Πρακτικοί οδηγοί και εργαλεία

EUROPEAN UNION AGENCY FOR ASYLUM

Πρακτικός οδηγός για την ηχητική καταγραφή των προσωπικών συνεντεύξεων



Οκτώβριος 2025

Πρακτικός οδηγός για την ηχητική καταγραφή των προσωπικών συνεντεύξεων

Οκτώβριος 2025

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



Ημερομηνία σύνταξης: Οκτώβριος 2025

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

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2025

Print	ISBN 978-92-9418-360-6	doi:10.2847/1866553	BZ-01-25-056-EL-C
PDF	ISBN 978-92-9418-359-0	doi:10.2847/5219784	BZ-01-25-056-EL-N

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

Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή.

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

εξώφυλλο, ninefotostudio, © Adobe Stock.

Σχετικά με τον οδηγό

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

Πώς εκπονήθηκε ο παρών οδηγός; Ο παρών οδηγός εκπονήθηκε από εμπειρογνώμονες από όλη την ΕΕ και με την πολύτιμη συνεισφορά της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες ([2]). Ο EUAA διευκόλυνε και συντόνισε την εκπόνηση του οδηγού. Πριν από την οριστικοποίηση του οδηγού, πραγματοποιήθηκε διαβούλευση με όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ και τις συνδεδεμένες χώρες Σένγκεν μέσω του δικτύου διαδικασιών ασύλου του EUAA. Ο EUAA θα ήθελε να ευχαριστήσει τα μέλη της ομάδας εργασίας για τη συνεισφορά τους στην εκπόνηση του παρόντος οδηγού: Martina Berger, Alessandra Frusciante, Claudia Möser και Lisa Sheils.

Σε ποιον απευθύνεται ο παρών οδηγός; Ο παρών οδηγός απευθύνεται πρωτίστως στις αρμόδιες για θέματα ασύλου διοικήσεις που είναι υπεύθυνες για τη διεξαγωγή προσωπικών συνεντεύξεων, συμπεριλαμβανομένων φορέων χάραξης πολιτικής στις εθνικές αποφαινόμενες αρχές. Ο οδηγός μπορεί επίσης να καταστεί χρήσιμος για τους χειριστές υποθέσεων και τους διαχειριστές φακέλων. Επιπλέον, ο παρών οδηγός είναι χρήσιμος για τους υπαλλήλους που είναι αρμόδιοι για θέματα ποιότητας, τους νομικούς συμβούλους, καθώς και για κάθε άλλο πρόσωπο που εργάζεται ή συμμετέχει στον τομέα της διεθνούς προστασίας στο πλαίσιο της ΕΕ.

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

Πώς συνδέεται ο παρών οδηγός με άλλα εργαλεία του EUAA; Ο παρών οδηγός θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με άλλους διαθέσιμους πρακτικούς οδηγούς και εργαλεία. Όλα τα πρακτικά εργαλεία του EUAA είναι διαθέσιμα στο κοινό στον ιστότοπο του EUAA: https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides.

Δήλωση αποποίησης ευθύνης

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

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

([2]) Επισημαίνεται ότι ο οριστικοποιημένος οδηγός δεν απηχεί κατ' ανάγκη τις θέσεις της Ύπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες.

Περιεχόμενα

Κατάλογος συντομογραφιών **5**

Εισαγωγή **6**

1. Η ηχητική καταγραφή της προσωπικής συνέντευξης **8**

1.1. Τύποι συνεντεύξεων που πρέπει να υπόκεινται σε ηχητική καταγραφή 9

1.2. Παροχή πληροφοριών για την ηχητική καταγραφή 10

1.2.1. Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον αιτούντα 11

1.2.2. Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους άλλους συμμετέχοντες στη συνέντευξη 14

1.3. Η ποιότητα της ηχητικής καταγραφής 15

1.4. Η διαδικασία της ηχητικής καταγραφής 16

1.5. Η τεχνική εγκατάσταση για την ηχητική καταγραφή 22

1.6. Ηχητική καταγραφή εξ αποστάσεως προσωπικών συνεντεύξεων 28

2. Το πλαίσιο ρύθμισης και διαχείρισης του ηχητικού αρχείου **30**

2.1. Εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων 31

2.2. Διαχείριση του ηχητικού αρχείου 32

3. Η απομαγνητοφώνηση της ηχητικής καταγραφής **37**

3.1. Το περιεχόμενο της απομαγνητοφώνησης της καταγραφής 38

3.2. Οι διαδικασίες απομαγνητοφώνησης 40

3.3. Διασφαλίσεις προς τους αιτούντες και ορθότητα της απομαγνητοφώνησης 41

4. Ανάπτυξη ικανότητας **43**

4.1. Ανάπτυξη ικανότητας του συστήματος 43

4.2. Ανάπτυξη ικανοτήτων χρηστών 44

4.2.1. Γραπτά έγγραφα καθοδήγησης 44

4.2.2. Κύκλοι κατάρτισης 45

4.2.3. Συστήματα σημείων επαφής 46

Κατάλογος συντομογραφιών

Συντομογραφία	Ορισμός
ΕΥΑΑ	Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο
ΓΚΠΔ	Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων
ΕΑΠΔ	εκτίμηση/-ήσεις αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΚΔΑ	**κανονισμός για τις διαδικασίες ασύλου** — κανονισμός (ΕΕ) 2024/1348 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη θέσπιση κοινής διαδικασίας διεθνούς προστασίας στην Ένωση και την κατάργηση της οδηγίας 2013/32/ΕΕ
ΚΔΑΜ	**κανονισμός για τη διαχείριση του ασύλου και της μετανάστευσης** — κανονισμός (ΕΕ) 2024/1351 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη διαχείριση του ασύλου και της μετανάστευσης και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) 2021/1147 και (ΕΕ) 2021/1060 και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 604/2013
κράτη μέλη	κράτη μέλη της ΕΕ
ΤΠ	τεχνολογίες των πληροφοριών
ΤΠΕ	τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών

Εισαγωγή

Ο κανονισμός για τις διαδικασίες ασύλου (ΚΔΑ) ([3]) και ο κανονισμός για τη διαχείριση του ασύλου και της μετανάστευσης (ΚΔΑΜ) ([4]) προβλέπουν ότι πρέπει να πραγματοποιείται ηχητική καταγραφή των προσωπικών συνεντεύξεων. Σε αυτές περιλαμβάνονται συνεντεύξεις επί του παραδεκτού και επί της ουσίας της αίτησης, καθώς και προσωπικές συνεντεύξεις που διεξάγονται για τον προσδιορισμό του κράτους μέλους που είναι υπεύθυνο για την εξέταση της αίτησης.

Η ηχητική καταγραφή των προσωπικών συνεντεύξεων συμβάλλει στη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας, της αμεροληψίας και της διαφάνειας της διαδικασίας ασύλου.

Οι εθνικές διοικήσεις πρέπει να διαθέτουν κατάλληλες διαδικασίες και τεχνικά συστήματα, ώστε να θέτουν σε λειτουργία την ηχητική καταγραφή των προσωπικών συνεντεύξεων και να διασφαλίζουν την ορθή διακυβέρνηση και διαχείριση των ηχητικών αρχείων. Οι αιτούντες πρέπει να λαμβάνουν επαρκή ενημέρωση σχετικά με την ηχητική καταγραφή και τον σκοπό της. Θα πρέπει επίσης να εξετάζεται τυχόν ανάγκη για λήψη ειδικών διαδικαστικών εγγυήσεων.

Ο παρών πρακτικός οδηγός απευθύνεται στις εθνικές διοικήσεις που είναι υπεύθυνες για τις προσωπικές συνεντεύξεις. Αποσκοπεί στην παροχή καθοδήγησης σχετικά με τον τρόπο δημιουργίας και διαχείρισης της ηχητικής καταγραφής των συνεντεύξεων. Περιλαμβάνει πρακτική καθοδήγηση, όπως επίσης και παραδείγματα καλών πρακτικών από τα κράτη μέλη, καθώς και χρήσιμες συμβουλές.

Στο κεφάλαιο 1. διευκρινίζεται πρώτον για ποιες συνεντεύξεις πρέπει να πραγματοποιείται ηχητική καταγραφή. Επισημαίνεται επίσης ποιες πληροφορίες σχετικά με την ηχητική καταγραφή θα πρέπει να παρέχονται στον αιτούντα και στους άλλους συμμετέχοντες που παρίστανται στη συνέντευξη. Καθορίζονται τα βασικά στοιχεία που διασφαλίζουν την ποιότητα της ηχητική καταγραφής. Παρέχεται καθοδήγηση σχετικά με τις πτυχές της διαδικασίας που πρέπει να καθορίζονται και να ρυθμίζονται με σαφήνεια, καθώς και σχετικά με τις τεχνικές πτυχές που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη δημιουργία του συστήματος ηχητικής καταγραφής. Τέλος, περιλαμβάνονται αναφορές σε ιδιαιτερότητες της ηχητικής καταγραφής συνεντεύξεων μέσω βιντεοδιάσκεψης (εξ αποστάσεως συνεντεύξεις).

Το κεφάλαιο 2. παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τις πτυχές που πρέπει να εξετάζονται και τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται ώστε να διασφαλίζεται η ορθή διακυβέρνηση και διαχείριση του ηχητικού αρχείου.

([3]) Κανονισμός (ΕΕ) 2024/1348 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη θέσπιση κοινής διαδικασίας διεθνούς προστασίας στην Ένωση και την κατάργηση της οδηγίας 2013/32/ΕΕ (ΕΕ L, 2024/1348, 22.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1348/oj).

([4]) Κανονισμός (ΕΕ) 2024/1351 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαΐου 2024, για τη διαχείριση του ασύλου και της μετανάστευσης και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) 2021/1147 και (ΕΕ) 2021/1060 και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 604/2013 (ΕΕ L, 2024/1351, 22.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1351/oj).

Το κεφάλαιο 3. εξετάζει τη γραπτή καταγραφή των προσωπικών συνεντεύξεων, δίνοντας έμφαση στην απομαγνητοφώνηση της ηχητικής καταγραφής.

Το κεφάλαιο 4. περιλαμβάνει εκτιμήσεις σχετικά με πώς μπορεί να διασφαλιστεί ότι το σύστημα και οι χρήστες αναπτύσσουν και διατηρούν το αναγκαίο επίπεδο ικανοτήτων ώστε να εξασφαλίζεται η ομαλή διαδικασία ηχητικής καταγραφής και η ορθή διαχείριση του ηχητικού αρχείου.

1. Η ηχητική καταγραφή της προσωπικής συνέντευξης

Όπως ορίζεται στο άρθρο 14 παράγραφος 2 του ΚΔΑ και στο άρθρο 22 παράγραφος 7 του ΚΔΑΜ, η **ηχητική καταγραφή** των προσωπικών συνεντεύξεων αποτελεί **αναγκαία απαίτηση** για τις εθνικές διοικήσεις. Όλες οι προσωπικές συνεντεύξεις πρέπει να καταγράφονται μέσω ηχητικής καταγραφής. Δεν προβλέπεται δυνατότητα εξαίρεσης για τον αιτούντα.

Η ηχητική καταγραφή συμβάλλει στην ενίσχυση της **αποτελεσματικότητας**, της **αμεροληψίας** και της **διαφάνειας** της διαδικασίας ασύλου, και ιδίως στη διασφάλιση της διαδικαστικής ακεραιότητας κατά την εξέταση των αιτήσεων ασύλου.

Η ηχητική καταγραφή παρέχει τη δυνατότητα **αντικειμενικής καταγραφής** του περιεχομένου και του τρόπου με τον οποίο διατυπώθηκαν όσα ειπώθηκαν. Η ηχητική καταγραφή αποτυπώνει τον τρόπο με τον οποίο μεταδίδονται τα μηνύματα (τον τόνο, το ύφος) και καταγράφει μη λεκτικούς ήχους (όπως κλάμα, γέλιο), ήχους-γέφυρες (π.χ. «εεμ», «α», κ.λπ.) καθώς και στιγμές σιωπής. Συμπληρώνει τη γραπτή καταγραφή της συνέντευξης, παρέχοντας ακριβή αναπαραγωγή της συνέντευξης.

Η ηχητική καταγραφή λειτουργεί ως **μέτρο διασφάλισης** από πιθανές παραλείψεις, σφάλματα ή ασυνέπειες κατά την καταγραφή της συνέντευξης, καθιστώντας δυνατή την ορθή και δίκαιη διαδικασία εξέτασης και λήψης αποφάσεων. Εξασφαλίζει ότι, σε περίπτωση αμφιβολίας σχετικά με τις πραγματικές δηλώσεις που έγιναν, τις ερωτήσεις που τέθηκαν ή τη μετάφρασή τους, υπάρχει διαθέσιμο ένα αντικειμενικό και αξιόπιστο αρχείο το οποίο μπορεί εύκολα να συμβουλευτεί κάποιος. Τα ηχητικά αρχεία μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν από τις αρχές ελέγχου σε δεύτερο βαθμό, όταν η απόφαση υπόκειται σε επανεξέταση ή προσφυγή. Συμβάλλει επίσης στο να διασφαλιστεί ότι η συνέντευξη διεξάγεται με δίκαιο και αμερόληπτο τρόπο ([5]).

Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας, της αμεροληψίας και της διαφάνειας της διαδικασίας ασύλου, είναι ζωτικής σημασίας να διασφαλιστεί η **ποιότητα** της ηχητικής καταγραφής που παράγεται. Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. ενότητες 1.3. «Η ποιότητα της ηχητικής καταγραφής», 1.4. «Η διαδικασία της ηχητικής καταγραφής» και 1.5. «Η τεχνική εγκατάσταση για την ηχητική καταγραφή».

Κατά την υλοποίηση της ηχητικής καταγραφής της συνέντευξης, οι αρχές πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις απαιτήσεις των αιτούντων που χρήζουν **ειδικών διαδικαστικών εγγυήσεων** ([6]).

([5]) Οι εθνικές διοικήσεις θα μπορούσαν επίσης να κάνουν χρήση των ηχητικών καταγραφών στο πλαίσιο των οικείων μηχανισμών διασφάλισης της ποιότητας. Όσον αφορά τη διασφάλιση της ποιότητας, βλ. EUAA, *Πρακτικός οδηγός για τη διασφάλιση της ποιότητας στις διαδικασίες ασύλου*, Απρίλιος 2024, https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-quality-assurance-asylum-procedures.

([6]) Άρθρο 14 παράγραφος 2 του ΚΔΑ.

Οι αρχές και οι κανόνες **εμπιστευτικότητας** και **προστασίας των δεδομένων** πρέπει να εφαρμόζονται στην πράξη από τις εθνικές αρχές προκειμένου να διασφαλίζεται η διαδικασία ασύλου αλλά και η συμμόρφωση προς άλλες νομικές υποχρεώσεις της ΕΕ. Βλ. κεφάλαιο 2. Το πλαίσιο ρύθμισης και διαχείρισης του ηχητικού αρχείου.

Η ηχητική καταγραφή της προσωπικής συνέντευξης πρέπει να **ρυθμίζεται** από τις εθνικές διοικήσεις όσον αφορά όλες τις βασικές πτυχές της και κατά τρόπο συμβατό με άλλες σχετικές **διαδικασίες** (π.χ. τη διεξαγωγή της προσωπικής συνέντευξης, το σύστημα διαχείρισης υποθέσεων κ.λπ.). Βλ. ενότητα 1.4. «Η διαδικασία της ηχητικής καταγραφής» και κεφάλαιο 2. «Το πλαίσιο ρύθμισης και διαχείρισης του ηχητικού αρχείου».

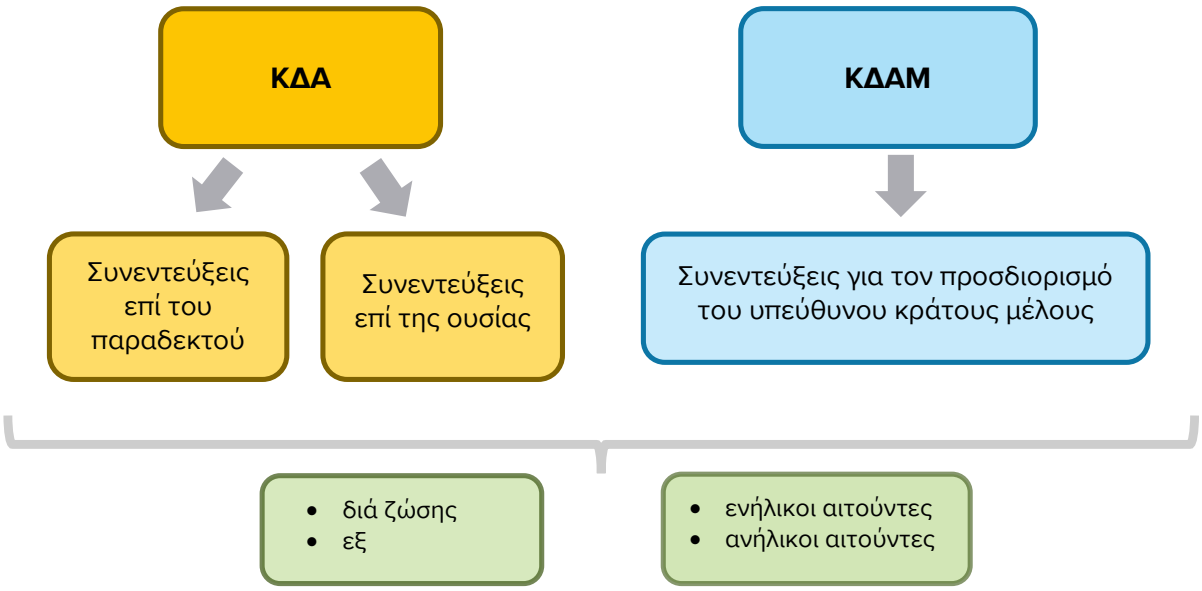
1.1. Τύποι συνεντεύξεων που πρέπει να υπόκεινται σε ηχητική καταγραφή

Σύμφωνα με τον **ΚΔΑ**, η **προσωπική συνέντευξη** πρέπει να καταγράφεται με μέσο ηχητικής καταγραφής ([7]). Η υποχρέωση ηχητικής καταγραφής ισχύει για όλες τις συνεντεύξεις που ορίζονται ως «προσωπικές συνεντεύξεις». Εν προκειμένω, περιλαμβάνονται τόσο συνεντεύξεις σχετικά με το παραδεκτό («**συνέντευξη επί του παραδεκτού**») όσο και σχετικά με την ουσία («**συνέντευξη επί της ουσίας**») της αίτησης διεθνούς προστασίας. Περιλαμβάνονται προσωπικές συνεντεύξεις που διεξάγονται στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου στα σύνορα, της ταχείας διαδικασίας εξέτασης, καθώς και της κανονικής διαδικασίας. Άλλοι τύποι ακροάσεων, όπως στο πλαίσιο της καταγραφής και στο πλαίσιο του ελέγχου διαλογής, δεν υπόκεινται στην υποχρέωση ηχητικής καταγραφής.

Σύμφωνα με τον **ΚΔΑΜ**, οι αρχές πρέπει να προβαίνουν σε ηχητική καταγραφή της προσωπικής συνέντευξης που διενεργείται για τον **προσδιορισμό του υπεύθυνου κράτους μέλους** ([8]). Άλλες συνεντεύξεις, για παράδειγμα συνεντεύξεις ασφαλείας για μετεγκατάσταση ([9]), δεν υπόκεινται στην υποχρέωση ηχητικής καταγραφής.

([7]) Άρθρο 14 παράγραφος 2 του ΚΔΑ.
([8]) Άρθρο 22 παράγραφος 7 του ΚΔΑΜ.
([9]) Άρθρο 67 παράγραφος 8 του ΚΔΑΜ.

Διάγραμμα 1. Τύποι συνεντεύξεων που πρέπει να υπόκεινται σε ηχητική καταγραφή



Η νομοθεσία δεν προβλέπει **καμία εξαίρεση** από την υποχρεωτική ηχητική καταγραφή των προσωπικών συνεντεύξεων. Η υποχρέωση ηχητικής καταγραφής ισχύει τόσο για τις **διά ζώσης** όσο και για τις **εξ αποστάσεως** συνεντεύξεις. Αφορά συνεντεύξεις τόσο με ενήλικες αιτούντες όσο και με ανηλίκους.

Εάν η διεξαγωγή ηχητικής καταγραφής δεν είναι δυνατή, η συνέντευξη δεν θα πρέπει να πραγματοποιηθεί ή να συνεχιστεί. Επομένως, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εξασφαλιστεί η ύπαρξη αξιόπιστης τεχνικής εγκατάστασης και συστημάτων δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας και υποστήριξης (σχετικά με το ζήτημα αυτό, βλ. ενότητα 1.5. «Η τεχνική εγκατάσταση για την ηχητική καταγραφή»).

Η ηχητική καταγραφή θεωρείται ως εγγύηση για τον αιτούντα, ο οποίος δεν έχει δυνατότητα να επιλέξει να εξαιρεθεί από την ηχητική καταγραφή.

Ο αιτών πρέπει να λαμβάνει βασικές πληροφορίες σχετικά με την καταγραφή πριν από την έναρξη της συνέντευξης, ενώ πρέπει να εξετάζεται η ανάγκη του να χρήζει ειδικών διαδικαστικών εγγυήσεων (βλ. παρακάτω, ενότητα 1.2.1. «Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον αιτούντα»).

1.2. Παροχή πληροφοριών για την ηχητική καταγραφή

Τόσο ο αιτών όσο και οι άλλοι συμμετέχοντες στη συνέντευξη (όπως νόμιμοι επίτροποι, νόμιμοι εκπρόσωποι κ.λπ.) πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με την ηχητική καταγραφή της συνέντευξης.

1.2.1. Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον αιτούντα

Στο πλαίσιο τόσο του **ΚΔΑ** όσο και του **ΚΔΑΜ** απαιτείται από τις διοικήσεις να διασφαλίζουν ότι **ο αιτών ενημερώνεται** εκ των προτέρων σχετικά με την **ηχητική καταγραφή** της συνέντευξης, καθώς και για τον σκοπό της εν λόγω καταγραφής.

Διάγραμμα 2. Παροχή πληροφοριών σχετικά με την ηχητική καταγραφή



Πριν από την έναρξη της συνέντευξης, ο αιτών πρέπει να ενημερωθεί για τα ακόλουθα:

- ότι **θα πραγματοποιηθεί ηχητική καταγραφή της συνέντευξης** και ότι **η ηχητική καταγραφή είναι υποχρεωτική**·
- για τον **σκοπό** της καταγραφής, συμπεριλαμβανομένου ότι:
  - η ηχητική καταγραφή πραγματοποιείται για να εξασφαλιστεί η ακριβής καταγραφή της συνέντευξης·
  - μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τις αρχές που είναι υπεύθυνες για την εξέταση της αίτησης προκειμένου να επαληθευτούν οι δηλώσεις στις οποίες έχει προβεί, ιδίως σε περίπτωση αμφισβήτησης·
  - μπορεί να γίνει δεκτή ως απόδειξη κατά τη διάρκεια της προσφυγής, εφόσον αυτό προβλέπεται από το εθνικό δίκαιο·
- για την **εμπιστευτικότητα** της καταγραφής και ό,τι αυτή συνεπάγεται, μεταξύ άλλων ότι καμία πληροφορία δεν κοινοποιείται στη χώρα καταγωγής·
- ότι θα συνταχθούν **γραπτά πρακτικά** (ή περίληψη, στην περίπτωση του ΚΔΑΜ) της συνέντευξης και για τη μορφή των γραπτών πρακτικών·

- για το δικαίωμά του να έχει πρόσβαση στα γραπτά πρακτικά το συντομότερο δυνατόν μετά τη συνέντευξη και, σε κάθε περίπτωση, πριν από τη λήψη απόφασης επί της αίτησής του και, κατά περίπτωση, για το δικαίωμά του να διατυπώσει παρατηρήσεις και να παράσχει διευκρινίσεις σχετικά με το περιεχόμενό τους ([10])·
- (για προσωπικές συνεντεύξεις που διεξάγονται στο πλαίσιο του ΚΔΑ) για τον χρόνο και τον τρόπο με τον οποίο τόσο ο αιτών όσο και ο εκπρόσωπός του θα έχουν **δικαίωμα πρόσβασης** στην καταγραφή.

Είναι απαραίτητο να παρέχονται σαφείς πληροφορίες σχετικά με τον σκοπό της ηχητικής καταγραφής, τον τρόπο χρήσης της και τα πρόσωπα στα οποία μπορεί να κοινοποιηθεί, ώστε να διασφαλίζεται ότι ο αιτών είναι ενημερωμένος σχετικά με την προστασία των προσωπικών του δεδομένων. Η παροχή ενημέρωσης στον αιτούντα σχετικά με τον τρόπο κοινοποίησης της καταγραφής συμβάλλει περαιτέρω στη διαφάνεια. (Βλ. κεφάλαιο 2. Το πλαίσιο ρύθμισης και διαχείρισης του ηχητικού αρχείου). Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να περιλαμβάνονται στις ανακοινώσεις για την προστασία των δεδομένων ή στις δηλώσεις περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής ([11]). Αυτό θα συμβάλει επίσης στην ενημέρωση και, κατ' επέκταση, στη διαβεβαίωση του αιτούντος σχετικά με την εμπιστευτικότητα της συνέντευξης.

Ενδέχεται να είναι χρήσιμο να ενημερώσετε τον αιτούντα σχετικά με τη συσκευή ή τις συσκευές που χρησιμοποιούνται για την ηχητική καταγραφή. Συνιστάται να ενημερώσετε ότι ολόκληρη η συνέντευξη θα καταγραφεί, από την αρχή έως το τέλος. Η υπόμνηση στον αιτούντα κατά την έναρξη της συνέντευξης να μιλά καθαρά, θα συμβάλει στο να διασφαλιστεί η ποιότητα της καταγραφής.

Είναι σημαντικό οι ανωτέρω πληροφορίες, όπως και όλες οι πληροφορίες που παρέχονται στους αιτούντες διεθνή προστασία, να παρέχονται με τρόπο **σαφή**, εύκολα κατανοητό και προσβάσιμο.

Ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες του αιτούντος, ενδέχεται να χρειαστεί να ληφθούν μέτρα «προκειμένου να δημιουργούνται οι απαραίτητες προϋποθέσεις για τη γνήσια και πραγματική πρόσβαση στις διαδικασίες» ([12]). Οι εν λόγω **ειδικές διαδικαστικές εγγυήσεις** μπορούν να περιλαμβάνουν την προσαρμογή των μηνυμάτων και των τρόπων παροχής πληροφοριών.

([10]) Άρθρο 8, άρθρο 14 παράγραφοι 1, 3, 4, 6 του ΚΔΑ και άρθρο 22 παράγραφος 7 του ΚΔΑΜ.

([11]) Η ανακοίνωση ή η δήλωση για την προστασία των δεδομένων θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει τις πληροφορίες που περιγράφονται στο άρθρο 13 παράγραφοι 1 και 2 του ΓΚΠΔ. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να περιλαμβάνονται στην ανακοίνωση για την προστασία των δεδομένων ή στη δήλωση περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής στο πλαίσιο της προσωπικής συνέντευξης, χωρίς να απαιτείται χωριστή δήλωση που να καλύπτει αποκλειστικά την ηχητική καταγραφή.

([12]) Αιτιολογική σκέψη 20 και άρθρο 14 παράγραφος 2 του ΚΔΑ.

Διάγραμμα 3. Ειδικές διαδικαστικές εγγυήσεις



Στο πλαίσιο της ηχητικής καταγραφής, ορισμένοι αιτούντες ενδέχεται να χρειαστούν διαβεβαιώσεις σχετικά με την εμπιστευτικότητα της ηχητικής καταγραφής και της χρήσης της. Για παράδειγμα, ενδέχεται να χρειαστούν περαιτέρω **διαβεβαιώσεις σχετικά με την εμπιστευτικότητα και τη χρήση της ηχητικής καταγραφής**, όταν πρόκειται για αιτούντες που διστάζουν να εκθέσουν τον ισχυρισμό τους λόγω του ευαίσθητου χαρακτήρα του. Για παράδειγμα, αυτό μπορεί να αφορά ισχυρισμούς που σχετίζονται με μορφές έμφυλης βίας ή με σεξουαλικό προσανατολισμό, ταυτότητα φύλου, έκφραση φύλου και χαρακτηριστικά φύλου ή, άλλως, αιτούντες που ενδέχεται να φοβούνται ότι οι πληροφορίες θα κοινοποιηθούν στις εθνικές αρχές τους (π.χ. αιτούντες που εκφράζουν πολιτικές πεποιθήσεις), ή άτομα που μοιράζονται ευαίσθητες πληροφορίες (π.χ. σχετικά με τους διακινητές τους). Ενδέχεται να απαιτούνται διευκρινίσεις και διαβεβαιώσεις σχετικά με τις τεχνικές λεπτομέρειες της καταγραφής σε αιτούντες που εκφράζουν ανησυχία σχετικά με τη χρήση του εξοπλισμού.

Οι αιτούντες που χρειάζονται μεταφραστική υποστήριξη στη **νοηματική γλώσσα** πρέπει να ενημερώνονται ότι η ηχητική καταγραφή θα καταγράφει ό,τι αποδίδει ο διερμηνέας στη γλώσσα της διοικητικής αρχής. Σε αυτές τις περιπτώσεις, μπορεί να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στη σημασία που έχει για τον αιτούντα να ελέγξει την γραπτή καταγραφή της συνέντευξης και να εκφράσει τυχόν ανησυχίες σχετικά με την ορθότητά της. (Βλ. επίσης ενότητα 3.3. «Διασφαλίσεις προς τους αιτούντες και ορθότητα της απομαγνητοφώνησης».)

Όσον αφορά τα παιδιά, η παροχή πληροφοριών σχετικά με την καταγραφή πρέπει να διεξάγεται με τρόπο **φιλικό προς αυτά** και κατάλληλο για το εκάστοτε πλαίσιο, λαμβάνοντας υπόψη την ηλικία και το επίπεδο ωριμότητας του παιδιού. Σε περιπτώσεις ασυνόδευτων παιδιών, οι πληροφορίες πρέπει επίσης να απευθύνονται στον διορισμένο εκπρόσωπό τους ([13]).

Εάν ο αιτών εκφράσει ανησυχίες σχετικά με την καταγραφή, θα πρέπει να του δοθούν εκ νέου οι βασικές πληροφορίες σχετικά με την καταγραφή και τον σκοπό της. Θα πρέπει να λάβει περαιτέρω διαβεβαιώσεις σχετικά με τις ισχύουσες εγγυήσεις, συμπεριλαμβανομένης της εμπιστευτικότητας.

([13]) Άρθρο 23 του ΚΔΑ.

Ο αιτών θα πρέπει να ενημερωθεί ότι η ηχητική καταγραφή απαιτείται στο πλαίσιο της διαδικασίας, λειτουργεί ως μέτρο διασφάλισης και ότι ο ίδιος δεν έχει τη δυνατότητα εξαίρεσης από αυτήν. Εάν ο αιτών αρνηθεί να συμμετάσχει στη συνέντευξη ή δεν απαντήσει σε ορισμένες ερωτήσεις, θα πρέπει να ενημερωθεί σχετικά με τις πιθανές συνέπειες της εν λόγω άρνησης. Συγκεκριμένα, αυτό μπορεί να αποτελέσει λόγο για σιωπηρή ανάκληση της αίτησης, σε περίπτωση που δεν υπάρχει βάσιμος λόγος και το αποτέλεσμα της συνέντευξης δεν επαρκεί ώστε να ληφθεί απόφαση επί της ουσίας της αίτησης.

Καλές πρακτικές

Οι βασικές πληροφορίες σχετικά με την ηχητική καταγραφή μπορούν να παρέχονται:

- όταν κοινοποιείται η πρόσκληση για την προσωπική συνέντευξη·
- στην ιστοσελίδα της αρχής ασύλου ή σε άλλες σχετικές ιστοσελίδες·
- σε γενικό ενημερωτικό υλικό ή σε ενημερωτικές συνεδρίες σχετικά με τη διαδικασία ασύλου που παρέχονται σε οποιοδήποτε στάδιο πριν από την προσωπική συνέντευξη·
- σε ειδικό ενημερωτικό υλικό ή σε ενημερωτικές συνεδρίες που παρέχονται σε οποιοδήποτε στάδιο πριν από την έναρξη της προσωπικής συνέντευξης.

Το ενημερωτικό υλικό μπορεί να περιλαμβάνει, για παράδειγμα, φυλλάδια, βίντεο, αφίσες κ.λπ.

Σχετική έκδοση του EUAA

Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την παροχή πληροφοριών στον αιτούντα κατά την προσωπική συνέντευξη, βλ. EUAA, *Practical Guide on Information Provision in the Asylum Procedure* (Πρακτικός οδηγός σχετικά με την παροχή πληροφοριών στη διαδικασία ασύλου), Δεκέμβριος 2024, ενότητα 3.2.5. «Personal interview» (Προσωπική συνέντευξη), https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-information-provision-asylum-procedure.

1.2.2. Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους άλλους συμμετέχοντες στη συνέντευξη

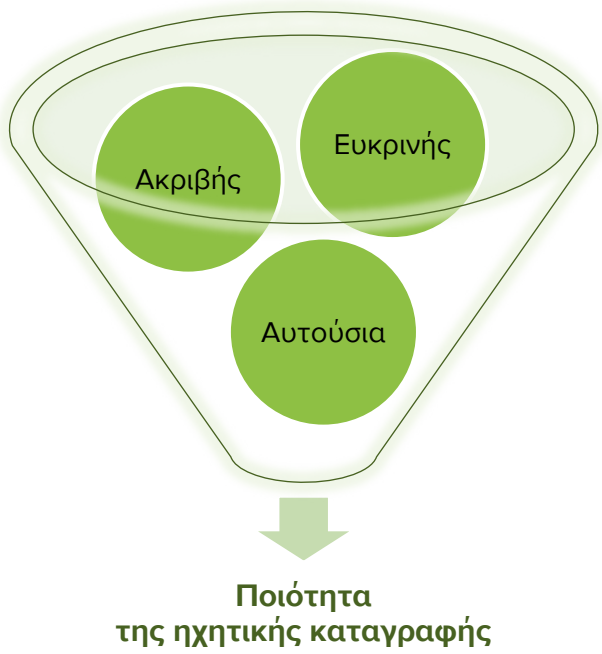
Οι αρχές πρέπει να ενημερώνουν τους διερμηνείς, τους νόμιμους εκπροσώπους και τους άλλους συμμετέχοντες που παρίστανται στη συνέντευξη (π.χ. υποστηρικτικά πρόσωπα) σχετικά με την ηχητική καταγραφή της προσωπικής συνέντευξης. Οι συμμετέχοντες πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τον σκοπό της ηχητικής καταγραφής, καθώς και την εμπιστευτικότητα και τα μέτρα διασφάλισης που έχουν ληφθεί για την προστασία

των δεδομένων όλων των προσώπων που παρίστανται. Οι πληροφορίες σχετικά με το πώς θα χρησιμοποιηθεί ή ενδέχεται να χρησιμοποιηθεί η ηχητική καταγραφή θα πρέπει να παρέχονται στον βαθμό που σχετίζονται με ζητήματα προστασίας δεδομένων. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνονται σε ανακοίνωση για την προστασία των δεδομένων ή δήλωση περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής που πρέπει να κοινοποιείται σε όλους τους συμμετέχοντες στη συνέντευξη. Η εν λόγω ανακοίνωση ενδέχεται να διαφέρει από την ανακοίνωση για την προστασία των δεδομένων που απευθύνεται στον αιτούντα.

1.3. Η ποιότητα της ηχητικής καταγραφής

Η ηχητική καταγραφή πρέπει να είναι τέτοιας ποιότητας ώστε τόσο οι αποφαινόμενες αρχές όσο και οι αιτούντες να έχουν στη διάθεσή τους ένα αρχείο στο οποίο καταγράφονται οι ακριβείς λεπτομέρειες όσων ειπώθηκαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης από καθέναν από τους συνομιλητές.

Διάγραμμα 4. Τα ποιοτικά στοιχεία της ηχητικής καταγραφής



Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της αντικειμενικής και αξιόπιστης καταγραφής της συνέντευξης, η ηχητική καταγραφή πρέπει να είναι:

- **ακριβής**, δηλαδή να εξασφαλίζει την ακριβή καταγραφή ολόκληρης της συνέντευξης χωρίς παραλείψεις ([14]), μεταξύ άλλων το σύνολο των δηλώσεων του αιτούντος, τις

([14]) Για να διασφαλιστεί αυτό, είναι σημαντικό, όταν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης γίνεται αναφορά σε γραπτά έγγραφα, τα σχετικά τμήματα του εγγράφου που συζητούνται να διαβάζονται δυνατά. Με τον τρόπο αυτόν αποφεύγεται, για παράδειγμα, το ενδεχόμενο να υποδεικνύει απλώς το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη ένα έγγραφο και να ρωτά αόριστα: «Ποιο είναι το πρόσωπο που αναφέρεται στο συγκεκριμένο σημείο του εγγράφου αυτού;» Αντ' αυτού, το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη θα μπορούσε να θέσει την ερώτηση «Ποιο είναι το πρόσωπο με το όνομα "XY" που αναφέρεται στο έγγραφο κλήτευσης που υποβάλατε;».

ερωτήσεις και τις δηλώσεις του υπευθύνου συνέντευξης, τη μετάφραση από τον διερμηνέα και τις δηλώσεις κάθε άλλου προσώπου που συμμετέχει στη συνέντευξη, καθώς και κάθε μη λεκτικό ήχο που παράγεται από τους συμμετέχοντες στη συνέντευξη (π.χ. κλάμα, ήχοι-γέφυρες κ.λπ.) και τις στιγμές σιωπής·

- **ευκρινής**, ώστε οι φωνές των συμμετεχόντων να ακούγονται ευκρινώς·
- **αυτούσια**, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν έχουν υπάρξει αλλοιώσεις ή απώλειες.

Η διασφάλιση της ποιότητας των ηχητικών καταγραφών συμβάλλει όχι μόνο στην αποτελεσματική τεκμηρίωση της συνέντευξης, αλλά και στη συνολική αμεροληψία, διαφάνεια και λογοδοσία στο πλαίσιο της διαδικασίας ασύλου. Αυτό επιτυγχάνεται με τη διασφάλιση ότι οι δηλώσεις, οι μη λεκτικοί ήχοι και οι στιγμές σιωπής όλων των συμμετεχόντων που παρίστανται στη συνέντευξη καταγράφονται με ακρίβεια και μπορούν να ληφθούν δεόντως υπόψη καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

Κατά συνέπεια, είναι σημαντικό τα κράτη μέλη να λάβουν μέτρα για να διασφαλίσουν ότι τόσο η διαδικασία ηχητικής καταγραφής όσο και η τεχνική οργάνωση και η διαχείριση του ηχητικού αρχείου είναι **κατάλληλες για τον επιδιωκόμενο σκοπό** και αποτελεσματικές, καθώς καθιστούν δυνατή την καταγραφή κάθε προσωπικής συνέντευξης με τρόπο που να πληροί τα κριτήρια ποιότητας. Τα εν λόγω ζητήματα εξετάζονται στις ενότητες 1.4. «Η διαδικασία της ηχητικής καταγραφής» και 1.5. «Η τεχνική εγκατάσταση για την ηχητική καταγραφή», καθώς και στο κεφάλαιο 2. «Το πλαίσιο ρύθμισης και διαχείρισης του ηχητικού αρχείου».

1.4. Η διαδικασία της ηχητικής καταγραφής

Οι εθνικές αρχές θα πρέπει να προβλέπουν **καθορισμένη διαδικασία** για την ηχητική καταγραφή των προσωπικών συνεντεύξεων, με συγκεκριμένη ροή εργασιών και αρμόδιους φορείς, προκειμένου να διασφαλίζεται η αποτελεσματική και συνεπής εφαρμογή της. Η διαδικασία πρέπει να **ενσωματώνει** τις διαδικασίες προσωπικής συνέντευξης και διαχείρισης αρχείων, οι οποίες ενδέχεται να χρειαστεί να προσαρμοστούν αναλόγως.

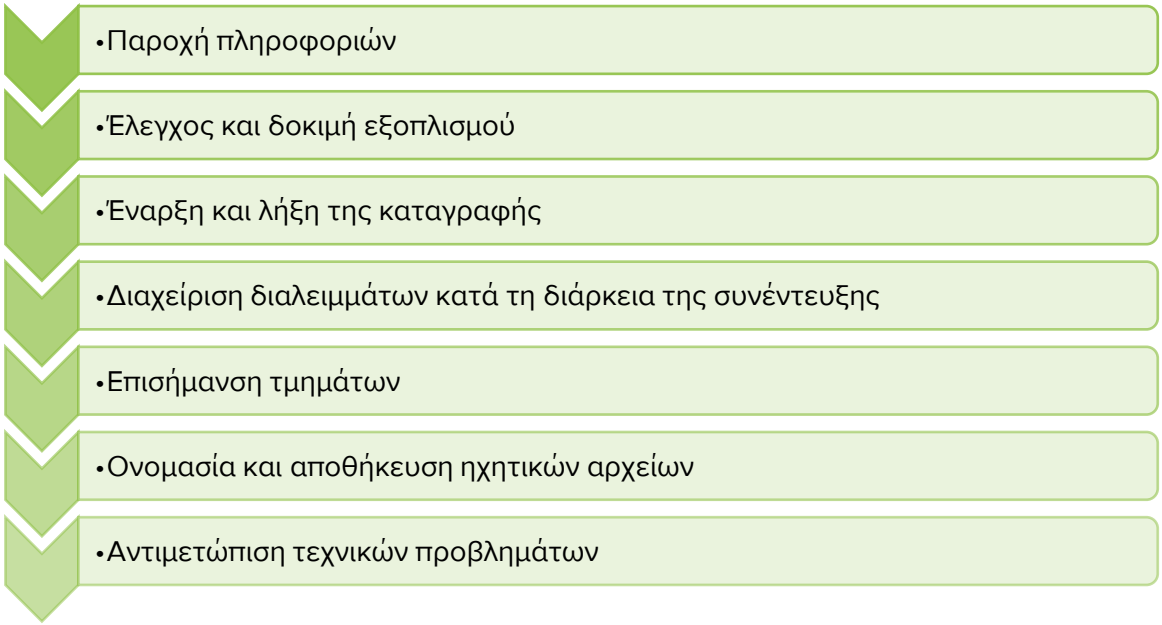
Οι πτυχές **ποιότητας** και τα **μέτρα διασφάλισης** που αναφέρονται σε προηγούμενες ενότητες θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη δημιουργία ή τον καθορισμό της διαδικασίας ηχητικής καταγραφής.

Θα πρέπει, επομένως, να προβλέπονται σαφή **έγγραφα καθοδήγησης**, όπως πρωτόκολλα, κατευθυντήριες γραμμές ή πρότυπες επιχειρησιακές οδηγίες. Το αρμόδιο προσωπικό, μεταξύ άλλων όλοι οι υπάλληλοι που διεξάγουν προσωπικές συνεντεύξεις, οι διαχειριστές φακέλων υποθέσεων, οι διαχειριστές διαδικασιών κ.λπ., πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με τις οδηγίες που αφορούν τις αρμοδιότητές τους (βλ. επίσης κεφάλαιο 4. «Ανάπτυξη ικανότητας»). Οι οδηγίες μπορούν να συμπεριληφθούν σε ήδη υπάρχοντα έγγραφα καθοδήγησης ή σε ειδικά έγγραφα καθοδήγησης.

Η **διαχείριση του ηχητικού αρχείου** πρέπει επίσης να ρυθμίζεται, ενώ πρέπει να παρέχεται καθοδήγηση σε εθνικό επίπεδο. Σχετικά με το θέμα αυτό, βλ. ενότητα 2.2. «Διαχείριση του ηχητικού αρχείου».

Οι διοικήσεις θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα **βασικά στοιχεία της διαδικασίας** που αναφέρονται στον παρακάτω κατάλογο ρυθμίζονται και υλοποιούνται αποτελεσματικά.

Διάγραμμα 5. Η διαδικασία της ηχητικής καταγραφής — βασικά στοιχεία



1) Παροχή πληροφοριών

Η παροχή πληροφοριών στους αιτούντες σχετικά με την ηχητική καταγραφή αποτελεί σημαντικό στάδιο της διαδικασίας. Οι διοικήσεις πρέπει να προβλέπουν σαφείς αρμοδιότητες και ρυθμίσεις για την παροχή των εν λόγω πληροφοριών. (Βλ. ενότητα 1.2. «Παροχή πληροφοριών για την ηχητική καταγραφή» για περαιτέρω καθοδήγηση σχετικά με το χρονοδιάγραμμα και το περιεχόμενο της παροχής πληροφοριών, τις πιθανές ρυθμίσεις και σχετικό υλικό, καθώς και τις σχετικές ειδικές διαδικαστικές εγγυήσεις).

2) Έλεγχος και δοκιμή του εξοπλισμού

Οι **συστηματικές και τακτικές δοκιμές και επικαιροποιήσεις** της λειτουργίας τόσο του υλισμικού όσο και του λογισμικού (π.χ. συσκευές καταγραφής, μικρόφωνα κ.λπ.) είναι απαραίτητες για να εξασφαλιστεί ότι εξακολουθούν να είναι αξιόπιστα και αποτελεσματικά. Η αρμοδιότητα αυτή ανατίθεται συνήθως στο τεχνικό τμήμα [τμήμα τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ)].

Συνιστάται επίσης να διασφαλιστεί ότι θα πραγματοποιούνται **έλεγχοι και δοκιμές του εξοπλισμού πριν από τη συνέντευξη**, προκειμένου να εντοπίζονται τυχόν δυσλειτουργίες και

να επαληθεύονται τα κατάλληλα επίπεδα έντασης της καταγραφής, ώστε να διασφαλίζεται η βέλτιστη λήψη και καταγραφή ήχου και να αποφεύγονται πιθανές στρεβλώσεις.

Στον εξοπλισμό που πρέπει να ελέγχεται και να υπόκειται σε δοκιμή περιλαμβάνονται, κατ' ελάχιστον, η συσκευή ή η εφαρμογή ηχητικής καταγραφής, το/τα μικρόφωνο/-α και οι υπολογιστές/φορητοί υπολογιστές. Τα εν λόγω καθήκοντα μπορούν να ανατίθενται είτε σε τεχνικούς είτε στους υπαλλήλους που διενεργούν τη συνέντευξη. (Βλ. επίσης ενότητα 1.5(j) «Σύστημα υποστήριξης ΤΠ και εφεδρικό σύστημα αποθήκευσης»).

Καλή πρακτική

Εκτός από τις δοκιμές πριν από τη συνέντευξη, αποτελεί καλή πρακτική να πραγματοποιούνται επίσης **τακτικοί αυτόματοι έλεγχοι** από το σύστημα (για παράδειγμα, κάθε βράδυ), ώστε να ελέγχεται ότι τα μικρόφωνα είναι όλα συνδεδεμένα και λειτουργούν σωστά. Οι αυτόματοι (καθημερινοί) έλεγχοι μπορούν επίσης να επαληθεύσουν την τεχνική ποιότητα των ηχητικών αρχείων που παράγονται, ώστε να διασφαλιστεί ότι κανένα από αυτά δεν είναι κατεστραμμένο και να επισημανθούν πιθανά προβλήματα.

Η παρακολούθηση των επιπέδων ήχου κατά τη διάρκεια της συνέντευξης συμβάλλει επίσης στην αποφυγή στρεβλώσεων.

3) Έναρξη και λήξη της καταγραφής

Η διαδικασία πρέπει να διασφαλίζει ότι η ηχητική καταγραφή ξεκινά ακριβώς με την έναρξη της συνέντευξης και ότι περιλαμβάνει το εισαγωγικό μέρος της.

Καλή πρακτική

Προκειμένου να μειωθεί ο κίνδυνος ο υπάλληλος που διεξάγει τη συνέντευξη να παραλείψει να ξεκινήσει την καταγραφή, μπορεί να ενσωματωθεί μια **προτροπή ή υπενθύμιση** στο πρότυπο των πρακτικών της συνέντευξης ή να εμφανίζεται ως αναδυόμενο παράθυρο.

Η καταγραφή πρέπει να διακόπτεται μετά την ολοκλήρωση της συνέντευξης.

Συνιστάται το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη να δηλώνει προφορικά ότι η συνέντευξη αρχίζει και να προσδιορίζει την ακριβή χρονική στιγμή. Στο ίδιο πλαίσιο, συνιστάται το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη να δηλώνει προφορικά πότε ολοκληρώνεται η συνέντευξη και να προσδιορίζει τον χρόνο λήξης της.

Η έναρξη και η διακοπή της καταγραφής μπορεί να ανατεθεί στο πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη, στον χειριστή υποθέσεων ή σε οποιοδήποτε άλλο ειδικευμένο μέλος του προσωπικού.

4) Διαχείριση διαλειμμάτων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης

Όταν γίνεται διάλειμμα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, συνιστάται η **παύση** της καταγραφής αντί της διακοπής της, ώστε να αποφευχθεί η δημιουργία πολλαπλών ηχητικών αρχείων. Αυτό προϋποθέτει το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη ή το ειδικευμένο μέλος του προσωπικού να θυμηθεί να ξεκινήσει εκ νέου την καταγραφή μόλις η συνέντευξη συνεχίσει.

Μια άλλη επιλογή είναι η ηχητική καταγραφή να **διατηρηθεί** κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων από τη συνέντευξη. Σε αυτή την περίπτωση, ωστόσο, είναι αναγκαίο να διασφαλιστεί ότι δεν θα ειπωθεί τίποτα σε κοντινή απόσταση από τη συσκευή ή τις εφαρμογές καταγραφής, ώστε να αποφευχθεί το ενδεχόμενο τυχόν δηλώσεις που έγιναν εκτός του πλαισίου της συνέντευξης να καταγραφούν στην ηχογράφηση.

Και στις δύο περιπτώσεις, συνιστάται το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη να **δηλώνει προφορικά** ότι γίνεται διάλειμμα και να προσδιορίζει τον χρόνο έναρξης του διαλείμματος, καθώς και τον χρόνο εκ νέου έναρξης της συνέντευξης. Με τον τρόπο αυτόν διασφαλίζεται ότι τόσο το γεγονός ότι πραγματοποιήθηκε διάλειμμα όσο και το πλαίσιο στο οποίο πραγματοποιήθηκε περιλαμβάνονται στην καταγραφή (και στην απομαγνητοφώνησή της), ώστε να τηρείται μια πλήρης περιγραφή της συνέντευξης.



Καλή πρακτική

Ορισμένα προγράμματα έχουν σχεδιαστεί με ειδικά χαρακτηριστικά με στόχο τον μετριασμό του ανθρώπινου σφάλματος, όπως αναδυόμενα παράθυρα ή άλλες μορφές **ειδοποιήσεων ή ενημερώσεων** προς τον χρήστη, εάν κάτι δεν λειτουργεί σωστά, για παράδειγμα εάν η καταγραφή δεν έχει ξεκινήσει ή έχει διακοπεί. Τα αναδυόμενα μηνύματα ή εικονίδια που ειδοποιούν ότι η καταγραφή πρέπει να ξεκινήσει εκ νέου μετά το διάλειμμα είναι χρήσιμα για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου να το ξεχάσει αυτό το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη.

5) Επισήμανση τμημάτων του ηχητικού αρχείου και των πρακτικών

Προκειμένου να διευκολυνθεί η μετέπειτα επεξεργασία, είναι χρήσιμο ο/οι υπεύθυνος/-οι λήψης αποφάσεων να μπορούν να **εντοπίζουν εύκολα το τμήμα του ηχητικού αρχείου** που αφορά συγκεκριμένες δηλώσεις ή ένα συγκεκριμένο τμήμα της συνέντευξης. Αυτό μπορεί να έχει ιδιαίτερη σημασία, ιδίως όταν υπάρχουν αμφιβολίες σχετικά με τις δηλώσεις του αιτούντος ή όταν ο αιτών έχει διατυπώσει παρατηρήσεις επί της γραπτής καταγραφής της συνέντευξης. Μπορεί επίσης να είναι χρήσιμο κατά τις διαδικασίες προσφυγής.

Για τον σκοπό αυτόν, οι αρχές μπορούν να προβλέπουν στο πλαίσιο της διαδικασίας την προσθήκη **χρονικών δεικτών** στην ηχητική καταγραφή κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, καθώς και **δεικτών κειμένου** στη γραπτή καταγραφή της συνέντευξης, σε σημεία της προσωπικής συνέντευξης όπου συζητούνται σημαντικά ζητήματα. Οι εν λόγω δείκτες αποτελούν σημειώσεις με τις οποίες μπορεί να επισημανθεί και να χαρακτηριστεί ένα συγκεκριμένο σημείο ή τμήμα της συνέντευξης. Για παράδειγμα, προσθέτοντας έναν χρονικό δείκτη στο ηχητικό αρχείο, ο χειριστής υποθέσεων θα μπορούσε να επισημάνει το τμήμα της συνέντευξης στο οποίο συζητείται ο φόβος επιστροφής.

Εάν η/οι συσκευή/-ες ή η/οι εφαρμογή/-ές που χρησιμοποιούνται επιτρέπουν την προσθήκη δεικτών στην ηχητική καταγραφή και/ή στην απομαγνητοφώνησή της, η σχετική ενέργεια αποτελεί αρμοδιότητα του υπευθύνου συνέντευξης (ή του μέλους του προσωπικού που διαχειρίζεται την ηχητική καταγραφή ή την απομαγνητοφώνηση, εάν διαφέρει από το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη). Ορισμένες συσκευές και εφαρμογές επιτρέπουν επίσης την αυτόματη χρονική σήμανση / σήμανση κειμένου σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα.

Εναλλακτικά, οι χρονικοί δείκτες μπορούν να προστεθούν χειροκίνητα στα πρακτικά. Διαφορετικά, μπορεί να τηρείται χωριστό αρχείο καταγραφής ή σημειώσεων, στο οποίο θα επισημαίνονται οι χρονοσφραγίδες και οι αντίστοιχες λέξεις-κλειδιά ή φράσεις. Οι ενέργειες αυτές μπορούν να διενεργούνται παράλληλα με την καταγραφή, διασφαλίζοντας ότι οι δείκτες είναι ακριβείς.

6) Ονομασία και αποθήκευση του ηχητικού αρχείου

Είναι απαραίτητο τα ηχητικά αρχεία που αφορούν μια συγκεκριμένη συνέντευξη να μπορούν εύκολα να εντοπιστούν και να ανακτηθούν. Η διαδικασία ονομασίας των αρχείων πρέπει να είναι σαφής, δομημένη και κατανοητή από το αρμόδιο προσωπικό.

Ορισμένες εφαρμογές καθιστούν δυνατή την αυτόματη ονομασία του αρχείου. Διαφορετικά, μπορεί να γίνει χειροκίνητη ονομασία του αρχείου ή συνδυασμός και των δύο.

Καλή πρακτική

Η **διαδικασία ονομασίας** μπορεί να περιλαμβάνει τον αναγνωριστικό αριθμό του αρχείου της υπόθεσης, του χειριστή υποθέσεων και/ή του διερμηνέα, την ημερομηνία της συνέντευξης, το είδος της συνέντευξης κ.λπ.

Η **έγκαιρη αποθήκευση** του ηχητικού αρχείου είναι επίσης απαραίτητη. Το σύστημα μπορεί να παρέχει τη δυνατότητα είτε αυτόματης είτε χειροκίνητης αποθήκευσης. Η αυτόματη αποθήκευση μειώνει τον κίνδυνο ανθρώπινου σφάλματος, καθώς και πιθανή επακόλουθη απώλεια του ηχητικού αρχείου.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας που ακολουθείται θα πρέπει επίσης να καθορίζεται η **(ηλεκτρονική) τοποθεσία** όπου θα πρέπει να αποθηκεύεται το ηχητικό αρχείο. Το ηχητικό αρχείο πρέπει να περιλαμβάνεται στον φάκελο του αιτούντος.

Οι αρχές οφείλουν να μεριμνούν ιδιαιτέρως ώστε, σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η προσωπική συνέντευξη διεξάγεται **εκτός των εγκαταστάσεων** (π.χ. σε εγκαταστάσεις κράτησης, νοσοκομεία κ.λπ.), να μη διακυβεύεται η ασφάλεια του ηχητικού αρχείου που παράγεται. Η αποθήκευση και η διατήρηση θα πρέπει να διασφαλίζονται σύμφωνα με το σύστημα προστασίας δεδομένων και διαχείρισης αρχείων (για περισσότερες πληροφορίες, βλ. κεφάλαιο 2. Το πλαίσιο ρύθμισης και διαχείρισης του ηχητικού αρχείου).

Η διασφάλιση της έγκαιρης και ορθής ονομασίας και αποθήκευσης του ηχητικού αρχείου μπορεί να ανατεθεί είτε στο πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη, είτε στον χειριστή της υπόθεσης, είτε σε οποιοδήποτε άλλο ειδικευμένο μέλος του προσωπικού που είναι επιφορτισμένο με αυτό το καθήκον.

7) Αντιμετώπιση τεχνικών βλαβών

Οι τεχνικές βλάβες του εξοπλισμού (συσκευή ή εφαρμογή καταγραφής, μικρόφωνο, φορητός υπολογιστής κ.λπ.) ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα της ηχητικής καταγραφής και να προκαλέσουν ανησυχία σε όλους τους συμμετέχοντες. Επομένως, είναι σημαντικό να υπάρχει ένα **σαφές σχέδιο** που θα παρέχει καθοδήγηση στον υπεύθυνο συνέντευξης / χειριστή υποθέσεων ώστε να αντιμετωπίσει τα εν λόγω ζητήματα σε περίπτωση που προκύψουν. Η διαδικασία θα πρέπει να ορίζει τι πρέπει να γίνει σε περίπτωση που ο εξοπλισμός για την ηχητική καταγραφή δεν λειτουργεί σωστά ή διακοπεί η λειτουργία του. Θα πρέπει επίσης να παρέχεται καθοδήγηση σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν σε περίπτωση που προκύψουν ζητήματα με την ονομασία και την αποθήκευση του αρχείου.

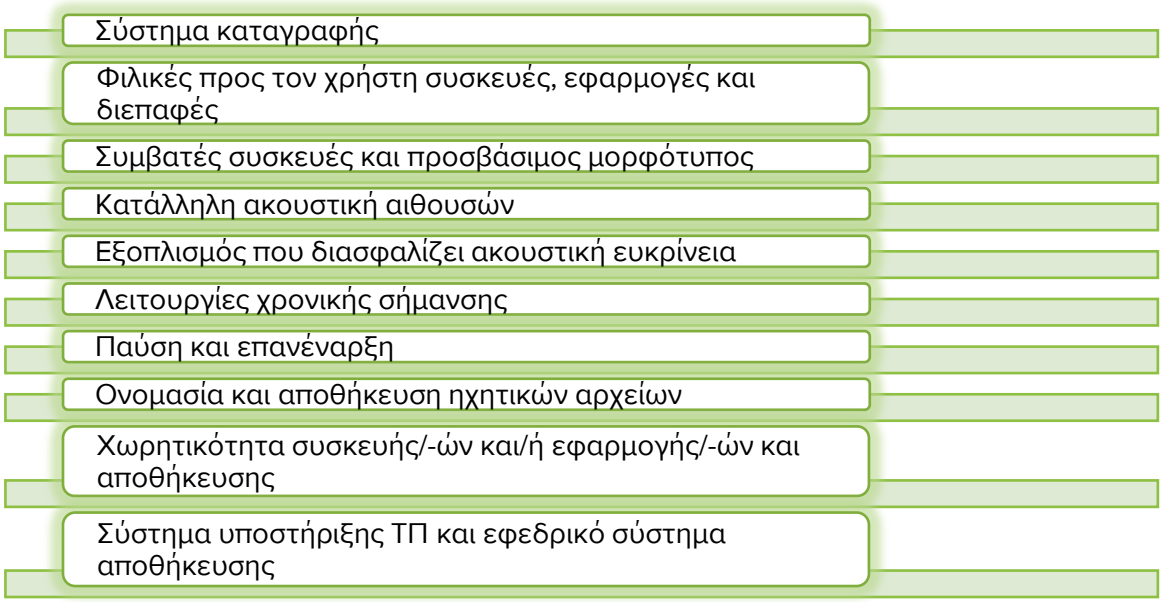
Θα πρέπει επίσης να εφαρμόζονται καθορισμένα πρωτόκολλα που να προβλέπουν τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν σε περίπτωση που το ηχητικό αρχείο είναι **κατεστραμμένο** (δηλαδή δεν είναι πλήρως αναγνώσιμο ή προσβάσιμο), **λείπει** (δηλαδή δεν δημιουργήθηκε ποτέ λόγω δυσλειτουργίας του συστήματος η οποία δεν εντοπίστηκε εγκαίρως) ή **έχει χαθεί** (δηλαδή δημιουργήθηκε σωστά, αλλά δεν μπορεί να εντοπιστεί). Σε αυτές τις περιπτώσεις, εφόσον ο αιτών είχε τη δυνατότητα να υποβάλει παρατηρήσεις και να παράσχει διευκρινίσεις επί της γραπτής καταγραφής της συνέντευξης και έχει επιβεβαιώσει το περιεχόμενό της, και εφόσον δεν υφίσταται καμία σημαντική αμφιβολία ως προς το περιεχόμενο της συνέντευξης, η υπηρεσία μπορεί να κρίνει ότι, κατ' εξαίρεση, η γραπτή καταγραφή της συνέντευξης θα αποτελεί τη μοναδική μορφή με την οποία το αρχείο της συνέντευξης θα ενταχθεί στον φάκελο. Αν, από την άλλη πλευρά, ο αιτών δεν είχε τη δυνατότητα να παράσχει διευκρινίσεις και επιβεβαίωση επί της γραπτής καταγραφής της συνέντευξης, η απουσία της ηχητικής καταγραφής θα στερεί από τη διαδικασία τις επαρκείς διασφαλίσεις και η συνέντευξη θα πρέπει να επαναληφθεί. Για τη γραπτή καταγραφή της συνέντευξης και τις σχετικές οδηγίες, βλ. κεφάλαιο 3. Η απομαγνητοφώνηση της ηχητικής καταγραφής.

1.5. Η τεχνική εγκατάσταση για την ηχητική καταγραφή

Η **τεχνολογική εγκατάσταση** για την ηχητική καταγραφή πρέπει να διασφαλίζει την ποιότητα του ηχητικού αρχείου, καθώς και τη συμμόρφωση με τη διαδικασία ηχητικής καταγραφής και τα νομικά πρότυπα. Τόσο το υλισμικό όσο και το λογισμικό μπορούν να διαδραματίσουν κρίσιμο ρόλο για τη δημιουργία καταγραφής που είναι κατάλληλη για τον επιδιωκόμενο σκοπό και καθιστά δυνατή την ορθή εφαρμογή της διαδικασίας.

Παρότι τα τεχνολογικά μέσα και οι πόροι ενδέχεται να διαφέρουν στα διάφορα κράτη μέλη, οι ακόλουθες **τεχνικές παράμετροι** αποσκοπούν στο να παράσχουν καθοδήγηση στις αποφαινόμενες αρχές σχετικά με το πώς να διασφαλίζουν ότι οι ηχητικές καταγραφές είναι κατάλληλες για τον επιδιωκόμενο σκοπό. Οι εν λόγω παράμετροι συμβάλλουν στην προστασία των συμφερόντων όλων των εμπλεκόμενων μερών, προωθώντας μια δίκαιη, διαφανή και αξιόπιστη διαδικασία ασύλου.

Διάγραμμα 6. Τεχνική εγκατάσταση για την ηχητική καταγραφή — βασικές παράμετροι



1) Σύστημα καταγραφής

Τα συστήματα καταγραφής που χρησιμοποιούνται μπορούν να είναι είτε **εξωτερικές** συσκευές καταγραφής (ανεξάρτητες από τον υπολογιστή / φορητό υπολογιστή), είτε συσκευές και εφαρμογές καταγραφής **ενσωματωμένες** στον υπολογιστή / φορητό υπολογιστή, είτε συνδυασμός και των δύο. Τα ενσωματωμένα συστήματα μπορούν να λειτουργούν είτε με μικρόφωνα που είναι ενσωματωμένα στον φορητό υπολογιστή / υπολογιστή είτε με εξωτερικά μικρόφωνα που συνδέονται σε αυτόν.

2) Φιλικές προς τον χρήστη συσκευές, εφαρμογές και διεπαφές

Η/Οι συσκευή/-ές και η/οι εφαρμογή/-ές θα πρέπει να είναι **φιλικές προς τον χρήστη**, ώστε να διευκολύνουν την ορθή χρήση και να ελαχιστοποιούν τον κίνδυνο ανθρώπινων σφαλμάτων.

Οι συσκευές και οι εφαρμογές θα πρέπει να είναι εύκολες στη χρήση και να διαθέτουν σαφείς εντολές για τις απαραίτητες λειτουργίες (π.χ. έναρξη, παύση, διακοπή της καταγραφής, ρύθμιση της έντασης του ήχου κ.λπ.).

Καλή πρακτική

Η ενσωμάτωση της διεπαφής / του προγράμματος της εφαρμογής καταγραφής στη διεπαφή / στο πρόγραμμα που χρησιμοποιεί το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη ώστε να πληκτρολογήσει τη γραπτή καταγραφή της συνέντευξης μπορεί να διευκολύνει τον χειριστή υποθέσεων. Μειώνει τον κίνδυνο να ξεχάσει ο ίδιος να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες που σχετίζονται με την ηχητική καταγραφή. Αποφεύγεται επίσης η ανάγκη χειρισμού πολλαπλών εφαρμογών ταυτόχρονα.

3) Συμβατές συσκευές και προσβάσιμος μορφότυπος

Η/Οι συσκευή/-ές και η/οι εφαρμογή/-ές θα πρέπει να είναι **συμβατές** με τον υφιστάμενο εξοπλισμό, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι λειτουργικές προκλήσεις και το κόστος. Σε διαφορετική περίπτωση, απαιτείται να προγραμματιστούν και να πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες τροποποιήσεις ή ενημερώσεις στο τεχνολογικό σύστημα.

Τα διαφορετικά συστήματα καταγραφής παράγουν ηχητικά αρχεία σε διαφορετικούς μορφότυπους. Μπορούν είτε να παράγουν ηχητικά αρχείασε ευρέως προσβάσιμους μορφότυπους είτε σε εξειδικευμένους μορφότυπους αναγνώσιμους μόνο από συγκεκριμένο (και συχνά επί πληρωμή) λογισμικό, ή και στα δύο. Η επιλογή ενός συστήματος που παράγει ηχητικά αρχεία σε **μορφότυπο** γενικά **προσβάσιμο**, χωρίς να απαιτείται η χρήση εξειδικευμένου λογισμικού, ακόμα και αν δεν παράγει αρχεία αποκλειστικά σε αυτόν τον μορφότυπο, εξασφαλίζει την προσβασιμότητα που απαιτείται από τα εξουσιοδοτημένα μέρη, ιδίως στο πλαίσιο διαδικασίας προσφυγής. Ο μορφότυπος του αρχείου θα πρέπει επίσης να είναι **συμβατός** με το σύστημα διαχείρισης υποθέσεων.



Χρήσιμες συμβουλές

- Ο ρυθμός μετάδοσης δεδομένων δεν θα πρέπει να είναι πολύ χαμηλός, καθώς αυτό θα επηρεάσει την ευκρίνεια της ηχητικής καταγραφής.
- Εάν επιλεγεί ένα σύστημα που χρησιμοποιεί εξειδικευμένο μορφότυπο, πρέπει επίσης να ληφθούν υπόψη οι επιπτώσεις στη χωρητικότητα αποθήκευσης, καθώς το μέγεθος των εν λόγω αρχείων μπορεί να είναι μεγαλύτερο από το μέγεθος των συνηθέστερων μορφότυπων.

Βλ. επίσης ενότητα 1.5(i) «Η χωρητικότητα της/των συσκευής/-ών ή της/των εφαρμογής/ών και η χωρητικότητα αποθήκευσης».

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι συνεντεύξεις διεξάγονται μη επιτόπια, δηλαδή **εκτός των εγκαταστάσεων** της εθνικής αρχής (π.χ. συνεντεύξεις σε εγκαταστάσεις κράτησης, νοσοκομεία κ.λπ.), οι συσκευές και τα συστήματα που επιλέγονται για τις περιπτώσεις αυτές πρέπει να είναι συμβατά με το σύστημα ηχητικής καταγραφής και να διασφαλίζουν τις απαιτήσεις ποιότητας.

4) Κατάλληλη ακουστική αιθουσών

Η **ακουστική και το μέγεθος της αίθουσας** διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη συνολική ποιότητα του ήχου της καταγραφής και θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη.

Η αίθουσα θα πρέπει να είναι **ήσυχη**, με όσο το δυνατόν λιγότερο θόρυβο βάθους ή εξωτερικούς περισπασμούς.



Χρήσιμες συμβουλές

- Μπορούν να ληφθούν μέτρα για τη μείωση της επίδρασης του εξωτερικού θορύβου, που προκύπτει, λόγου χάρη, από την κυκλοφορία ή από άτομα, για παράδειγμα οι αίθουσες συνεντεύξεων να βρίσκονται σε ήσυχο μέρος του κτιρίου, να διαθέτουν ηχομόνωση και τα παράθυρα και οι πόρτες να παραμένουν κλειστά. Θα ήταν επίσης χρήσιμο να μειωθούν οι θόρυβοι των εσωτερικών χώρων, όπως ο θόρυβος από τους ανεμιστήρες, τις μονάδες κλιματισμού κ.λπ.
- Σε πάρα πολύ μικρές αίθουσες μπορεί να δημιουργηθεί υπερβολική αντήχηση, ενώ μια πολύ μεγάλη αίθουσα μπορεί να δυσχεράνει την απομόνωση των ήχων. Κατά προτίμηση, η αίθουσα πρέπει να έχει μέγεθος που αποτρέπει την αντήχηση και διευκολύνει τον έλεγχο της ακουστικής. Απλά μέτρα ηχομόνωσης, όπως η χρήση μαλακών υλικών (π.χ. κουρτίνες ή χαλιά), μπορούν να συμβάλουν στη μείωση των ανεπιθύμητων αντηχήσεων.

5) Εξοπλισμός που διασφαλίζει ακουστική ευκρίνεια

Βασική προϋπόθεση αποτελεί η χρήση συσκευών και μικροφώνων που έχουν τη δυνατότητα να καταγράφουν καθαρά τον ήχο, ενώ έχουν τοποθετηθεί σε κατάλληλα σημεία μέσα στην αίθουσα.

Μπορούν να χρησιμοποιούνται τόσο ενσωματωμένα όσο και εξωτερικά **μικρόφωνα**. Εξωτερικά μικρόφωνα χρησιμοποιούνται συχνά κατά προτίμηση καθώς προσφέρουν ανώτερη ηχητική ευκρίνεια και λόγω της αξιοπιστίας τους. Τα επιτραπέζια μικρόφωνα / μικρόφωνα για διασκέψεις θεωρούνται ιδιαίτερα αποτελεσματικά για την ακριβή καταγραφή φωνής. Είναι κατάλληλα για τη λήψη καθαρού ήχου από μια σταθερή θέση. Μπορούν επίσης να τοποθετούνται σε κατάλληλα σημεία στην αίθουσα, για παράδειγμα σε απόσταση από το πληκτρολόγιο, σε ίση απόσταση μεταξύ των συμμετεχόντων στη συνέντευξη κ.λπ. Εάν χρησιμοποιούνται πολλά μικρόφωνα, η συσκευή ή το λογισμικό καταγραφής πρέπει να διαθέτει δυνατότητα καταγραφής πολλαπλών καναλιών.

Οι λειτουργίες ακύρωσης θορύβου που διατίθενται από λογισμικά, συσκευές, εφαρμογές ή μικρόφωνα μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του κινδύνου καταγραφής ανεπιθύμητου θορύβου βάθους. Ωστόσο, η χρήση της λειτουργίας ακύρωσης θορύβου ενδέχεται να ενέχει τον κίνδυνο να μην καταγραφούν οι μη λεκτικοί ήχοι και οι λέξεις-γέφυρες που εκφέρουν οι συμμετέχοντες κατά τη συνέντευξη, τα οποία θα πρέπει να περιλαμβάνονται στην ηχητική καταγραφή.

Καλές πρακτικές

- Τα αθόρυβα πληκτρολόγια βοηθούν στη μείωση των παρεμβολών στον ήχο.
- Η τοποθέτηση ενός υποθέματος γραφείου ή ενός αφρώδους υποθέματος κάτω από το πληκτρολόγιο μπορεί επίσης να συμβάλει στη μείωση του θορύβου κατά την πληκτρολόγηση.
- Ο περιορισμός των συχνοτήτων που καταγράφει το μικρόφωνο θα μπορούσε να συμβάλει στη μείωση των παρεμβολών που καταγράφονται. Παράλληλα, συμβάλλει στο να διατηρείται το μέγεθος του ηχητικού αρχείου σε διαχειρίσιμο επίπεδο.

6) Λειτουργίες χρονικής σήμανσης

Οι συσκευές και οι εφαρμογές καταγραφής θα πρέπει κατά προτίμηση να περιλαμβάνουν λειτουργίες όπως **δείκτες χρονικής σήμανσης** για τη διευκόλυνση του εντοπισμού συγκεκριμένων τμημάτων της συνέντευξης.

Η χρήση λογισμικού με ενσωματωμένες λειτουργίες **αυτόματης χρονοσήμανσης ανά τακτά χρονικά διαστήματα** ή για την τμηματοποίηση του ηχητικού αρχείου εξασφαλίζει τη δημιουργία σταθερών και ακριβών δεικτών. Επιπλέον, θα ήταν χρήσιμο η/οι συσκευή/-ές ή

η/οι εφαρμογή/-ές να παρέχουν τη δυνατότητα χειροκίνητης προσθήκης δεικτών, ώστε το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη να μπορεί να επισημάνει ιδιαιτέρως σημαντικά σημεία της συνέντευξης για μελλοντική αναφορά.

Μια άλλη δυνατότητα είναι η επιλογή λογισμικού ή εφαρμογών που διαθέτουν λειτουργία αναζήτησης εντός του ηχητικού αρχείου (στην περίπτωση αυτήν, απαιτείται συμμόρφωση με τους κανονισμούς για την προστασία δεδομένων και την τεχνητή νοημοσύνη).

Χρήσιμες συμβουλές

Ορισμένα προηγμένα συστήματα αυτόματης απομαγνητοφώνησης διαθέτουν δυνατότητα συγχρονισμού μεταξύ ήχου και του αντίστοιχου κειμένου (απομαγνητοφώνηση του ηχητικού αρχείου). Μέσω της λειτουργίας αυτής, η επιλογή μιας συγκεκριμένης λέξης στο κείμενο της απομαγνητοφώνησης, ενεργοποιεί αυτόματα την αναπαραγωγή του ηχητικού αρχείου από το σημείο στο οποίο εκφωνήθηκε η λέξη. Η λειτουργία αυτή ενισχύει σημαντικά την αποτελεσματικότητα όσον αφορά τον εντοπισμό και την επανεξέταση βασικών σημείων της συνέντευξης. Σχετικά με την αυτόματη απομαγνητοφώνηση, βλ. πλαίσιο Αυτόματη απομαγνητοφώνηση.

7) Παύση και επανέναρξη

Είναι χρήσιμο τα συστήματα καταγραφής να περιλαμβάνουν επιλογές για **παύση** και επανέναρξη της καταγραφής. Αυτό είναι απαραίτητο για να εξασφαλιστεί η συνέχιση της καταγραφής, ακόμα και όταν γίνονται διαλείμματα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

8) Ονομασία και αποθήκευση του ηχητικού αρχείου

Η έγκαιρη αποθήκευση του ηχητικού αρχείου είναι απαραίτητη. Οι λειτουργίες **αυτόματης ονομασίας και αποθήκευσης** μπορούν να συμβάλουν στην αποφυγή της απώλειας καταγραφών. Οι λειτουργίες χειροκίνητης αποθήκευσης αποτελούν επίσης μια επιλογή εάν εφαρμόζονται με συνέπεια. Η **(αυτόματη) τακτική αποθήκευση** κατά τη διάρκεια της συνέντευξης μειώνει τον κίνδυνο απώλειας δεδομένων σε περίπτωση ξαφνικής βλάβης του εξοπλισμού.

Πολλά σύγχρονα συστήματα καταγραφής διαθέτουν λειτουργίες αυτόματης αποθήκευσης που εξασφαλίζουν τη συνεχή αποθήκευση των δεδομένων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, χωρίς χειροκίνητη παρέμβαση. Τα συστήματα αυτά αποθηκεύουν αυτόματα το αρχείο σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα, μειώνοντας τον κίνδυνο απώλειας δεδομένων σε περίπτωση που προκύψει κάποιο πρόβλημα. Άλλα προγράμματα διαθέτουν δυνατότητα αυτόματης αποθήκευσης κάθε φορά που η καταγραφή διακόπτεται.

Όπως και η αποθήκευση του ηχητικού αρχείου, έτσι και η ονομασία του είναι επίσης σημαντική. Η χρήση συστήματος **αυτόματης ονομασίας** του ηχητικού αρχείου μπορεί να μειώσει τον κίνδυνο σφάλματος.

Καλές πρακτικές

Εάν οι επιλογές αυτόματης ονομασίας και αποθήκευσης είναι διαθέσιμες, το σύστημα μπορεί να ρυθμιστεί με τρόπο ώστε να δημιουργεί ένα όνομα αρχείου που να περιλαμβάνει βασικές πληροφορίες, όπως τον αναγνωριστικό αριθμό του φακέλου της υπόθεσης, του χειριστή υποθέσεων και/ή του διερμηνέα, την ημερομηνία της συνέντευξης κ.λπ.

9) Η χωρητικότητα της/των συσκευής/-ών ή της/των εφαρμογής/-ών και η χωρητικότητα αποθήκευσης

Η/Οι συσκευή/-ές καταγραφής και η/οι εφαρμογή/-ές θα πρέπει να διαθέτουν **επαρκή χωρητικότητα** ώστε να καταγράφουν και να αποθηκεύουν (τουλάχιστον) προσωρινά ολόκληρες τις συνεντεύξεις χωρίς διακοπές.

Το ηχητικό αρχείο που παράγεται θα πρέπει να έχει **μέγεθος** συμβατό με τις λειτουργίες του συστήματος και τη χωρητικότητα αποθήκευσης. Από διαφορετικούς μορφότυπους ηχητικών αρχείων μπορούν να παραχθούν αρχεία με διαφορετικό μέσο μέγεθος. Σχετικά με την αποθήκευση, βλ. ενότητα 2.2(b) «Αποθήκευση και διαγραφή του ηχητικού αρχείου».

Τα τεχνικά μέσα που επιλέγονται για την ηχητική καταγραφή των συνεντεύξεων οι οποίες διεξάγονται **εκτός των εγκαταστάσεων** (π.χ. σε εγκαταστάσεις κράτησης, νοσοκομεία κ.λπ.) πρέπει να διασφαλίζουν ότι δεν διακυβεύεται η ασφάλεια του ηχητικού αρχείου. Πρέπει επίσης να διασφαλίζουν την αποθήκευση και διατήρηση σύμφωνα με το σύστημα προστασίας δεδομένων και διαχείρισης αρχείων (για περισσότερες πληροφορίες, βλ. κεφάλαιο 2. «Το πλαίσιο ρύθμισης και διαχείρισης του ηχητικού αρχείου»).

10) Σύστημα υποστήριξης ΤΠ και εφεδρικό σύστημα αποθήκευσης

Όπως αναφέρθηκε, οι **τεχνικές βλάβες** ενδέχεται να επηρεάσουν αρνητικά την ποιότητα της ηχητικής καταγραφής. Επομένως, τα συστήματα υποστήριξης ΤΠ και τα εφεδρικά συστήματα αποθήκευσης για την αντιμετώπιση τέτοιου είδους προβλημάτων είναι απαραίτητα.

Σε αυτά περιλαμβάνονται δυνατότητες **εφεδρικής υποστήριξης ΤΠ και άλλη τεχνική υποστήριξη [π.χ. υπηρεσία υποστήριξης (helpdesk)]** για την επίλυση τυχόν προβλημάτων ή δυσλειτουργιών του εξοπλισμού καταγραφής, του λογισμικού ή των εφαρμογών.

Σε περίπτωση τεχνικής βλάβης, η ύπαρξη **εφεδρικών συστημάτων αποθήκευσης**, είτε μιας άλλης συσκευής καταγραφής είτε ενός εφεδρικού συστήματος αποθήκευσης του αρχείου, συμβάλλει στη διασφάλιση της συνέχισης της διαδικασίας και στην ελαχιστοποίηση των διαταραχών.

Τεχνικές δυσλειτουργίες ενδέχεται επίσης να θέσουν σε κίνδυνο την αποθήκευση, την ανάκτηση και την ασφάλεια της ηχητικής καταγραφής, οδηγώντας σε πιθανή απώλεια

δεδομένων ή σε υπονόμευση της αξιοπιστίας της. Για τον μετριασμό των εν λόγω κινδύνων, είναι σημαντικό να διασφαλίζεται **η τακτική αποθήκευση και η δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων** κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της συνέντευξης.

Χρήσιμες συμβουλές

Στη συνέχεια, αναφέρονται συστήματα που μπορούν να εφαρμόζονται από τις διοικήσεις.

- Διασφαλίστε την ύπαρξη τεχνικής υποστήριξης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συνέντευξης για την αντιμετώπιση άμεσων ζητημάτων, όπως προβλήματα σύνδεσης ή βλάβες εξοπλισμού, για παράδειγμα μέσω υπηρεσίας υποστήριξης ΤΠΕ. Είναι σημαντικό να είναι δυνατή η ταχεία παροχή υποστήριξης, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι διαταραχές κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.
- Βεβαιωθείτε ότι οι χειριστές της υπόθεσης ή τα λοιπά μέλη του σχετικού προσωπικού:
  - πραγματοποιούν δοκιμή στο σύνολο των συνδέσεων υλισμικού, λογισμικού και δικτύου πριν από την έναρξη της συνέντευξης·
  - ελέγχουν τακτικά ότι το μικρόφωνο καταγράφει καθαρά τις φωνές του υπευθύνου συνέντευξης, του αιτούντος και του διερμηνέα και έχουν βεβαιωθεί ότι τα επίπεδα ήχου παραμένουν σταθερά καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης·
  - γνωρίζουν πώς μπορούν να επικοινωνήσουν με την υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης.
- Χρησιμοποιήστε συστήματα που μπορούν να διασφαλίζουν την αυτόματη και τακτική αποθήκευση ή σύστημα εφεδρικής αποθήκευσης δεδομένων, ώστε να περιορίζεται ο κίνδυνος απώλειας δεδομένων.
- Παράσχετε στον υπεύθυνο συνέντευξης εφεδρικές συσκευές καταγραφής, ώστε να είναι δυνατή η άμεση μετάβαση σε αυτές σε περίπτωση που η κύρια συσκευή παρουσιάσει δυσλειτουργία.

1.6. Ηχητική καταγραφή εξ αποστάσεως προσωπικών συνεντεύξεων

Οι **απαιτήσεις που αφορούν την ποιότητα και τη διαδικασία και οι τεχνικές απαιτήσεις**, όπως περιγράφονται στις ενότητες 1.3. «Η ποιότητα της ηχητικής καταγραφής», 1.4. «Η διαδικασία της ηχητικής καταγραφής» και 1.5. «Η τεχνική εγκατάσταση για την ηχητική καταγραφή», ισχύουν επίσης για την ηχητική καταγραφή συνεντεύξεων μέσω βιντεοδιάσκεψης ([15]).

([15]) Οι εξ αποστάσεως συνεντεύξεις μέσω βιντεοδιάσκεψης, όπως ορίζονται στον ΚΔΑ και στον ΚΔΑΜ, απαιτούν όλοι οι συμμετέχοντες στη συνέντευξη να είναι σε θέση να επικοινωνούν τόσο μέσω βίντεο όσο και μέσω ήχου καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης.

Όσον αφορά τις προσωπικές συνεντεύξεις μέσω βιντεοδιάσκεψης, θα πρέπει να προσδιορίζονται με σαφήνεια τυχόν ιδιαιτερότητες της διαδικασίας. Η επιλογή του λογισμικού και του υλισμικού θα πρέπει να γίνεται με προσοχή ώστε να εξασφαλίζεται η **ακουστική ευκρίνεια**. Αυτό ισχύει τόσο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες το ίδιο το λογισμικό βιντεοδιάσκεψης χρησιμοποιείται για την ηχητική καταγραφή, όσο και στις περιπτώσεις κατά τις οποίες εν προκειμένω χρησιμοποιείται διαφορετικό πρόγραμμα ή συσκευή/-ές ηχητικής καταγραφής. Στη δεύτερη περίπτωση, το λογισμικό που χρησιμοποιείται για τη συνέντευξη μέσω βιντεοδιάσκεψης θα πρέπει να είναι **συμβατό** με τον εξοπλισμό ηχητικής καταγραφής.

Συνιστάται να διασφαλίζεται ότι το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη ή άλλα μέλη του ειδικευμένου προσωπικού **ελέγχουν εκ των προτέρων** ότι η καταγραφή αποτυπώνει καθαρά όλες τις φωνές σε κάθε μορφή εξ αποστάσεως συνέντευξης (ανεξάρτητα από το αν είναι συνδεδεμένο διαδικτυακά το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη, ο αιτών, ο διερμηνέας, δύο από αυτούς ή και όλοι).

Όσον αφορά τις συνεντεύξεις μέσω βιντεοδιάσκεψης, είναι σημαντικό να διασφαλίζεται ότι όλοι οι συμμετέχοντες διαθέτουν σταθερή σύνδεση στο διαδίκτυο και είναι προετοιμασμένοι για την πιθανότητα να επανασυνδεθούν σε περίπτωση που προκύψει τεχνικό πρόβλημα.

Εάν η βιντεοδιάσκεψη διακοπεί λόγω τεχνικής δυσλειτουργίας, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι τα πρόσωπα που διεξάγουν τη συνέντευξη, οι χειριστές των υποθέσεων ή άλλα μέλη του αρμόδιου προσωπικού **ελέγχουν** αν η ηχητική καταγραφή δημιουργήθηκε και αποθηκεύτηκε σωστά. Μόλις η σύνδεση αποκατασταθεί, είναι απαραίτητο να βεβαιωθείτε ότι η ηχητική καταγραφή **ξεκίνησε εκ νέου** με την επανέναρξη της συνέντευξης.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στην αποθήκευση της ηχητικής έκδοσης της καταγραφής, καθώς ορισμένα λογισμικά βιντεοδιάσκεψης έχουν τη δυνατότητα να καταγράφουν το βίντεο, ενώ μόνο το ηχητικό μέρος της καταγραφής πρέπει να καταγράφεται και να αποθηκεύεται.

Σχετική έκδοση του EUAA

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διεξαγωγή της προσωπικής συνέντευξης μέσω βιντεοδιάσκεψης, βλ. EUAA, *Κατευθυντήριες γραμμές για τις εξ αποστάσεως συνεντεύξεις,*, Απρίλιος 2025, https://euaa.europa.eu/publications/guidance-remote-interviews.

2. Το πλαίσιο ρύθμισης και διαχείρισης του ηχητικού αρχείου

Είναι εξαιρετικά σημαντικό οι αρχές που είναι επιφορτισμένες με τη διασφάλιση ότι οι προσωπικές συνεντεύξεις καταγράφονται να έχουν πλήρη επίγνωση και να διαθέτουν τις διαδικασίες και την υποδομή που απαιτούνται ώστε να ανταποκρίνονται στην εν λόγω νέα υποχρέωση. Οι αρχές πρέπει επίσης να λαμβάνουν υπόψη κανόνες σχετικά με τις αρχές της **ρύθμισης των δεδομένων** ([16]) και της **προστασίας των δεδομένων**. Η ορθή ρύθμιση και διαχείριση του ηχητικού αρχείου —καθώς και όλων των λοιπών ευαίσθητων δεδομένων που περιλαμβάνονται στον φάκελο του αιτούντος, συμπεριλαμβανομένης της γραπτής καταγραφής της συνέντευξης— είναι κρίσιμης σημασίας.

Η ΕΕ διαθέτει έναν ειδικό κανονισμό που διέπει τα περισσότερα είδη επεξεργασίας και κυκλοφορίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε ολόκληρη την ΕΕ ([17]), ο οποίος είναι γνωστός ως **Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ)** ([18]). Το ρυθμιστικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων συμπληρώνεται στα κράτη μέλη από πρόσθετες διατάξεις, ενώ σχετικές οδηγίες μπορούν να εκδίδονται από τις εθνικές αρχές προστασίας δεδομένων.

Οι **εθνικές διατάξεις για την προστασία των δεδομένων** που διέπουν την προσωπική συνέντευξη και την ηχητική καταγραφή ενδέχεται να χρειάζονται τροποποιήσεις ώστε να ευθυγραμμιστούν με την απαίτηση για ηχητική καταγραφή της προσωπικής συνέντευξης.

Απαιτείται να ληφθούν **διαδικαστικά μέτρα και μέτρα διασφάλισης των πληροφοριών** για την προστασία σημαντικού όγκου δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων ειδικών κατηγοριών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (γνωστών και ως ευαίσθητων δεδομένων) των αιτούντων διεθνή προστασία τα οποία υποβάλλονται σε επεξεργασία και καταγράφονται κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης για τη χορήγηση ασύλου ([19]). Αυτό αναδεικνύει τη σημασία της ασφαλούς διατήρησης των ηχητικών αρχείων και της διασφάλισης ότι τα ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία και αποθηκεύονται σύμφωνα με τις αρχές προστασίας των δεδομένων.

([16]) Η ρύθμιση των δεδομένων αφορά τα πρόσωπα, τις διαδικασίες και τα εργαλεία που απαιτούνται για τη διασφάλιση της συνεπούς και ορθής διαχείρισης των δεδομένων, σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ και τους εθνικούς κανονισμούς για την προστασία δεδομένων.

([17]) Η νομοθεσία της ΕΕ προστατεύει τις προσωπικές πληροφορίες, απαιτώντας από τους οργανισμούς που είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ ή προσφέρουν αγαθά ή υπηρεσίες σε υποκείμενα των δεδομένων (πρόσωπα των οποίων τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υπόκεινται σε επεξεργασία) στην ΕΕ ή παρακολουθούν τις συμπεριφορές υποκειμένων των δεδομένων που λαμβάνουν χώρα στην ΕΕ, να διασφαλίζουν ότι οι οικείες διαδικασίες και οι μέθοδοι διαχείρισης δεδομένων ενσωματώνουν αυστηρές πρακτικές προστασίας της ιδιωτικότητας των δεδομένων.

([18]) Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([19]) Άρθρο 6 και άρθρο 9 παράγραφος 1 του ΓΚΠΔ.

Οι **απαιτήσεις για πόρους** πρέπει να ληφθούν δεόντως υπόψη και να υποστηριχθούν. Οι αρμόδιες αρχές οφείλουν να διαθέτουν υποδομές και διαδικασίες ηχητικής καταγραφής που συμμορφώνονται με τον ΓΚΠΔ. Για τον σκοπό αυτό, ενδέχεται να απαιτείται η αξιοποίηση εξειδικευμένου προσωπικού, οικονομικών πόρων, καθώς και ασφαλών συστημάτων.

2.1. Εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων

Θα πρέπει να διενεργείται **εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων** (στο εξής: ΕΑΠΔ) προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τους σχετικούς και ισχύοντες κανονισμούς. Συγκεκριμένα, απαιτείται η πραγματοποίηση ΕΑΠΔ **σύμφωνα με τον** ΓΚΠΔ κάθε φορά που ξεκινά ένα νέο έργο το οποίο ενδέχεται να ενέχει «υψηλό κίνδυνο» όσον αφορά τις προσωπικές πληροφορίες άλλων προσώπων ([20]). Αυτό συμβάλλει στον εντοπισμό και τον μετριασμό των κινδύνων που σχετίζονται με την προστασία των δεδομένων και προκύπτουν στο πλαίσιο του νέου έργου ή της τροποποίησης του υφιστάμενου συστήματος, διασφαλίζοντας τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και τη μη παραβίαση των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων.

Στο πλαίσιο της ΕΑΠΔ πρέπει να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων, ενώ η εν λόγω διαδικασία θα πρέπει να διεξάγεται από προσωπικό/αρχές εξουσιοδοτημένες για την προστασία των δεδομένων, των οποίων ο ρόλος έγκειται στην παροχή συμβουλών και καθοδήγησης σε θέματα προστασίας δεδομένων. Η διαδικασία αυτή πρέπει να ολοκληρωθεί πριν από την έναρξη της σχετικής επεξεργασίας δεδομένων.

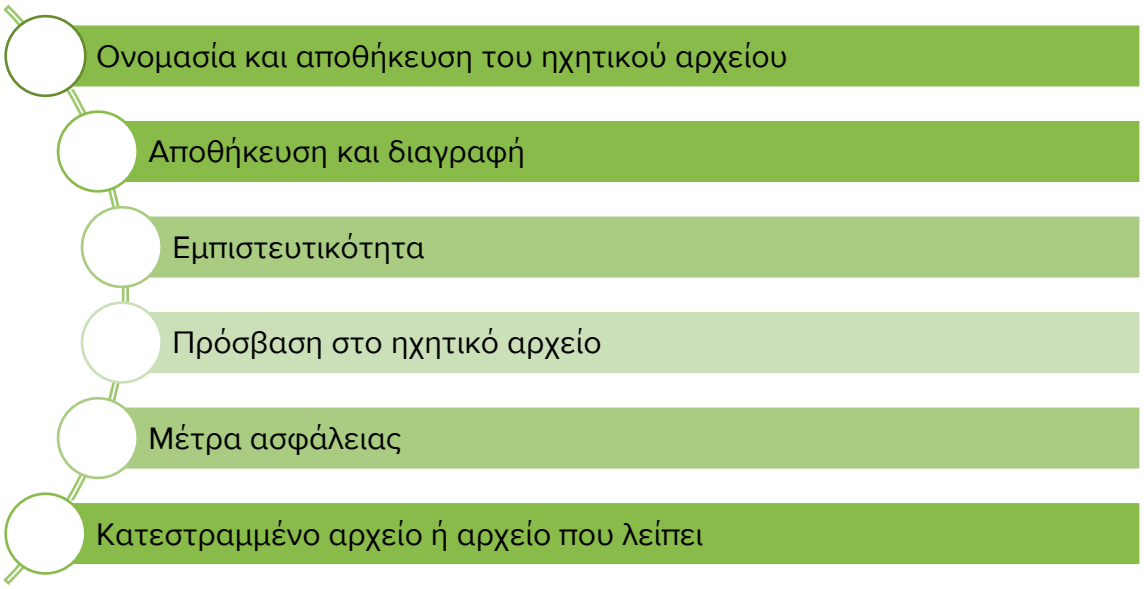
Στο πλαίσιο της ηχητικής καταγραφής της προσωπικής συνέντευξης, η ΕΑΠΔ αποτελεί το κατάλληλο εργαλείο ώστε να προσδιοριστεί αν οι τεχνολογικές λύσεις που προβλέπονται για την ηχητική καταγραφή εγείρουν ζητήματα από άποψη προστασίας δεδομένων (π.χ. σχετικά με το αν εφαρμόζονται κατάλληλες διασφαλίσεις σε περίπτωση διαβίβασης δεδομένων σε τρίτες χώρες).

([20]) Άρθρο 35 του ΓΚΠΔ. Συγκεκριμένα παραδείγματα τέτοιου είδους προστασίας περιλαμβάνουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σχετίζονται με τα κριτήρια που παρατίθενται στο άρθρο 9 παράγραφος 1 του ΓΚΠΔ:
φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή τη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, καθώς και η επεξεργασία γενετικών δεδομένων, βιομετρικών δεδομένων με σκοπό την αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση προσώπου, δεδομένων που αφορούν την υγεία ή δεδομένων που αφορούν τη σεξουαλική ζωή φυσικού προσώπου ή τον γενετήσιο προσανατολισμό.
Βλ. GDPR.EU, «Data Protection Impact Assessment (DPIA)» [Εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων (ΕΑΠΔ)], χωρίς ημερομηνία, προσπελάστηκε στις 2 Οκτωβρίου 2025, https://gdpr.eu/data-protection-impact-assessment-template/.

2.2. Διαχείριση του ηχητικού αρχείου

Οι βασικές πτυχές όσον αφορά τη διαχείριση του ηχητικού αρχείου θα πρέπει να ρυθμίζονται μεταξύ άλλων με **διαδικασίες και πρότυπα** που καλύπτουν τα ακόλουθα στοιχεία.

Διάγραμμα 7. Η διαχείριση του ηχητικού αρχείου — βασικά στοιχεία



1) Ονομασία και αποθήκευση του ηχητικού αρχείου

Η ηχητική καταγραφή πρέπει να περιλαμβάνεται στον φάκελο του αιτούντος ([21]). Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίζουν με ποιον τρόπο θα επισυναφθεί ή θα συμπεριληφθεί η καταγραφή στον φάκελο, υπό την προϋπόθεση ότι θα αποθηκευτεί με ασφάλεια και θα είναι εύκολα προσβάσιμη.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι εθνικές αρχές πρέπει να καθορίσουν τη διαδικασία ονομασίας, καθώς και τις λεπτομέρειες, τις διαδικασίες και την τοποθεσία αποθήκευσης του ηχητικού αρχείου. Βλ. επίσης ενότητα 1.4.(f) «Ονομασία και αποθήκευση του ηχητικού αρχείου».

([21]) Άρθρο 14 παράγραφος 2 του ΚΔΑ.

Καλές πρακτικές

Η **αυτόματη ονομασία και αποθήκευση** στην καθορισμένη τοποθεσία μετά την ολοκλήρωση της καταγραφής μπορεί να ελαχιστοποιήσει τον κίνδυνο η καταγραφή να μην αποθηκευτεί (σωστά) και να χαθεί λόγω ανθρώπινου σφάλματος.

Εάν η αυτόματη ονομασία ή η αποθήκευση δεν είναι εφικτή, θα πρέπει να ληφθούν μέτρα ώστε να διασφαλιστεί η ορθή αποθήκευση. Το πρόσωπο που είναι επιφορτισμένο με αυτό το καθήκον θα πρέπει να εκτελεί τη διαδικασία **με ορθό τρόπο**, να **ονομάζει** το αρχείο σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία ονομασίας, **να το αποθηκεύει** στην καθορισμένη τοποθεσία και να το διαγράφει από τη συσκευή καταγραφής (κατά περίπτωση). Τα αναδυόμενα παράθυρα υπενθυμίσεων μπορούν να βοηθήσουν. Απαιτείται επίσης η παροχή γραπτής καθοδήγησης και κατάρτισης. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το θέμα αυτό, βλ. ενότητα 4.2. «Ανάπτυξη ικανοτήτων χρηστών».

2) Αποθήκευση και διαγραφή του ηχητικού αρχείου

Σύμφωνα με τον **ΚΔΑ**, οι διοικήσεις πρέπει να τηρούν τις καταγραφές των προσωπικών συνεντεύξεων για **10 έτη** μετά την οριστική απόφαση ([22]). Η καταγραφή πρέπει να διαγραφεί μετά την παρέλευση των 10 ετών ή αφού το ενδιαφερόμενο πρόσωπο αποκτήσει την ιθαγένεια κράτους μέλους, εφόσον αυτό επέλθει νωρίτερα.

Ο ΚΔΑΜ δεν προβλέπει περίοδο διατήρησης των δεδομένων. Οι καταγραφές των συνεντεύξεων στο πλαίσιο της διαδικασίας προσδιορισμού της ευθύνης θα πρέπει επομένως να διατηρούνται σύμφωνα με τις ισχύουσες εθνικές διατάξεις, σε συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ.

([22]) Άρθρο 72 του ΚΔΑ.



Χρήσιμες συμβουλές

Οι εθνικές αρχές πρέπει να λαμβάνουν υπόψη ότι οι υποχρεώσεις αποθήκευσης ενδέχεται να δημιουργήσουν ανάγκη για εκτεταμένο **αποθηκευτικό χώρο**. (Βλ. παρατηρήσεις σχετικά με το μέγεθος του ηχητικού αρχείου στην ενότητα 1.5.(i) «Η χωρητικότητα της/των συσκευής/-ών ή της/των εφαρμογής/-ών και η χωρητικότητα αποθήκευσης»).

Ο εν λόγω αποθηκευτικός χώρος θα πρέπει να διέπεται από **διασφαλίσεις** και μέτρα ασφάλειας. Τα ακόλουθα στοιχεία μπορούν να ληφθούν υπόψη:

- χρήση λογισμικού ή συσκευών καταγραφής που ενσωματώνουν με αυτόματο τρόπο υδατοσήματα ή χρονοσφραγίδες στα μεταδεδομένα του αρχείου, καθιστώντας τις μεταβολές εύκολα ανιχνεύσιμες·
- αποθήκευση σε μορφότυπους κρυπτογράφησης και σε αξιόπιστους, ελεγχόμενης πρόσβασης διακομιστές ή πλατφόρμες υπολογιστικού νέφους·
- διασφάλιση ότι τα αρχεία κλειδώνονται μετά την αποθήκευσή τους και είναι προσβάσιμα αποκλειστικά από εξουσιοδοτημένο προσωπικό, προκειμένου να αποτρέπονται μη εξουσιοδοτημένες αλλαγές.

3) Εμπιστευτικότητα

Απαιτείται να ληφθούν μέτρα για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των δεδομένων που αφορούν τους αιτούντες, τους χειριστές υποθέσεων, τους διερμηνείς και άλλα πρόσωπα που παρίστανται στη συνέντευξη. Είναι εξαιρετικά σημαντικό οι ηχητικές καταγραφές και οι απομαγνητοφωνήσεις των καταγραφών να μην υπονομεύουν την εμπιστευτικότητα των ενδιαφερόμενων μερών λόγω παράνομης διαβίβασης ή άλλης μη εξουσιοδοτημένης καταγραφής της προσωπικής συνέντευξης. Όπως αναφέρθηκε, οι καθιερωμένες διαδικασίες θα πρέπει επίσης να ρυθμίζουν την παροχή πληροφοριών σχετικά με την εμπιστευτικότητα και την προστασία των δεδομένων όσον αφορά την ηχητική καταγραφή. Η διαχείριση του ηχητικού αρχείου και της πρόσβασης σε αυτό είναι εξαιρετικά σημαντική εν προκειμένω, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στην επόμενη επιμέρους ενότητα.

4) Πρόσβαση στο ηχητικό αρχείο

Απαιτούνται μέτρα που να προβλέπουν με σαφή τρόπο τη ρύθμιση, διαχείριση και παρακολούθηση **της πρόσβασης στο ηχητικό αρχείο από τις αρχές που είναι υπεύθυνες για τη διεξαγωγή της προσωπικής συνέντευξης**.

- Καθορίστε τα πρόσωπα που έχουν δικαίωμα πρόσβασης, καθώς και τα διάφορα επίπεδα πρόσβασης. Η πρόσβαση πρέπει να ρυθμίζεται αυστηρά στον βαθμό που είναι απολύτως αναγκαίο.

- Προσδιορίστε τον τρόπο παροχής πρόσβασης στην καταγραφή, μεταξύ άλλων με ποια μέσα, μέσω ποιας διαδικασίας και για ποιον σκοπό.
- Καθορίστε μια ροή εργασιών ώστε να διασφαλίζεται ότι τα δικαιώματα πρόσβασης αναθεωρούνται ανάλογα με τις ανάγκες, κάθε φορά που μέλος του προσωπικού που έχει πρόσβαση στα ηχητικά αρχεία αναλαμβάνει διαφορετικό καθήκον ή αποχωρεί από την υπηρεσία.
- Παρακολουθήστε, για παράδειγμα μέσω αρχείων καταγραφής ελέγχου, ποιος έχει πρόσβαση στο ηχητικό αρχείο, σε ποιον χρόνο και για ποιον σκοπό.
- Παρακολουθήστε, για παράδειγμα μέσω αρχείων καταγραφής ελέγχου, ποιος ενημερώνει ή επεξεργάζεται το ηχητικό αρχείο, σε ποιον χρόνο και για ποιον σκοπό. Αυτό θα πρέπει να ρυθμίζεται αυστηρά και να επιτρέπεται αποκλειστικά σε εξαιρετικές, προκαθορισμένες περιπτώσεις. Σχετικά με το θέμα αυτό, βλ. ενότητα 2.2 (e) «Μέτρα ασφάλειας».



Χρήσιμες συμβουλές

Διασφαλίστε τον **έλεγχο μέσω κωδικού πρόσβασης** και/ή την **κρυπτογράφηση** του ηχητικού αρχείου. Προτιμάται η χρήση ψηφιακών υπογραφών για τη διασφάλιση της γνησιότητας της καταγραφής, όταν αυτό είναι εφικτό. Οι εν λόγω τεχνικές δημιουργούν έναν μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό για το αρχείο, ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως απόδειξη ότι δεν έχει τροποποιηθεί μετά την καταγραφή.

Το ηχητικό αρχείο πρέπει να κοινοποιείται στις **αρχές προσφυγής** για υποθέσεις που εξετάζονται από αυτές, εφόσον γίνεται δεκτό ως αποδεικτικό στοιχείο βάσει του εθνικού δικαίου. Κατά τη διαδικασία προσφυγής στο πλαίσιο του ΚΔΑ, πρέπει να παρέχεται πρόσβαση στην καταγραφή τόσο στον **αιτούντα όσο και στον νόμιμο εκπρόσωπό του**. Ειδικότερα, όταν η καταγραφή γίνεται δεκτή ως αποδεικτικό στοιχείο, ο νόμιμος εκπρόσωπος πρέπει να έχει πρόσβαση σε αυτή, μεταξύ άλλων κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της προσφυγής ([23]).

Οι εθνικές αρχές μπορούν να καθορίζουν τις ακριβείς λεπτομέρειες για την παροχή πρόσβασης στο ηχητικό αρχείο στον αιτούντα και στον νόμιμο εκπρόσωπό του σε αυτές τις περιπτώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι ο τρόπος και η μορφή παροχής πρόσβασης είναι ουσιαστικοί και επαρκείς ώστε να επιτρέπουν στους αιτούντες να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, ιδίως κατά την κατάρτιση προσφυγής. Η ασφάλεια του ηχητικού αρχείου εξακολουθεί να αποτελεί κρίσιμο ζήτημα και οι διαδικασίες κοινοποίησής του πρέπει να λαμβάνουν υπόψη αυτή την απαίτηση.

([23]) Άρθρο 14 παράγραφος 6, άρθρο 17 παράγραφος 1 και άρθρο 18 παράγραφος 1 του ΚΔΑ.

5) Μέτρα ασφάλειας

Απαιτείται να λαμβάνονται μέτρα για την προστασία του ηχητικού αρχείου από **μη εξουσιοδοτημένη χρήση, απώλεια ή αλλοίωση** λόγω εσφαλμένου χειρισμού ή ατυχήματος.

Είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι τα ηχητικά αρχεία παραμένουν **αμετάβλητα και ασφαλή**. Αυτό σημαίνει ότι μετά την ολοκλήρωσή της, η καταγραφή δεν πρέπει να τροποποιηθεί ή να παραποιηθεί με οποιονδήποτε τρόπο που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ακεραιότητά της. Μόνο σε εξαιρετικές και εκ των προτέρων σαφώς καθορισμένες περιπτώσεις θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί επεξεργασία για την αφαίρεση τμημάτων από την ηχητική καταγραφή που δεν αφορούν και δεν εντάσσονται στην προσωπική συνέντευξη (π.χ. σε περίπτωση που η ηχογράφηση δεν τέθηκε σε παύση ή δεν διακόπηκε κατά τη διάρκεια διαλείμματος). Η επεξεργασία του ηχητικού αρχείου θα πρέπει να ρυθμίζεται αυστηρά όσον αφορά το ποιος έχει την αρμοδιότητα να την εγκρίνει, για ποιους λόγους μπορεί να επιτραπεί και ποιος μπορεί να την εκτελέσει. Το γεγονός ότι πραγματοποιήθηκε επεξεργασία θα πρέπει να καταγράφεται, και να συμπεριλαμβάνεται αναφορά σχετικά με το πρόσωπο που την ενέκρινε, το πρόσωπο που την εκτέλεσε, τους σχετικούς λόγους και το τμήμα που υποβλήθηκε σε επεξεργασία (διαδρομή ελέγχου).

Η εφαρμογή αυστηρών **μέτρων κρυπτογράφησης δεδομένων** (λύσεις κρυπτογραφημένης αποθήκευσης) και/ή η **προστασία των αρχείων μέσω κωδικών πρόσβασης**, όπου αυτό είναι εφικτό, μειώνει τον κίνδυνο μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Μπορούν επίσης να εξεταστούν εναλλακτικά μέτρα που επιτυγχάνουν τον ίδιο σκοπό, όπως η παροχή πρόσβασης μόνο σε πρόσωπα που διαθέτουν τον ειδικό σύνδεσμο προς το ηχητικό αρχείο.

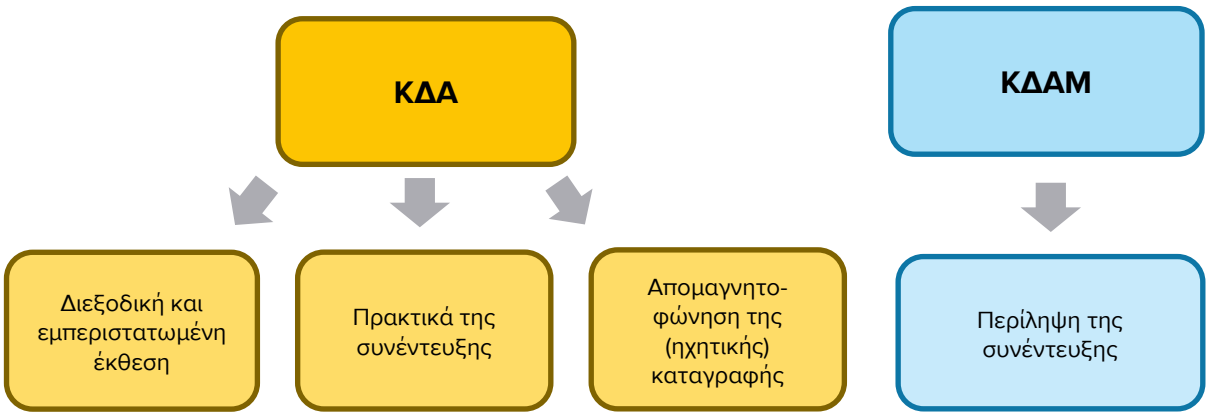
6) Κατεστραμμένο αρχείο ή αρχείο που λείπει

Πρέπει να θεσπιστούν διαδικασίες και πρωτόκολλα που να παρέχουν καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης περιπτώσεων **χαμηλής τεχνικής ποιότητας** της ηχητικής καταγραφής ή περιπτώσεων κατά τις οποίες το ηχητικό αρχείο είναι **κατεστραμμένο**, **λείπει** ή **έχει χαθεί**. Το ελάχιστο που απαιτείται είναι να προστεθεί μια σημείωση στο αρχείο που να περιγράφει και να εξηγεί το ζήτημα. Βλ. ενότητα 1.4.(g) «Αντιμετώπιση τεχνικών βλαβών» που αφορά την καθοδήγηση σχετικά με τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί σε περίπτωση που ένα ηχητικό αρχείο είναι κατεστραμμένο, λείπει ή έχει χαθεί.

3. Η απομαγνητοφώνηση της ηχητικής καταγραφής

Εκτός από την ηχητική καταγραφή της συνέντευξης, τόσο ο ΚΔΑ όσο και ο ΚΔΑΜ προβλέπουν την τήρηση **γραπτής καταγραφής της συνέντευξης**.

Διάγραμμα 8. Η γραπτή καταγραφή της συνέντευξης — πιθανοί μορφότυποι



Ο **ΚΔΑ** προβλέπει τρεις επιλογές για την καταγραφή της προσωπικής συνέντευξης σε γραπτή μορφή ([24]), είτε:

- **διεξοδική και εμπεριστατωμένη έκθεση**· ή
- **πρακτικά της συνέντευξης**· ή
- **απομαγνητοφώνηση της (ηχητικής) καταγραφής** της συνέντευξης.

Οι σχετικοί παράγοντες που πρέπει να λαμβάνουν υπόψη οι εθνικές διοικήσεις κατά την επιλογή ενός από τους δυνατούς τύπους γραπτής καταγραφής είναι η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας και το επίπεδο πληρότητας του παραδοτέου.

Η **διεξοδική και εμπεριστατωμένη έκθεση** θα πρέπει να περιέχει όλα τα κύρια στοιχεία της προσωπικής συνέντευξης. Πρέπει να περιλαμβάνει αναφορά σε όλα τα στοιχεία που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και σχετίζονται με την αίτηση, χωρίς να απαιτείται όμως απομαγνητοφώνηση όλων των δηλώσεων, των ερωτήσεων και των απαντήσεων.

Τα **πρακτικά της συνέντευξης** διασφαλίζουν την πλήρη καταγραφή όσων ειπώθηκαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Συντάσσονται ή καταρτίζονται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, αλλά μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία σε μεταγενέστερο στάδιο. Τα πρακτικά της συνέντευξης αποτελούν λεπτομερή καταγραφή των δηλώσεων του αιτούντος (όπως μεταφράστηκαν από τον διερμηνέα, εφόσον παρίσταται), των ερωτήσεων που έθεσε το

([24]) Άρθρο 14 παράγραφος 1 του ΚΔΑ.

πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη και τυχόν δηλώσεων άλλων συμμετεχόντων που ήταν παρόντες στη συνέντευξη (π.χ. νόμιμος επίτροπος, νόμιμος εκπρόσωπος κ.λπ.). Τα πρακτικά μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν καταγραφές μη λεκτικών ήχων, γραμματικών σφαλμάτων, επαναλήψεων, σιωπών και άλλων συμβάντων που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης (π.χ. αν ο αιτών κλάψει, αν γίνει διάλειμμα κ.λπ.).

Η **απομαγνητοφώνηση της (ηχητικής) καταγραφής** αποτελεί μια κατά λέξη αποτύπωση που περιλαμβάνει το **πλήρες περιεχόμενο** της ηχητικής καταγραφής. Συντάσσεται ή δημιουργείται με βάση το ηχητικό αρχείο. Το περιεχόμενό της εξετάζεται λεπτομερέστερα στις ενότητες που ακολουθούν.

Ο **ΚΔΑΜ** προβλέπει την κατάρτιση γραπτής **περίληψης της συνέντευξης** που περιέχει τις κύριες πληροφορίες που παρέχονται από τον αιτούντα. Η περίληψη μπορεί να έχει τη μορφή έκθεσης ή έντυπου υποδείγματος. Εναπόκειται στα κράτη μέλη να καθορίζουν τον βαθμό λεπτομέρειας που πρέπει να περιλαμβάνεται στην περίληψη της προσωπικής συνέντευξης, με την καταγραφή των «κύριων πληροφοριών» να αποτελεί την ελάχιστη απαίτηση. Οι εθνικές διοικήσεις μπορούν να παρέχουν την περίληψη στο τέλος της προσωπικής συνέντευξης ή εντός καθορισμένης προθεσμίας ([25]).

Ενώ όλα τα είδη γραπτών αρχείων που αναφέρονται παραπάνω μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τα κράτη μέλη, ο παρών οδηγός επικεντρώνεται στην απομαγνητοφώνηση της (ηχητικής) καταγραφής.

3.1. Το περιεχόμενο της απομαγνητοφώνησης της καταγραφής

Όταν η απομαγνητοφώνηση της (ηχητικής) καταγραφής είναι η μέθοδος που επιλέγεται για την εξασφάλιση γραπτής καταγραφής της συνέντευξης, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ακόλουθες πτυχές.

Θα πρέπει να περιλαμβάνει **κατά λέξη απομαγνητοφώνηση** όλων όσα έχουν ειπωθεί και όπως ακριβώς έχουν ειπωθεί (στην επίσημη γλώσσα ή στις επίσημες γλώσσες της υπηρεσίας). Θα πρέπει να περιλαμβάνει το σύνολο των **δηλώσεων** του αιτούντος (όπως μεταφράζονται από τον διερμηνέα, εφόσον παρίσταται), καθώς και τις ερωτήσεις που έθεσε το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη και τις δηλώσεις άλλων συμμετεχόντων που παρίστανται στη συνέντευξη, εφόσον υπάρχουν.

Είναι σημαντικό να προστεθούν στην απομαγνητοφώνηση σχετικές σημειώσεις σχετικά με τα μη ακουστικά συμβάντα που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, όπως **χειρονομίες** και άλλες **κινήσεις**. Το ίδιο ισχύει και για τις σημειώσεις που αφορούν **μη λεκτικούς ήχους**, όπως γέλιο, κλάμα κ.λπ., και στιγμές (παρατεταμένης) σιωπής.

([25]) Άρθρο 22 παράγραφος 7 του ΚΔΑΜ.

Διάγραμμα 9. Το περιεχόμενο της απομαγνητοφώνησης της (ηχητικής) καταγραφής — βασικά στοιχεία



Για την παραγωγή ή τη δημιουργία απομαγνητοφώνησης της ηχητικής καταγραφής, η **ποιότητα του ηχητικού αρχείου** είναι πολύ σημαντική, καθώς επηρεάζει άμεσα την ακρίβεια του περιεχομένου που θα απομαγνητοφωνηθεί. Σε διαφορετική περίπτωση, υπάρχει κίνδυνος απώλειας των δηλώσεων/λέξεων/ήχων σε περίπτωση τεχνικής δυσλειτουργίας ή χαμηλής ποιότητας του ηχητικού αρχείου. Βλ. ενότητα 1.3. «Η ποιότητα της ηχητικής καταγραφής».

Όπως συμβαίνει με κάθε είδους γραπτή καταγραφή της συνέντευξης, ενδέχεται να προκύψουν αρχικά λάθη ή κενά στην απομαγνητοφώνηση της καταγραφής. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για την απομαγνητοφώνηση να είναι σε θέση και να διενεργεί **έλεγχο**, καθώς και να πραγματοποιεί τις απαραίτητες **τροποποιήσεις** ώστε να διασφαλίζεται η ακρίβεια και η πληρότητά της. Είναι σημαντικό να καθίσταται δυνατή η χειροκίνητη επεξεργασία κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ή έπειτα από αυτήν, ακόμα και για τις απομαγνητοφωνήσεις που παράγονται αυτόματα, καθώς η αρχική απομαγνητοφώνηση μπορεί να περιέχει λάθη ή ανακρίβειες. Οι χρονοσφραγίδες στο ηχητικό αρχείο μπορούν να βοηθήσουν στον εντοπισμό του τμήματος της καταγραφής που πρέπει να αναζητηθεί. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις χρονοσφραγίδες, βλ. ενότητα 1.5(f) «Λειτουργίες χρονικής σήμανσης».

Για τους αιτούντες που ενδέχεται να εκφράζονται με μη λεκτικό τρόπο (π.χ. να κλαίνε μεταξύ των δηλώσεων ή να εκφράζονται διστακτικά ή χρησιμοποιώντας χειρονομίες) ή που μπορεί να αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα ομιλίας (π.χ. τραυλισμό), ο υπεύθυνος συνέντευξης θα πρέπει να κρατά **σχετικές σημειώσεις** στο κείμενο της απομαγνητοφώνησης, είτε αυτό δημιουργείται χειροκίνητα είτε με αυτόματο τρόπο.

Η γραπτή καταγραφή και η ηχητική καταγραφή πρέπει να περιλαμβάνονται στον **φάκελο της υπόθεσης του αιτούντος** ([26]).

3.2. Οι διαδικασίες απομαγνητοφώνησης

Οι διαδικασίες απομαγνητοφώνησης της καταγραφής (και της συνέντευξης) δεν ρυθμίζονται από τον ΚΔΑ. Η απομαγνητοφώνηση της ηχητικής καταγραφής μπορεί να πραγματοποιηθεί **χειροκίνητα** από τον χειριστή υποθέσεων ή άλλο εξουσιοδοτημένο μέλος του προσωπικού, μέσω πληκτρολόγησης ή γραπτής καταγραφής. Η απομαγνητοφώνηση θα μπορούσε επίσης να πραγματοποιηθεί **με αυτόματο τρόπο** και να παραχθεί μέσω λογισμικού.

Αυτόματη απομαγνητοφώνηση

Ανάλογα με την τεχνολογία που επιλέγεται, το λογισμικό μπορεί να αντλήσει τις απαραίτητες πληροφορίες είτε από τη συνέντευξη είτε από την ηχητική καταγραφή.

Το λογισμικό θα πρέπει να διασφαλίζει την ακριβή καταγραφή της συνέντευξης και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις.

- Να αναγνωρίζει και να μεταγράφει τη γλώσσα του υπευθύνου συνέντευξης και του διερμηνέα, δηλαδή την επίσημη γλώσσα ή τις επίσημες γλώσσες της υπηρεσίας. Να παράγει μια ορθή και πλήρη, κατά λέξη, απομαγνητοφώνηση.
- Να αποτυπώνει τις ιδιαιτερότητες του προφορικού λόγου σε σχέση με το γραπτό κείμενο, ενσωματώνοντας, για παράδειγμα, λέξεις-γέφυρες (όπως «εε», «α», «μμ»), συντομογραφίες, τοπωνύμια, αριθμούς/ημερομηνίες κ.λπ.
- Να αναγνωρίζει τη φυσική ροή του λόγου (σε αντίθεση με τον λόγο που υπαγορεύεται), εξασφαλίζοντας βελτιωμένη αποδοτικότητα χρόνου.
- Να αναγνωρίζει τις προφορές και τις γλωσσικές παραλλαγές της επίσημης γλώσσας της υπηρεσίας (π.χ. διαλέκτους ή τοπικές προφορές).

Η χρήση αυτόματης απομαγνητοφώνησης θα πρέπει να συμμορφώνεται με το νομικό πλαίσιο της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών διατάξεων που ρυθμίζουν την προστασία των δεδομένων και τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης ([27]). Η ασφάλεια των δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους, θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να λαμβάνεται υπόψη και να διασφαλίζεται.

([26]) Άρθρο 14 παράγραφοι 1 και 2 του ΚΔΑ.

([27]) Σε αυτές περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, ο ΓΚΠΔ και ο κανονισμός (ΕΕ) 2024/1689 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 2024, για τη θέσπιση εναρμονισμένων κανόνων σχετικά με την τεχνητή νοημοσύνη και την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 300/2008, (ΕΕ) αριθ. 167/2013, (ΕΕ) αριθ. 168/2013, (ΕΕ) 2018/858, (ΕΕ) 2018/1139 και (ΕΕ) 2019/2144 και των οδηγιών 2014/90/ΕΕ, (ΕΕ) 2016/797 και (ΕΕ) 2020/1828 (κανονισμός για την τεχνητή νοημοσύνη) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) (ΕΕ L, 2024/1689, 12.7.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj).

3.3. Διασφαλίσεις προς τους αιτούντες και ορθότητα της απομαγνητοφώνησης

Σύμφωνα με τον **ΚΔΑ**, οι αρχές πρέπει σε κάθε περίπτωση να παρέχουν στον αιτούντα τη δυνατότητα **να διατυπώσει παρατηρήσεις ή να παράσχει διευκρινίσεις**, είτε προφορικώς είτε γραπτώς, σχετικά με την απομαγνητοφώνηση της ηχητικής καταγραφής. Το ίδιο ισχύει και για τα πρακτικά της συνέντευξης και την εμπεριστατωμένη έκθεση, εκτός εάν, βάσει του εθνικού δικαίου, η ηχητική καταγραφή ή η απομαγνητοφώνησή της μπορεί να γίνει δεκτή ως αποδεικτικό στοιχείο σε περίπτωση προσφυγής ή εάν είναι σαφές ότι στον αιτούντα θα χορηγηθεί το καθεστώς πρόσφυγα ή επικουρική προστασία (σε περίπτωση που η τελευταία παρέχει τα ίδια δικαιώματα και ευεργετήματα με το καθεστώς πρόσφυγα) ([28]).

Ειδικότερα, όταν η γραπτή καταγραφή της συνέντευξης λαμβάνει τη μορφή **απομαγνητοφώνησης της ηχητικής καταγραφής**, η αρχή πρέπει ([29]):

- να διασφαλίζει ότι ο αιτών ενημερώνεται για ολόκληρο το περιεχόμενο της απομαγνητοφώνησης της καταγραφής, με τη βοήθεια διερμηνέα, όπου είναι αναγκαίο·
- να μεριμνά ώστε να παρέχεται στον αιτούντα η ευκαιρία να διατυπώσει παρατηρήσεις ή να παράσχει διευκρινίσεις σε σχέση με «οποιεσδήποτε εσφαλμένες μεταφράσεις ή παρερμηνείες ή άλλα πραγματολογικά σφάλματα που περιλαμβάνονται» στη γραπτή καταγραφή·
- να παρέχει στον αιτούντα και στους νόμιμους εκπροσώπους του πρόσβαση στη γραπτή καταγραφή το συντομότερο δυνατόν μετά τη συνέντευξη και, σε κάθε περίπτωση, σε εύθετο χρόνο πριν από τη λήψη απόφασης σχετικά με την αίτησή του.

Οι αρχές μπορούν να παρέχουν στον αιτούντα τη δυνατότητα να παράσχει σχόλια και διευκρινίσεις είτε στο τέλος της προσωπικής συνέντευξης είτε εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος πριν από τη λήψη απόφασης σχετικά με την αίτηση.

Εάν εξακολουθούν να υπάρχουν αμφιβολίες σχετικά με τις δηλώσεις στις οποίες προέβη ο αιτών κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, θα πρέπει να εξεταστεί η **ηχητική καταγραφή**, η οποία **πρέπει να υπερισχύει** ([30]). Σε αυτή την περίπτωση, το (σχετικό τμήμα της) ηχητικής καταγραφής θα πρέπει να εξεταστεί μετά τη συνέντευξη με τη βοήθεια διερμηνέα.

([28]) Άρθρο 14 παράγραφοι 3, 4 και 5 του ΚΔΑ.

([29]) Άρθρο 14 παράγραφος 3 του ΚΔΑ.

([30]) Άρθρο 14 παράγραφος 4 του ΚΔΑ.

Καλή πρακτική

Κατά την εξέταση της ηχητικής καταγραφής για σκοπούς ελέγχου σε περίπτωση αμφιβολίας, αποτελεί καλή πρακτική, όπου αυτό είναι εφικτό, ο διερμηνέας που συνδράμει κατά τον έλεγχο να είναι διαφορετικός από εκείνον που συμμετείχε στη συνέντευξη, για λόγους ουδετερότητας.

Σύμφωνα με τον **ΚΔΑΜ**, οι αρχές πρέπει να μεριμνούν ώστε να παρέχεται στον αιτούντα (ή στον νομικό ή άλλο σύμβουλό του που τον εκπροσωπεί νομίμως) η δυνατότητα να **διατυπώσει παρατηρήσεις ή να παράσχει διευκρινίσεις**, είτε προφορικά είτε γραπτά, σχετικά με την περίληψη της συνέντευξης. Για τον σκοπό αυτό, οι αρχές πρέπει ([31]):

- να διασφαλίζουν ότι ο αιτών έχει τη δυνατότητα να διατυπώσει παρατηρήσεις ή να παράσχει διευκρινίσεις σχετικά με «τυχόν εσφαλμένες μεταφράσεις ή παρανοήσεις ή άλλα πραγματολογικά σφάλματα που εμφανίζονται στη γραπτή περίληψη»·
- να παρέχουν στον αιτούντα και στους νόμιμους εκπροσώπους του πρόσβαση στην περίληψη το συντομότερο δυνατόν μετά τη συνέντευξη και, σε κάθε περίπτωση, πριν από τη λήψη απόφασης σχετικά με το υπεύθυνο κράτος μέλος.

Οι αρχές μπορούν να παρέχουν στον αιτούντα τη δυνατότητα να παράσχει σχόλια ή διευκρινίσεις είτε στο τέλος της προσωπικής συνέντευξης είτε εντός καθορισμένης προθεσμίας.

Εάν εξακολουθούν να υπάρχουν αμφιβολίες σχετικά με τις δηλώσεις στις οποίες προέβη ο αιτών κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, θα πρέπει να εξεταστεί η **ηχητική καταγραφή**, η οποία **πρέπει να υπερισχύει** ([32]). Σε αυτή την περίπτωση, το (σχετικό τμήμα της) ηχητικής καταγραφής θα πρέπει να εξεταστεί μετά τη συνέντευξη με τη βοήθεια διερμηνέα. Για λόγους ουδετερότητας, συνιστάται, εάν αυτό είναι εφικτό, ο διερμηνέας που συνδράμει κατά τον έλεγχο να είναι διαφορετικός από εκείνον που συμμετείχε στη συνέντευξη.

([31]) Άρθρο 22 παράγραφος 7 του ΚΔΑΜ.

([32]) Άρθρο 22 παράγραφος 7 του ΚΔΑΜ.

4. Ανάπτυξη ικανότητας

4.1. Ανάπτυξη ικανότητας του συστήματος

Υπάρχουν διάφορες επιλογές που θα πρέπει να εξεταστούν όσον αφορά τη βελτίωση και την επικαιροποίηση του υφιστάμενου συστήματος παραγωγής, διαχείρισης και αποθήκευσης των ηχητικών καταγραφών, με στόχο την ενίσχυση της ικανότητάς του.

- Βεβαιωθείτε ότι τα τεχνολογικά μέσα και ο εξοπλισμός υποβάλλονται σε τακτικούς ελέγχους και συντήρηση, ώστε να εντοπίζονται τυχόν σφάλματα ή προβλήματα.
- Θέστε σε εφαρμογή μηχανισμό άμεσης αναφοράς και καταγραφής ζητημάτων και προβλημάτων.
- Παράσχετε στο προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την παραγωγή, τη διαχείριση και την αποθήκευση των ηχητικών καταγραφών κατάλληλα μέσα για την παροχή ανατροφοδότησης όσον αφορά τη δυνατότητα χρήσης, τις θετικές πτυχές και τις προκλήσεις. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στις διοικήσεις να βελτιώνουν και να επικαιροποιούν το σύστημα αναλόγως.
- Δημιουργήστε διορθωτικούς μηχανισμούς ώστε να εξασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο λειτουργικότητας και αξιοπιστίας.
- Διασφαλίστε τη συστηματική καταγραφή κάθε αλλαγής σε οποιοδήποτε στοιχείο του συστήματος ή στάδιο της διαδικασίας. Αυτό καθιστά δυνατή την ορθή διαχείριση των αλλαγών και λαμβάνει υπόψη τις ενδεχόμενες συνέπειές τους στο υπόλοιπο σύστημα και στις διαδικασίες.
- Θέστε σε εφαρμογή μηχανισμούς για τον ποιοτικό έλεγχο των ηχητικών αρχείων και των σχετικών διαδικασιών. Οι έλεγχοι αυτοί μπορούν να πραγματοποιούνται σε τακτική ή σε έκτακτη βάση. Θα μπορούσαν να εξετάζουν τα εξής:
  - την τεχνική ποιότητα του ηχητικού αρχείου (π.χ. μπορούν να ακουστούν καθαρά οι φωνές όλων των συμμετεχόντων στη συνέντευξη, συμπεριλαμβανομένων των μη λεκτικών ήχων που εκείνοι εκφέρουν;)·
  - την πληρότητα του ηχητικού αρχείου (καταγράφει το αρχείο ολόκληρη την προσωπική συνέντευξη;)·
  - τις διαδικαστικές απαιτήσεις (π.χ. η καταγραφή έχει αποθηκευτεί στη σωστή μορφή, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία ονομασίας και στην καθορισμένη τοποθεσία;).
- Δημιουργήστε μηχανισμούς διασφάλισης της ποιότητας σε συνδυασμό με μηχανισμούς παρακολούθησης, ώστε να διασφαλίζεται ότι λαμβάνονται ακριβή ή δομικά διορθωτικά μέτρα, ανάλογα με τις ανάγκες.
- Πραγματοποιήστε ελέγχους ή παρακολούθηση ανά τακτά χρονικά διαστήματα ή όποτε είναι απαραίτητο.

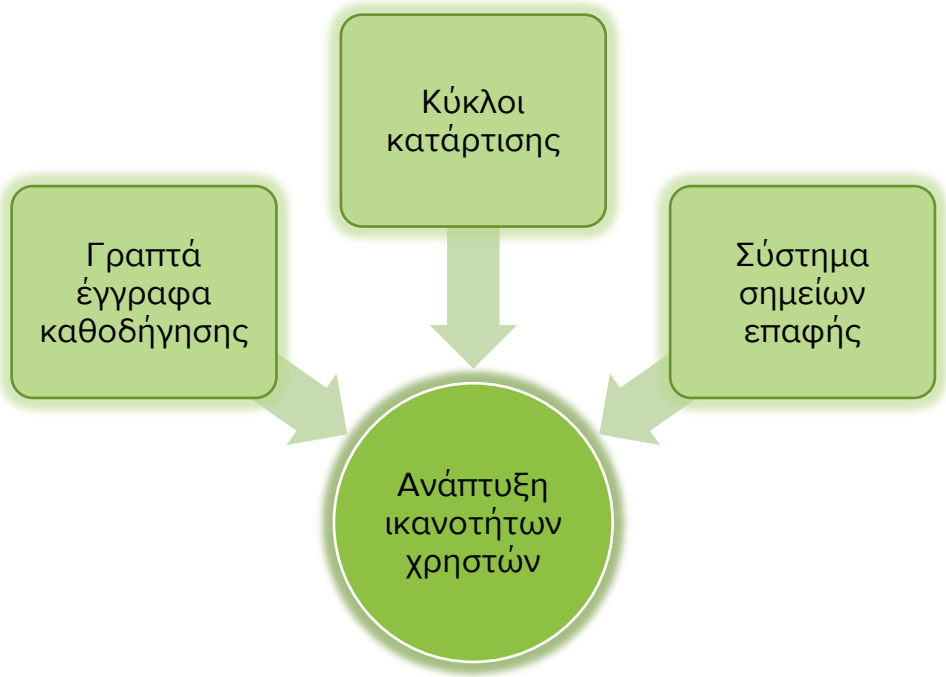
4.2. Ανάπτυξη ικανοτήτων χρηστών

Για να διασφαλιστεί η σωστή εγκατάσταση, διαχείριση και χρήση των συστημάτων ηχητικής καταγραφής, όλοι οι σχετικοί χρήστες οφείλουν να είναι εξοικειωμένοι με τις διαδικασίες διεξαγωγής και διαχείρισης των ηχητικών καταγραφών.

Ανάλογα με το εθνικό σύστημα, στους σχετικούς χρήστες μπορεί να περιλαμβάνονται χειριστές υποθέσεων, αξιολογητές/προϊστάμενοι, διαχειριστές φακέλων, προσωπικό τεχνικής υποστήριξης και άλλα πρόσωπα που συμμετέχουν στον χειρισμό ή στη διαχείριση των ηχητικών καταγραφών.

Ορισμένες επιλογές μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρήσιμες για την ανάπτυξη των ικανοτήτων των χρηστών.

Διάγραμμα 10. Ανάπτυξη ικανοτήτων χρηστών



4.2.1. Γραπτά έγγραφα καθοδήγησης

Τα έγγραφα καθοδήγησης —όπως οι πρότυπες επιχειρησιακές οδηγίες, οι οδηγοί χρήσης και τα εγχειρίδια— θα πρέπει να περιλαμβάνουν βασικές οδηγίες και να παρέχουν σαφή καθοδήγηση σχετικά με τα εξής:

- την παροχή πληροφοριών όσον αφορά την ηχητική καταγραφή·
- τον έλεγχο και τη δοκιμή του εξοπλισμού·

- τον τρόπο λειτουργικής εφαρμογής της ηχητικής καταγραφής στο πλαίσιο της συνέντευξης, τη χρήση της τεχνολογίας και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται·
- την ονομασία, την αποθήκευση και τη διαγραφή του ηχητικού αρχείου·
- την πρόσβαση στο ηχητικό αρχείο·
- διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται σε περίπτωση βλάβης του εξοπλισμού και σε περίπτωση κατεστραμμένων αρχείων, και αρχείων που λείπουν ή που έχουν χαθεί·
- το ποιος είναι υπεύθυνος για την εκάστοτε ενέργεια, καθώς και το αντίστοιχο χρονοδιάγραμμα.

Βλ. επίσης ενότητα 1.4. «Η διαδικασία της ηχητικής καταγραφής», 1.5. «Η τεχνική εγκατάσταση για την ηχητική καταγραφή» και 2.2. «Διαχείριση του ηχητικού αρχείου».

Τα γραπτά έγγραφα μπορούν επίσης να διευκολύνουν την απάντηση συχνών ερωτήσεων. Θα πρέπει ιδίως να περιέχουν πληροφορίες σχετικά με τον ορθό χειρισμό πιθανών σεναρίων και την αντιμετώπιση προβλημάτων (π.χ. τι συμβαίνει σε περίπτωση που η συσκευή / το λογισμικό ηχητικής καταγραφής δεν λειτουργεί ή το ηχητικό αρχείο είναι κατεστραμμένο κ.λπ.). Θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν οπτικό υλικό (π.χ. εικόνες, συνδέσμους προς επεξηγηματικά βίντεο κ.λπ.). Θα πρέπει να διανέμονται και να είναι εύκολα προσβάσιμα από όλα τα μέλη του ενδιαφερόμενου προσωπικού.

Τα εν λόγω γραπτά έγγραφα θα πρέπει να επικαιροποιούνται σε συνεχή βάση με σχετικές πληροφορίες, μεταξύ άλλων με συχνές ερωτήσεις, σενάρια και άλλες συναφείς πτυχές που δεν καλύπτονταν στην αρχική έκδοση. Οι επικαιροποιήσεις πρέπει να κοινοποιούνται αναλόγως.

4.2.2. Κύκλοι κατάρτισης

Μια άλλη σημαντική δυνατότητα για την ανάπτυξη ικανοτήτων είναι η κατάρτιση όλων των χρηστών όσον αφορά τον τρόπο χρήσης της τεχνολογίας ηχητικής καταγραφής και την εφαρμογή σχετικών διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης του ηχητικού αρχείου.

Η κατάρτιση αυτή θα μπορούσε να περιλαμβάνεται στο υλικό **εισαγωγικής κατάρτισης** για αντίστοιχους ρόλους. Η κατάρτιση θα μπορούσε επίσης να παρέχεται με βάση τις ανάγκες. Η αρχική κατάρτιση μπορεί να συμπληρώνεται με **συνεχή κατάρτιση** ανάλογα με τις ανάγκες (επανεκπαιδεύσεις, ενημερώσεις). Θα μπορούσε επίσης να λαμβάνει τη μορφή εκπαιδευτικών βίντεο (tutorial) που παρέχονται μέσω ενδοδικτύου (intranet) και τα οποία οι χρήστες μπορούν να παρακολουθήσουν όποτε το επιθυμούν.

Στο πλαίσιο της κατάρτισης, η οποία δημιουργείται με βάση τα καθιερωμένα έγγραφα καθοδήγησης, θα πρέπει να περιγράφονται με σαφήνεια οι απαραίτητες διαδικασίες και τα μέτρα που πρέπει να ακολουθούνται (συμπεριλαμβανομένου του τρόπου λειτουργίας του εξοπλισμού, του τρόπου ονομασίας, αποθήκευσης και διαχείρισης του αρχείου, των

πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται στα πρόσωπα που παρίστανται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης) και οι τεχνικές ρυθμίσεις που πρέπει να χρησιμοποιούνται. Θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνονται σχετικές παρατηρήσεις όσον αφορά τις ειδικές διαδικαστικές εγγυήσεις για τους αιτούντες που τις έχουν ανάγκη.

Οι κύκλοι κατάρτισης θα πρέπει να **προσαρμόζονται στις ειδικές απαιτήσεις των χρηστών**, για παράδειγμα ως εξής:

- η κατάρτιση του προσωπικού που είναι επιφορτισμένο με τη διενέργεια ηχητικής καταγραφής (π.χ. χειριστές υποθέσεων ή υπάλληλοι που διενεργούν συνεντεύξεις) θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαραίτητες διαδικασίες που σχετίζονται με τη λειτουργική εφαρμογή της ηχητικής καταγραφής, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης τεχνολογίας, των ελέγχων πριν από τη συνέντευξη, καθώς και της ονομασίας και της αποθήκευσης του ηχητικού αρχείου·
- η κατάρτιση όλων των μελών του προσωπικού που είναι επιφορτισμένο με τη διαχείριση του ηχητικού αρχείου θα πρέπει να καλύπτει θέματα που σχετίζονται με τον τρόπο και την τοποθεσία αποθήκευσης και διατήρησης της ηχητικής καταγραφής·
- η κατάρτιση του προσωπικού που είναι επιφορτισμένο με τη ρύθμιση και την παροχή πρόσβασης στην ηχητική καταγραφή θα πρέπει να καλύπτει τους όρους παροχής πρόσβασης στα ηχητικά αρχεία.

Θα ήταν χρήσιμο και θα ενίσχυε την αποτελεσματικότητα το ενδεχόμενο η συνολική κατάρτιση να περιλαμβάνει επίσης συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης προβλημάτων, την επίλυση κοινών ζητημάτων και τον τόπο ή τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να αναζητήσει κάποιος υποστήριξη. Θα ήταν χρήσιμο η κατάρτιση να περιλαμβάνει πρακτικές ασκήσεις και προσομοιώσεις.

4.2.3. Συστήματα σημείων επαφής

Θα μπορούσε να συσταθεί ομάδα σημείων επαφής σε κάθε αρμόδια αρχή/υπηρεσία.

Τα εν λόγω σημεία επαφής θα **λαμβάνουν κατάρτιση και θα ενημερώνονται τακτικά** σχετικά με τις νεότερες εξελίξεις, ενώ θα λειτουργούν ως **παράγοντες διαμόρφωσης και σημεία** επαφής για άλλους συναδέλφους σε περίπτωση που προκύπτουν προβλήματα στις καθημερινές εργασίες.

Στην ομάδα των σημείων επαφής θα πρέπει κατά προτίμηση να περιλαμβάνονται **υπάλληλοι από όλους τους βασικούς τομείς** που συμμετέχουν στην ηχητική καταγραφή, συμπεριλαμβανομένων των ΤΠΕ, της επεξεργασίας υποθέσεων, της διαχείρισης φακέλων κ.λπ.



Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

