧΧ] ακριβώς σήμερα. Θα κάνουμε ένα πρώτο διάλειμμα περίπου μετά τις [ΧΧ], αλλά αν κάποιος χρειάζεται ένα διάλειμμα νωρίτερα μπορεί απλώς το πει.

Πώς αισθάνεστε που βρίσκεστε σήμερα στη συνέντευξη;

Καταλαβαίνετε καλά τον διερμηνέα μέχρι τώρα;

Γνωρίζετε γιατί έχετε προσκληθεί σε αυτήν τη συνέντευξη;

Εάν η απάντηση είναι όχι: Θα σας δώσω πληροφορίες και θα σας πω τους λόγους για τους οποίους έχετε κληθεί εδώ για συνέντευξη.

Εάν η απάντηση είναι ναι: Θέλω να σας δώσω ορισμένες πληροφορίες που έχετε το δικαίωμα να γνωρίζετε.

Λεκτική επικοινωνία κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως συνεντεύξεων

Παρά τη χρήση τεχνικού εξοπλισμού υψηλής ποιότητας, οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μπορούν να παρουσιάσουν προβλήματα στην ακρόαση και την κατανόηση άλλων συμμετεχόντων. Για να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος παρανοήσεων, ο υπεύθυνος της συνέντευξης θα πρέπει να χρησιμοποιεί απλή και σαφή γλώσσα, προσαρμοσμένη στο προφίλ του αιτούντος. Έχετε υπόψη, για παράδειγμα, τις ακόλουθες συμβουλές:

- διατηρείτε τις προτάσεις συνοπτικές και μιλάτε σε σύντομες ακολουθίες·
- παρουσιάστε όλα τα νέα θέματα·
- αποφύγετε υπερβολικά πολύπλοκες ή σύνθετες ερωτήσεις· και
- αποφύγετε την υποβολή πολλαπλών διαδοχικών ερωτήσεων.

Δεδομένου ότι το εξ αποστάσεως πλαίσιο μπορεί να διευκολύνει την εμφάνιση παρανοήσεων, είναι ιδιαίτερα σημαντικό ο χειριστής υποθέσεων να συμμετέχει ενεργά στην ακρόαση και να αποσαφηνίζει τυχόν παρανοήσεις ή ασάφειες το συντομότερο δυνατόν. Η σύνοψη των βασικών πληροφοριών και η διασφάλιση της ορθής κατανόησής τους μπορεί να είναι ένας καλός τρόπος για την αποφυγή παρανοήσεων.

Η διάρκεια και ο βαθμός λεπτομέρειας του μέρους της ελεύθερης αφήγησης της συνέντευξης ενδέχεται να επηρεαστούν αρνητικά κατά τη διάρκεια των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων. Η ενεργητική ακρόαση και η υποβολή υποστηρικτικών ερωτήσεων για να ενθαρρύνετε τον αιτούντα να παράσχει πρόσθετες λεπτομέρειες είναι μια πιθανή τεχνική μετριασμού στις εν λόγω περιπτώσεις.

Μη λεκτική επικοινωνία κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως συνεντεύξεων

Μπορεί να είναι πιο περίπλοκο να γίνουν αντιληπτά μη λεκτικά σήματα επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων παρά κατά τη διάρκεια των διά ζώσης συνεντεύξεων. Ο βαθμός στον οποίο οι συμμετέχοντες στη συνέντευξη μπορούν να αντιληφθούν τη μη λεκτική επικοινωνία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις τεχνικές λύσεις, ιδίως τα μεγέθη οθόνης και τη διάταξη του βίντεο. Οι πτυχές αυτές εξετάζονται λεπτομερέστερα στην ενότητα [Εξοπλισμός](#) που επικεντρώνεται στις τεχνικές ρυθμίσεις που απαιτούνται για τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων. Εάν όλοι οι συμμετέχοντες μπορούν να δουν ο ένας τον άλλον καθαρά στις οθόνες, η κατανόηση της μη λεκτικής επικοινωνίας θα είναι πολύ ευκολότερη.

Είναι σημαντικό ο χειριστής υποθέσεων να στρέφει την προσοχή του στον αιτούντα, ιδίως όταν του απευθύνεται. Ο χειριστής υποθέσεων θα πρέπει επίσης να προσπαθεί να διατηρεί όσο το δυνατόν μεγαλύτερη οπτική επαφή με τον αιτούντα καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης. Οι χειριστές υποθέσεων μπορούν επίσης να δείξουν ότι είναι ενεργοί ακροατές, με συχνά νεύματα.



Η διεξαγωγή εξ αποστάσεως συνεντεύξεων μπορεί να δημιουργήσει ένα αίσθημα σχετικής απομάκρυνσης από τον αιτούντα, το οποίο μπορεί να οδηγήσει τον χειριστή υποθέσεων να ξεχάσει πιο εύκολα τα μη λεκτικά σήματα που ο ίδιος επικοινωνεί. Ως εκ τούτου, είναι επίσης σημαντικό ο χειριστής υποθέσεων που διεξάγει τη συνέντευξη να γνωρίζει τη δική του μη λεκτική επικοινωνία και να διατηρεί μια επαγγελματική συμπεριφορά καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης.

Ο χειριστής υποθέσεων θα πρέπει να λάβει υπόψη εάν στο βίντεο φαίνεται το γραφείο του και ο εξοπλισμός λήψης σημειώσεων. Εάν αυτό δεν είναι ευδιάκριτο στο βίντεο, θα πρέπει να ενημερώσει τον αιτούντα ότι θα κρατά σημειώσεις κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και να εξηγήσει τους λόγους. Καθώς ο χειριστής υποθέσεων κρατά σημειώσεις, θα μετακινεί τους βραχίονες και τα χέρια του και πιθανότατα θα κοιτάζει προς τα κάτω τον υπολογιστή ή το χαρτί αντί να κοιτάζει τον αιτούντα. Εάν ο αιτών δεν γνωρίζει γιατί συμβαίνει αυτό καθώς μιλά, θα μπορούσε να παρερμηνεύσει την κατάσταση.



Πρακτική συμβουλή

Εάν έχετε μιλήσει για θέματα που είναι δύσκολα για τον αιτούντα, ρωτήστε πώς είναι ο αιτών και αν είναι σε θέση να συνεχίσει. Αυτό γίνεται προκειμένου να μην χαθεί η γλώσσα του σώματος που είναι πιο δύσκολο να διαβαστεί λόγω της μορφής της εξ αποστάσεως συνέντευξης.

Υποστήριξη ατόμων με ειδικές διαδικαστικές ανάγκες

Εάν διεξάγεται εξ αποστάσεως συνέντευξη με αιτούντα με ειδικές διαδικαστικές ανάγκες, ο χειριστής υποθέσεων θα πρέπει να παραμένει σε εγρήγορση σχετικά με τις ανάγκες του αιτούντος, διασφαλίζοντας ότι λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για την υποστήριξή του όσον αφορά την αποτελεσματική παρουσίαση των ισχυρισμών του.

Διερμηνεία κατά τη διάρκεια εξ αποστάσεως συνεντεύξεων

Ο ρόλος του διερμηνέα δεν θα πρέπει να αλλάζει ανάλογα με το εάν η συνέντευξη διεξάγεται διά ζώσης ή εξ αποστάσεως. Ωστόσο, υπάρχουν ιδιαίτερες παρατηρήσεις που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όσον αφορά την ερμηνεία στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως συνέντευξης.

Προκειμένου ο αιτών να είναι σε θέση να κατανοήσει πλήρως τόσο τα λεκτικά όσο και τα μη λεκτικά σήματα του διερμηνέα κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης, όλοι οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι ορατοί καθαρά. Αυτό θα διευκολύνει τον αιτούντα και τον χειριστή υποθέσεων να κατανοήσουν τη διερμηνεία και μπορεί να συμβάλει στον περιορισμό των παρανοήσεων, των καθυστερήσεων και της ανάγκης επανάληψης. Είναι σημαντικό ο διερμηνέας να μπορεί να προσαρμόζεται στις ανάγκες του αιτούντος λαμβάνοντας υπόψη την ηλικία, το φύλο και τυχόν ευαλωτότητες. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν ο αιτών, ο χειριστής υποθέσεων και ο διερμηνέας βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες.

Η διερμηνεία στο εξ αποστάσεως πλαίσιο διαφέρει από τη διερμηνεία σε περιβάλλον με φυσική παρουσία. Είναι σημαντικό το πρόσωπο που παρέχει τη διερμηνεία να γνωρίζει τις



σχετικές προκλήσεις και τους πιθανούς τρόπους μετριασμού τους. Ως εκ τούτου, συνιστάται στις αρχές των κρατών μελών να παρέχουν κατάρτιση και καθοδήγηση στους διερμηνείς που συμμετέχουν σε εξ αποστάσεως συνεντεύξεις ή παρέχουν εξ αποστάσεως διερμηνεία. Συνιστάται επίσης στα κράτη μέλη να παρέχουν καθοδήγηση και οδηγίες στους διερμηνείς σχετικά με το τι αναμένεται από αυτούς όσον αφορά τους τρόπους διεξαγωγής των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων και της εξ αποστάσεως διερμηνείας, ιδίως όσον αφορά την εμπιστευτικότητα και την αμεροληψία.



***Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* (Πρακτικός οδηγός σχετικά με τη διερμηνεία στη διαδικασία ασύλου), EUAA ⁽¹⁷⁾**

Ο παρών πρακτικός οδηγός, ο οποίος εκπονήθηκε σε συνεργασία με τις διακυβερνητικές διαβουλεύσεις για τη μετανάστευση, το άσυλο και τους πρόσφυγες, παρέχει πρακτική καθοδήγηση στους διερμηνείς στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου. Παρέχει πολλές εξαιρετικά χρήσιμες πληροφορίες για τους διερμηνείς και περιλαμβάνει επίσης ένα κεφάλαιο σχετικά με τον τρόπο προσέγγισης των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων από την πλευρά του διερμηνέα.



Ορθή πρακτική: πιστοποίηση διερμηνέων σε εξ αποστάσεως συνεντεύξεις

Η παροχή κάποιας μορφής πιστοποίησης στους διερμηνείς μπορεί να συμβάλει στο να διασφαλιστεί ότι διαθέτουν επαρκείς γνώσεις/κατάρτιση σχετικά με τον τρόπο παροχής εξ αποστάσεως διερμηνείας, καθώς και εξοικείωση με τις κατευθυντήριες γραμμές των εθνικών αρχών σε σχέση με τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις και την εξ αποστάσεως διερμηνεία.

⁽¹⁷⁾ EUAA-Διακυβερνητικές διαβουλεύσεις για τη μετανάστευση, το άσυλο και τους πρόσφυγες, *Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* (Πρακτικός οδηγός σχετικά με τη διερμηνεία στη διαδικασία ασύλου), 2024.



Παράρτημα Ι. Κατάλογος ελέγχου για τη λήψη απόφασης σχετικά με τη διεξαγωγή εξ αποστάσεως προσωπικής συνέντευξης

Ο παρών κατάλογος ελέγχου έχει ως στόχο να βοηθήσει το πρόσωπο να αποφασίσει αν μια συνέντευξη μπορεί να πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως με τη χρήση βιντεοδιασκέψεων. Οι διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με το πρόσωπο που πρόκειται να δώσει συνέντευξη μπορούν να συμπεριληφθούν στον κατάλογο ελέγχου για να βοηθήσουν στη διαπίστωση του κατά πόσον:

- εφαρμόζονται κατάλληλα πρότυπα για τη διεξαγωγή συνέντευξης εξ αποστάσεως·
- υπάρχουν επαρκείς αιτιολογήσεις για τη διεξαγωγή, κατ' εξαίρεση, της συνέντευξης ως εξ αποστάσεως συνέντευξης·
- έχουν ληφθεί πλήρως υπόψη όλα τα στοιχεία που σχετίζονται με τον αιτούντα και την υπόθεσή του και αντίκεινται στη χρήση της μορφής της εξ αποστάσεως συνέντευξης.

Ο κατάλογος ελέγχου παρέχει επισκόπηση της κατάστασης στη συγκεκριμένη υπόθεση, αλλά δεν παρέχει αφ' εαυτού απόφαση ή σύσταση σχετικά με τη διεξαγωγή ή μη της συνέντευξης εξ αποστάσεως. Η ευθύνη αυτή εναπόκειται πάντα στο πρόσωπο που λαμβάνει την εν λόγω απόφαση.

Διαδικαστικά και τεχνικά πρότυπα	Ναι	Όχι
Θα είναι δυνατόν να πληρούνται επαρκώς τα διαδικαστικά πρότυπα για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις για την εν λόγω συνέντευξη;		
Τα τεχνικά πρότυπα στη δομή στην οποία ο αιτών πρόκειται να δώσει τη συνέντευξη πληρούν τις απαιτήσεις για εξ αποστάσεως συνέντευξη;		
Θα είναι δυνατόν να πληρούνται επαρκώς τα άλλα τεχνικά πρότυπα για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις για την εν λόγω συνέντευξη;		
Σχόλια και παρατηρήσεις		



Περιπτώσεις στις οποίες μια εξ αποστάσεως συνέντευξη είναι δικαιολογημένη	Ναι	Όχι
Το άτομο κρατείται ή βρίσκεται στη φυλακή.		
Υπάρχουν ανησυχίες που σχετίζονται με τη δημόσια υγεία (π.χ. μεταδοτικά νοσήματα κ.λπ.).		
Το άτομο έχει εξασθενημένο ανοσοποιητικό σύστημα.		
Το άτομο λαμβάνει ή έχει πρόσφατα λάβει ιατροφαρμακευτική περίθαλψη*.		
Το άτομο είναι ηλικιωμένο*.		
Το άτομο ζει με σωματική αναπηρία*.		
Το άτομο είναι έγκυος* ή φροντίζει ένα νεογέννητο παιδί.		
Το άτομο παρέχει φροντίδα/βοήθεια σε εξαρτώμενο συγγενή.		
Το άτομο βρίσκεται πολύ μακριά από τον τόπο όπου θα μπορούσε να προγραμματιστεί μια διά ζώσης συνέντευξη.		
Πρέπει να παρέχεται διερμηνέας από άλλη τοποθεσία, καθώς δεν υπάρχει κατάλληλος διερμηνέας στην τοποθεσία της συνέντευξης.		
Άλλοι λόγοι		

* Το ζήτημα θα πρέπει να είναι τέτοιας φύσης ώστε να περιορίζεται η ικανότητα του ατόμου να μετακινηθεί ή να συμμετέχει αποτελεσματικά σε διά ζώσης συνέντευξη.

Περιπτώσεις στις οποίες μια εξ αποστάσεως συνέντευξη μπορεί να μην είναι κατάλληλη	Ναι	Όχι
Το άτομο είναι παιδί.		
Το άτομο έχει προβλήματα όρασης.		
Το άτομο έχει προβλήματα ακοής.		
Το άτομο έχει προβλήματα που σχετίζονται με την ψυχική του υγεία.		
Το άτομο έχει γνωστική και/ή νοητική υστέρηση.		

Η συνέντευξη θα οργανωθεί ως	
Διά ζώσης συνέντευξη	
Συνέντευξη με εξ αποστάσεως διερμηνεία	
Εξ αποστάσεως συνέντευξη	

Παράρτημα II. Κατάλογος ελέγχου για την εγκατάσταση στην οποία θα βρίσκεται ο αιτών κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης



Κατάλογος ελέγχου για τις εγκαταστάσεις στην τοποθεσία του αιτούντος

Η αίθουσα διεξαγωγής της συνέντευξης:

- ☐ διασφαλίζει επαρκές επίπεδο ιδιωτικότητας και εμπιστευτικότητας για τη συνέντευξη·
- ☐ συμμορφώνεται με τα γενικά πρότυπα ποιότητας για τις συνεντεύξεις·
- ☐ επιτρέπει στον αιτούντα να μιλά χωρίς να αποσπάται η προσοχή του από εξωτερικούς θορύβους, διασφαλίζοντας ότι δεν ακούν τις πληροφορίες μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα·
- ☐ μπορεί να διασφαλίσει ότι τα άτομα που δεν συμμετέχουν στη συνέντευξη δεν εισέρχονται στην αίθουσα.

Ο χώρος εκτός της αίθουσας της συνέντευξης:

- ☐ προσφέρει έναν ήσυχο χώρο όπου ο αιτών μπορεί να χαλαρώσει κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων·
- ☐ έχει πρόσβαση σε τουαλέτες.



Κατάλογος ελέγχου για τον τεχνικό εξοπλισμό στην αίθουσα της συνέντευξης

Ο τεχνικός εξοπλισμός στην αίθουσα της συνέντευξης

Ο τεχνικός εξοπλισμός στην αίθουσα της συνέντευξης είναι μόνιμος ή διατίθεται μόνο όταν απαιτείται για κάθε συνέντευξη;

- ☐ Βρίσκεται μόνιμα στην αίθουσα.
- ☐ Διατίθεται όταν χρειάζεται.

- ☐ Η εγκατάσταση έχει σταθερή και επαρκώς γρήγορη σύνδεση στο διαδίκτυο.
- ☐ Διατίθενται κάμερες επαρκούς ποιότητας, οι οποίες μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες των αιτούντων.
- ☐ Ο φωτισμός στην αίθουσα είναι επαρκής και κατάλληλος για τις κάμερες.
- ☐ Διατίθενται οθόνες επαρκούς μεγέθους και ποιότητας που επιτρέπουν σε όλους τους συμμετέχοντες να φαίνονται καθαρά για όλη τη διάρκεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης.
- ☐ Τα μικρόφωνα είναι διαθέσιμα και κατάλληλα για τον σκοπό της συνέντευξης.



Κατάλογος ελέγχου για τις λειτουργίες υποστήριξης που είναι διαθέσιμες στην εγκατάσταση

Διοικητική υποστήριξη

Το προσωπικό υποστήριξης είναι διαθέσιμο για την εκτέλεση των ακόλουθων καθηκόντων:

- ☐ να συνοδεύσει το άτομο που υποβάλλεται σε συνέντευξη προς και από την αίθουσα της συνέντευξης·
- ☐ να παρέχει βοήθεια στο άτομο που υποβάλλεται σε συνέντευξη κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων·
- ☐ να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη μορφή της εξ αποστάσεως συνέντευξης στον αιτούντα·
- ☐ να παρέχει βοήθεια στον αιτούντα για τη λειτουργία του τεχνικού εξοπλισμού·
- ☐ να παρέχει βοήθεια για την εκτύπωση, την υπογραφή και τη σάρωση εγγράφων·
- ☐ να παρέχει βοήθεια για την επεξεργασία των εγγράφων που υποβάλλει το άτομο που υποβάλλεται σε συνέντευξη.

Πρόσβαση σε εξειδικευμένο προσωπικό υποστήριξης

Οι ακόλουθες κατηγορίες προσωπικού είναι διαθέσιμες στην εγκατάσταση κατά τη διάρκεια των εξ αποστάσεως συνεντεύξεων:

- ☐ ιατρικό προσωπικό
- ☐ προσωπικό εκπαιδευμένο για την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης
- ☐ προσωπικό ασφαλείας
- ☐ άλλοι (π.χ. διαπολιτισμικοί μεσολαβητές)

Το προσωπικό υποστήριξης μπορεί να προσεγγιστεί μέσω των ακόλουθων τρόπων επικοινωνίας

- ☐ τηλέφωνο
- ☐ εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων
- ☐ ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- ☐ άλλο _____



Παράρτημα III. Κατάλογος ελέγχου για χειριστές υποθέσεων που προετοιμάζονται για συνέντευξη εξ αποστάσεως



Σχεδιασμός και προετοιμασία για εξ αποστάσεως συνέντευξη

Η οργάνωση της εξ αποστάσεως συνέντευξης οργανώνεται με βάση τις ακόλουθες περιστάσεις:

Χαρακτηριστικά ευαλωτότητας και πτυχές που σχετίζονται με την εξ αποστάσεως μορφή συνέντευξης και έχουν εντοπιστεί:

Ο αιτών ενημερώνεται σχετικά με την εξ αποστάσεως μορφή συνέντευξης:

☐ Ναι ☐ Όχι ☐ Άγνωστο

Συμμετέχοντες στην εξ αποστάσεως συνέντευξη:

Τοποθεσία:

Αιτών

Χειριστής υποθέσεων

☐ Διερμηνέας

☐ Εκπρόσωπος

☐ Νομικός σύμβουλος

☐ Διαπολιτισμικός μεσολαβητής

☐ Άλλο:

Τεχνικός εξοπλισμός διαθέσιμος στην τοποθεσία του αιτούντος:

Πρακτικά εργαλεία και οπτικά βοηθήματα που πρέπει να χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης:

Εξοικείωση του διερμηνέα με τη μορφή της εξ αποστάσεως συνέντευξης:

Διαθέσιμο προσωπικό υποστήριξης στην τοποθεσία του αιτούντος:





Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

