

Wytyczne dotyczące przesłuchań zdalnych



Wytyczne dotyczące przesłuchań zdalnych

Kwiecień 2025 r.

19 stycznia 2022 r. Europejski Urząd Wsparcia w dziedzinie Azylu (EASO) przekształcił się w Agencję Unii Europejskiej ds. Azylu (EUAA). Wszystkie odniesienia do EASO oraz produktów i organów EASO należy rozumieć jako odniesienia do EUAA.



Dokument ukończony w kwietniu 2025 r.

Ani Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu (EUAA), ani żadna osoba działająca w imieniu EUAA nie ponosi odpowiedzialności za sposób wykorzystania zamieszczonych poniżej informacji.

Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej, 2025

Print	ISBN 978-92-9418-056-8	doi:10.2847/5188766	BZ-01-25-013-PL-C
PDF	ISBN 978-92-9418-055-1	doi:10.2847/4527098	BZ-01-25-013-PL-N

© Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu (EUAA), 2025

Kopiowanie dozwolone pod warunkiem podania źródła.

W przypadku wykorzystania lub kopiowania elementów, które nie są własnością EUAA, konieczne może być uzyskanie zgody bezpośrednio od właściwych podmiotów prawa autorskiego. EUAA nie posiada praw autorskich do następujących elementów:

ilustracja na okładce: © Adobe Stock, Papisut, #1010390671, 2025. Obraz wygenerowany za pomocą sztucznej inteligencji.



O poradniku

Dlaczego przygotowano niniejszy poradnik? Misją Agencji Unii Europejskiej ds. Azylu (EUAA) jest ułatwianie i wspieranie działań państw członkowskich Unii Europejskiej (UE) i państw stowarzyszonych w ramach Schengen ⁽¹⁾ we wdrażaniu wspólnego europejskiego systemu azylowego (WESA). Zgodnie z ogólnym celem EUAA, jakim jest promowanie prawidłowego i skutecznego wdrożenia WESA oraz umożliwienie konwergencji, Agencja opracowuje wspólne wskaźniki i standardy operacyjne, a także wytyczne i praktyczne narzędzia.

W jaki sposób opracowano niniejszy poradnik? Poradnik ten opracowali eksperci z całej UE, przy cennym wkładzie Komisji Europejskiej i Wysokiego Komisarza Narodów Zjednoczonych ds. Uchodźców (UNHCR). Wsparcie i koordynację działań związanych z jego opracowaniem zapewniła EUAA. Przed ukończeniem poradnika poddano go za pośrednictwem sieci EUAA ds. procesów azylowych i sieci EUAA ds. jednostek dublińskich konsultacjom z udziałem wszystkich państw członkowskich UE i państw stowarzyszonych w ramach Schengen. EUAA dziękuje niżej wymienionym członkom grupy roboczej, z którymi konsultowano się podczas opracowywania tego poradnika: Stephenowi Handowi, Linn Krane, Tâanii Marques i Emmeli Wikström.

Do kogo skierowany jest niniejszy poradnik? Niniejszy poradnik skierowany jest przede wszystkim do urzędników prowadzących postępowania, osób prowadzących przesłuchania oraz do decydentów, jak również osób odpowiedzialnych za wyznaczanie kierunków polityki i osób zarządzających procesem w organach krajowych. Ponadto dokument ten jest przydatny dla urzędników odpowiedzialnych za badanie jakości i doradców prawnych.

W jaki sposób niniejszy poradnik odnosi się do krajowych przepisów i praktyk? Poradnik ten stanowi narzędzie tzw. miękkiej konwergencji. Nie jest on prawnie wiążący, ale odzwierciedla wspólnie uzgodnione standardy przyjęte przez kierownictwo EUAA w kwietniu 2025 r.

Jaki jest charakter powiązań między niniejszym poradnikiem a innymi instrumentami EUAA? Wytyczne EUAA dotyczące przesłuchań zdalnych należy stosować w połączeniu z innymi dostępnymi praktycznymi poradnikami i narzędziami. Wszystkie narzędzia EUAA są dostępne na stronie internetowej Agencji: <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>.

(1) 27 państw członkowskich UE oraz Islandia, Liechtenstein, Norwegia i Szwajcaria.





Poradniki praktyczne i narzędzia EUAA, do których odnosi się ten poradnik praktyczny, będą stopniowo aktualizowane w latach 2025–2028. Dzięki aktualizacjom publikacje te zostaną dostosowane do instrumentów prawodawczych paktu o migracji i azylu ⁽²⁾. Po opublikowaniu zaktualizowane publikacje będą również dostępne online na stronie internetowej EUAA wymienionej bezpośrednio powyżej.

Zastrzeżenie prawne

Niniejszy poradnik został opracowany bez uszczerbku dla zasady, że jedynie Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej może dokonywać miarodajnej wykładni prawa UE.

⁽²⁾ Komisja Europejska: Dyrekcja Generalna ds. Migracji i Spraw Wewnętrznych, „[Pakt o migracji i azylu](#)”, strona internetowa Komisji Europejskiej, 21 maja 2024 r., dostęp: 24 stycznia 2025 r.





Spis treści

Wykaz skrótów	7
Wprowadzenie	8
Definicja przesłuchań zdalnych	9
Różne rodzaje przesłuchań	10
Kontekst prawny	12
Standardy proceduralne	15
Lokalizacja osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową	15
Personel pomocniczy w miejscu pobytu osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową	15
Lokalizacja urzędnika prowadzącego postępowanie	16
Lokalizacja tłumacza ustnego	16
Lokalizacja doradcy prawnego i przedstawiciela prawnego	17
Przekazanie informacji na temat zdalnego formatu	17
Urzędnicy prowadzący postępowania w kontekście przesłuchań zdalnych	19
Sposób postępowania z dokumentami	19
Standardy techniczne	22
Obiekty w lokalizacji osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową	22
Sprzęt	22
Dział pomocy technicznej ICT	24
Nagrywanie przesłuchania	25
Usługi i programy/platformy	25
Poufność i bezpieczeństwo	25
Ochrona danych	25
Decyzja o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego	26
Ocena tego, czy należy przeprowadzić przesłuchanie zdalne	26
W przypadku gdy przesłuchanie zdalne może być uzasadnione	26
Detencja lub uwięzienie	27
Względy zdrowotne	27
Sytuacje wymagające szczególnego traktowania	27
Miejsce oddalone od osoby prowadzącej przesłuchanie	28
Zdalne uczestnictwo tłumaczy ustnych posiadających specjalistyczne umiejętności w zakresie tłumaczenia ustnego	28
Sytuacje wyjątkowe	29



W przypadku gdy przesłuchania zdalne mogą nie być odpowiednie	29
Dzieci	29
Zaburzenia widzenia lub ubytek słuchu	30
Kwestie związane ze zdrowiem psychicznym	30
Osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową z zaburzeniami funkcji poznawczych i niepełnosprawnością intelektualną	30
Inne rodzaje sytuacji wymagających szczególnego traktowania	31
Brak znajomości technologii komunikacji zdalnej	31
Szczególne względy dotyczące podeszłego wieku	31
Złożone przypadki	32
Sprawy dotyczące wniosków opartych na orientacji seksualnej, tożsamości płciowej, ekspresji płciowej lub cechach płciowych	32
Techniki prowadzenia przesłuchań w kontekście przesłuchania zdalnego	34
Przygotowania przed przesłuchaniem zdalnym	35
Zaplanowanie wystarczającego czasu i dodatkowych przerw	35
Zrozumienie stosowanych aplikacji ICT	35
Narzędzia praktyczne dostępne dla osoby prowadzącej przesłuchanie	36
Przeprowadzanie przesłuchania zdalnego	36
Przedstawienie uczestników	36
Dostosowanie i potwierdzenie ustawień technicznych	37
Sprawdzenie, czy warunki są odpowiednie do przeprowadzenia przesłuchania zdalnego	37
Wyjaśnienie osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową kontekstu przesłuchania zdalnego	38
Komunikacja werbalna podczas przesłuchań zdalnych	40
Komunikacja niewerbalna podczas przesłuchań zdalnych	40
Wspieranie osób o szczególnych potrzebach proceduralnych	41
Tłumaczenie ustne podczas przesłuchań zdalnych	41
Załącznik I. Lista kontrolna do celów podjęcia decyzji o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego	43
Załącznik II. Lista kontrolna dla miejsca, w którym osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową będzie przebywać podczas przesłuchania zdalnego	46
Załącznik III. Lista kontrolna dla urzędników prowadzących postępowania, którzy przygotowują się do przesłuchania zdalnego	48



Wykaz skrótów

Skrót	Definicja
EASO	Europejski Urząd Wsparcia w dziedzinie Azylu
EUAA	Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu
rozporządzenie w sprawie procedury azyłowej	rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1348 z dnia 14 maja 2024 r. w sprawie ustanowienia wspólnej procedury ubiegania się o ochronę międzynarodową w Unii i uchylenia dyrektywy 2013/32/UE
rozporządzenie w sprawie zarządzania azylem i migracją	rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1351 z dnia 14 maja 2024 r. w sprawie zarządzania azylem i migracją, zmiany rozporządzeń (UE) 2021/1147 i (UE) 2021/1060 oraz uchylenia rozporządzenia (UE) nr 604/2013
SOGIESC	orientacja seksualna, tożsamość płciowa, ekspresja płciowa i cechy płciowe
UE	Unia Europejska
UNHCR	Wysoki Komisarz Narodów Zjednoczonych ds. Uchodźców



Wprowadzenie

W rozporządzeniu w sprawie procedury azylowej ⁽³⁾ oraz rozporządzeniu w sprawie zarządzania azylem i migracją ⁽⁴⁾ określono, że preferowanym formatem przesłuchań w ramach procedur azylowych jest przesłuchanie osobiste, podczas którego wszyscy uczestnicy są obecni w tym samym miejscu fizycznym. Przesłuchania zdalne prowadzone w formie wideokonferencji mogą być wykorzystywane jedynie w drodze wyjątku, jeżeli jest to należycie uzasadnione okolicznościami, i z zapewnieniem niezbędnych rozwiązań w celu zabezpieczenia standardów proceduralnych. Niniejszy poradnik służy wsparciu państw członkowskich, które zdecydują się skorzystać z możliwości zdalnego przeprowadzania przesłuchań za pośrednictwem wideokonferencji.

Główną obawą związaną z przesłuchaniami zdalnymi jest to, czy jakość przesłuchania może odpowiadać jakości przesłuchań osobistych. Zapewnienie jakości podczas przesłuchań zdalnych zależy od stosowania określonych standardów proceduralnych i technicznych. Standardy te gwarantują, że osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową może dostarczyć wszystkie informacje niezbędne do poparcia wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej – podobnie jak podczas przesłuchania osobistego i bez napotykania jakichkolwiek przeszkód.

Przesłuchania zdalne powinny również umożliwić urzędnikowi prowadzącemu postępowanie przeprowadzenie wszystkich niezbędnych etapów przesłuchania w celu zbadania roszczenia osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową. Powinny one umożliwiać urzędnikowi prowadzącemu postępowanie stosowanie tych samych standardów co w przypadku przesłuchania prowadzonego osobiście.

Prowadzenie przesłuchania zdalnie może mieć wpływ na wypowiedzi osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową na kilka sposobów. Kwestie techniczne, takie jak słaby dźwięk, niska jakość wideo lub przerwy w połączeniu, mogą ograniczać poziom szczegółowości przekazywanych informacji. Ustawienie kamery i brak bezpośredniego kontaktu wzrokowego tworzą dystans i utrudniają wychwycenie sygnałów niewerbalnych, takich jak oznaki konieczności szczególnego traktowania, wstydu, obawy lub braku zaufania. Przesłuchania zdalne mogą być postrzegane jako bardziej formalne niż te przeprowadzane osobiście, gdyż ograniczają przestrzeń do aktywnego słuchania oraz okazywania empatii i zainteresowania. Zniekształcenia te pozostawiają więcej miejsca na nieporozumienia, a brak szczegółowych informacji lub niespójności mogą stać się trudniejsze do rozwiązania.

⁽³⁾ [Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2024/1348](#) z dnia 14 maja 2024 r. w sprawie ustanowienia wspólnej procedury ubiegania się o ochronę międzynarodową w Unii i uchylenia dyrektywy 2013/32/UE (Dz.U. L, 2024/1348, 22.5.2024).

⁽⁴⁾ [Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2024/1351](#) z dnia 14 maja 2024 r. w sprawie zarządzania azylem i migracją, zmiany rozporządzeń (UE) 2021/1147 i (UE) 2021/1060 oraz uchylenia rozporządzenia (UE) nr 604/2013 (Dz.U. L, 2024/1351, 22.5.2024).



Niniejszy poradnik zawiera przegląd ram prawnych dotyczących przesłuchań zdalnych oraz przedstawia standardy proceduralne i techniczne, które mogą przyczynić się do wysokiej jakości zdalnych przesłuchań. Przedstawiono również wytyczne dotyczące procesu podejmowania decyzji o tym, kiedy należy przeprowadzić przesłuchanie zdalne, a kiedy unikać takiego rozwiązania. W odrębnych rozdziałach przedstawiono więcej praktycznych wskazówek dotyczących komunikacji i technik prowadzenia przesłuchania w kontekście zdalnego przesłuchania. Załączniki zawierają listy kontrolne, które mogą pomóc urzędnikom prowadzącym postępowania w ich codziennej pracy. Wytyczne te należy stosować w powiązaniu z poradnikiem praktycznym dotyczącym przesłuchania ⁽⁵⁾, poradnikiem praktycznym dotyczącym wdrażania rozporządzenia Dublin III w kontekście indywidualnej rozmowy i oceny dowodów ⁽⁶⁾ oraz poradnikiem praktycznym dotyczącym tłumaczeń ustnych w procedurze azylowej ⁽⁷⁾. Niniejsze wytyczne dotyczą wyłącznie szczególnych okoliczności dotyczących zdalnego przesłuchania.

Niniejsze wytyczne opierają się na praktycznych zaleceniach EUAA dotyczących zdalnego prowadzenia przesłuchań ⁽⁸⁾ oraz dokonywania rejestracji (składania) wniosków w trybie zdalnym/online ⁽⁹⁾, które to zalecenia opracowano podczas pandemii COVID-19. Poradnik opiera się na praktykach, wytycznych i raportach z oceny przedstawionych przez państwa członkowskie UE i państwa stowarzyszone w ramach Schengen. Ponadto w poradniku omówiono dwie proceduralne i praktyczne kwestie przedstawione w tym obszarze przez UNHCR ⁽¹⁰⁾.

Definicja przesłuchań zdalnych

Główną przesłanką określającą przesłuchanie zdalne jest to, że osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową i urzędnik prowadzący postępowanie znajdują się w różnych miejscach, a komunikacja odbywa się za pośrednictwem wideokonferencji.

Przesłuchania zdalne w formie wideokonferencji, jak określono w rozporządzeniu w sprawie procedury azylowej oraz rozporządzeniu w sprawie zarządzania azylem i migracją, wymagają, aby wszyscy uczestnicy przesłuchania byli w stanie komunikować się zarówno za pośrednictwem materiałów wideo, jak i audio przez cały czas trwania przesłuchania.

⁽⁵⁾ EASO, *Poradnik praktyczny EASO: Przesłuchanie*, 2014.

⁽⁶⁾ EASO, *Poradnik praktyczny EASO: Wdrażanie rozporządzenia Dublin III – indywidualna rozmowa i ocena dowodów*, 2019.

⁽⁷⁾ EUAA, *Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* [Poradnik praktyczny EUAA dotyczący tłumaczeń ustnych w procedurze azylowej], 2024.

⁽⁸⁾ EASO, *Practical recommendations on conducting the personal interview remotely* [Praktyczne zalecenia EASO dotyczące zdalnego prowadzenia przesłuchań], 2020.

⁽⁹⁾ EASO, *Practical recommendations on conducting remote/online registration (lodging)* [Praktyczne zalecenia EASO w zakresie dokonywania rejestracji (składania) wniosków w trybie zdalnym/online], 2020.

⁽¹⁰⁾ UNHCR, *Remote Interviewing: Practical Considerations for States in Europe* [[Zdalne przeprowadzanie przesłuchań: kwestie praktyczne dla państw w Europie](#)], 2020; UNHCR, *Key Procedural Considerations on the Remote Participation of Asylum-Seekers in the Refugee Status Determination Interview* [[Kluczowe kwestie proceduralne dotyczące zdalnego uczestnictwa osób ubiegających się o azyl w przesłuchaniu w sprawie ustalenia statusu uchodźcy](#)], 2020.



Uczestnicy nie mogą łączyć się wyłącznie za pośrednictwem transmisji audio, na przykład przez telefon. Oznacza to również, że podczas przesłuchania zdalnego nie można wyłączyć kamer w celu zaoszczędzenia przepustowości w przypadku problemów technicznych z połączeniem internetowym.

Kluczowym uczestnikiem przesłuchania jest tłumacz ustny. Jego lokalizacja podczas zdalnego przesłuchania może się różnić. Może on znajdować się w tym samym miejscu, co urzędnik prowadzący postępowanie, lub w trzecim, oddzielnym miejscu. W niniejszym poradniku scenariusz, w którym tylko tłumacz ustny znajduje się w innym miejscu, podczas gdy urzędnik prowadzący postępowanie i osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową przebywają razem, określa się jako „przesłuchanie tłumaczone zdalnie”.

W motywie 15 rozporządzenia w sprawie procedury azylowej określono, że przesłuchanie stanowi zasadniczą część skutecznej i sprawiedliwej procedury azylowej. Jeżeli chodzi o przesłuchanie dotyczące dopuszczalności i przesłuchanie dotyczące przyczyn złożenia wniosku określone w rozporządzeniu w sprawie procedury azylowej, nie ma prawnego rozróżnienia między przesłuchaniem tłumaczonym zdalnie a innymi rodzajami przesłuchań zdalnych. W takich przypadkach zdalne tłumaczenie ustne musi być zgodne z zasadami i wymogami każdego zdalnego przesłuchania. Zdalne tłumaczenie ustne w takich sytuacjach powinno być zatem również prowadzone za pośrednictwem wideokonferencji, a nie wyłącznie z wykorzystaniem połączeń audio, takich jak połączenie telefoniczne z tłumaczem ustnym.

Te bardziej rygorystyczne warunki dotyczące przesłuchań tłumaczonych zdalnie nie mają zastosowania do przesłuchania w ramach rozporządzenia w sprawie zarządzania azylem i migracją ani do innych rodzajów sytuacji w trakcie procedury azylowej, w której stosuje się zdalne tłumaczenie ustne, przy założeniu, że wszyscy pozostali uczestnicy są obecni z osobą ubiegającą się o ochronę międzynarodową w tym samym miejscu. Zachęca się jednak państwa członkowskie do korzystania w miarę możliwości z istniejącej infrastruktury do wideokonferencji, również w tych sytuacjach, aby zapewnić jak najlepszą jakość zdalnego tłumaczenia ustnego.

Różne rodzaje przesłuchań

Przesłuchania uwzględnione w rozporządzeniu w sprawie procedury azylowej obejmują przesłuchanie dotyczące dopuszczalności i przesłuchanie dotyczące przyczyn złożenia wniosku. Termin „przesłuchanie” jest używany w rozporządzeniu w sprawie procedury azylowej również w kontekście przepisów proceduralnych dotyczących cofnięcia (pozbawienia) ochrony międzynarodowej. W szczególności rozporządzenie w sprawie procedury azylowej stanowi, że beneficjentom należy zapewnić możliwość przedstawienia powodów, dla których ich ochrona międzynarodowa nie powinna zostać cofnięta. Należy to zrobić w formie pisemnego oświadczenia składanego w rozsądnym terminie od momentu otrzymania przez beneficjenta odpowiednich informacji. Ma to również zastosowanie podczas przesłuchania lub rozprawy zaplanowanych przez organ rozstrzygający lub, w stosownych przypadkach, przez właściwy sąd lub trybunał zgodnie z prawem krajowym.



W rozporządzeniu w sprawie zarządzania azylem i migracją używa się terminu „przesłuchanie” w odniesieniu do tego, co było wcześniej znane jako „rozmowa przewidziana systemem dublińskim”. W niniejszym poradniku termin ten określa się mianem „przesłuchania w ramach rozporządzenia w sprawie zarządzania azylem i migracją”. Przesłuchanie w ramach kontroli bezpieczeństwa w kontekście relokacji, o czym mowa w art. 67 ust. 8 rozporządzenia w sprawie zarządzania azylem i migracją, nie wchodzi w zakres niniejszego poradnika.

Jeżeli chodzi o składanie wniosku, w rozporządzeniu w sprawie procedury azylowej określono, że „[w]niosek składa się osobiście w wyznaczonym dniu i miejscu” ⁽¹¹⁾. W pewnych okolicznościach państwa członkowskie mogą przewidzieć, że „osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową może złożyć wniosek za pomocą formularza” ⁽¹²⁾. Rozporządzenie w sprawie procedury azylowej nie przewiduje w takich przypadkach zdalnego przesłuchania.

Przesłuchania mogą być czasami przeprowadzane zdalnie również w kontekście przesiedleń i przyjmowania ze względów humanitarnych. Ponieważ przesłuchania te są prowadzone w państwach trzecich, kontekst i ramy prawne znacznie różnią się od procedury azylowej określonej w rozporządzeniu w sprawie zarządzania azylem i migracją i rozporządzeniu w sprawie procedury azylowej. Niniejszy poradnik nie obejmuje zatem specyfiki takich przesłuchań. Urzędnicy prowadzący postępowania i organy administracji prowadzące przesłuchania zdalne w kontekście przesiedleń lub przyjmowania ze względów humanitarnych znajdą jednak w tym poradniku istotne elementy do rozważenia.

Podsumowując, przesłuchania zdalne mogą więc zostać przeprowadzone wyjątkowo w odniesieniu do następujących rodzajów przesłuchań w ramach procedury azylowej:

- przesłuchań w ramach rozporządzenia w sprawie zarządzania azylem i migracją;
- przesłuchań dotyczących dopuszczalności;
- przesłuchań dotyczących przyczyn złożenia wniosku;
- cofnięcia ochrony międzynarodowej.

⁽¹¹⁾ Art. 28 ust. 3 rozporządzenia w sprawie procedury azylowej.

⁽¹²⁾ Art. 28 ust. 4 rozporządzenia w sprawie procedury azylowej.



Kontekst prawny

Przesłuchania, o których mowa w niniejszym poradniku, powinny zazwyczaj odbywać się osobiście. Przepisy przewidują jednak wyjątek. Umożliwiają one organizowanie tych przesłuchań zdalnie, za pośrednictwem wideokonferencji, jeżeli jest to należyście uzasadnione okolicznościami i o ile zapewnione są niezbędne rozwiązania.

Przesłuchania zdalne są regulowane w rozporządzeniu w sprawie procedury azylowej i w rozporządzeniu w sprawie zarządzania azylem i migracją. W art. 13 ust. 10 rozporządzenia w sprawie procedury azylowej i art. 22 ust. 5 rozporządzenia w sprawie zarządzania azylem i migracją określono szczegółowe przepisy dotyczące przeprowadzania przesłuchania zdalnie.



Art. 13 ust. 10 rozporządzenia w sprawie procedury azylowej

Na zasadzie odstępstwa, **w należyście uzasadnionych okolicznościach**, organ rozstrzygający **może** przeprowadzić przesłuchanie za pośrednictwem wideokonferencji. W takim przypadku organ rozstrzygający zapewnia niezbędne rozwiązania w zakresie odpowiednich **urządzeń, standardów proceduralnych i technicznych, pomocy prawnej i tłumaczenia ustnego**, przy uwzględnieniu wytycznych Agencji ds. Azylu. [wyłączenie dodane]



Art. 22 ust. 5 rozporządzenia w sprawie zarządzania azylem i migracją

W przypadku gdy jest to należyście uzasadnione okolicznościami, państwa członkowskie **mogą** przeprowadzić przesłuchanie za pośrednictwem wideokonferencji. W takim przypadku państwo członkowskie zapewnia niezbędne ustalenia dotyczące odpowiednich **udogodnień, standardów proceduralnych i technicznych, pomocy prawnej i tłumaczenia ustnego**, uwzględniając wytyczne Agencji ds. Azylu. [wyłączenie dodane]

W motywie 15 rozporządzenia w sprawie procedury azylowej doprecyzowano kontekst przesłuchań zdalnych i przedstawiono dodatkowe szczegółowe informacje na temat kwestii, które państwa członkowskie powinny uwzględnić przy rozważaniu przesłuchań zdalnych. W motywie tym przedstawiono niewyczerpujący wykaz przykładów sytuacji, w których można rozważyć przeprowadzenie przesłuchania zdalnego, a jednocześnie stwierdzono, że „[s] tosowność przeprowadzenia przesłuchania zdalnego za pomocą wideokonferencji powinna być oceniana indywidualnie przed przesłuchaniem, ponieważ przesłuchania zdalne mogą nie być odpowiednie w przypadku wszystkich osób ubiegających się o azyl”.



Motyw 15 rozporządzenia w sprawie procedury azylowej

Przesłuchanie stanowi zasadniczą część **skutecznej i sprawiedliwej procedury azylowej**. W celu zapewnienia optymalnego środowiska dla komunikacji **preferowane powinny być przesłuchania osobiste**, a prowadzenie przesłuchań zdalnych za pośrednictwem wideokonferencji powinno pozostać **wyjątkiem**.

Oprócz **powodów związanych ze zdrowiem publicznym** organ rozstrzygający może mieć uzasadnione podstawy, by skorzystać z przesłuchań zdalnych za pośrednictwem wideokonferencji na przykład w przypadku, gdy szczególnie trudna sytuacja osoby ubiegającej się o azyl **uniemożliwia jej podróżowanie** lub utrudnia jej podróżowanie **ze względów zdrowotnych lub rodzinnych**, do celów przesłuchania osób ubiegających się o ochronę międzynarodową objętych **detencją**, znajdujących się na **terytoriach zamorskich** lub też w sytuacjach, gdy wymagany jest **zdalny udział tłumacza ustnego** posiadającego specjalistyczne umiejętności w zakresie tłumaczenia ustnego.

W przypadku przesłuchania zdalnego organ rozstrzygający powinien być zobowiązany do stosowania wszystkich **gwarancji proceduralnych**, tak jak w przypadku przesłuchań osobistych, zapewniając **prywatność i poufność** oraz należycie uwzględniając **ochronę danych**. Stosowność przeprowadzenia przesłuchania zdalnego za pomocą wideokonferencji powinna być **oceniana indywidualnie** przed przesłuchaniem, ponieważ przesłuchania zdalne mogą **nie** być **odpowiednie** w przypadku wszystkich osób ubiegających się o azyl – ze względu na **młody wiek** tych osób, **dysfunkcje wzroku lub słuchu** lub stan ich **zdrowia psychicznego**, a szczególną uwagę należy zwrócić na niektóre grupy szczególnie wrażliwe, takie jak **ofiary tortur** czy **osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową, które doświadczyły traumy**.

Priorytetem powinien być **najlepszy interes dziecka**. Szczególną uwagę należy zwrócić na potencjalne **trudności technologiczne**, które mogą zakłócić przesłuchanie, skutkować niekompletnym lub niezrozumiałym nagraniem przesłuchania lub mieć wpływ na przechowywanie i pobieranie nagrania. [wyłączenie dodane]

Główne zasady

W niniejszym poradniku skoncentrowano się na szczególnych warunkach, które muszą być spełnione, gdy państwo członkowskie podejmuje decyzję o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego. Warunki te opierają się na następujących kluczowych zasadach:

- przesłuchania osobiste są preferowane od przesłuchań zdalnych, które powinny pozostać wyjątkiem;
- przesłuchania zdalne są dla państw członkowskich fakultatywne;
- przeprowadzenie przesłuchania zdalnego musi być oparte na wyraźnie uzasadnionych powodach i być zgodne z indywidualną oceną, aby oszacować, czy format zdalny jest odpowiedni dla konkretnej osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową;
- państwa członkowskie muszą stosować te same gwarancje proceduralne, jak w przypadku przesłuchań osobistych, zapewniając prywatność, poufność i poszanowanie zasad ochrony danych;
- państwa członkowskie muszą zapewnić wprowadzenie wszelkich niezbędnych rozwiązań, w tym odpowiednich udogodnień, standardów proceduralnych i technicznych, pomocy prawnej i tłumaczenia ustnego;
- w sprawach dotyczących dzieci priorytetem powinien być najlepszy interes dziecka.



Standardy proceduralne

W art. 13 rozporządzenia w sprawie procedury azylowej i art. 22 rozporządzenia w sprawie zarządzania azylem i migracją określono szczegółowe warunki, które właściwy organ musi wprowadzić podczas przeprowadzania przesłuchań. Warunki te mają zastosowanie zarówno do przesłuchań osobistych, jak i zdalnych oraz zapewniają:

- prywatność i poufność, które umożliwią osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową wyczerpujące przedstawienie uzasadnienia ich wniosków;
- w stosownych przypadkach obecność doradcy prawnego;
- obecność tłumacza ustnego, który może zapewnić odpowiednią komunikację między osobą ubiegającą się o ochronę międzynarodową a urzędnikiem prowadzącym postępowanie, który prowadzi przesłuchanie;
- odpowiednie przeszkolenie i przygotowanie osoby prowadzącej przesłuchanie (urzędnika prowadzącego postępowanie) do sprawy;
- specjalne przygotowania w odniesieniu do osób o specjalnych potrzebach.

Poniżej omówiono warunki i elementy związane ze standardami proceduralnymi, które muszą obowiązywać podczas przeprowadzania przesłuchań zdalnych.

Lokalizacja osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową

W przypadku przesłuchania zdalnego osoba, która ma zostać przesłuchana, musi znajdować się w odpowiednim środowisku, które jest zarządzane lub zatwierdzone przez organ, tj. w ośrodku recepcyjnym, ośrodku dla cudzoziemców lub ośrodku detencyjnym, placówce opieki zdrowotnej lub innym podobnym ośrodku.

Personel pomocniczy w miejscu pobytu osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową

Obecność personelu pomocniczego w miejscu, w którym znajduje się osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową, ma kluczowe znaczenie dla rozwiązywania potencjalnych problemów, które mogą pojawić się w zdalnych warunkach. W razie potrzeby personel może udzielić wsparcia, w tym:

- przekazywać dostosowane do sytuacji praktyczne informacje dotyczące przesłuchania zdalnego w jego lokalizacji;
- podpisywać i skanować złożone dokumenty oraz protokoły przesłuchań;
- pomagać osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową w kwestiach praktycznych przed przesłuchaniem, w trakcie przerw i po zakończeniu przesłuchania; oraz
- pomagać osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową w obsłudze sprzętu technicznego używanego podczas przesłuchania zdalnego.



Wszyscy uczestnicy przesłuchania powinni być w stanie skontaktować się z personelem pomocniczym w miejscu pobytu osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową. Aby zapewnić prywatność przesłuchania, personel pomocniczy zasadniczo nie powinien być obecny w pomieszczeniu podczas trwania przesłuchania, chyba że zostanie to uznane za konieczne ze względu na sytuację osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, okoliczności lokalizacji lub przepisy krajowe.

Zarówno personel pomocniczy, jak i urzędnik prowadzący postępowanie powinni poinformować osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową o warunkach przesłuchania zdalnego, podkreślając znaczenie zgłaszania wszelkich trudności technicznych, które mogą wystąpić podczas sesji.

Powyższe warunki przyczynią się nie tylko do wdrożenia standardów proceduralnych i technicznych, lecz także do stworzenia atmosfery zaufania z osobą ubiegającą się o ochronę międzynarodową. Jest to kluczowy warunek podczas prowadzenia przesłuchania, zwłaszcza w środowisku zdalnym.

Lokalizacja urzędnika prowadzącego postępowanie

Zaleca się, aby urzędnik prowadzący postępowanie przeprowadzał przesłuchanie z biura organu państwa członkowskiego, najlepiej z biura specjalnie utworzonego w celu przeprowadzania przesłuchań zdalnych, przy zapewnieniu, aby wszystkie niezbędne warunki zostały spełnione. Jeżeli urzędnik prowadzący postępowanie znajduje się w innym miejscu, nadal muszą być zachowane te same standardy techniczne i proceduralne.

Lokalizacja tłumacza ustnego

Tłumacz ustny musi również przebywać w odpowiednim miejscu zatwierdzonym przez organ. Najlepiej, aby tłumacz znajdował się w tym samym biurze co urzędnik prowadzący postępowanie lub w innym biurze organu, a nie w zewnętrznej przestrzeni biurowej. Sytuacja, w której tłumacz dołącza do przesłuchania zdalnego z tego samego pokoju co osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową, podczas gdy urzędnik prowadzący postępowanie znajduje się w innym miejscu, może prowadzić do komplikacji. Taka sytuacja stwarza znaczne ryzyko, że osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową będzie rozmawiać z tłumaczem ustnym, fizycznie znajdującym się w pokoju, a nie z urzędnikiem prowadzącym postępowanie, który prowadzi przesłuchanie zdalnie. W związku z tym tłumaczowi ustnemu bardzo trudno będzie zachować neutralną rolę. Aby zabezpieczyć rolę wszystkich uczestników podczas przesłuchania, nie zaleca się zatem, aby tłumacze ustni uczestniczyli w przesłuchaniach zdalnych z tego samego miejsca fizycznego, w którym znajduje się osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową.

Jeżeli tłumacze ustni mogą uczestniczyć w przesłuchaniu z biur zewnętrznych w stosunku do biur właściwego organu, należy przestrzegać tych samych warunków dotyczących rozmieszczenia i wyposażenia technicznego co w pomieszczeniu, z którego korzysta urzędnik prowadzący postępowanie. Organ pozostaje odpowiedzialny za zapewnienie utrzymania wszystkich odpowiednich standardów.



Jeżeli tłumacz ustny znajduje się w innym miejscu niż urzędnik prowadzący postępowanie, musi również znać sprzęt i aktywnie zgłaszać wszelkie problemy techniczne napotkane podczas przesłuchania.

Lokalizacja doradcy prawnego i przedstawiciela prawnego

Ogólnie rzecz biorąc, doradca prawny lub przedstawiciel prawny powinni znajdować się w tym samym pomieszczeniu co osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową/dziecko ubiegające się o ochronę międzynarodową – tak jak w przypadku przesłuchania osobistego. W przypadku gdy doradca prawny lub przedstawiciel prawny dołączył do przesłuchania zdalnie, powinien on znajdować się w odpowiednim miejscu zatwierdzonym przez organ.

Przekazanie informacji na temat zdalnego formatu

Organ jest odpowiedzialny za poinformowanie osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową o tym, że przesłuchanie zostanie przeprowadzone zdalnie, oraz o odpowiednich warunkach. Organ powinien dysponować procedurami zapewniającymi przekazywanie odpowiednich informacji we właściwym czasie. Informacje należy przekazywać w zwięzłej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, przy użyciu jasnego i prostego języka. Jeżeli osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową jest dzieckiem, wówczas informacje należy przekazywać w sposób przyjazny dla dziecka.

Przed przesłuchaniem w zaproszeniu należy przekazać informacje na temat sposobu i miejsca przeprowadzenia przesłuchania zdalnego, a także jasno określić warunki przesłuchania. Pomoże to osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową przezwyciężyć niechęć, której może doświadczyć, gdy zostanie poinformowana, że przesłuchanie będzie prowadzone zdalnie.

Na początku przesłuchania ważne jest, aby przedstawić praktyczne informacje na temat osoby lub osób, które są odpowiedzialne za wspieranie osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową podczas przesłuchania, sposobu działania wyposażenia technicznego oraz mających zastosowanie praktyk udostępniania i zatrzymywania danych stosowanych w odniesieniu do nagrań dźwiękowych. Osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową należy informować o krokach, jakie należy podjąć w przypadku wystąpienia problemów technicznych, i o zapewnieniu jej prywatności. Urzędnik prowadzący postępowanie powinien jednoznacznie wyjaśnić główne powody, dla których czasami wykorzystuje się przesłuchania zdalne zamiast przesłuchań osobistych, oraz że format nie wskazuje na istotny wynik sprawy ani nie wpływa na ten wynik.

Po zakończeniu przesłuchania osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową należy poinformować o kolejnych etapach procedury oraz o wszelkich działaniach, które mogą być konieczne z jej strony.



**Dobra praktyka: należy przekazać informacje w zaproszeniu**

Informacje dotyczące przesłuchania zdalnego można przekazać osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową wraz z zaproszeniem do udziału w przesłuchaniu: albo jako część zaproszenia, jako oddzielną broszurę, film informacyjny, albo w inny odpowiedni sposób. Zaproszenie może zawierać na przykład informacje/zapewnienia dotyczące:

- tożsamości obecnych osób i ich lokalizacji;
- najważniejszych warunków technicznych, takich jak korzystanie z bardzo bezpiecznego połączenia;
- wykorzystywania wysokiej jakości obrazu i dźwięku;
- korzystania z oddzielnego pomieszczenia zapewniającego prywatność; oraz
- zasad zatrzymywania danych w odniesieniu do nagrań dźwiękowych.

Zaproszenie może być również okazją do upewnienia się, że osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową jest świadoma, w jaki sposób przedłożyć wszelkie dokumenty, które nie zostały jeszcze złożone przed przesłuchaniem. Ponadto można podać informacje na temat wszelkich dodatkowych przygotowań wymaganych z jej strony.

Wyjaśnienie osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową, dlaczego przesłuchanie odbędzie się zdalnie, może pomóc w złagodzeniu obaw ze strony tej osoby, że zdalny format będzie miał negatywny wpływ na jej wniosek. W celu zmniejszenia obciążeń administracyjnych przy opracowywaniu zaproszeń lub związanych z nimi materiałów informacyjnych państwa członkowskie mogą korzystać ze standardowych wyjaśnień dotyczących najczęstszych sytuacji.

**Dobra praktyka: należy zapewnić osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową możliwość wyrażenia sprzeciwu**

Chociaż w rozporządzeniu w sprawie procedury azylowej i w rozporządzeniu w sprawie zarządzania azylem i migracją nie określono żadnych praw osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową do wyrażenia sprzeciwu wobec formatu przesłuchania, państwa członkowskie mogą zapewnić taką możliwość. W zaproszeniu lub za pośrednictwem innych odpowiednich kanałów osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową może zostać poinformowana o tym, w jaki sposób i kiedy może zgłosić sprzeciw wobec zdalnego formatu przesłuchania. Praktyka ta może pomóc w zidentyfikowaniu wcześniej niezidentyfikowanych powodów, dla których przesłuchanie nie powinno być prowadzone jako przesłuchanie zdalne. Pozwala to uniknąć sprzeciwów zgłoszonych podczas przesłuchania i usprawnia jego przebieg. Organ administracji może ustanowić procedurę, której należy przestrzegać w przypadku sprzeciwu osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową lub jej doradcy prawnego.



Urzędnicy prowadzący postępowania w kontekście przesłuchań zdalnych

Prowadzenie przesłuchań zdalnych może wiązać się z wyzwaniami w zakresie skutecznej komunikacji, budowania relacji i tworzenia atmosfery zaufania. Przesłuchania zdalne mogą stanowić większe wyzwanie dla urzędnika prowadzącego postępowanie i osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, dlatego państwa członkowskie powinny rozważyć skorzystanie z pomocy doświadczonych urzędników prowadzących postępowania, w szczególności urzędników prowadzących postępowania, którzy mają doświadczenie w identyfikowaniu oznak konieczności szczególnego traktowania.

Szkolenia i doświadczenie pomogą urzędnikom prowadzącym postępowania zdobyć wiedzę niezbędną do prawidłowego przeprowadzania przesłuchań zdalnych. Nawet urzędnicy prowadzący postępowania, którzy mają znaczne doświadczenie w przeprowadzaniu przesłuchań osobistych, mogą napotkać nowe sytuacje i wyzwania przy przeprowadzaniu przesłuchań zdalnych. W związku z tym urzędnicy prowadzący postępowania, którzy są zaangażowani w przeprowadzanie tych przesłuchań, powinni zostać odpowiednio przeszkoleni lub otrzymać wystarczające wytyczne przed przystąpieniem do realizacji zadania polegającego na prowadzeniu przesłuchań zdalnych.



Dobra praktyka: należy obserwować doświadczonych urzędników prowadzących postępowania

Oferowanie urzędnikom prowadzącym postępowania, którzy są nowicjuszami w kontekście przesłuchań zdalnych, możliwości obserwowania doświadczonych urzędników prowadzących postępowania może być dobrym sposobem na zapoznanie pracowników ze specyficznym kontekstem, metodami i technikami związanymi z przesłuchaniami zdalnymi. Takie działania mogą również obejmować doświadczonych urzędników prowadzących postępowania, którzy przekazują informacje zwrotne współpracownikom z mniejszym doświadczeniem w kontekście zdalnego przeprowadzania przesłuchań, aby pomóc im udoskonalić technikę prowadzenia przesłuchania.

Sposób postępowania z dokumentami

Uwagi ogólne dotyczące składania dokumentów

Osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową mogą składać dodatkowe dokumenty podczas przesłuchań, również w przypadku, gdy są przeprowadzane zdalnie. Kontekst przesłuchania zdalnego może utrudniać osobie prowadzącej przesłuchanie ocenę dokumentów przedłożonych przez osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową podczas samego przesłuchania. Organy powinny dysponować procedurami gwarantującymi, że wszelkie dokumenty przedłożone podczas przesłuchania zdalnego są odpowiednio przetwarzane i udostępniane uczestnikom.



**Dobra praktyka: należy poprosić o przesłanie dokumentów pocztą elektroniczną przed rozpoczęciem przesłuchania**

Osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową mogą zostać poproszone w zaproszeniu o przesłanie organom wszystkich dodatkowych dokumentów, które nie zostały wcześniej przedłożone (dokumenty tożsamości, dokumenty uzupełniające itp.), przed rozpoczęciem przesłuchania za pośrednictwem poczty elektronicznej. W razie potrzeby można zachęcać przedstawiciela prawnego osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową do wspierania jej w gromadzeniu i składaniu takich dokumentów.

Jak przedkładać dokumenty przed rozpoczęciem przesłuchań zdalnych lub w ich trakcie

Najlepiej, aby po przybyciu do miejsca przesłuchania zdalnego osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową personel pomocniczy zapytał taką osobę, czy ma ze sobą jakiegokolwiek dodatkowe dokumenty, które zamierza przedłożyć podczas przesłuchania. W ten sposób takie dokumenty mogłyby być rozpatrywane przez personel pomocniczy przed rozpoczęciem przesłuchania i przekazywane za pośrednictwem ustalonych kanałów. Zapewnienie takiej możliwości może ograniczyć zakłócenia i opóźnienia podczas samego przesłuchania.

Takie rozpatrywanie dokumentów przed rozpoczęciem przesłuchania może jednak nie zawsze być możliwe ze względów operacyjnych. W takim przypadku procedurę składania i rozpatrywania wszelkich dokumentów przedłożonych przez osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową na początku przesłuchania zdalnego można uznać za dobrą praktykę w zakresie, w jakim umożliwia ona skuteczniejsze rozpatrywanie takich dokumentów.

Dokumenty fizyczne należy zwykle zeskanować i udostępnić odpowiednim stronom podczas przesłuchania zdalnego, chyba że nie jest to możliwe ze względu na konkretne kwestie (np. obszerne/długie dokumenty przedłożone podczas przesłuchania).

Dokumentów nie należy przekazywać w formacie elektronicznym uczestnikom przesłuchania, którym nie wolno ich przechowywać po przesłuchaniu (np. tłumaczom ustnym lub mediatorom kulturowym). W przypadkach, w których takie osoby mogą potrzebować tymczasowego dostępu do takich dokumentów podczas przesłuchania zdalnego, dokumenty należy udostępniać tylko tymczasowo. Można to zrobić na przykład poprzez wyświetlenie dokumentu na ekranie lub przyjęcie rozwiązań, które nie wiążą się z przekazaniem pełnej elektronicznej kopii dokumentu.

Podczas przesłuchania zdalnego należy stosować te same wytyczne i względy, które miałyby zastosowanie do postępowania z dokumentami przedłożonymi podczas przesłuchania osobistego.

Transkrypcje przesłuchania, sprawozdania podsumowujące i inne dokumenty wymagające podpisu osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową



W przypadku sporządzania protokołu przesłuchania, sprawozdania podsumowującego lub transkrypcji właściwe organy mogą zwrócić się do osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową o potwierdzenie, że treść sprawozdania, protokołu lub transkrypcji przesłuchania prawidłowo odzwierciedla jego przebieg. Można tego dokonać, zwracając się do osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową o podpisanie protokołu lub transkrypcji, po umożliwieniu jej złożenia uwag lub wyjaśnień.

Aby sprostać potencjalnym wyzwaniom wynikającym z przesłuchania zdalnego, pracownicy placówki, w której odbywa się przesłuchanie, mogą pomóc w wydrukowaniu wszelkich dokumentów, które mają zostać podpisane przez osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową. W przypadku ubiegających się o ochronę międzynarodową osób, które są niepiśmienne, dzieci i osób z niepełnosprawnościami, które mogą uniemożliwić im szybkie przejrzanie takich dokumentów i wskazanie potrzeby wprowadzenia poprawek, należy stosować te same procedury co w przypadku przesłuchań osobistych.

Po podpisaniu dokumentów pracownicy powinni pomóc w ich skanowaniu i przekazaniu urzędnikowi prowadzącemu postępowanie. Organy państw członkowskich mogą również rozważyć wykorzystanie podpisów cyfrowych, jeżeli zezwala na to prawo krajowe, jako ważnej metody wyrażenia przez uczestników zgody lub potwierdzenia treści dokumentu.



Standardy techniczne

Te same standardy proceduralne mają zastosowanie do przesłuchań zdalnych i osobistych – z odpowiednimi dostosowaniami w celu uwzględnienia środowiska zdalnego. Należy stosować szczegółowe minimalne wymogi techniczne w odniesieniu do obiektów i sprzętu wykorzystywanych w przesłuchaniach zdalnych.

Obiekty w lokalizacji osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową

Miejsce prowadzenia przesłuchań zdalnych w znacznym stopniu wpływa zarówno na standardy proceduralne, jak i techniczne. Istotne jest, aby osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową znajdowała się w miejscu, w którym może otrzymać wsparcie przed przesłuchaniem, w jego trakcie i po jego zakończeniu. Ponadto lokalizacja ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia bezpieczeństwa i poufności procesu przesłuchania. W związku z tym ważne jest rozważenie pewnych podstawowych aspektów związanych z lokalizacjami i obiektami, zwłaszcza w odniesieniu do otoczenia osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową.

Pomieszczenie, w którym znajduje się osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową, powinno:

- być przeznaczone wyłącznie do przeprowadzenia przesłuchania zdalnego, tak aby zapewnić poufność oraz zgodność ze standardami jakości przesłuchania;
- umożliwiać osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową swobodne wypowiedzanie się bez zakłóceń spowodowanych hałasem z zewnątrz oraz zapewniać, by informacje nie zostały podsłuchane przez osoby nieupoważnione;
- umożliwiać zastosowanie odpowiednich środków zapobiegających wejściu do pomieszczenia osób nieuczestniczących w przesłuchaniu, na przykład poprzez oznaczenie informujące, że pomieszczenie jest zajęte;
- być wyposażone w niezbędny sprzęt ICT umożliwiający przeprowadzenie przesłuchania.

Sprzęt

Sprzęt techniczny musi zapewniać dobrą jakość dźwięku i obrazu. Personel w miejscu, w którym obecni są uczestnicy przesłuchania, ponosi odpowiedzialność za utrzymanie jakości wykorzystywanego sprzętu. W związku z tym konieczne jest przydzielenie wyznaczonego personelu do technicznego przygotowania przesłuchania i rozwiązanie wszelkich kwestii technicznych, które mogą pojawić się w trakcie sesji.

Jednocześnie urzędnik prowadzący postępowanie musi zostać dokładnie poinformowany o funkcjonalności i działaniu sprzętu. Podczas przesłuchania urzędnik prowadzący postępowanie jest odpowiedzialny za monitorowanie jakości sprzętu. W przypadku wykrycia jakichkolwiek nieprawidłowości powinien on niezwłocznie powiadomić wyznaczony personel techniczny. Zaleca się, aby urzędnik prowadzący postępowanie okresowo pytał zarówno



osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową, jak i tłumacza ustnego o jasność i jakość komunikacji.

Zaleca się zapewnienie następujących elementów dotyczących technicznej konfiguracji pomieszczenia:

- stabilne i wystarczająco szybkie połączenie internetowe;
- kamera lub kamery, które można regulować i które pozwalają uczestnikom zobaczyć górną część ciała wszystkich uczestników;
- oświetlenie dostosowane do używanych kamer;
- wystarczająco duży rozmiar ekranu, aby umożliwić wszystkim uczestnikom zidentyfikowanie wskazówek niewerbalnych, zarówno w odniesieniu do wyrazu twarzy, jak i mowy ciała;
- ekran lub ekrany umożliwiające wszystkim uczestnikom przesłuchania stały widok podczas przesłuchania;
- umiejscowienie mikrofonu, które można dostosować do kontekstu przesłuchania i które pozwala na dobry odbiór dźwięku;
- korzystanie z mikrofonów, które wychwytyują minimalną ilość dźwięków otoczenia, w celu ograniczenia hałasu tła i zapewnienia wyraźnego dźwięku.

Zaleca się również, aby urzędnik prowadzący postępowanie korzystał z następującego sprzętu technicznego:

- zestaw słuchawkowy wysokiej jakości w celu zapewnienia lepszej jakości dźwięku i ograniczenia rozpraszającego uwagę hałasu tła;
- wiele ekranów lub rozbudowany wyświetlacz stacjonarny, w szczególności do celów notowania;
- cicha klawiatura, aby zminimalizować rozpraszający hałas tła.

Jeżeli organ zezwala urzędnikom prowadzącym postępowania na prowadzenie przesłuchania w ich domu, organ pozostaje odpowiedzialny za zapewnienie utrzymania wszystkich odpowiednich standardów. Gdy urzędnik prowadzący postępowanie przeprowadza przesłuchanie zdalnie ze swojego domu, szczególnie istotne jest, aby uwzględnić następujące kwestie:

- w pomieszczeniu, z którego prowadzone jest przesłuchanie, nie może znajdować się nikt poza samym urzędnikiem prowadzącym postępowanie, a przebieg przesłuchania nie może być słyszany przez osoby postronne;
- należy podjąć odpowiednie działania, aby uniknąć przerwania przesłuchania;
- połączenie internetowe musi być niezawodne, wystarczająco szybkie i stabilne;
- wykorzystywany sprzęt techniczny oraz biurowy powinien spełniać wymogi organu;
- należy stosować neutralne tło w celu zachowania profesjonalnego charakteru kontaktu.



Podczas prowadzenia przesłuchań z domu urzędnika prowadzącego postępowanie należy zapewnić środki dostępu do szefów zespołów, spotkań informacyjnych lub innego wsparcia dostępnego dla urzędników prowadzących postępowania. Jest to szczególnie ważne w przypadku bardziej skomplikowanych przesłuchań.



Dobra praktyka: należy standaryzować sprzęt wykorzystywany w całym państwie członkowskim

Należy standaryzować sprzęt techniczny wykorzystywany do prowadzenia przesłuchań zdalnych w całym kraju oraz we wszystkich zaangażowanych organach. Podejście to oferuje kilka korzyści, na przykład wszystkim użytkownikom można zapewnić te same instrukcje dotyczące sposobu korzystania ze sprzętu, a także można przyjąć jednolite procedury rozwiązywania problemów technicznych.



Dobra praktyka: neutralne tło podczas przesłuchań zdalnych

Zachowanie neutralnych środowisk w kontekście przesłuchań zdalnych przeprowadzanych za pomocą wideokonferencji może pomóc uczestnikom skoncentrować się na osobach podczas przesłuchania i uniknąć rozpraszania uwagi. Gładka ściana może być lepsza niż tło z wieloma przedmiotami, plakatami, półkami na książki itp.

Niektóre urządzenia do wideokonferencji zapewniają opcje do korzystania z wirtualnych środowisk, które mogą ukrywać rzeczywiste tło w pomieszczeniu. Chociaż tego rodzaju rozwiązania mogą pomóc w zapewnieniu neutralnego tła, zazwyczaj należy ich unikać, ponieważ mogą powodować niepożądane efekty wizualne podczas przemieszczania się osoby, częściowo mieszając jej obraz z wirtualnym tłem. Takie skutki mogą rozpraszać uwagę uczestników przesłuchania.

Dział pomocy technicznej ICT

Zaleca się, aby wszyscy uczestnicy mieli do dyspozycji dział pomocy technicznej ICT, który pomoże w przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego lub zainterweniuje w przypadku przerwania połączenia. Ważne jest, aby wszyscy uczestnicy byli świadomi, w jaki sposób uzyskać wsparcie techniczne w razie potrzeby, oraz aby można było je szybko zapewnić podczas przesłuchań w celu zminimalizowania zakłóceń.



Dobra praktyka: sesja informacyjna i podręcznik szkoleniowy

Aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie sprzętu technicznego i możliwość rozwiązywania problemów technicznych, odpowiedniemu personelowi należy przekazać zwięzłe informacje/zapewnić sesję szkoleniową oraz podręcznik dotyczący technicznych aspektów przesłuchania. Taki podręcznik może również zawierać odpowiedzi na często zadawane pytania lub problemy, które powszechnie występują, aby ograniczyć potrzebę kontaktu z działem technicznym lub personelem ds. ICT.



Nagrywanie przesłuchania

Nagrania dźwiękowe należy rejestrować zarówno podczas przesłuchań osobistych, jak i przesłuchań zdalnych przeprowadzanych za pomocą wideokonferencji.

Usługi i programy/platformy

Organy powinny zapewnić, aby programy/platformy wykorzystywane do prowadzenia przesłuchań zdalnych zapewniały wystarczające bezpieczeństwo i ochronę danych.

Poufność i bezpieczeństwo

Zapewnienie użycia hasła przy dołączaniu do wideokonferencji ma kluczowe znaczenie. Stosowanie silnego hasła, które chroni spotkanie online przed nieupoważnionymi uczestnikami, a także stosowanie innego hasła w przypadku każdego przesłuchania zdalnego zapewni znacznie bezpieczniejsze połączenie i komunikację. System wideokonferencji powinien korzystać z zaszyfrowanego połączenia do transmisji audio i wideo.

Ochrona danych

Sposoby komunikacji wykorzystywane przez organy państw członkowskich do elektronicznego przekazywania dokumentów urzędnikowi prowadzącemu postępowanie muszą być zgodne z wymogami dotyczącymi ochrony danych i poufności określonymi w ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych⁽¹³⁾. Oznacza to zapewnienie odpowiedniej cyberochrony kanałów komunikacji elektronicznej wykorzystywanych do tych celów. Ustanowienie jasnych wytycznych dotyczących przetwarzania i przekazywania tego rodzaju informacji ma zasadnicze znaczenie dla zapewnienia skutecznego wdrożenia przewidywanych środków ochrony danych w praktyce. Możliwe jest zawarcie specjalistycznych umów z dostawcami usług wideokonferencji, którzy korzystają wyłącznie z serwerów znajdujących się na terytorium UE.

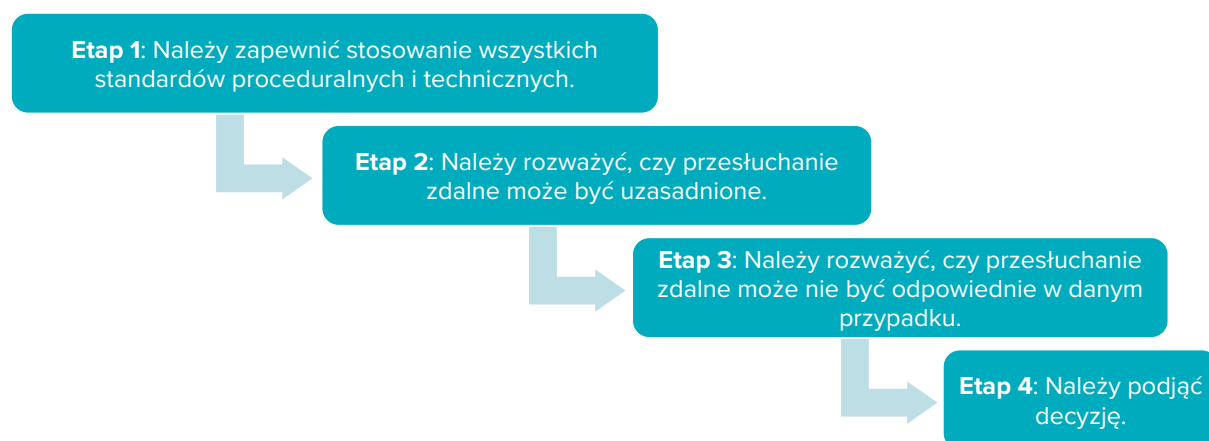
⁽¹³⁾ [Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2016/679](#) z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016).



Decyzja o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego

Ocena tego, czy należy przeprowadzić przesłuchanie zdalne

Podjęcie decyzji o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego wymaga indywidualnej oceny każdego przypadku. Jak stwierdzono powyżej, istnieją ogólne względy dotyczące niektórych kategorii osób ubiegających się o ochronę międzynarodową, ale każdy przypadek obejmuje wyjątkowe okoliczności, które należy ocenić. Ocena ta powinna być oparta na wszystkich istotnych informacjach dostępnych osobie określającej format przesłuchania. [Załącznik I. Lista kontrolna do celów podjęcia decyzji o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego](#) pomaga decydentom w tej ocenie.



W przypadku gdy przesłuchanie zdalne może być uzasadnione

W niniejszej sekcji omówiono różne scenariusze, w których zorganizowanie przesłuchania zdalnego może być uzasadnione. Należy pamiętać, że chociaż przykłady te stanowią niektóre z najczęstszych sytuacji, które mogą wystąpić, nie stanowią one wyczerpującego wykazu. Ponadto należy zauważyć, że występowanie co najmniej jednego z tych scenariuszy nie oznacza automatycznie, że należy przeprowadzić przesłuchanie zdalne. Decyzja o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego powinna opierać się na dokładnej ocenie odpowiedniości w każdym indywidualnym przypadku, z wykorzystaniem wszystkich dostępnych informacji.



Detencja lub uwięzienie

Przesłuchania zdalne można rozważyć w sytuacjach, w których osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową przebywa w ośrodku detencyjnym lub jest pozbawiona wolności i gdy w rezultacie organy odpowiedzialne za udzielanie azylu mogą mieć ograniczony dostęp do takiej osoby. W takich sytuacjach należy rozważyć, czy obiekt, w którym przebywa osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową, jest wyposażony w odpowiednie udogodnienia oraz czy dostępny jest personel pomocniczy do przeprowadzania wysokiej jakości przesłuchań zdalnych. Należy również wziąć pod uwagę, że w takiej formie może być szczególnie trudno zbudować atmosferę zaufania z osobą ubiegającą się o ochronę międzynarodową.

Względy zdrowotne

Przesłuchania zdalne można rozważyć w sytuacjach, w których ryzyko przenoszenia chorób zakaźnych utrudniłoby lub skomplikowało prowadzenie tradycyjnych przesłuchań osobistych. Należy zauważyć, że względy zdrowia publicznego mogą być związane zarówno z wydarzeniami na dużą skalę, takimi jak pandemia, jak i z bardziej odizolowanymi wydarzeniami lokalnymi, na przykład gdy rozprzestrzenianie się choroby zakaźnej stwierdzono w ośrodku recepcyjnym lub podobnym ośrodku.

W przypadku wydarzeń o dużej skali i nadzwyczajnych, takich jak pandemia, sam charakter sytuacji może uzasadniać bardziej powszechne stosowanie przesłuchań zdalnych za pośrednictwem wideokonferencji w celu zabezpieczenia uzasadnionych interesów zarówno osób ubiegających się o ochronę międzynarodową, jak i organów administracji.

Również inne względy związane ze zdrowiem mogą uzasadniać zorganizowanie przesłuchania zdalnego, np. z osobami ubiegającymi się o ochronę międzynarodową o osłabionym układzie odpornościowym, osobami, które zostały niedawno poddane lub są obecnie poddawane leczeniu, osobami starszymi lub osobami z niepełnosprawnościami fizycznymi, które utrudniałyby im podróżowanie.

Sytuacje wymagające szczególnego traktowania

Przesłuchania zdalne można rozważyć w przypadku, gdy sytuacje wymagające szczególnego traktowania wykluczają możliwość odbycia podróży przez osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową lub utrudniają to ze względów zdrowotnych lub rodzinnych. Mogą wystąpić inne sytuacje, w których sytuacje wymagające szczególnego traktowania są na tyle istotne, że w ogólnym interesie osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową może być przeprowadzenie przesłuchania zdalnego w miejscu jej obecnego zamieszkania lub w jego pobliżu.

Może to dotyczyć kobiet w ciąży, kobiet, które niedawno urodziły dziecko, lub osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, która to osoba zapewnia opiekę lub pomoc krewnemu będącemu osobą pozostającą na utrzymaniu.



Chociaż poniżej omówiono inne przypadki, w których sytuacje wymagające szczególnego traktowania osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową mogą uzasadniać unikanie przesłuchania zdalnego, to należy uznać, że nie wszystkie takie sytuacje powinny automatycznie wykluczać możliwość przeprowadzenia przesłuchania zdalnego. Decyzja o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego powinna obejmować indywidualną ocenę, która uwzględnia zarówno zalety, jak i wady takiego podejścia.

Miejsce oddalone od osoby prowadzącej przesłuchanie

Mogą zaistnieć sytuacje, w których osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową nie wymaga szczególnego traktowania, które uzasadniałoby rozważenie przeprowadzenia przesłuchania zdalnego, ale czas podróży wymagany przez osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową może być taki, że przesłuchanie zdalne nadal można uznać za korzystne lub bardziej skuteczne. Rozporządzenie w sprawie procedury azylowej odnosi się konkretnie do osób ubiegających się o ochronę międzynarodową znajdujących się na terytoriach zamorskich państw członkowskich, ale może to również dotyczyć osób ubiegających się o ochronę międzynarodową, które znajdują się w ośrodku recepcyjnym znacznie oddalonym od miejsca, w którym miałyby zostać przeprowadzone przesłuchanie.

Jeśli osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową są zobowiązane do pokonania dużych odległości i przebywania w nieznanym środowisku przed przesłuchaniem osobistym, może to powodować dodatkowy stres, który z kolei może negatywnie wpłynąć na jakość tego przesłuchania. Podróżowanie może też prowadzić do znacznych wydatków i problemów administracyjnych dla organów. Należy także zauważyć, że wymaganie od osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową intensywnego podróżowania może również spowodować opóźnienia w procedurze, co nie leży ani w interesie osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, ani organu odpowiedzialnego.

Przesłuchania zdalne można rozważyć w przypadku, gdy osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową znajduje się daleko od osoby prowadzącej przesłuchanie, zwłaszcza na odległych lub zamorskich terytoriach państwa członkowskiego. Takie rozwiązanie zmniejsza koszty administracyjne, stres związany z podróżą i potencjalne opóźnienia, co jest zgodne z celem, jakim jest uczynienie procedury zarówno skuteczną, jak i humanitarną.

Zdalne uczestnictwo tłumaczy ustnych posiadających specjalistyczne umiejętności w zakresie tłumaczenia ustnego

W przypadku gdy konieczne jest tłumaczenie na rzadki język lub w wąskiej specjalizacji, która to usługa nie jest dostępna w lokalizacji osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, zdalny udział tłumacza ustnego może przyczynić się do racjonalnego pod względem kosztów i sprawnego przebiegu procedury, leżącego w interesie wszystkich stron. W takich przypadkach można rozważyć przesłuchania zdalne lub przesłuchania tłumaczone zdalnie. Więcej szczegółowych informacji na temat zdalnego tłumaczenia ustnego znajduje się w sekcji [Tłumaczenie ustne podczas przesłuchań zdalnych](#).



Sytuacje wyjątkowe

Jeżeli państwa członkowskie zmagają się z sytuacjami wyjątkowymi, takimi jak duży napływ osób ubiegających się o ochronę międzynarodową na jednym obszarze geograficznym, wówczas stosowanie przesłuchań zdalnych przeprowadzanych za pomocą wideokonferencji może być odpowiednim narzędziem do efektywnego wykorzystania zasobów istniejących w innych częściach państwa członkowskiego.

Korzystanie z przesłuchania zdalnego osób ubiegających się o ochronę międzynarodową, jeżeli jest to uzasadnione i w przypadku gdy odpowiedniość korzystania z przesłuchania zdalnego oceniono indywidualnie, mogłoby umożliwić tym osobom szybszy dostęp do przesłuchania, odpowiednich procedur i ochrony międzynarodowej. Mogłoby to również umożliwić organom uwolnienie zasobów na potrzeby przesłuchań osobistych z osobami ubiegającymi się o ochronę międzynarodową, w przypadku których format zdalny może nie być odpowiedni.

W przypadku gdy przesłuchania zdalne mogą nie być odpowiednie

Poprzednia sekcja obejmuje sytuacje, w których mogą istnieć powody przeprowadzenia przesłuchania zdalnego – w drodze wyjątku. Niniejsza sekcja dotyczy natomiast sytuacji i przypadków, w których korzystanie z przesłuchań zdalnych może nie być odpowiednie. Podobnie jak w przypadku poprzedniej sekcji, należy zauważyć, że każda decyzja o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego powinna opierać się na dokładnej indywidualnej ocenie zalet i wad.

Obecność jednego czynnika lub kilku czynników przemawiających przeciwko przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego może zostać zrównoważona przez inne względy, które wspierają takie rozwiązanie – i odwrotnie. Tak jak w poprzedniej sekcji, okoliczności omówione poniżej są często spotykane, ale wykaz ten nie jest wyczerpujący. Urzędnicy prowadzący postępowania powinni uważnie ocenić wszystkie istotne kwestie w każdym indywidualnym przypadku.

Dzieci

Udział w przesłuchaniach zdalnych powinien być uznawany za mniej odpowiedni w przypadku dzieci w każdym wieku. Pozostaje to spójne z podejściem skoncentrowanym na dziecku, które to podejście zapewnia priorytetowe traktowanie najlepszego interesu dziecka. W tym kontekście należy zwrócić szczególną uwagę na to, czy dziecko ma zapewnione wsparcie ze strony rodzica lub rodziców, czy też jest bez opieki.

Stworzenie atmosfery zaufania jest trudniejsze w środowisku zdalnym, zwłaszcza w przypadku korzystania z pomocy wizualnych lub innych praktycznych narzędzi. W wyjątkowych przypadkach, gdy konieczne jest przeprowadzenie przesłuchania zdalnego, należy zapewnić,



aby dziecko otrzymało odpowiednie wsparcie na miejscu oraz aby proces był zgodny z jego szczególnymi potrzebami.

Zaburzenia widzenia lub ubytek słuchu

Przesłuchania zdalne mogą być problematyczne dla osób ubiegających się o ochronę międzynarodową z zaburzeniami widzenia lub ubytkiem słuchu, ponieważ słaba jakość dźwięku lub obrazu może utrudniać komunikację. Potencjalne ryzyko stanowią nieporozumienia zarówno w komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej. W związku z tym udział w przesłuchaniach zdalnych osób ubiegających się o ochronę międzynarodową z zaburzeniami widzenia lub ubytkiem słuchu uznaje się za znacznie mniej odpowiedni.

Kwestie związane ze zdrowiem psychicznym

Budowanie zaufania i empatii jest trudniejsze w przypadku przesłuchań zdalnych, co sprawia, że są one znacznie mniej odpowiednie dla osób ubiegających się o ochronę międzynarodową zmagających się z problemami ze zdrowiem psychicznym. Odzwierciedla to wcześniejsze obawy dotyczące tworzenia wspierającego i empatycznego środowiska w środowisku zdalnym, co może stanowić większe wyzwanie dla osób ubiegających się o ochronę międzynarodową wymagających wrażliwości emocjonalnej i kontaktów osobistych. W przypadkach, w których istnieją obawy co do zdrowia psychicznego osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, w ramach szczegółowej oceny należy ustalić, czy mogłaby ona odnieść korzyści z bardziej kontrolowanego i bardziej osobistego otoczenia, w którym odbywa się przesłuchanie osobiste.

Osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową z zaburzeniami funkcji poznawczych i niepełnosprawnością intelektualną

Prowadzenie przesłuchań osób ubiegających się o ochronę międzynarodową z zaburzeniami funkcji poznawczych lub niepełnosprawnościami intelektualnymi, takimi jak na przykład demencja lub choroba Alzheimera, stanowią wyzwania. Zdalny format może znacznie utrudnić właściwe wzajemne zrozumienie zarówno osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową, jak i osobie prowadzącej przesłuchanie. Ponadto korzystanie z pomocy wizualnych lub innych narzędzi, które mogłyby ułatwić komunikację, jest często ograniczone w przypadku przesłuchań zdalnych, co utrudnia wspieranie osób ubiegających się o ochronę międzynarodową z takimi niepełnosprawnościami.

Budowanie zaufania i dobrych relacji – kluczowych elementów skutecznego przesłuchania – również może stanowić większe wyzwanie w środowisku zdalnym, zwłaszcza w przypadku osób z zaburzeniami funkcji poznawczych i niepełnosprawnościami intelektualnymi. W związku z tym uznaje się, że udział w przesłuchaniach zdalnych takich osób ubiegających się o ochronę międzynarodową jest znacznie mniej odpowiedni, ponieważ taki format utrudniłby zaspokojenie ich szczególnych potrzeb.



Inne rodzaje sytuacji wymagających szczególnego traktowania

Osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową wymagające innych rodzajów szczególnego traktowania, takie jak osoby, co do których wiadomo lub domniemywa się, że przeżyły tortury lub były ofiarami handlu ludźmi, osoby, które doświadczyły traumatycznych wydarzeń, lub ofiary przemocy ze względu na płeć, również wymagają szczególnego uwzględnienia przy tworzeniu empatycznej atmosfery zaufania w trakcie przesłuchania, co jest znacznie trudniejsze do osiągnięcia podczas przesłuchań zdalnych. Należy zauważyć, że osoby każdej płci i w każdym wieku mogą doświadczać przemocy ze względu na płeć. Takie osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową mogą także wymagać dodatkowego wsparcia, które można łatwiej zapewnić podczas przesłuchań osobistych. W związku z tym udział w przesłuchaniach zdalnych takich osób uważa się za mniej odpowiedni.

Brak znajomości technologii komunikacji zdalnej

Osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową, które miały niewielką styczność ze współczesnymi technologiami komunikacji lub nie miały jej wcale, mogą uznać przesłuchania zdalne za obce lub trudne, co może prowadzić do problemów w komunikacji i utrudniać nawiązanie zaufania z osobą prowadzącą przesłuchanie.

Identyfikacja tego czynnika przed przesłuchaniem może stanowić wyzwanie i należy dołożyć starań, aby uniknąć szeroko zakrojonych uogólnień opartych na założeniach dotyczących niektórych grup osób ubiegających się o ochronę międzynarodową. Jeżeli jednak wiadomo już wcześniej, że osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową nie zna technologii komunikacji zdalnej, jej udział w przesłuchaniach zdalnych uznaje się za mniej odpowiedni.

W takich przypadkach sesja informacyjna przed przesłuchaniem lub wsparcie techniczne mogłyby pomóc ograniczyć wszelkie bariery komunikacyjne, umożliwiając osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową bardziej efektywne uczestnictwo w przesłuchaniu.

Szczególne względy dotyczące podeszłego wieku

Udział w przesłuchaniach zdalnych osób ubiegających się o ochronę międzynarodową w podeszłym wieku może w wielu przypadkach być uznawany za mniej odpowiedni. Może to wynikać ze zwiększonego prawdopodobieństwa, że mogą one stanąć w obliczu wyzwań, takich jak nieznajomość technologii, zaburzenia poznawcze i fizyczne, takie jak demencja, ubytek słuchu bądź zaburzenia widzenia lub inne czynniki, które komplikują komunikację zdalną.

Sam wiek nie powinien być jednak uznawany za powód do uniknięcia przesłuchania zdalnego. Jeżeli osoba podejmująca decyzję o tym, czy przeprowadzić przesłuchanie zdalne, dobrze rozumie indywidualną sytuację osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową w podeszłym wieku i nie zidentyfikowano żadnego konkretnego ryzyka, przesłuchania zdalne mogą być nadal odpowiednie, przy założeniu, że istnieją powody uzasadniające przeprowadzenie przesłuchania zdalnego.



Natomiast jeżeli dostępne są ograniczone informacje na temat sytuacji osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową w podeszłym wieku, przeprowadzenie przesłuchania zdalnego może stanowić zagrożenie dla jakości przesłuchania. W takich przypadkach osoba prowadząca przesłuchanie powinna rozważyć potencjalne komplikacje, które mogłyby wymagać przełożenia przesłuchania. Ten środek ostrożności jest zgodny z najlepszymi praktykami w celu zapewnienia wysokiej jakości przesłuchania i zminimalizowania niepotrzebnego stresu dla osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową. Przesłuchania zdalne są zatem na ogół mniej odpowiednie w tych przypadkach.

Złożone przypadki

Złożone przypadki, które często wymagają długich przesłuchań w celu uwzględnienia wielu aspektów roszczeń osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, stanowią wyjątkowe wyzwania w środowisku zdalnym. Takie przypadki mogą również wymagać zastosowania specjalnych narzędzi lub metod – których wykorzystanie w środowisku zdalnym może być bardziej skomplikowane – w celu uporządkowania informacji przekazywanych przez osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową. Przesłuchanie staje się bardziej złożone w przypadku, gdy konieczne jest kolejno przesłuchanie kilku osób, na przykład członków rodziny, co w przypadku przesłuchania zdalnego utrudnia płynne przekazywanie głosu pomiędzy uczestnikami.

Ponadto przesłuchania zdalne są zazwyczaj bardziej wyczerpujące zarówno dla osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, jak i dla osoby prowadzącej przesłuchanie w porównaniu z przesłuchaniami osobistymi. Większe zmęczenie może zmniejszyć skuteczność przesłuchania, zwłaszcza w przypadkach wymagających obszernego dialogu i dbałości o szczegóły.

Może to również utrudnić osobie prowadzącej przesłuchanie zbadanie złożonych kwestii związanych z wiarygodnością podczas przesłuchania. Może to być szczególnie istotne w przypadkach, gdy tożsamość osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową jest podawana w wątpliwość lub gdy istnieją potencjalne problemy związane z bezpieczeństwem lub kryteria wykluczenia, które mogą wymagać analizy podczas przesłuchania.

W związku z tym udział w przesłuchaniach zdalnych osób ubiegających się o ochronę międzynarodową, w przypadku których sprawy są złożone i można założyć, że niezbędne będzie długie przesłuchanie, jest uznawany za mniej odpowiedni.

Sprawy dotyczące wniosków opartych na orientacji seksualnej, tożsamości płciowej, ekspresji płciowej lub cechach płciowych

Podczas przesłuchiwanie osób ubiegających się o ochronę międzynarodową składających wnioski na podstawie ich (postrzeganych) orientacji seksualnej, tożsamości płciowej, ekspresji płciowej lub cech płciowych (SOGIESC) kluczowe jest stworzenie atmosfery zaufania podczas przesłuchania. Jest to szczególnie istotne dla umożliwienia otwartego dzielenia się informacjami, co z kolei ma kluczowe znaczenie dla rzetelnego rozpatrzenia roszczeń opartych na SOGIESC.



Należy również zauważyć, że wiele osób ubiegających się o ochronę międzynarodową będących (postrzeganymi) lesbijkami, gejami, osobami biseksualnymi, transpłciowymi, interseksualnymi i queer prawdopodobnie doświadczyło w swoim życiu dyskryminacji oraz przemocy werbalnej lub fizycznej zarówno w kraju pochodzenia, jak i tranzytu, a nawet w kraju azylu.

Przypadki, w których wniosek o udzielenie ochrony międzynarodowej opiera się na (postrzeganych) SOGIESC osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, uznaje się zatem za znacznie mniej odpowiednie do udziału w przesłuchaniach zdalnych.



Techniki prowadzenia przesłuchań w kontekście przesłuchania zdalnego



Seria poradników praktycznych EUAA dotyczących przesłuchań

EUAA opracowała kilka poradników praktycznych na temat technik prowadzenia przesłuchań podczas przesłuchań w sprawie azylu. Niniejszy poradnik nie zawiera zatem obszernych informacji na temat różnych technik, lecz koncentruje się zamiast tego na niezbędnych rozważaniach i dostosowaniach w kontekście przesłuchania zdalnego. Więcej informacji na temat ogólnych technik prowadzenia przesłuchań można znaleźć w poniższych poradnikach praktycznych:

Poradnik praktyczny EASO: Przesłuchanie ⁽¹⁴⁾

Przedmiotowy poradnik obejmuje głównie przesłuchanie w sprawie azylu dotyczące przyczyn złożenia wniosku, a także zawiera wytyczne metodologiczne, które mogą być stosowane w większości sytuacji w obszarze azylu.

Poradnik praktyczny EASO: Wdrażanie rozporządzenia Dublin III – indywidualna rozmowa i ocena dowodów ⁽¹⁵⁾

Zawiera on szczegółowe informacje dostosowane do potrzeb urzędników prowadzących postępowania, którym to urzędnikom powierzono prowadzenie rozmów przewidzianych systemem dublińskim.

Techniki stosowane podczas różnych rodzajów przesłuchań mają kluczowe znaczenie dla rozpatrzenia wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej. Jakość wyniku jest bezpośrednio związana ze skutecznym przesłuchaniem. W kontekście przesłuchania zdalnego konieczne są szczególne dostosowania technik prowadzenia przesłuchań, aby zapewnić właściwą analizę wniosku.



Moduły szkoleniowe EUAA dotyczące technik prowadzenia przesłuchań

EUAA zapewnia kompleksowe moduły szkoleniowe dla urzędników państw członkowskich w zakresie technik prowadzenia przesłuchań, w tym z dziećmi i osobami ubiegającymi się o ochronę międzynarodową wymagającymi szczególnego traktowania. Oprócz podstawowego modułu dotyczącego metody przesłuchiwanie w sprawie azylu EUAA oferuje również inne moduły szkoleniowe dotyczące technik prowadzenia przesłuchań, w tym seminarium internetowe, które dotyczy kluczowych aspektów prowadzenia przesłuchań zdalnych. Ponadto istnieje specjalistyczny moduł szkoleniowy dla tłumaczy ustnych, który obejmuje specjalne sekcje dotyczące technik zdalnego tłumaczenia ustnego.

⁽¹⁴⁾ EASO, *Poradnik praktyczny EASO: Przesłuchanie*, 2014.

⁽¹⁵⁾ EASO, *Poradnik praktyczny EASO: Wdrażanie rozporządzenia Dublin III – indywidualna rozmowa i ocena dowodów*, 2019.



Więcej informacji można znaleźć w katalogu szkoleń EUAA ⁽¹⁶⁾ oraz krajowym punkcie kontaktowym ds. szkoleń w danym organie krajowym.

Przygotowania przed przesłuchaniem zdalnym

Zaplanowanie wystarczającego czasu i dodatkowych przerw

Przesłuchania zdalne często wymagają dodatkowego czasu w porównaniu z przesłuchaniami osobistymi, ponieważ konieczne jest udzielenie osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową dodatkowych informacji i przeprowadzenie testów technicznych. Format przesłuchania zdalnego może również wymagać częstszego powtarzania i częstego sprawdzania, czy informacje zostały poprawnie zrozumiane.

Tryb przesłuchania zdalnego może być bardziej wyczerpujący dla wszystkich uczestników w porównaniu z przesłuchaniami osobistymi. W związku z tym zapewnienie odpowiedniej liczby przerw w trakcie przesłuchania ma zasadnicze znaczenie dla zapobieżenia nieporozumieniom lub stopniowemu spadkowi zaufania i zaangażowania ze strony osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową. Wystarczające przerwy umożliwiają także urzędnikowi prowadzącemu postępowanie zachowanie czujności i pełnego zaangażowania przez cały czas trwania przesłuchania.

Podczas przerw zaleca się, aby osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową otrzymała wsparcie na miejscu od personelu, aby zapewnić jej możliwość fizycznego opuszczenia sali przesłuchań, dostępu do toalet lub otrzymania przekąsek i napojów, w razie potrzeby. Na początku przesłuchania osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową powinna zostać wyraźnie poinformowana o znaczeniu niezwłocznego powrotu na przesłuchanie w uzgodnionym czasie po każdej przerwie.

Przerwy mogą być również wykorzystywane przez personel pomocniczy do przetwarzania wszelkich dokumentów lub informacji przedkładanych podczas przesłuchania, co pomaga zapobiegać niepotrzebnym opóźnieniom.

Zrozumienie stosowanych aplikacji ICT

Urzędnik prowadzący postępowanie powinien zapoznać się z głównym oprogramowaniem używanym podczas przesłuchania zdalnego, aby zminimalizować przerwy i trudności techniczne podczas samego przesłuchania. Rozwiązania oparte na oprogramowaniu są stale aktualizowane, dlatego interfejsy użytkownika mogą się zmieniać i powodować nieoczekiwane wyzwania, nawet dla doświadczonych urzędników prowadzących postępowania. Zaleca się aktywne informowanie urzędników prowadzących postępowania o aktualizacji oprogramowania wykorzystywanego do przeprowadzania przesłuchań zdalnych oraz zachęcanie ich do przeanalizowania zmian przed przeprowadzeniem przesłuchania.

⁽¹⁶⁾ EUAA, „[Katalog szkoleń](#)”, strona internetowa EUAA, dostęp: 3 lutego 2025 r.



**Dobra praktyka: przed przesłuchaniem należy przetestować sprzęt techniczny**

Dobłą praktyką jest zapewnienie wystarczającej ilości czasu przed rozpoczęciem przesłuchania, aby sprawdzić prawidłowe funkcjonowanie sprzętu technicznego. Takie testy mogą być przeprowadzane na przykład między urzędnikiem prowadzącym postępowanie a osobą wspierającą osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową, bez konieczności obecności tej ostatniej.

Narzędzia praktyczne dostępne dla osoby prowadzącej przesłuchanie

Podczas przesłuchań organy państw członkowskich często korzystają z pomocy wizualnych, praktycznych narzędzi, szablonów i innych rodzajów fizycznych materiałów informacyjnych. Mogą one pełnić funkcję pomocy dydaktycznej, wspierając urzędnika prowadzącego postępowanie podczas wyjaśniania złożonych koncepcji oraz zapewniania, aby osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową zrozumiała informacje przekazane podczas przesłuchania.

Organy powinny, w miarę możliwości, dążyć do dostosowania takich narzędzi, tak aby narzędzia te mogły być wykorzystywane również podczas przesłuchania zdalnego. Środowisko cyfrowe mogłoby także umożliwić wykorzystanie alternatywnych, usprawnionych lub dodatkowych narzędzi praktycznych, które mogłyby pomóc urzędnikowi prowadzącemu postępowanie podczas przesłuchania. Ważne jest, aby urzędnik prowadzący postępowanie był zaznajomiony z tym, w jaki sposób narzędzia cyfrowe różnią się od standardowych narzędzi stosowanych podczas przesłuchań osobistych, a także jak z nich korzystać w środowisku zdalnym.

Przeprowadzanie przesłuchania zdalnego

Przedstawienie uczestników

Podczas przeprowadzania przesłuchania zdalnego lub przesłuchań tłumaczonych zdalnie na ogół mniej czasu poświęca się na nieformalne rozmowy z osobą ubiegającą się o ochronę międzynarodową, nawiązanie dobrych stosunków i sprawienie, aby osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową mogły poczuć się swobodnie. W przypadku przesłuchania osobistego często ma to miejsce podczas odprowadzania osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową do sali przesłuchań. Podczas przesłuchania zdalnego role różnych uczestników mogą być również mniej widoczne dla osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, jeżeli nie są oni fizycznie z nią obecni w pomieszczeniu.

Na przykład jeżeli osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową przebywa w ośrodku detencyjnym lub zakładzie karnym i jest eskortowana do pomieszczenia, w którym odbywa się przesłuchanie, przez pracowników ochrony tego ośrodka, wówczas osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową może błędnie założyć, że osoba prowadząca przesłuchanie reprezentuje również ten sam organ co pracownicy ochrony lub organ ścigania. Zapewnienie



od początku przesłuchania, by osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową rozumiała role i obowiązki wszystkich stron uczestniczących w przesłuchaniu, ma zatem szczególne znaczenie w kontekście przesłuchania zdalnego.

Łagodne rozpoczęcie przesłuchania początkową rozmową na neutralny temat może także być dobrą metodą na zbudowanie relacji i zaufania oraz na zmniejszenie ewentualnego napięcia. Mówienie o neutralnych tematach często odbywa się bardziej naturalnie w kontekście osobistym, na przykład gdy osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową jest eskortowana do sali przesłuchań, ale nie oznacza to, że nie może to nastąpić w kontekście zdalnym.

Dostosowanie i potwierdzenie ustawień technicznych

Przed rozpoczęciem przesłuchania ważne jest, aby upewnić się, że ustawienia techniczne zostały odpowiednio dostosowane do potrzeb uczestników, tak aby wszyscy uczestnicy mogli odpowiednio i bez przeszkód słyszeć dźwięk i widzieć się nawzajem na ekranach. Głośność dźwięku i pole widzenia kamery należy dostosować do indywidualnych warunków przesłuchania. Zaleca się również, aby przed rozpoczęciem przesłuchania wszyscy uczestnicy mieli trochę czasu na przyzwyczajenie się do sprzętu komunikacyjnego. Ważne jest, aby personel pomocniczy był dostępny w miejscu, w którym przebywa osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową, aby wesprzeć ją przy korzystaniu z tych ustawień.

Sprawdzenie, czy warunki są odpowiednie do przeprowadzenia przesłuchania zdalnego

Przed rozpoczęciem przesłuchania zdalnego osoba prowadząca przesłuchanie powinna znać powody, dla których przesłuchanie zostało zaplanowane jako przesłuchanie zdalne, oraz wszelkie potencjalne problemy, które zostały wcześniej zidentyfikowane.

Osoba prowadząca przesłuchanie powinna wykorzystać etap powitania osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową oraz wprowadzenie do formatu przesłuchania, aby zapewnić, że jest w stanie korzystać z narzędzi technologicznych, którymi dysponuje. Osoba prowadząca przesłuchanie powinna upewnić się, że słyszy i widzi innych uczestników przesłuchania. Ważne jest, aby wcześniej zidentyfikować wszelkie potencjalne problemy, które mogą zagrozić jakości przesłuchania, aby nie powodować niepotrzebnych opóźnień i frustracji na późniejszym etapie przesłuchania.

Jeżeli osoba prowadząca przesłuchanie zidentyfikuje kwestie, które mogą zagrozić jakości przesłuchania lub zdolności osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową do pełnego przedstawienia informacji, które chce przedstawić, wówczas osoba prowadząca przesłuchanie musi ustalić, czy problemy leżące u podstaw tej sytuacji można rozwiązać w odpowiednim czasie. Jeśli problemów nie można rozwiązać w sposób zadowalający, przesłuchanie należy przełożyć.

Jeżeli powody zawieszenia przesłuchania mają charakter tymczasowy, na przykład chodzi o kwestie związane z połączeniem z internetem, wówczas przesłuchanie można przełożyć



i przeprowadzić ponownie jako przesłuchanie zdalne. Jeśli natomiast powody wynikają z wcześniej niezidentyfikowanych czynników związanych z osobą ubiegającą się o ochronę międzynarodową lub z jej wnioskiem, które to czynniki sprawiają, że format przesłuchania zdalnego jest nieodpowiedni, wówczas przesłuchanie należy przełożyć i przeprowadzić w formie przesłuchania osobistego.

Chociaż preferowane jest jak najwcześniejsze zidentyfikowanie ewentualnych problemów, nie zawsze jest to możliwe już na początku przesłuchania. Jeśli w trakcie przesłuchania ujawnią się problemy, które skłonią osobę prowadzącą przesłuchanie do wniosku, że osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową nie jest w stanie uczestniczyć w przesłuchaniu w sposób zadowalający, wówczas przesłuchanie należy przerwać i przełożyć, tak aby zostało przeprowadzone w formie przesłuchania osobistego. W takich przypadkach istotne jest poinformowanie osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową o powodach wstrzymania przesłuchania oraz o tym, że odbywa się to w celu zabezpieczenia jej interesów. Ważne jest również wyjaśnienie, że nie będzie to miało negatywnego wpływu na wynik jej wniosku lub procedurę, w której uczestniczy.



Dobra praktyka: procedury tworzenia kopii zapasowych w przypadku problemów związanych z ICT

Organy administracji państw członkowskich mogą opracować procedury tworzenia kopii zapasowych na wypadek awarii technologii lub zmian, przy zapewnieniu, aby osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową zrozumiała swoje prawa oraz kolejne kroki w przypadkach, gdy przesłuchanie zostaje zakłócone i konieczne jest jego przełożenie.

Wyjaśnienie osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową kontekstu przesłuchania zdalnego

Chociaż wiele osób ubiegających się o ochronę międzynarodową może mieć doświadczenie w zakresie nowoczesnych technologii, nie wszystkie osoby będą zaznajomione z konkretną organizacją przesłuchań zdalnych. W związku z tym zasadnicze znaczenie ma zapewnienie, aby osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową była w pełni świadoma sposobu funkcjonowania sprzętu, w tym tego, kto pojawia się na ekranie, jeżeli wykorzystuje się wiele ekranów, oraz innych istotnych szczegółów technicznych.

Osoba prowadząca przesłuchanie powinna zapewnić wytyczne i wskazówki dotyczące najlepszego sposobu korzystania ze sprzętu komunikacyjnego oraz szczególnego charakteru komunikacji za pośrednictwem interfejsu zdalnego. Szczególnie ważne jest, aby w danym momencie wypowiadała się tylko jedna osoba.

Osoby ubiegające się o ochronę międzynarodową mogą również mieć wątpliwości co do kontekstu, w którym organy korzystają z przesłuchań zdalnych, oraz co do tego, czy wybór formatu będzie miał wpływ na wynik ich wniosku. Bezpodstawne plotki szerzące się w ośrodkach recepcyjnych mogą potęgować takie obawy. Aktywne rozwiązywanie tego



rodzaju ewentualnych problemów może przyczynić się do łagodzenia takich obaw i budowania atmosfery zaufania. Wyjaśnienie osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową, że format zdalny nie ma negatywnego wpływu na jej prawo do prywatności i poufności, może również pomóc w budowaniu zaufania.

Urzędnik prowadzący postępowanie powinien wyraźnie wyjaśnić powody, dla których przesłuchania zdalne mogą być czasami stosowane zamiast przesłuchań osobistych, oraz to, że format ten nie wskazuje na istotny wynik sprawy ani nie wpływa na ten wynik.

Osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową należy wyjaśnić, że dźwięk z przesłuchania będzie nagrywany, oraz podać powody takiego działania.



Praktyczny przykład wprowadzenia podczas przesłuchania zdalnego

Witam Pana/Panią na przesłuchaniu. Nazywam się *[imię i nazwisko]* i pracuję jako urzędnik prowadzący postępowanie. W mojej pracy spotykam się z dziećmi, młodzieżą i dorosłymi oraz rozmawiam z nimi. Znajduję się w naszym biurze w *[nazwa lokalizacji]*, a Pan/Pani znajduje się w naszym biurze w *[nazwa lokalizacji]*.

Należy przedstawić pozostałych uczestników przesłuchania (tłumacza ustnego, przedstawiciela prawnego itp.).

Jak widać, podczas tego przesłuchania używamy sprzętu wideo, aby zobaczyć i wysłuchać siebie nawzajem.

Czy wszyscy mnie dobrze widzą i słyszą?

Ja widzę i słyszę Pana/Panią wyraźnie. Podczas tego przesłuchania bardzo ważne jest, aby poinformować(a) nas Pan/Pani, jeśli obraz lub dźwięk nie działa prawidłowo. Istotne jest, aby wszystko działało poprawnie przez cały czas trwania przesłuchania.

Czasami przeprowadzamy przesłuchania w ten sposób, korzystając z kamer, aby móc ze sobą rozmawiać. Powodem takiej formy przesłuchania może być na przykład to, że trudno jest nam wszystkim być w tym samym miejscu, ponieważ dzielą nas duże odległości. Pragnę Pana/Panią zapewnić, że korzystanie z takiej formy przesłuchania nie ma żadnego wpływu na wynik Pana/Pani wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej.

Dziś, podczas naszej rozmowy, będę wszystko wpisywać do dokumentu na komputerze. Oznacza to, że czasami będę odwracać od Pana/Pani wzrok, ale nadal będę Pana/Panią słyszeć.

Chciałbym/chciałabym, abyśmy wszyscy mówili krótkimi zdaniami, żeby tłumacz ustny miał czas na przetłumaczenie wszystkiego, co zostało powiedziane. Daje mi to również czas, aby zapisać to, co zostało powiedziane. Ważne jest, abyśmy mówili po kolei – jedna osoba na raz – tak, aby każdy mógł dobrze usłyszeć, co zostało powiedziane.

Dziś mamy czas do godziny [XX]. Pierwszą przerwę zrobimy po około [XX], ale jeśli ktoś będzie potrzebował przerwy wcześniej, proszę po prostu powiedzieć.

Jak się Pan/Pani czuje, będąc dziś na przesłuchaniu?

Czy dobrze rozumie Pan/Pani tłumacza ustnego?



Czy wie Pan/Pani, dlaczego został(a) Pan/Pani zaproszony(-a) na to przesłuchanie?

Jeśli odpowiedź brzmi „nie”: Przekażę teraz informacje i wyjaśnię, dlaczego został(a) Pan/Pani zaproszony(-a) na przesłuchanie.

Jeśli odpowiedź brzmi „tak”: Chcę udzielić Panu/Pani pewnych informacji, o których ma Pan/Pani prawo wiedzieć.

Komunikacja werbalna podczas przesłuchań zdalnych

Pomimo korzystania z wysokiej jakości sprzętu technicznego rozmowy zdalne mogą nadal stanowić wyzwanie związane z wysłuchaniem i zrozumieniem innych uczestników. Aby zminimalizować ryzyko nieporozumień, osoba prowadząca przesłuchanie powinna używać prostego i jasnego języka, dostosowanego do profilu osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową. Należy zapoznać się na przykład z przedstawionymi poniżej następującymi wskazówkami:

- formułować wypowiedzi zwięźle i mówić krótkimi zdaniami;
- wprowadzać każdy nowy temat;
- unikać zbyt złożonych lub wieloczłonowych pytań; oraz
- unikać zadawania kilku pytań jedno po drugim.

Ze względu na to, że w kontekście zdalnym łatwiej o nieporozumienia, urzędnik prowadzący postępowanie powinien zwrócić szczególną uwagę na aktywne słuchanie oraz na jak najszybsze wyjaśnianie wszelkich niejasności lub nieporozumień. Podsumowywanie kluczowych informacji i upewnianie się, że zostały one poprawnie zrozumiane, stanowi skuteczny sposób zapobiegania nieporozumieniom.

Należy pamiętać, że długość i poziom szczegółowości swobodnej wypowiedzi osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową mogą być ograniczone podczas przesłuchań zdalnych. Aby temu zaradzić, można na przykład stosować w takich przypadkach aktywne słuchanie oraz zadawać pytania uzupełniające, które zachęcają do udzielania bardziej szczegółowych odpowiedzi.

Komunikacja niewerbalna podczas przesłuchań zdalnych

Odbiór sygnałów komunikacji niewerbalnej może być trudniejszy podczas przesłuchań zdalnych niż w przypadku przesłuchań osobistych. Stopień, w jakim uczestnicy przesłuchania są w stanie dostrzec komunikację niewerbalną, w dużej mierze zależy od zastosowanych rozwiązań technicznych, w szczególności od wielkości ekranów i ustawienia obrazu wideo. Aspekty te omówiono bardziej szczegółowo w sekcji [Sprzęt](#), w której skupiono się na rozwiązaniach technicznych wymaganych do przeprowadzania przesłuchań zdalnych. Jeśli wszyscy uczestnicy przesłuchania mogą wyraźnie widzieć się wzajemnie na ekranach, zrozumienie komunikacji niewerbalnej będzie znacznie łatwiejsze.



Ważne jest, aby urzędnik prowadzący postępowanie kierował swoją uwagę na osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową, zwłaszcza gdy się do niej zwraca. Urzędnik prowadzący postępowanie powinien również dążyć do utrzymywania jak największego kontaktu wzrokowego z osobą ubiegającą się o ochronę międzynarodową podczas całego przesłuchania. Urzędnicy prowadzący postępowania mogą także wykazać, że aktywnie słuchają, często potakując głową.

Przeprowadzanie przesłuchań zdalnych może stwarzać poczucie pewnego dystansu wobec osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, co może sprawić, że urzędnik prowadzący postępowanie łatwiej zapomni o sygnałach niewerbalnych, które sam przekazuje. Ważne jest zatem również, aby urzędnik prowadzący postępowanie, który prowadzi przesłuchanie, był świadomy własnej komunikacji niewerbalnej i przez cały czas trwania przesłuchania zachowywał profesjonalną postawę.

Urzędnik prowadzący postępowanie powinien sprawdzić, czy kamera pokazuje biurko oraz sprzęt do sporządzania notatek. Jeśli nie jest to wyraźnie widoczne na obrazie wideo, należy poinformować osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową, że podczas przesłuchania będą robione notatki oraz wyjaśnić powody takiego działania. Podczas sporządzania notatek urzędnik prowadzący postępowanie będzie poruszał rękami i ramionami oraz prawdopodobnie będzie patrzył w dół na komputer lub kartkę, zamiast na osobę ubiegającą się o ochronę międzynarodową. Jeżeli osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową nie wie, dlaczego tak się dzieje podczas jej wypowiedzi, może błędnie zinterpretować sytuację.



Praktyczna wskazówka

Jeśli poruszono tematy trudne dla osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, należy ją zapytać, jak się czuje i czy można kontynuować. Ma to na celu zwrócenie uwagi na sygnały niewerbalne, które są trudniejsze do zauważenia podczas przesłuchania zdalnego.

Wspieranie osób o szczególnych potrzebach proceduralnych

Jeśli przesłuchanie zdalne odbywa się z osobą ubiegającą się o ochronę międzynarodową, która to osoba ma szczególne potrzeby proceduralne, urzędnik prowadzący postępowanie powinien zachować czujność wobec tych potrzeb oraz zapewnić podjęcie odpowiednich działań wspierających skuteczne przedstawienie przez nią swoich racji.

Tłumaczenie ustne podczas przesłuchań zdalnych

Rola tłumacza ustnego nie powinna się zmieniać w zależności od tego, czy przesłuchanie odbywa się osobiście, czy zdalnie. Istnieją jednak szczególne kwestie, które należy mieć na uwadze w kontekście tłumaczenia ustnego podczas przesłuchania zdalnego.

Aby osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową mogła w pełni zrozumieć zarówno werbalne, jak i niewerbalne sygnały tłumacza ustnego podczas przesłuchania zdalnego, wszyscy uczestnicy powinni być wyraźnie widoczni. Ułatwi to zarówno osobie ubiegającej



się o ochronę międzynarodową, jak i urzędnikowi prowadzącemu postępowanie zrozumienie tłumaczenia oraz może pomóc ograniczyć nieporozumienia, opóźnienia i konieczność powtarzania. Ważne jest, aby tłumacz ustny potrafił dostosować się do potrzeb osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową, uwzględniając jej wiek, płeć oraz ewentualną konieczność szczególnego traktowania. Ma to szczególne znaczenie, gdy osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową, urzędnik prowadzący postępowanie oraz tłumacz ustny znajdują się w różnych miejscach.

Tłumaczenie ustne w kontekście zdalnym różni się od tłumaczenia podczas przesłuchania prowadzonego osobiście. Ważne jest, aby osoba zapewniająca tłumaczenie ustne była świadoma związanych z tym wyzwań oraz możliwych sposobów ich złagodzenia. W związku z tym zaleca się, aby organy państw członkowskich zapewniały szkolenia i wytyczne dla tłumaczy ustnych uczestniczących w przesłuchaniach zdalnych lub świadczących usługi zdalnego tłumaczenia ustnego. Zaleca się również, aby państwa członkowskie przekazywały tłumaczom ustnym wytyczne i instrukcje dotyczące ich obowiązków związanych z warunkami przeprowadzania przesłuchań zdalnych oraz zdalnego tłumaczenia ustnego, ze szczególnym uwzględnieniem zasad poufności i bezstronności.



EUAA, *Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* (Poradnik praktyczny EUAA dotyczący tłumaczeń ustnych w procedurze azylowej) ⁽¹⁷⁾

Ten praktyczny poradnik, opracowany we współpracy z przedstawicielami konsultacji międzyrządowych, zawiera praktyczne wskazówki dla tłumaczy ustnych w procedurze azylowej. Jest w nim wiele bardzo przydatnych informacji dla tłumaczy ustnych, a także rozdział poświęcony sposobowi udziału w przesłuchaniach zdalnych w charakterze tłumacza ustnego.



Dobra praktyka: certyfikacja tłumaczy ustnych w zakresie przesłuchań zdalnych

Oferowanie tłumaczom ustnym pewnej formy certyfikacji może pomóc w zagwarantowaniu, że posiadają oni odpowiednią wiedzę i przeszkolenie w zakresie dokonywania zdalnych tłumaczeń ustnych, a także znajomość wytycznych krajowych organów dotyczących przesłuchań zdalnych i tłumaczenia ustnego na odległość.

⁽¹⁷⁾ EUAA, konsultacje międzyrządowe, *Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* [Poradnik praktyczny EUAA dotyczący tłumaczeń ustnych w procedurze azylowej], 2024.



Załącznik I. Lista kontrolna do celów podjęcia decyzji o przeprowadzeniu przesłuchania zdalnego

Niniejsza lista kontrolna ma pomóc w podjęciu decyzji, czy przesłuchanie można przeprowadzić zdalnie z wykorzystaniem wideokonferencji. Informacje dostępne na temat osoby, która ma zostać przesłuchana, mogą zostać uwzględnione w liście kontrolnej, aby ułatwić ocenę, czy:

- wprowadzono odpowiednie standardy umożliwiające przeprowadzenie przesłuchania zdalnego;
- istnieją wystarczające uzasadnienia, aby wyjątkowo przeprowadzić przesłuchanie w formie zdalnej;
- wszystkie czynniki związane z osobą ubiegającą się o ochronę międzynarodową oraz jej sprawą, które przemawiają przeciwko wykorzystaniu formatu zdalnego, zostały w pełni rozważone.

Lista kontrolna umożliwia uzyskanie ogólnego obrazu sytuacji w danej sprawie indywidualnej, jednak sama w sobie nie stanowi decyzji ani zalecenia w sprawie przeprowadzenia przesłuchania w formie zdalnej. Odpowiedzialność ta zawsze spoczywa na osobie podejmującej tę decyzję.

Standardy proceduralne i techniczne	Tak	Nie
Czy w przypadku tego przesłuchania możliwe będzie odpowiednie spełnienie standardów proceduralnych dotyczących przesłuchań zdalnych?		
Czy standardy techniczne w miejscu, w którym osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową ma zostać przesłuchana, spełniają wymagania dotyczące przesłuchań zdalnych?		
Czy w przypadku tego przesłuchania możliwe będzie odpowiednie spełnienie pozostałych standardów technicznych dotyczących przesłuchań zdalnych?		
Uwagi i spostrzeżenia		



Sytuacje, w których przesłuchanie zdalne może być uzasadnione	Tak	Nie
Dana osoba zostaje umieszczona w ośrodku detencyjnym lub pozbawiona wolności		
Istnieją obawy związane ze zdrowiem publicznym (np. choroby zakaźne itp.)		
Dana osoba ma osłabiony układ odpornościowy		
Dana osoba jest poddawana leczeniu lub została niedawno poddana leczeniu*		
Dana osoba jest w podeszłym wieku*		
Dana osoba boryka się z niepełnosprawnością ruchową*		
Dana osoba jest w ciąży* lub opiekuje się noworodkiem		
Dana osoba zapewnia opiekę/pomoc krewnemu będącemu osobą pozostającą na utrzymaniu		
Dana osoba znajduje się daleko od miejsca, w którym można zaplanować przesłuchanie osobiste		
Należy zapewnić usługi tłumacza ustnego z innego miejsca, ponieważ w miejscu przesłuchania nie jest dostępny odpowiedni tłumacz ustny		
Inne powody		

* Dana kwestia powinna mieć taki charakter, który ogranicza zdolność osoby do podróżowania lub skutecznego udziału w przesłuchaniu osobistym.

Sytuacje, w których przesłuchanie zdalne może nie być odpowiednie	Tak	Nie
Dana osoba jest dzieckiem		
Dana osoba ma zaburzenie widzenia		
Dana osoba ma ubytek słuchu		
Dana osoba ma problemy związane ze zdrowiem psychicznym		
Dana osoba boryka się z zaburzeniami poznawczymi lub niepełnosprawnością intelektualną		



Sytuacje, w których przesłuchanie zdalne może nie być odpowiednie	Tak	Nie
Dana osoba jest ocalałą lub domniemaną ofiarą handlu ludźmi, tortur lub traumatycznych wydarzeń		
Dana osoba jest ofiarą przemocy ze względu na płeć		
Wniosek o udzielenie ochrony międzynarodowej opiera się na SOGIESC		
Dana osoba nie jest zaznajomiona z technologiami komunikacji zdalnej		
Dana osoba jest w podeszłym wieku		
Sprawa jest złożona		
Inne powody		
Elementy dotyczące decyzji w sprawie formatu przesłuchania	Tak	Nie
Czy standardy proceduralne i techniczne dotyczące organizacji przesłuchania zdalnego zostały odpowiednio spełnione?		
Czy istnieją wystarczające uzasadnienia przemawiające za wyjątkowym przeprowadzeniem przesłuchania zdalnego?		
Czy z oceny wynika, że indywidualna sytuacja osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową oraz charakter jej sprawy pozwalają na przeprowadzenie wysokiej jakości przesłuchania, nawet jeśli będzie ono miało formę zdalną?		

Forma, w jakiej zostanie przeprowadzone przesłuchanie	
Przesłuchanie osobiste	
Przesłuchanie tłumaczone zdalnie	
Przesłuchanie zdalne	



Załącznik II. Lista kontrolna dla miejsca, w którym osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową będzie przebywać podczas przesłuchania zdalnego



Lista kontrolna dla miejsc, w których znajduje się osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową

Stacjonarna sala przesłuchań:

- ☐ zapewnia wystarczającą prywatność i poufność podczas przesłuchania;
- ☐ spełnia ogólne standardy jakości dotyczące przesłuchań;
- ☐ umożliwia osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową swobodne wypowiedzianie się bez zakłóceń spowodowanych hałasem z zewnątrz oraz zapewnia, by informacje nie zostały podsłuchane przez osoby nieupoważnione;
- ☐ zapewnia, aby osoby nieuczestniczące w przesłuchaniu nie mogły wejść do sali.

Obszar poza salą przesłuchań:

- ☐ oferuje ciche miejsce, w którym osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową może się zrelaksować podczas przerw;
- ☐ zapewnia dostęp do toalet.



Lista kontrolna dotycząca sprzętu technicznego w sali przesłuchań

Sprzęt techniczny w sali przesłuchań

Czy sprzęt techniczny w sali przesłuchań jest tam na stałe, czy jest udostępniany tylko na potrzeby danego przesłuchania?

- ☐ Jest on stałe obecny w sali.
- ☐ Jest on udostępniany w razie potrzeby.

- ☐ Dane miejsce posiada stabilne i wystarczająco szybkie połączenie z internetem.
- ☐ Dostępne są kamery odpowiedniej jakości, które można dostosować do potrzeb osób ubiegających się o ochronę międzynarodową.
- ☐ Oświetlenie w pomieszczeniu jest odpowiednie i dostosowane do kamer.
- ☐ Dostępne są ekrany o odpowiedniej wielkości i jakości, aby umożliwić wszystkim uczestnikom odpowiednią widoczność przez cały czas trwania przesłuchania zdalnego.
- ☐ Dostępne są mikrofony, odpowiednie do przeprowadzenia przesłuchania.

**Lista kontrolna dotycząca funkcji wspierających dostępnych w danym miejscu****Wsparcie administracyjne**

Personel pomocniczy jest dostępny do wykonywania następujących zadań:

- ☐ eskortowanie osoby przesłuchiwanej do sali przesłuchań i z powrotem;
- ☐ pomoc osobie przesłuchiwanej podczas przerw;
- ☐ udzielanie informacji osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową na temat formatu przesłuchania zdalnego;
- ☐ pomoc osobie ubiegającej się o ochronę międzynarodową w obsłudze sprzętu technicznego;
- ☐ pomoc przy drukowaniu, podpisywaniu i skanowaniu dokumentów;
- ☐ pomoc w obsłudze dokumentów składanych przez osobę przesłuchiwaną.

Dostęp do wyspecjalizowanego personelu pomocniczego

W danym miejscu dostępne są następujące kategorie personelu podczas przesłuchań zdalnych:

- ☐ personel medyczny;
- ☐ personel przeszkolony w zakresie udzielania wsparcia psychologicznego;
- ☐ personel ochrony;
- ☐ inni (na przykład mediatorzy kulturowi).

Z personelem pomocniczym można skontaktować się za pośrednictwem następujących środków komunikacji:

- ☐ telefon;
- ☐ aplikacja do wysyłania wiadomości;
- ☐ e-mail;
- ☐ inne_____.

Załącznik III. Lista kontrolna dla urzędników prowadzących postępowania, którzy przygotowują się do przesłuchania zdalnego



Planowanie i przygotowanie do przesłuchania zdalnego

Organizacja przesłuchania zdalnego opiera się na następujących okolicznościach:

Zidentyfikowane sytuacje wymagające szczególnego traktowania oraz aspekty istotne dla formatu zdalnego:

Czy osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową została poinformowana o formacie zdalnym? ☐ Tak ☐ Nie ☐ Nie wiadomo

Uczestnicy przesłuchania zdalnego

Miejsce

Osoba ubiegająca się o ochronę międzynarodową

Urzędnik prowadzący postępowanie

☐ Tłumacz ustny

☐ Przedstawiciel

☐ Doradca prawny

☐ Mediator kulturowy

☐ Inni:

Sprzęt techniczny dostępny w lokalizacji osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową:

Praktyczne narzędzia i pomoce wizualne do wykorzystania podczas przesłuchania:

Znajomość formatu zdalnego przesłuchania przez tłumacza ustnego:

Personel pomocniczy dostępny w lokalizacji osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową:



Urząd Publikacji
Unii Europejskiej

