Ghiduri și instrumente practice

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

Ghid practic privind înregistrarea audio a interviurilor individuale



Octombrie 2025

Ghid practic privind înregistrarea audio a interviurilor individuale

Octombrie 2025

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

Manuscris finalizat în octombrie 2025

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

Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2025

Print	ISBN 978-92-9418-370-5	doi:10.2847/6702184	BZ-01-25-056-RO-C
PDF	ISBN 978-92-9418-369-9	doi:10.2847/5033897	BZ-01-25-056-RO-N

© Agenția Uniunii Europene pentru Azil (EUAA), 2025

Reproducerea textului este autorizată cu condiția menționării sursei.

Pentru orice utilizare sau reproducere a unor elemente care nu sunt deținute de EUAA, este posibil să fie necesară solicitarea permisiunii direct de la titularii drepturilor respective. EUAA nu deține drepturile de autor asupra următoarelor elemente:

Ilustrația de pe copertă: ninefotostudio, © Adobe Stock

Despre ghid

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

Cum a fost elaborat acest ghid? Ghidul a fost creat de experți din întreaga UE și a beneficiat de contribuții importante din partea Comisiei Europene și a Înaltului Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați ([2]). Elaborarea ghidului a fost facilitată și coordonată de EUAA. Înainte de finalizare, ghidul a făcut obiectul unei consultări cu toate statele membre ale UE și cu țările asociate spațiului Schengen prin intermediul Rețelei EUAA privind procesele de azil. EUAA dorește să adreseze mulțumiri membrilor grupului de lucru care au contribuit la elaborarea acestui ghid: Martina Berger, Alessandra Frusciante, Claudia Möser și Lisa Sheils.

Cui se adresează ghidul? Ghidul este destinat în primul rând administrațiilor responsabile cu azilul care se ocupă de interviurile individuale, inclusiv responsabililor de elaborarea politicilor din cadrul autorităților decizionale naționale. Ghidul poate fi util și pentru ofițerii de decizie și responsabilii de dosare. În plus, acest ghid este un instrument util pentru responsabilii cu calitatea și consilierii juridici, precum și pentru toate persoanele care lucrează sau care sunt implicate în domeniul protecției internaționale în contextul UE.

Cum se raportează acest ghid la legislația și practicile naționale? Ghidul este un instrument de convergență non-tehnic. Nu are caracter obligatoriu și reflectă standardele convenite de comun acord, astfel cum au fost adoptate de Consiliul de administrație al EUAA în octombrie 2025.

Cum se raportează acest ghid la alte instrumente ale EUAA? Acest ghid trebuie folosit împreună cu alte ghiduri și instrumente practice disponibile. Toate instrumentele practice ale EUAA sunt disponibile public online pe site-ul EUAA: https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides.

Declinarea responsabilității

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

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

([2]) De reținut că ghidul finalizat nu reflectă neapărat pozițiile Înaltului Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați.

Cuprins

Lista abrevierilor **5**

Introducere **6**

1. Înregistrarea audio a interviurilor individuale **7**

1.1. Tipuri de interviuri care trebuie înregistrate audio 8

1.2. Furnizarea de informații cu privire la înregistrarea audio 9

1.2.1. Informații care trebuie furnizate solicitantului 9

1.2.2. Informații care trebuie furnizate celorlalți participanți la interviu 13

1.3. Calitatea înregistrării audio 13

1.4. Procesul de înregistrare audio 15

1.5. Configurația tehnică pentru înregistrarea audio 20

1.6. Înregistrarea audio a interviurilor individuale la distanță 26

2. Administrarea și gestionarea fișierului audio **27**

2.1. Evaluarea impactului asupra protecției datelor 28

2.2. Gestionarea fișierelor audio 28

3. Transcrierea înregistrării audio **34**

3.1. Conținutul transcrierii înregistrării 35

3.2. Modalitățile de transcriere 37

3.3. Garanții pentru solicitanți și corectitudinea transcrierii înregistrării 37

4. Consolidarea capacității **40**

4.1. Consolidarea capacității sistemului 40

4.2. Consolidarea capacității utilizatorilor 41

4.2.1. Documente de îndrumare scrise 41

4.2.2. Sesiuni de formare 42

4.2.3. Sisteme de puncte focale 43

Lista abrevierilor

Abreviere	Definiție
AMMR	**Regulamentul privind gestionarea azilului și migrației** — Regulamentul (UE) 2024/1351 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 mai 2024 privind gestionarea azilului și migrației, de modificare a Regulamentelor (UE) 2021/1147 și (UE) 2021/1060 și de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 604/2013
APR	**Regulamentul privind procedura de azil** – Regulamentul (UE) 2024/1348 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 mai 2024 de stabilire a unei proceduri comune în materie de protecție internațională în Uniune și de abrogare a Directivei 2013/32/UE
EIPD	Evaluarea (evaluările) impactului asupra protecției datelor
EUAA	Agenția Uniunii Europene pentru Azil
RGPD	Regulamentul general privind protecția datelor
state membre	statele membre ale UE
TIC	tehnologia informației și comunicațiilor
UE	Uniunea Europeană

Introducere

Regulamentul privind procedura de azil (APR) ([3]) și Regulamentul privind gestionarea azilului și migrației (AMMR) ([4]) prevăd că interviurile individuale trebuie înregistrate audio. Acestea includ interviurile privind admisibilitatea și interviurile pe fond, precum și interviurile individuale efectuate pentru a determina statul membru responsabil de examinarea cererii.

Înregistrarea audio a interviurilor individuale contribuie la asigurarea eficienței, echității și transparenței procedurii de azil.

Administrațiile naționale trebuie să dispună de procese și sisteme tehnice adecvate pentru a operaționaliza înregistrarea audio a interviurilor individuale și pentru a asigura administrarea și gestionarea corectă a fișierelor audio. Solicitanții trebuie să fie informați în mod adecvat cu privire la înregistrarea audio și scopul ei. De asemenea, trebuie luată în considerare orice nevoie de garanții procedurale speciale.

Acest ghid practic se adresează administrațiilor naționale responsabile de interviurile individuale. El are scopul de a oferi îndrumări cu privire la modul de configurare și gestionare a înregistrării audio a interviurilor. Ghidul include îndrumări practice, precum și exemple de bune practici din statele membre și sfaturi utile.

Capitolul 1 clarifică mai întâi ce interviuri trebuie înregistrate audio. De asemenea, acesta evidențiază ce informații referitoare la înregistrarea audio trebuie furnizate solicitantului și celorlalți participanți prezenți la interviu. Capitolul definește aspectele esențiale care asigură calitatea înregistrării audio. El oferă îndrumări cu privire la aspectele procesului care trebuie definite și reglementate clar, precum și cu privire la aspectele tehnice care trebuie luate în considerare la configurarea sistemului de înregistrare audio. În sfârșit, acesta conține reflecții asupra particularităților înregistrării audio a interviurilor prin videoconferință (interviuri la distanță).

Capitolul 2 oferă îndrumări cu privire la aspectele care trebuie luate în considerare și măsurile care trebuie adoptate pentru a asigura buna administrare și gestionare a fișierului audio.

Capitolul 3 abordează înregistrarea scrisă a interviurilor individuale, cu accent pe transcrierea înregistrării audio.

Capitolul 4 include considerente privind modul în care se poate garanta că sistemul și utilizatorii dezvoltă și mențin capacitatea necesară pentru a asigura un proces de înregistrare audio fără probleme și gestionarea corectă a fișierului audio.

([3]) Regulamentul (UE) 2024/1348 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 mai 2024 de stabilire a unei proceduri comune în materie de protecție internațională în Uniune și de abrogare a Directivei 2013/32/UE (JO L, 2024/1348, 22.5.2024), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1348/oj.

([4]) Regulamentul (UE) 2024/1351 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 mai 2024 privind gestionarea azilului și migrației, de modificare a Regulamentelor (UE) 2021/1147 și (UE) 2021/1060 și de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 604/2013 (JO L, 2024/1351, 22.5.2024), https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1351.

1. Înregistrarea audio a interviurilor individuale

Conform articolului 14 alineatul (2) din APR și articolului 22 alineatul (7) din AMMR, înregistrarea audio a interviurilor individuale este o **cerință obligatorie** pentru administrațiile naționale. Toate interviurile individuale trebuie înregistrate audio. Solicitantul nu are posibilitatea de a refuza înregistrarea.

Înregistrarea audio contribuie la consolidarea **eficienței, echității** și **transparenței** procedurii de azil și, în special, la garantarea integrității procedurale a examinării cererii de azil.

Înregistrarea audio oferă o **evidență obiectivă** a celor afirmate și a modului în care au fost declarate. Înregistrarea audio reflectă modul în care sunt transmise mesajele (tonul, registrul) și captează sunete nonverbale (cum ar fi plânsul, râsul), vocalizări ezitante (de exemplu, „hm", „ă" etc.), precum și pauze. Ea completează înregistrarea scrisă a interviului, oferind o reproducere exactă a interviului.

Înregistrarea audio servește ca **măsură de protecție** împotriva eventualelor omisiuni, erori sau neconcordanțe în consemnarea interviului, permițând un proces de examinare și de luare a deciziilor corect și echitabil. Ea garantează că, în caz de îndoială cu privire la declarațiile efective făcute, la întrebările adresate sau la traducerea lor, este disponibilă o înregistrare obiectivă și fiabilă care poate fi consultată cu ușurință. Fișierele audio pot fi utilizate și de către autoritățile de examinare în recurs, dacă decizia face obiectul revizuirii sau recursului. De asemenea, înregistrarea audio contribuie la asigurarea desfășurării interviului în mod echitabil și imparțial ([5]).

Pentru a atinge obiectivele de consolidare a eficienței, echității și transparenței procedurii de azil, este esențial să se asigure **calitatea** înregistrării audio realizate. Pentru mai multe informații, consultați secțiunile 1.3. „Calitatea înregistrării audio", 1.4. „Procesul de înregistrare audio" și 1.5. „Configurația tehnică pentru înregistrarea audio".

Atunci când implementează înregistrarea audio a interviului, autoritățile trebuie să acorde atenție cerințelor solicitanților care au nevoie de **garanții procedurale speciale** ([6]).

Principiile și normele privind **confidențialitatea** și **protecția datelor** trebuie puse în practică de autoritățile naționale în vederea protejării procedurii de azil, dar și pentru a asigura respectarea altor obligații juridice ale UE. Vezi capitolul 2. „Administrarea și gestionarea fișierului audio".

([5]) Administrațiile naționale ar putea utiliza, de asemenea, înregistrările audio în cadrul mecanismelor lor de asigurare a calității. În ceea ce privește asigurarea calității, vezi EUAA, *Practical Guide on Quality Assurance in Asylum Procedures* (Ghidul practic privind asigurarea calității în cadrul procedurilor de azil), aprilie 2024, https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-quality-assurance-asylum-procedures.

([6]) Articolul 14 alineatul (2) din APR.

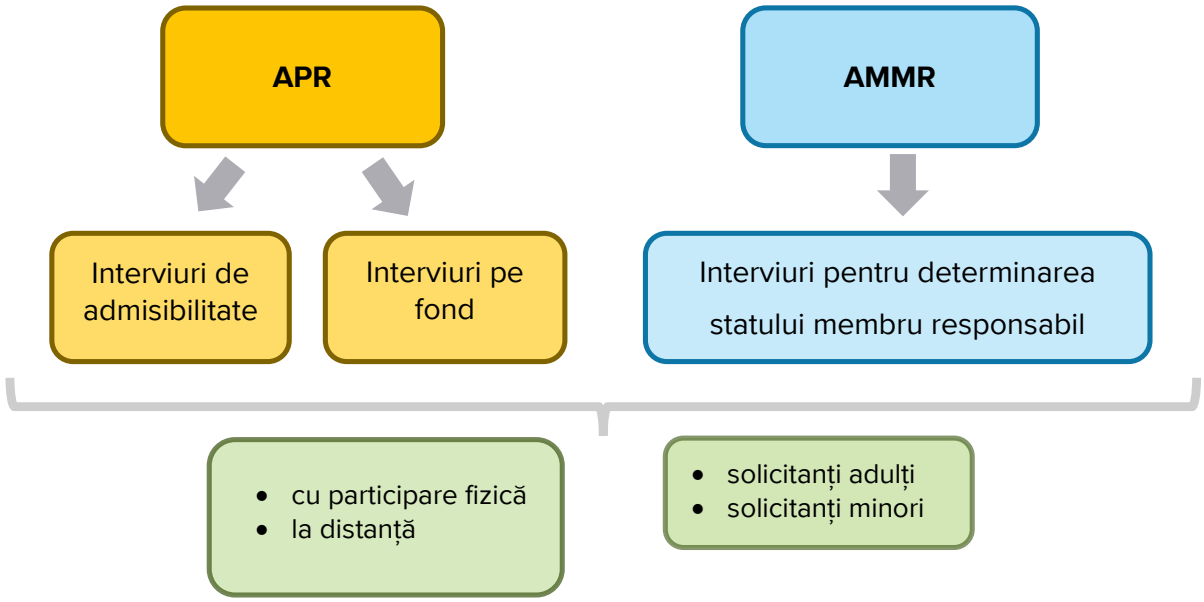
Înregistrarea audio a interviului individual trebuie **reglementată** de administrațiile naționale în toate aspectele sale esențiale și în mod compatibil cu alte **procese** conexe (de exemplu, desfășurarea interviului individual, sistemul de gestionare a cazurilor etc.). Vezi secțiunea 1.4. „Procesul de înregistrare audio” și capitolul 2. „Administrarea și gestionarea fișierului audio”.

1.1. Tipuri de interviuri care trebuie înregistrate audio

În conformitate cu **APR**, **interviul individual** trebuie înregistrat prin mijloace audio ([7]). Obligația de înregistrare audio se aplică tuturor interviurilor definite ca „interviuri individuale”. Ele pot fi, prin urmare, interviuri privind admisibilitatea (**„interviu de admisibilitate”**) și privind fondul cererii de protecție internațională (**„interviu pe fond”**). Printre ele se numără interviurile individuale desfășurate în cadrul procedurii de azil la frontieră, al procedurii accelerate de examinare, precum și al procedurii normale. Alte tipuri de interviuri, de exemplu interviurile de înregistrare și de screening, nu intră sub incidența obligației de înregistrare audio.

În conformitate cu **AMMR**, autoritățile trebuie să realizeze o înregistrare audio a interviului individual efectuat pentru a **determina statul membru responsabil** ([8]). Alte interviuri, de exemplu interviurile de securitate pentru relocare ([9]), nu intră sub incidența obligației de înregistrare audio.

Figura 1. Tipuri de interviuri care trebuie înregistrate audio



([7]) Articolul 14 alineatul (2) din APR.
([8]) Articolul 22 alineatul (7) din AMMR.
([9]) Articolul 67 alineatul (8) din AMMR.

Legislația nu prevede **nicio excepție** de la înregistrarea audio obligatorie a interviurilor individuale. Obligația de înregistrare audio se aplică atât interviurilor **cu participare fizică**, cât și celor **la distanță**. Aceasta se referă atât la interviurile cu solicitanți adulți, cât și la cele cu minori.

Dacă înregistrarea nu poate fi efectuată, interviul nu trebuie să aibă loc sau să continue. Prin urmare, este foarte important să se asigure o configurație tehnică fiabilă și să se dispună de sisteme de rezervă și de asistență (în acest sens, vezi secțiunea 1.5. „Configurația tehnică pentru înregistrarea audio”).

Înregistrarea audio este concepută ca o garanție pentru solicitant, care nu poate renunța la înregistrare.

Solicitantul trebuie să primească informații esențiale despre înregistrare înainte de începerea interviului și trebuie avută în vedere necesitatea unor garanții procedurale speciale (vezi mai jos secțiunea 1.2.1. „Informații care trebuie furnizate solicitantului”).

1.2. Furnizarea de informații cu privire la înregistrarea audio

Atât solicitantul, cât și ceilalți participanți prezenți la interviu (de exemplu, tutorii legali, reprezentanții legali etc.) trebuie să fie informați cu privire la înregistrarea audio a interviului.

1.2.1. Informații care trebuie furnizate solicitantului

Atât **APR**, cât și **AMMR** impun administrațiilor să se asigure că **solicitantul este informat** în prealabil cu privire la **înregistrarea audio** a interviului și la scopul acestei înregistrări.

Figura 2. Furnizarea de informații cu privire la înregistrarea audio



Înainte de începerea interviului, solicitantul trebuie informat cu privire la următoarele aspecte:

- că **interviul va fi înregistrat audio** și că **înregistrarea audio este obligatorie**;
- **scopul** înregistrării, inclusiv faptul că:
  - înregistrarea se face pentru a asigura o evidență exactă a interviului;
  - înregistrarea poate fi folosită de autoritățile responsabile cu examinarea cererii pentru a verifica declarațiile făcute de solicitant, în special în caz de îndoială;
  - înregistrarea poate fi admisă ca probă în procedura recursului, dacă dreptul intern prevede acest lucru;
- **confidențialitatea** înregistrării și ce implică aceasta, inclusiv faptul că nicio informație nu este comunicată țării de origine;
- că se va efectua o **înregistrare scrisă** (sau un rezumat, în cazul AMMR) a interviului și cu privire la formatul înregistrării scrise;
- dreptul solicitantului de acces la înregistrarea scrisă cât mai curând după interviu și, în orice caz, înainte de luarea unei decizii cu privire la cererea sa și, dacă este cazul, dreptul său de a formula observații și de a furniza clarificări cu privire la conținutul acesteia ([10]);

([10]) Articolul 8, articolul 14 alineatele (1), (3), (4), (6) din APR și articolul 22 alineatul (7) din AMMR.

- (pentru interviurile individuale realizate în cadrul APR) când și în ce mod solicitantul și reprezentantul său vor avea **dreptul de a accesa** înregistrarea.

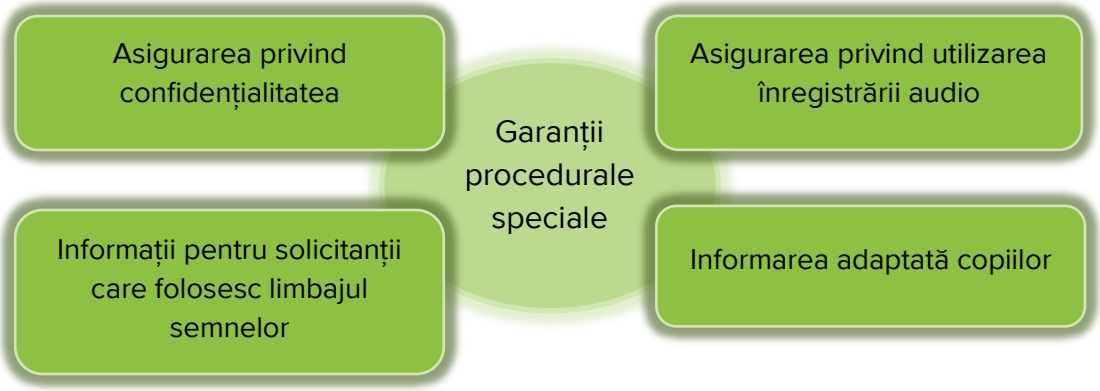
Pentru a asigura că solicitantul este informat cu privire la protecția datelor sale cu caracter personal, vor fi necesare informații clare despre scopul înregistrării audio, modul în care aceasta va fi utilizată și persoanele cu care poate fi partajată. Informarea solicitantului cu privire la modul în care înregistrarea va fi partajată contribuie și mai mult la transparență. (Vezi capitolul 2. „Administrarea și gestionarea fișierului audio”). Aceste informații ar trebui să figureze în notificările privind protecția datelor sau în declarațiile de confidențialitate ([11]). Acest lucru va contribui, de asemenea, la informarea și, în ultimă instanță, la asigurarea solicitantului cu privire la confidențialitatea interviului.

Ar putea fi util să se informeze solicitantul cu privire la dispozitivul (dispozitivele) utilizat(e) pentru înregistrarea audio. Se recomandă să se informeze solicitantul că întreaga discuție va fi înregistrată de la început până la sfârșit. Solicitarea adresată solicitantului la începutul interviului de a vorbi suficient de tare va contribui la asigurarea calității înregistrării.

Este important ca informațiile de mai sus, la fel ca toate informațiile furnizate solicitanților de protecție internațională, să fie comunicate într-un mod **clar**, ușor de înțeles și accesibil.

În funcție de nevoile specifice ale solicitantului, poate fi necesar să se ia măsuri „în vederea creării condițiilor necesare pentru un acces real și efectiv la proceduri” ([12]). Aceste **garanții procedurale speciale** pot include adaptarea mesajelor și a modalităților de furnizare a informațiilor.

Figura 3. Garanții procedurale speciale



În contextul înregistrării audio, unii solicitanți pot avea nevoie de asigurări cu privire la confidențialitatea înregistrării și la utilizarea ei. De exemplu, ar putea fi necesare **asigurări** suplimentare **cu privire la confidențialitatea și utilizarea înregistrării** pentru solicitanții care ezită să își împărtășească cererea din cauza naturii intime a acesteia. Acest lucru ar putea viza,

([11]) Notificarea privind protecția datelor sau declarația ar trebui să includă și informațiile descrise la articolul 13 alineatele (1) și (2) din RGPD. Aceste informații pot fi incluse în notificarea privind protecția datelor sau în declarația de confidențialitate referitoare la interviul individual, fără a fi necesară o declarație separată care să se refere numai la înregistrarea audio.

([12]) Considerentul 20 și articolul 14 alineatul (2) din APR.

de exemplu, cererile referitoare la forme de violență bazată pe gen sau la orientarea sexuală, identitatea de gen, exprimarea de gen și caracteristicile sexuale sau, de altfel, solicitanții care se tem că informațiile ar putea ajunge la autoritățile din țara lor (de exemplu, solicitanții cu opinii politice) sau care împărtășesc informații sensibile (de exemplu, despre traficanții de migranți sau de persoane). Solicitanții preocupați de utilizarea echipamentului ar putea avea nevoie de clarificări și asigurări cu privire la modalitățile tehnice de înregistrare.

Solicitanții care au nevoie de traducere în **limbajul semnelor** trebuie informați că înregistrarea audio va reda ceea ce traduce interpretul în limba administrației. În aceste cazuri, se poate pune un accent special pe importanța verificării de către solicitant a înregistrării scrise a interviului și a semnalării oricăror preocupări legate de corectitudinea ei. (Vezi și secțiunea 3.3. „Garanții pentru solicitanți și corectitudinea transcrierii înregistrării”.)

În cazul copiilor, furnizarea de informații cu privire la înregistrare trebuie să se facă într-un mod **adaptat copiilor** și adecvat contextului, ținând seama de vârsta și maturitatea copilului. Dacă minorul este neînsoțit, informațiile trebuie să se adreseze și reprezentantului numit al copilului ([13]).

Dacă solicitantul își exprimă îngrijorarea cu privire la înregistrare, acestuia i se vor furniza din nou informațiile esențiale referitoare la înregistrare și la scopul ei. Solicitantul va fi asigurat în continuare cu privire la garanțiile existente, inclusiv confidențialitatea.

Solicitantul trebuie informat că înregistrarea audio este o cerință a procedurii care constituie o măsură de protecție și că nu are posibilitatea de a refuza înregistrarea. Dacă refuză să participe la interviu sau nu răspunde la unele întrebări, solicitantul trebuie informat despre posibilele consecințe ale unui astfel de refuz. În special, acestea ar putea constitui motive pentru retragerea implicită a cererii, dacă nu există un motiv justificat și dacă rezultatul interviului nu a fost suficient pentru a lua o decizie privind fondul cererii.

Bune practici

Informațiile esențiale despre înregistrarea audio pot fi furnizate:

- la comunicarea invitației la interviul individual;
- pe pagina web a autorității competente în domeniul azilului sau pe alte pagini web relevante;
- în materialele sau sesiunile de informare generală privind procedura de azil, organizate în orice etapă înaintea interviului individual;
- în materialele sau sesiunile de informare specifică, organizate în orice etapă înainte de începerea interviului individual.

Materialele de informare pot fi, de exemplu, broșuri, materiale video, afișe etc.

([13]) Articolul 23 din APR.

Publicație EUAA conexă

Pentru mai multe detalii privind furnizarea de informații solicitantului cu privire la interviul individual, vezi EUAA, *Practical Guide on Information Provision in the Asylum Procedure* (Ghidul practic privind furnizarea de informații în procedura de azil), decembrie 2024, secțiunea 3.2.5. „Interviul individual", https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-information-provision-asylum-procedure.

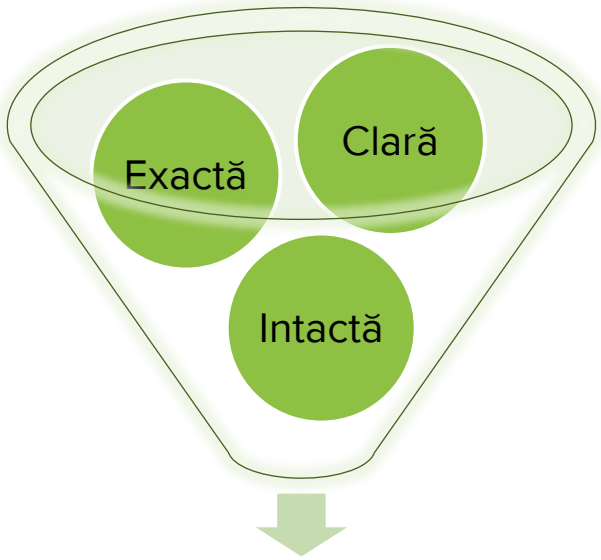
1.2.2. Informații care trebuie furnizate celorlalți participanți la interviu

Autoritățile trebuie să informeze interpreții, reprezentanții legali și ceilalți participanți prezenți la interviu (de exemplu, persoanele de sprijin) cu privire la înregistrarea audio a interviului individual. Participanții trebuie informați cu privire la scopul înregistrării audio, precum și la confidențialitatea și garanțiile instituite pentru a proteja datele tuturor celor prezenți. Informațiile privind utilizarea sau potențiala utilizare a înregistrării vor fi necesare în măsura în care sunt implicate considerente legate de protecția datelor. Aceste informații trebuie să figureze într-o notificare privind protecția datelor sau într-o declarație de confidențialitate care să fie comunicată tuturor participanților la interviu. Această notificare poate fi o notificare privind protecția datelor diferită de cea adresată solicitantului.

1.3. Calitatea înregistrării audio

Înregistrarea audio trebuie să fie de o calitate care să permită atât autorităților decizionale, cât și solicitanților să dispună de o evidență care surprinde detaliile exacte ale chestiunilor comunicate în timpul interviului de fiecare dintre interlocutori.

Figura 4. Elementele calitative ale înregistrării audio



Pentru a-și îndeplini scopul de a păstra o evidență obiectivă și fiabilă a interviului, înregistrarea audio trebuie să fie:

- **exactă**, oferind o înregistrare precisă a întregului interviu, fără omisiuni ([14]), incluzând toate declarațiile solicitantului, întrebările și afirmațiile intervievatorului, traducerea interpretului și declarațiile făcute de orice altă persoană care participă la interviu, precum și toate sunetele nonverbale emise de participanții prezenți la interviu (de exemplu, plâns, vocalizări ezitante etc.) și pauze;
- **clară**, permițând auzirea distinctă a vocilor relevante;
- **intactă**, asigurându-se că înregistrarea nu este modificată și nici nu lipsesc fragmente din aceasta.

Asigurarea calității înregistrărilor contribuie nu numai la documentarea eficientă a interviului, ci și la echitatea, transparența și responsabilitatea generală a procedurii de azil. Acest lucru se realizează prin garantarea faptului că declarațiile, sunetele nonverbale și pauzele tuturor participanților prezenți la interviu sunt înregistrate cu precizie și pot fi luate în considerare în mod corespunzător pe parcursul întregului proces.

În consecință, este important ca statele membre să ia măsuri pentru a se asigura că atât procesul de înregistrare audio, cât și configurația tehnică și gestionarea fișierelor audio sunt **adecvate scopului** și eficiente, permițând înregistrarea fiecărui interviu individual care

([14]) Pentru a se asigura acest lucru, este important ca, dacă se discută documente scrise pe parcursul interviului, secțiunile relevante ale documentului discutat să fie citite cu voce tare. Astfel se evită, de exemplu, ca intervievatorul să arate pur și simplu un document și să întrebe vag: „Cine este persoana menționată aici, în acest document?” În schimb, intervievatorul ar putea întreba „Cine este persoana numită «XY» menționată în citația pe care ați depus-o?”

îndeplinește criteriile de calitate. Aceste aspecte sunt discutate în secțiunile 1.4. „Procesul de înregistrare audio” și 1.5. „Configurația tehnică pentru înregistrarea audio”, precum și în capitolul 2. „Administrarea și gestionarea fișierului audio”.

1.4. Procesul de înregistrare audio

Autoritățile naționale trebuie să dispună de un **proces definit** pentru înregistrarea audio a interviurilor individuale, având un flux de lucru clar și actori responsabili, pentru a asigura punerea în aplicare eficientă și consecventă. Procesul trebuie să **integreze** procesele de interviu individual și de gestionare a dosarelor, care ar putea necesita adaptări corespunzătoare.

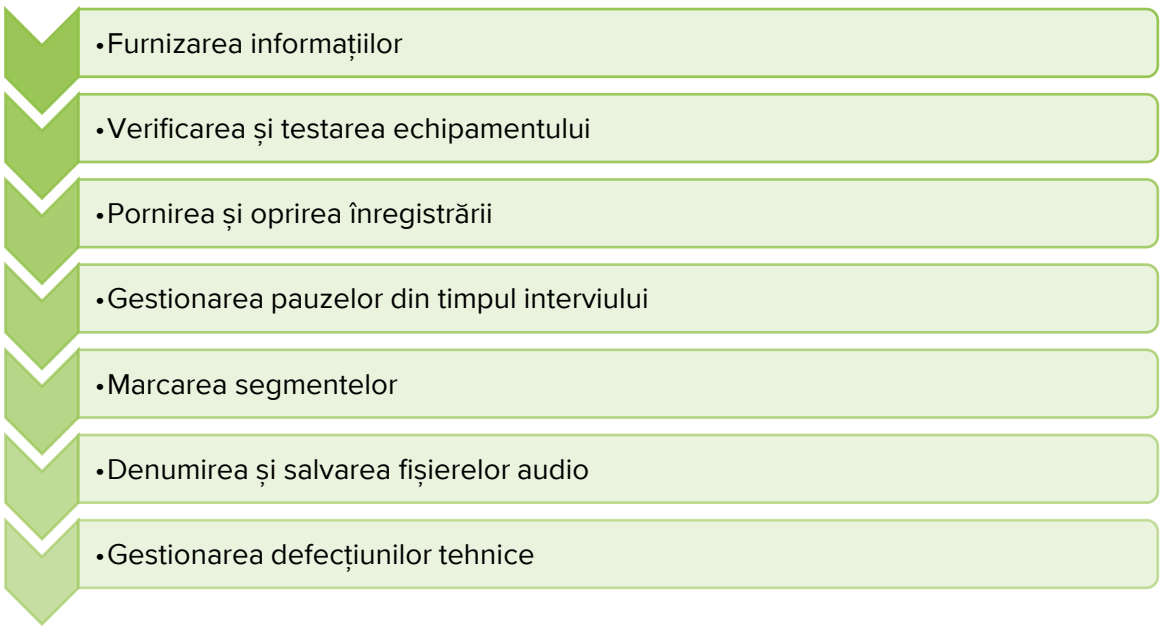
Aspectele legate de **calitate** și **garanțiile** menționate în secțiunile anterioare vor trebui luate în considerare la stabilirea sau definirea procesului de înregistrare audio.

Prin urmare, trebuie să existe **documente de îndrumare** clare, cum ar fi protocoale, ghiduri sau proceduri operaționale standard. Personalul relevant, și anume toți funcționarii care efectuează interviuri individuale, responsabilii de dosare, managerii de procese etc., trebuie să cunoască îndrumările relevante pentru funcțiile lor (vezi și capitolul 4. „Consolidarea capacității”). Îndrumările pot fi incluse în documentele de îndrumare deja existente sau în îndrumări specifice.

Gestionarea fișierelor audio trebuie, de asemenea, să fie reglementată și să existe îndrumări la nivel național. În acest sens, vezi secțiunea 2.2. „Gestionarea fișierelor audio”.

Administrațiile trebuie să se asigure că **elementele principale ale procesului** menționate în lista de mai jos sunt reglementate și puse în aplicare în mod eficient.

Figura 5. Procesul de înregistrare audio – elemente principale



(a) Furnizarea informațiilor

Furnizarea de informații solicitanților cu privire la înregistrarea audio este o etapă esențială a procesului. Administrațiile trebuie să definească responsabilități și modalități clare pentru furnizarea acestor informații. (Vezi secțiunea 1.2. „Furnizarea de informații cu privire la înregistrarea audio” pentru mai multe îndrumări privind momentul și conținutul furnizării informațiilor, modalitățile și materialele posibile, precum și considerente privind garanțiile procedurale speciale relevante).

(b) Verificarea și testarea echipamentului

Testarea și actualizarea sistematică și regulată a funcționării hardware-ului și software-ului (de exemplu, dispozitive de înregistrare, microfoane etc.) sunt necesare pentru a se asigura că acestea rămân fiabile și eficiente. Această sarcină revine, în mod normal, departamentului tehnic [de tehnologia informației și comunicațiilor (TIC)].

De asemenea, se recomandă să se asigure efectuarea **verificărilor și a testării echipamentului înainte de interviu** pentru a identifica defecțiunile, a verifica nivelurile adecvate ale volumului înregistrării cu scopul de a asigura captarea și înregistrarea optimă a sunetului și de a preveni distorsiunile.

Echipamentul care trebuie verificat și testat include, cel puțin, dispozitivul sau aplicația de înregistrare audio, microfonul (microfoanele) și computerul/laptopurile. Aceste sarcini pot fi atribuite fie tehnicienilor, fie funcționarilor care efectuează interviul. (Vezi și secțiunea 1.5. litera (j) „Asistență informatică și sistemul de backup”).

Bune practici

În plus față de testele efectuate înainte de interviu, se recomandă să se configureze și **verificări automate periodice** ale sistemului (de exemplu, efectuate în fiecare noapte) pentru a proba microfoanele și a se asigura că toate sunt conectate și funcționează. Verificările automate (zilnice) pot evalua și calitatea tehnică a fișierelor audio generate, pentru a se asigura că niciunul nu este corupt și pentru a semnaliza eventualele probleme.

Monitorizarea nivelurilor sonore în timpul sesiunii de interviu contribuie, de asemenea, la evitarea distorsiunilor.

(c) Pornirea și oprirea înregistrării

Procesul trebuie să asigure că înregistrarea este pornită în momentul în care începe interviul și că include deschiderea interviului.



Bune practici

Pentru a reduce la minimum riscul ca funcționarul care conduce interviul să uite să pornească înregistrarea, se poate insera un **mesaj sau un memento** în șablonul transcrierii interviului sau sub forma unei ferestre de tip *pop-up*.

Înregistrarea trebuie oprită odată ce interviul s-a încheiat.

Se recomandă ca intervievatorul să declare verbal că interviul începe și să specifice ora. În mod similar, se recomandă ca intervievatorul să declare verbal când se încheie interviul și să specifice ora la care se încheie interviul.

Pornirea și oprirea înregistrării pot fi sarcini care revin intervievatorului, ofițerului de decizie sau oricărui alt membru al personalului desemnat.

(d) Gestionarea pauzelor din timpul interviului

Când se face o pauză în timpul interviului, se recomandă mai degrabă **să se pună** înregistrarea **pe pauză** decât să se oprească, pentru a evita crearea mai multor fișiere audio. Pentru aceasta, intervievatorul sau personalul desemnat trebuie să nu uite să repornească înregistrarea imediat ce se reia interviul.

Altă opțiune este să **se continue** înregistrarea în timpul pauzelor din interviu. În acest caz, însă, este necesar să se asigure că nu se vorbește deloc în proximitatea dispozitivului de înregistrare sau al aplicațiilor, pentru a evita ca declarațiile făcute în afara contextului interviului să apară în înregistrarea audio.

În ambele cazuri, se recomandă ca intervievatorul **să declare verbal** că se ia o pauză și să specifice ora la care începe pauza, precum și ora la care se reia interviul. Astfel, se asigură că atât pauza luată, cât și contextul acesteia sunt înregistrate (și transcrise), păstrându-se o relatare completă a interviului.



Bune practici

Unele programe sunt concepute cu funcții specifice pentru a reduce erorile umane, cum ar fi ferestre *pop-up* sau alte tipuri de **avertismente sau notificări** către utilizator dacă ceva nu funcționează corect, de exemplu dacă înregistrarea nu rulează sau s-a oprit. Mesajele *pop-up* de avertizare sau pictogramele care arată că înregistrarea trebuie repornită după o pauză sunt utile pentru a reduce riscul ca intervievatorul să uite acest lucru.

(e) Marcarea segmentelor din înregistrarea audio și transcriere

Pentru a facilita procesarea ulterioară, este util ca factorul (factorii) de decizie să poată **identifica** cu ușurință **segmentul din** înregistrarea **audio** care se referă la anumite declarații sau la o anumită parte a interviului. Acest lucru poate fi important, în special dacă există îndoieli cu privire la declarațiile solicitantului sau dacă solicitantul a făcut observații cu privire la înregistrarea scrisă a interviului. Poate fi util și în procedurile de recurs.

În acest scop, autoritățile pot include în proces adăugarea de **marcaje temporale** la înregistrarea audio în timpul interviului, precum și **marcaje textuale** la înregistrarea scrisă a interviului, în momentele din interviul individual în care sunt discutate puncte sau teme importante. Aceste marcaje sunt note prin care un anumit moment sau o anumită parte a interviului poate fi semnalată și etichetată. De exemplu, prin inserarea unui marcaj temporal în fișierul audio, ofițerul de decizie ar putea marca partea din interviu în care se discută teama de returnare.

Dacă dispozitivul (dispozitivele) sau aplicația (aplicațiile) utilizat(e) permit adăugarea de marcaje la înregistrarea audio și/sau la transcriere, aceasta ar fi sarcina intervievatorului (sau a personalului care gestionează înregistrarea audio sau transcrierea, dacă este diferit de intervievator). Unele dispozitive și aplicații permit, de asemenea, marcarea automată a timpului/textului la intervale date.

Alternativ, marcajele temporale pot fi adăugate manual la transcriere. În caz contrar, se poate păstra un jurnal separat sau un fișier cu note, cu mențiuni privind marcajele temporale și cuvintele-cheie sau expresiile corespunzătoare. Acestea se pot face în paralel cu înregistrarea și asigură precizia marcajelor.

(f) Denumirea și salvarea fișierelor audio

Este esențial ca fișierele audio referitoare la un anumit interviu să fie ușor de identificat și de recuperat. Convenția de denumire trebuie să fie clară, structurată și cunoscută de personalul relevant.

Unele aplicații permit denumirea automată a fișierului. În caz contrar, se poate efectua denumirea manuală sau o combinație a celor două.

Bune practici

Convenția de denumire ar putea include identificatorul dosarului de caz, identificatorul ofițerului de decizie și/sau identificatorul interpretului, data interviului, tipul interviului etc.

Salvarea la timp a fișierului audio este, de asemenea, esențială. Sistemul poate asigura salvarea automată sau manuală. Salvarea automată reduce riscul de eroare umană și posibila pierdere a fișierului audio.

Procesul instituit trebuie să definească, de asemenea, **locația (electronică)** în care trebuie salvat și stocat fișierul audio. Fișierul audio trebuie inclus în dosarul solicitantului.

Autoritățile trebuie să acorde o atenție deosebită pentru a se asigura că, atunci când interviul individual se desfășoară **în afara amplasamentelor uzuale** (de exemplu, în centre de cazare, spitale etc.), siguranța fișierului audio generat nu este compromisă. Salvarea și stocarea trebuie asigurate în conformitate cu protecția datelor și cu sistemul de gestionare a fișierelor (pentru mai multe informații, vezi capitolul 2. „Administrarea și gestionarea fișierului audio”).

Asigurarea denumirii și salvării corecte și la timp a fișierului audio poate reveni fie intervievatorului, fie ofițerului de decizie, fie oricărui alt membru al personalului desemnat să se ocupe de acest lucru.

(g) Gestionarea defecțiunilor tehnologice

Defecțiunile tehnologice ale echipamentului (dispozitivul sau aplicația de înregistrare, microfonul, laptopul etc.) pot afecta calitatea înregistrării audio și pot provoca frustrări tuturor celor prezenți. Prin urmare, este important să existe un **plan clar** care să ghideze intervievatorul/ofițerul de decizie în rezolvarea acestor probleme atunci când apar. Procesul trebuie să definească ce trebuie făcut dacă echipamentul de înregistrare audio nu funcționează corect sau nu mai funcționează deloc. De asemenea, trebuie să ofere îndrumări cu privire la modul de acțiune în cazul unor probleme cu denumirea și salvarea fișierului.

Ar trebui să existe, de asemenea, protocoale definite pentru a stabili ce trebuie făcut dacă fișierul audio este **corupt** (adică nu este complet lizibil sau accesibil), **lipsește** (adică nu a fost niciodată generat din cauza unei defecțiuni a sistemului care nu a fost observată la timp) sau **s-a pierdut** (adică a fost generat corect, dar ulterior nu poate fi găsit). În aceste cazuri, dacă solicitantul a avut posibilitatea de a formula observații și de a furniza clarificări cu privire la înregistrarea scrisă a interviului și i-a confirmat conținutul, și dacă nu există nicio îndoială cu privire la conținutul interviului, administrația poate considera că, în mod excepțional, înregistrarea scrisă a interviului va fi singurul format în care evidența interviului este inclusă în dosar. Dacă, pe de altă parte, solicitantul nu a avut posibilitatea de a clarifica și confirma înregistrarea scrisă a interviului, absența înregistrării audio ar lăsa procedura fără garanții suficiente, iar interviul trebuie repetat. Pentru înregistrarea scrisă a interviului și îndrumările relevante, vezi capitolul 3. „Transcrierea înregistrării audio”.

1.5. Configurația tehnică pentru înregistrarea audio

Configurația tehnologică pentru înregistrarea audio trebuie să asigure calitatea fișierului audio și conformitatea cu procesul de înregistrare audio și cu standardele legale. Atât hardware-ul, cât și software-ul pot avea un rol esențial în realizarea unei înregistrări adecvate scopului și în desfășurarea corectă a procesului.

Deși tehnologia și resursele pot varia de la un stat membru la altul, **considerentele tehnice** de mai jos au scopul de a oferi autorităților decizionale recomandări cu privire la modul de a se asigura că înregistrările audio sunt adecvate scopului. Aceste considerente contribuie la protejarea intereselor tuturor părților implicate și la un proces de azil echitabil, transparent și fiabil.

Figura 6. Configurația tehnică pentru înregistrarea audio – aspecte esențiale



(a) Sistemul de înregistrare

Sistemele de înregistrare utilizate pot fi fie dispozitive de înregistrare **externe** (separate de computer/laptop), fie dispozitive și aplicații de înregistrare **integrate** în computer/laptop, fie o combinație a celor două. Sistemele integrate pot utiliza microfoane încorporate în laptop/computer sau microfoane externe conectate la acestea.

(b) Dispozitive, aplicații și interfețe ușor de utilizat

Dispozitivul (dispozitivele) și aplicația (aplicațiile) trebuie să fie **ușor de utilizat** pentru a facilita utilizarea corectă și a reduce la minimum riscul de erori umane.

Dispozitivele și aplicațiile trebuie să fie ușor de utilizat, cu comenzi clare pentru funcționalitățile necesare (de exemplu, pornire, pauză, oprire înregistrare, reglare volum etc.).

Bune practici

Integrarea interfeței/programului aplicației de înregistrare în interfața/programul utilizat de intervievator pentru a transcrie interviul poate fi utilă pentru ofițerul de decizie. Se reduce astfel riscul de a uita să ia măsurile necesare în legătură cu înregistrarea audio. Se evită și necesitatea de a jongla cu mai multe aplicații în același timp.

(c) Dispozitive compatibile și format accesibil

Dispozitivul (dispozitivele) și aplicația (aplicațiile) trebuie să fie **compatibile** cu echipamentul existent pentru a reduce la minimum provocările operaționale și costurile. Dacă nu este cazul, trebuie planificate și efectuate modificările sau actualizările tehnologice necesare.

Diferite sisteme de înregistrare generează fișiere audio în formate diferite. Ele pot genera fie formate accesibile pe scară largă, fie formate specializate care pot fi citite de software-ul specific (și adesea plătit) sau ambele variante. Alegerea unui sistem care generează fișiere audio într-un **format** general **accesibil** fără utilizarea unui software specializat, chiar dacă nu generează exclusiv fișiere în acest format, asigură accesibilitatea necesară părților autorizate, în special în procedura de recurs. Formatul fișierului trebuie să fie, de asemenea, **compatibil** cu sistemul de gestionare a cazurilor.

Sfaturi utile

- Rata de biți nu trebuie să fie prea mică, deoarece acest lucru va afecta inteligibilitatea înregistrării audio.
- Dacă se alege un sistem care utilizează un format specializat, trebuie luate în considerare și implicațiile asupra capacității de stocare, deoarece mărimea acestor fișiere poate fi mai mare decât cea a celor mai frecvente formate.

Vezi și secțiunea 1.5. litera (i) „Capacitatea dispozitivului (dispozitivelor)/aplicației (aplicațiilor) și capacitatea de stocare”.

În cazurile în care interviurile se desfășoară în afara amplasamentelor uzuale, adică în afara sediului autorității naționale (de exemplu, interviuri în centre de cazare, spitale etc.), dispozitivele și sistemele alese pentru aceste ocazii trebuie să fie compatibile cu sistemul de înregistrare audio și să asigure cerințele de calitate.

(d) Acustica adecvată a încăperii

Acustica și mărimea încăperii au un rol esențial în calitatea generală a sunetului înregistrării și trebuie luate în considerare.

Încăperea trebuie să fie **liniștită**, cu zgomot de fond sau distrageri externe minime.

Sfaturi utile

- Se pot lua măsuri pentru a reduce impactul zgomotului din exterior, cum ar fi traficul sau oamenii, de exemplu, sălile de interviu sunt situate într-o parte liniștită a clădirii, sunt izolate fonic, iar ferestrele și ușile sunt ținute închise. Este benefic să se reducă și zgomotele din interior, cum ar fi cel produs de ventilatoare, aparate de aer condiționat etc.
- O încăpere prea mică poate duce la reverberații excesive, în timp ce una prea mare poate complica izolarea fonică. În mod ideal, încăperea are o mărime care previne ecourile și permite un control mai ușor al acusticii. Măsuri simple de izolare fonică, cum ar fi folosirea de materiale moi (de exemplu, perdele sau covoare), pot contribui la atenuarea reverberațiilor sonore nedorite.

(e) Echipament care asigură claritatea audio

Condițiile esențiale includ dispozitive și microfoane care pot să înregistreze sunete clare și care pot fi amplasate corespunzător în încăpere.

Se pot folosi atât **microfoane** integrate, cât și microfoane externe. Microfoanele externe sunt adesea preferate pentru claritatea și fiabilitatea superioară a sunetului. Microfoanele de masă/conferință sunt considerate deosebit de eficiente în înregistrarea clară a vocilor. Acestea sunt potrivite pentru captarea unui sunet constant dintr-o poziție fixă. De asemenea, pot fi amplasate în mod adecvat în încăpere, de exemplu, la distanță de tastatură, la distanță egală între participanții la interviu etc. Dacă se folosesc mai multe microfoane, dispozitivul sau software-ul de înregistrare trebuie să permită înregistrarea *multitrack* (multipiste).

Funcțiile de eliminare a zgomotului din software, dispozitive, aplicații sau microfoane pot contribui la reducerea riscului de înregistrare a zgomotelor de fond nedorite. Utilizarea funcției de eliminare a zgomotului poate prezenta însă riscul de a nu înregistra sunetele nonverbale și vocalizările ezitante pronunțate de participanții la interviu, care trebuie să apară în înregistrarea audio.



Bune practici

- Tastaturile silențioase ajută la reducerea perturbărilor înregistrării audio.
- Așezarea unei mape de birou (*desk mat*) sau a unui suport din spumă sub tastatură poate contribui, de asemenea, la reducerea zgomotului produs la dactilografiere.
- Limitarea frecvențelor captate de microfon poate contribui la reducerea perturbărilor înregistrate. În același timp, ajută la menținerea mărimii fișierului audio la un nivel gestionabil.

(f) Funcții de marcare temporală

Dispozitivele și aplicațiile de înregistrare ar trebui să includă, în mod ideal, funcții precum **marcaje temporale** pentru a facilita identificarea anumitor segmente ale interviului.

Utilizarea unui software cu funcții integrate pentru **marcarea temporală automată la intervale regulate** sau pentru segmentarea înregistrării asigură marcaje consecvente și precise. În plus, ar fi util ca dispozitivul (dispozitivele) sau aplicația (aplicațiile) să permită și posibilitatea de a adăuga manual marcaje, astfel încât intervievatorul să poată semnaliza punctele deosebit de relevante ale interviului pentru consultare ulterioară.

Altă posibilitate este alegerea unor programe sau aplicații care permit funcționalitatea de căutare în cadrul fișierului audio (în acest caz, este necesară respectarea reglementărilor privind protecția datelor și inteligența artificială).



Sfaturi utile

Unele sisteme avansate de transcriere automată oferă sincronizarea între fișierul audio și transcrierea textului (transcrierea fișierului audio). Cu această funcționalitate, dacă se face clic pe un anumit cuvânt din transcriere, se redă automat fișierul audio din momentul în care a fost rostit cuvântul respectiv. Această caracteristică îmbunătățește semnificativ eficiența în localizarea și revizuirea părților importante ale interviului. Pentru transcrierea automată, vezi caseta „Transcrierea automată”.

(g) Pauză și repornire

Ar fi benefic ca sistemele de înregistrare să includă opțiuni de **pauză** și repornire a înregistrării. Acest lucru este necesar pentru a asigura continuitatea înregistrării chiar și atunci când se iau pauze.

(h) Denumirea și salvarea fișierelor audio

Salvarea la timp a fișierelor audio este, de asemenea, esențială. Funcțiile de **denumire și salvare automată** pot ajuta la evitarea pierderii înregistrărilor. Funcțiile de salvare manuală reprezintă, de asemenea, o posibilitate dacă sunt aplicate consecvent. **Salvarea periodică (automată)** în timpul interviului reduce riscul pierderii datelor datorat unor defecțiuni bruște ale echipamentului.

Multe sisteme moderne de înregistrare oferă funcții de salvare automată care asigură salvarea continuă a datelor în timpul interviului, fără intervenție manuală. Aceste sisteme salvează fișierul automat la intervale prestabilite, reducând riscul pierderii datelor dacă ceva nu funcționează corect. Alte programe permit salvarea automată imediat ce înregistrarea este oprită.

La fel ca în cazul salvării fișierelor audio, și denumirea fișierelor este importantă. Implementarea unui sistem de **denumire automată** a fișierelor audio poate reduce riscul de eroare.

Bune practici

Dacă există opțiunea denumirii și salvării automate, sistemul poate fi programat să genereze numele incluzând informații esențiale, cum ar fi identificatorul cazului, identificatorul ofițerului de decizie și/sau al interpretului, data interviului etc.

(i) Capacitatea dispozitivului (dispozitivelor)/aplicației (aplicațiilor) și capacitatea de stocare

Dispozitivul (dispozitivele) de înregistrare și aplicația (aplicațiile) trebuie să aibă o **capacitate suficientă** pentru a înregistra și (cel puțin) a stoca temporar interviurile în întregime, fără întreruperi.

Fișierul audio generat trebuie să aibă o **mărime** corespunzătoare funcționalităților sistemului și capacității de stocare. Diferite formate de fișiere audio pot produce fișiere de mărimi medii diferite. Pentru stocare, vezi secțiunea 2.2. litera (b) „Stocarea și ștergerea fișierelor audio”.

Soluțiile tehnice alese pentru înregistrarea audio a interviurilor realizate **în afara amplasamentelor uzuale** (de exemplu, în centre de cazare, spitale etc.) trebuie să garanteze că siguranța fișierului audio nu este compromisă. De asemenea, ele trebuie să asigure salvarea și stocarea în conformitate cu normele de protecție a datelor și cu sistemul de gestionare a fișierelor (pentru mai multe informații, vezi capitolul 2. „Administrarea și gestionarea fișierului audio”).

(j) Asistență informatică și sistemul de backup

După cum s-a menționat, **defecțiunile tehnologice** pot afecta calitatea înregistrării audio. Prin urmare, asistența informatică și sistemele de *backup* pentru rezolvarea acestor probleme sunt esențiale.

Acestea pot fi **asistență informatică în modul *standby* și alte forme de asistență tehnică (de exemplu, un serviciu de asistență tehnică)** pentru a ajuta la rezolvarea oricăror probleme sau defecțiuni ale echipamentului, software-ului sau aplicațiilor de înregistrare.

În cazul unei defecțiuni tehnologice, existența unor **sisteme de *backup***, fie că este vorba de alt dispozitiv de înregistrare sau de un sistem de *backup* pentru salvarea fișierului, contribuie la asigurarea continuității și la reducerea la minimum a perturbărilor.

Dificultățile tehnologice pot compromite, de asemenea, stocarea, recuperarea și securitatea înregistrării audio, ceea ce poate duce la potențiala pierdere a datelor sau la punerea în discuție a fiabilității lor. Pentru a atenua aceste riscuri, este important să se asigure **salvarea și copierea de rezervă (*backup*) a datelor în mod regulat** în timpul procesului de intervievare.

Sfaturi utile

Următoarele sunt sisteme pe care administrațiile le pot institui:

- Asigurați-vă că aveți la dispoziție asistență tehnică în timpul procesului de intervievare pentru a rezolva problemele imediate, cum ar fi problemele de conexiune sau defecțiunile echipamentului, de exemplu, prezența unui serviciu de asistență TIC. Este important ca asistența să poată fi furnizată rapid pentru a reduce la minimum perturbarea interviului.
- Asigurați-vă că ofițerii de decizie sau alți membri relevanți ai personalului:
  - testează toate conexiunile hardware, software și de rețea înainte de începerea interviului;
  - verifică periodic dacă microfonul captează clar vocea intervievatorului, a solicitantului și a interpretului și verifică dacă nivelurile audio sunt constante pe toată durata interviului;
  - știu cum să solicite asistență tehnică.
- Folosiți sisteme care pot asigura salvarea automată și regulată sau un sistem de salvare de *backup*, reducând riscul de pierdere a datelor.
- Puneți la dispoziția intervievatorului dispozitive de înregistrare de *backup* în modul *standby* pentru a permite o comutare rapidă în cazul în care dispozitivul principal nu funcționează corect.

1.6. Înregistrarea audio a interviurilor individuale la distanță

Cerințele privind calitatea, procesul și aspectele tehnice descrise în secțiunile 1.3. „Calitatea înregistrării audio”, 1.4. „Procesul de înregistrare audio” și 1.5 „Configurația tehnică pentru înregistrarea audio” se aplică și înregistrării audio a interviurilor prin videoconferință ([15]).

Pentru interviurile individuale prin videoconferință, orice particularitate a procesului trebuie definită în mod clar. Alegerea software-ului și a hardware-ului trebuie făcută cu atenție, pentru a asigura **claritatea sunetului**. Acest lucru se aplică atât în cazurile în care software-ul de videoconferință este utilizat pentru înregistrarea audio, cât și în cazul în care se utilizează alt program sau dispozitiv (dispozitive) de înregistrare audio în acest scop. În acest din urmă scenariu, software-ul utilizat pentru interviul prin videoconferință trebuie să fie **compatibil** cu echipamentul de înregistrare audio.

Se recomandă ca intervievatorul sau alt membru al personalului desemnat **să testeze în prealabil** dacă înregistrarea captează în mod clar toate vocile în toate setările pentru interviul la distanță (cu orice combinație între intervievator, solicitant, interpret sau doi dintre aceștia sau toți conectați online).

Pentru interviurile prin videoconferință, este important să se asigure o conexiune stabilă la internet pentru toți participanții și să se pregătească pentru eventualitatea reconectării în cazul unei probleme tehnice.

Dacă videoconferința este întreruptă din cauza unei defecțiuni tehnice, este important să se asigure că intervievatorii, ofițerii de decizie sau alți membri ai personalului responsabili **verifică** dacă înregistrarea audio a fost generată și salvată corect. După restabilirea conexiunii, este necesar să vă asigurați că înregistrarea audio **repornește** odată cu reluarea interviului.

Trebuie acordată o atenție deosebită salvării versiunii audio a înregistrării, deoarece anumite programe de videoconferință au opțiunea de a înregistra materialul video, dar numai partea audio a înregistrării trebuie înregistrată și salvată.

Publicație EUAA conexă

Pentru mai multe informații privind desfășurarea interviului individual prin videoconferință, vezi EUAA, *Ghid privind interviurile la distanță,* aprilie 2025, https://euaa.europa.eu/publications/guidance-remote-interviews.

([15]) Interviurile la distanță prin videoconferință, astfel cum se prevede în APR și în AMMR, impun ca toți participanții la interviu să poată comunica atât video, cât și audio pe parcursul întregului interviu.

2. Administrarea și gestionarea fișierului audio

Este esențial ca autoritățile însărcinate cu asigurarea înregistrării interviurilor individuale prin înregistrare audio să cunoască pe deplin și să dispună de procesul și configurația necesare pentru a îndeplini această nouă obligație. Autoritățile trebuie, de asemenea, să ia în considerare normele privind **guvernanța datelor** ([16]) și principiile de **protecție a datelor**. Sunt esențiale administrarea și gestionarea corectă a fișierului audio, precum și a tuturor celorlalte date sensibile din dosarul solicitantului, inclusiv înregistrarea scrisă a interviului.

UE dispune de un regulament specific ce reglementează majoritatea tipurilor de prelucrare și circulație a datelor cu caracter personal în UE ([17]), numit și **Regulamentul general privind protecția datelor (RGPD)** ([18]). Cadrul de reglementare privind protecția datelor este completat în statele membre de norme suplimentare, iar autoritățile naționale responsabile cu protecția datelor pot emite îndrumări relevante.

Dispozițiile naționale privind protecția datelor care reglementează interviul individual și înregistrarea audio a acestuia pot necesita modificări pentru a fi aliniate la cerința de înregistrare audio a interviului individual.

Sunt necesare **măsuri procedurale și de securitate a informațiilor** pentru a proteja volumul semnificativ de date cu caracter personal, inclusiv categoriile speciale de date cu caracter personal (numite și date sensibile) ale solicitanților de protecție internațională, prelucrate și înregistrate în timpul unui interviu de azil ([19]). Acest lucru subliniază importanța securizării fișierelor audio și a asigurării faptului că datele sensibile cu caracter personal sunt prelucrate și stocate în conformitate cu principiile de protecție a datelor.

Implicațiile în materie de resurse trebuie să fie pe deplin luate în considerare și sprijinite. Autoritățile relevante trebuie să dispună de echipamente și de proceduri de înregistrare audio conforme cu RGPD. Aceasta poate necesita mobilizarea de personal instruit și resurse financiare, precum și sisteme securizate.

([16]) Guvernanța datelor cuprinde persoanele, procesele și instrumentele necesare pentru a asigura manipularea consecventă și adecvată a datelor, în conformitate cu RGPD și cu reglementările naționale privind protecția datelor.

([17]) Legislația UE protejează datele cu caracter personal, impunând organizațiilor cu sediul în UE sau care furnizează produse sau servicii persoanelor vizate (persoane fizice ale căror date cu caracter personal sunt prelucrate) în UE sau care monitorizează comportamentul persoanelor vizate în UE să se asigure că procedurile și procesele lor de gestionare a datelor includ practici solide de protecție a datelor.

([18]) Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (Text cu relevanță pentru SEE) (JO L 119, 4.5.2016), https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj/eng.

([19]) Articolul 6 și articolul 9 alineatul (1) din RGPD.

2.1. Evaluarea impactului asupra protecției datelor

Trebuie efectuată o **evaluare a impactului asupra protecției datelor** (EIPD) pentru a asigura conformitatea cu reglementările relevante și aplicabile. Mai precis, **în conformitate cu** RGPD, este necesară o EIPD ori de câte ori se lansează un proiect nou care ar putea implica „un risc ridicat" pentru datele cu caracter personal ale altor persoane ([20]). Aceasta servește la identificarea și atenuarea oricăror riscuri legate de protecția datelor care decurg din noul proiect sau din modificarea sistemului existent, asigurând luarea de decizii în cunoștință de cauză și respectarea drepturilor persoanei vizate.

EIPD trebuie să asigure conformitatea cu legislația privind protecția datelor și trebuie realizată de către personalul autorizat/autoritățile autorizate în domeniul protecției datelor, al căror rol este de a oferi consiliere și îndrumare în materie de protecție a datelor. Aceasta trebuie finalizată înainte de începerea prelucrării datelor relevante.

În contextul înregistrării audio a interviului individual, EIPD este instrumentul adecvat pentru a identifica dacă soluțiile tehnologice avute în vedere pentru înregistrarea audio ridică probleme din punct de vedere al protecției datelor (de exemplu, dacă există garanții adecvate în cazul transferului către țări din afara UE).

2.2. Gestionarea fișierelor audio

Aspectele esențiale ale gestionării fișierelor audio trebuie reglementate, inclusiv prin **proceduri și standarde** care să vizeze următoarele elemente.

([20]) Articolul 35 din RGPD. Exemple concrete de astfel de tipuri de protecție includ prelucrarea datelor cu caracter personal legate de criteriile enumerate la articolul 9 alineatul (1) din RGPD:
originea rasială sau etnică, opiniile politice, confesiunea religioasă sau convingerile filozofice sau apartenența la sindicate și prelucrarea de date genetice, de date biometrice pentru identificarea unică a unei persoane fizice, de date privind sănătatea sau de date privind viața sexuală sau orientarea sexuală ale unei persoane fizice.
Vezi GDPR.EU, *Data Protection Impact Assessment (DPIA)* [Evaluarea impactului asupra protecției datelor (EIPD)], fără dată, accesat la 2 octombrie 2025, https://gdpr.eu/data-protection-impact-assessment-template/.jm.

Figura 7. Gestionarea fișierelor audio – elemente esențiale



(a) Denumirea și salvarea fișierelor audio

Înregistrarea audio trebuie să facă parte din dosarul solicitantului ([21]). Statele membre pot decide cum va fi atașată sau inclusă înregistrarea în dosar, cu condiția să fie stocată în siguranță și să fie ușor accesibilă.

După cum s-a precizat deja, autoritățile naționale trebuie să definească convenția de denumire și modalitățile, procedurile și locul unde trebuie salvat fișierul audio. Vezi și secțiunea 1.4. litera (f) „Denumirea și salvarea fișierelor audio”.

([21]) Articolul 14 alineatul (2) din APR.

Bune practici

Denumirea și salvarea automată în locația desemnată odată încheiată înregistrarea pot reduce la minimum riscul ca înregistrarea să nu se salveze (corect) și să se piardă din cauza unei erori umane.

Dacă denumirea sau salvarea automată nu este o opțiune viabilă, trebuie luate măsuri pentru a se asigura că înregistrarea este salvată în mod corespunzător. Persoana căreia îi revine această sarcină trebuie să execute procedura **în mod corect**, să denumească fișierul în conformitate cu convenția de denumire stabilită, **să salveze fișierul** în locația desemnată și să îl șteargă de pe dispozitivul de înregistrare (dacă este cazul). Ferestrele de tip *pop-up* cu mementouri pot fi de ajutor. De asemenea, este nevoie de formare și de îndrumări scrise. Pentru mai multe informații despre acest aspect, vezi secțiunea 4.2. „Consolidarea capacității utilizatorilor”.

(b) Stocarea și ștergerea fișierelor audio

În conformitate cu **APR**, administrațiile trebuie să păstreze înregistrările interviurilor individuale timp de **10 ani** de la data deciziei definitive ([22]). Înregistrarea trebuie ștearsă după expirarea perioadei de 10 ani sau după dobândirea cetățeniei unui stat membru de către persoana în cauză, dacă acest lucru se întâmplă mai devreme.

AMMR nu specifică o perioadă de păstrare a datelor. Înregistrările interviurilor din procedura de determinare a responsabilității vor trebui, prin urmare, păstrate în conformitate cu normele naționale aplicabile, conform RGPD.

([22]) Articolul 72 din APR.

Sfaturi utile

Autoritățile naționale trebuie să țină seama de faptul că obligațiile de stocare pot crea necesitatea unui **spațiu de stocare** extins. [Vezi considerentele referitoare la mărimea fișierului audio din secțiunea 1.5. litera (i) „Capacitatea dispozitivului (dispozitivelor)/aplicației (aplicațiilor) și capacitatea de stocare”].

Acest spațiu de stocare trebuie să dispună de **măsuri de protecție** și de securitate. Se pot avea în vedere următoarele:

- utilizarea de software sau dispozitive de înregistrare care încorporează automat filigrane digitale sau marcaje temporale în metadatele fișierului, făcând modificările ușor detectabile;
- stocarea în formate criptate și pe servere sau platforme cloud de încredere, cu acces controlat;
- asigurarea faptului că fișierele sunt blocate odată salvate și accesibile numai personalului autorizat, pentru a preveni modificările neautorizate.

(c) Confidențialitate

Sunt necesare **măsuri care să asigure confidențialitatea** datelor referitoare la solicitanți, ofițerii de decizie, interpreți și alte persoane prezente la interviu. Este esențial ca înregistrările audio și transcrierile lor să nu compromită confidențialitatea părților interesate din cauza partajării ilegale sau a altor înregistrări neautorizate ale interviului individual. După cum s-a menționat, procesele stabilite trebuie să reglementeze și furnizarea de informații privind confidențialitatea și protecția datelor în legătură cu înregistrarea audio. Gestionarea fișierului audio și gestionarea accesului la el sunt esențiale în acest sens, după cum se detaliază în subsecțiunea următoare.

(d) Accesul la fișierele audio

Este esențial să existe măsuri care să reglementeze, să gestioneze și să urmărească în mod clar **accesul la fișierul audio al autorităților responsabile de interviul individual**.

- Definiți cine poate avea acces și diferitele niveluri de acces. Accesul trebuie reglementat cu strictețe, pe baza principiului necesității de a cunoaște.
- Definiți cum se acordă accesul la înregistrare, inclusiv prin ce mijloace, prin ce procedură și în ce scop.
- Definiți un flux de lucru pentru a vă asigura că drepturile de acces sunt revizuite după cum este necesar atunci când personalul care are acces la fișierele audio primește altă funcție sau părăsește autoritatea.

- Urmăriți, de exemplu, prin piste de audit, cine accesează fișierul audio, când și în ce scop.
- Țineți evidența, de exemplu prin piste de audit, a persoanelor care actualizează sau editează fișierul audio, când și în ce scop. Acest lucru trebuie reglementat cu strictețe și autorizat numai în circumstanțe excepționale, predefinite. În acest sens, vezi secțiunea 2.2. litera (e) „Măsuri de securitate”.

Sfaturi utile

Asigurați-vă că fișierul audio este **protejat cu parolă** și/sau **criptat**. Este de preferat utilizarea semnăturilor digitale pentru a garanta autenticitatea înregistrării, atunci când această posibilitate este disponibilă. Aceste tehnici generează un identificator unic pentru fișier, care poate fi utilizat pentru a dovedi că nu a fost modificat după înregistrare.

Fișierul audio trebuie comunicat **autorităților la care se introduc căile de atac** pentru cauzele înaintate acestora, dacă este admisibil ca probă în temeiul dreptului intern. În procedura de recurs din cadrul APR, **solicitantului și reprezentantului său legal** trebuie să li se acorde acces la înregistrare. În special, dacă înregistrarea este admisibilă ca probă, reprezentantului legal trebuie să i se acorde acces la ea, inclusiv în timpul pregătirii recursului ([23]).

Autoritățile naționale pot stabili modalitățile exacte de acordare a accesului la fișierul audio solicitantului și reprezentantului său legal în aceste cazuri, cu condiția ca modul și forma în care se acordă accesul să fie semnificative și suficiente pentru a permite solicitanților să-și exercite drepturile, în special în pregătirea unui recurs. Securitatea fișierului audio este în continuare importantă, iar modalitățile prin care va fi partajat trebuie să țină seama de acest aspect.

(e) Măsuri de securitate

Sunt necesare măsuri de protecție a fișierului audio împotriva **utilizării neautorizate, pierderii sau modificării** din cauza manipulării necorespunzătoare sau a accidentelor.

Este esențial să se asigure că fișierele audio sunt atât **imuabile**, cât **și securizate**. Aceasta înseamnă că, odată ce înregistrarea a fost realizată, ea nu trebuie modificată sau alterată în niciun fel care i-ar putea compromite integritatea. Doar în circumstanțe excepționale și clar definite în prealabil se poate efectua o editare pentru a elimina segmente din înregistrarea audio care nu au legătură cu interviul individual și nu fac parte din el (de exemplu, dacă înregistrarea nu a fost întreruptă sau oprită în timpul unei pauze). Editarea fișierului audio trebuie reglementată cu strictețe în ceea ce privește persoanele care o pot autoriza, motivele pentru care poate fi permisă și persoanele care o pot implementa. Trebuie să se documenteze

([23]) Articolul 14 alineatul (6), articolul 17 alineatul (1) și articolul 18 alineatul (1) din APR.

dacă a avut loc o editare, inclusiv cine a autorizat-o, cine a efectuat editarea, motivele pentru aceasta și ce a fost editat (pistă de audit).

Implementarea unor **măsuri** solide **de criptare a datelor** (soluții de stocare criptată) și/sau **protejarea fișierelor** cu parolă, acolo unde este posibil, reduc(e) la minimum riscul de acces neautorizat. Pot fi luate în considerare și măsuri alternative care ating același scop, inclusiv să se permită accesul numai persoanelor care dețin linkul specific către fișierul audio.

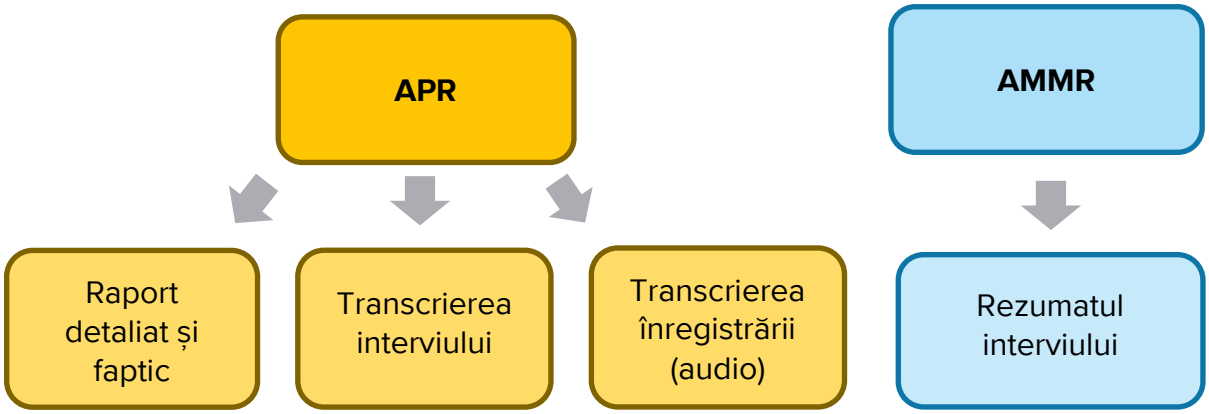
(f) Fișiere corupte sau lipsă

Trebuie să existe proceduri și protocoale cu îndrumări privind modul de abordare a cazurilor în care înregistrarea audio este **de o calitate tehnică redusă** sau a cazurilor în care fișierul audio este **corupt, lipsește** sau **s-a pierdut**. Trebuie să se creeze cel puțin o notă pe fișier pentru a descrie și explica problema. Vezi secțiunea 1.4. litera (g) „Gestionarea defecțiunilor tehnologice” pentru îndrumări privind procedura care trebuie stabilită în cazul unui fișier audio corupt, care lipsește sau s-a pierdut.

3. Transcrierea înregistrării audio

În plus față de înregistrarea audio a interviului, atât APR, cât și AMMR impun ca **interviul să fie înregistrat și în scris**.

Figura 8. Înregistrarea scrisă a interviului – formate posibile



APR oferă trei opțiuni pentru înregistrarea interviului individual în formă scrisă ([24]), și anume:

- un **raport detaliat și faptic** sau
- o **transcriere a interviului** sau
- o **transcriere a înregistrării (audio a)** interviului.

Factorii relevanți pe care administrațiile naționale trebuie să-i ia în considerare atunci când optează pentru unul dintre tipurile posibile de înregistrare scrisă sunt eficiența procesului și integralitatea dorită a rezultatului.

Raportul detaliat și faptic trebuie să conțină toate elementele principale ale interviului individual. Acesta trebuie să includă descrierea tuturor elementelor care au ieșit la iveală în timpul interviului și care sunt relevante pentru cerere, deși nu este necesar să includă o transcriere a tuturor declarațiilor, întrebărilor și răspunsurilor.

Transcrierea interviului asigură transcrierea completă a ceea ce s-a spus în timpul interviului. Aceasta este redactată sau generată în timpul interviului, deși poate fi editată într-o etapă ulterioară. Transcrierea interviului este o înregistrare detaliată a declarațiilor solicitantului (traduse de interpret, dacă este prezent), a întrebărilor adresate de intervievator și a oricăror declarații făcute de alți participanți prezenți la interviu (de exemplu, tutore legal, reprezentant legal etc.). Transcrierea poate cuprinde, de asemenea, note privind sunetele nonverbale, erori gramaticale, repetiții, pauze și alte evenimente survenite în timpul interviului (de exemplu, dacă solicitantul plânge, dacă se face o pauză etc.).

([24]) Articolul 14 alineatul (1) din APR.

Transcrierea înregistrării (audio) este o reprezentare literală care include o **redare completă** a înregistrării audio. Aceasta este redactată sau generată pornind de la fișierul audio. Conținutul său este discutat mai detaliat în secțiunile următoare.

AMMR impune un **rezumat** scris **al interviului** care să conțină principalele informații furnizate de solicitant. Rezumatul se poate prezenta sub formă de raport sau ca formular-tip. Statele membre sunt responsabile de stabilirea nivelului de detaliere care trebuie inclus în rezumatul interviului individual, „informațiile principale” reprezentând cerința minimă. Administrațiile naționale pot furniza rezumatul la sfârșitul interviului individual sau într-un termen specificat ([25]).

Deși toate tipurile de înregistrări scrise menționate mai sus pot fi utilizate de statele membre, prezentul ghid se concentrează asupra transcrierii înregistrării (audio).

3.1. Conținutul transcrierii înregistrării

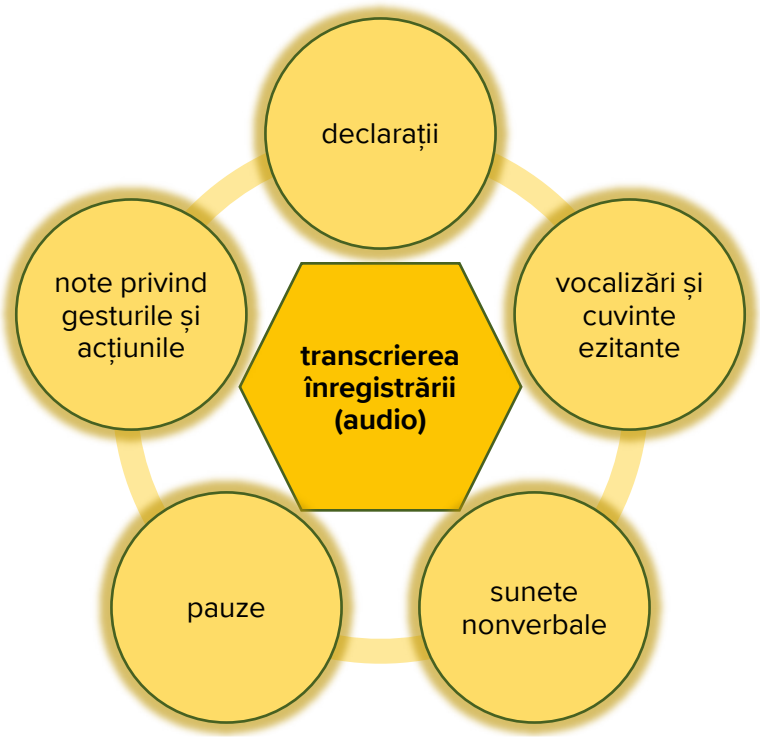
Atunci când transcrierea înregistrării (audio) este metoda aleasă pentru a asigura o înregistrare scrisă a interviului, trebuie luate în considerare următoarele aspecte.

Ea trebuie să includă o **transcriere cuvânt cu cuvânt** a tot ceea ce se discută, în modul în care se articulează (în limba sau limbile oficiale ale administrației). Trebuie să includă toate **declarațiile** solicitantului (traduse de interpret, dacă este prezent), precum și întrebările adresate de intervievator și declarațiile făcute de alți participanți prezenți la interviu, dacă este cazul.

Este important ca transcrierea să includă note relevante privind evenimentele nonverbale care au avut loc în timpul interviului, cum ar fi **gesturile** și **acțiunile**. Același lucru este valabil și pentru notele privind **sunetele nonverbale**, cum ar fi râsul, plânsul etc., precum și momentele de tăcere (lungă).

([25]) Articolul 22 alineatul (7) din AMMR.

Figura 9. Conținutul transcrierii înregistrării (audio) – elemente-cheie



Pentru a produce sau genera o transcriere a înregistrării, **calitatea fișierului audio** este foarte importantă, deoarece are o influență directă asupra preciziei transcrierii. În caz contrar, există riscul pierderii declarațiilor/cuvintelor/sunetelor în cazul unei defecțiuni tehnice sau al unei calități slabe a fișierului audio. Vezi secțiunea 1.3. „Calitatea înregistrării audio”.

La fel ca în cazul oricărui tip de înregistrare scrisă a interviului, transcrierea înregistrării poate conține inițial erori sau lacune. Prin urmare, este important ca persoana responsabilă de transcriere să poată **verifica** și să efectueze **modificările** necesare pentru a asigura precizia și caracterul complet al acesteia. Este important ca elaborarea manuală în timpul interviului sau ulterior să fie permisă, inclusiv pentru transcrierea generată automat, deoarece transcrierea inițială poate conține erori sau inexactități. Marcajele temporale din fișierul audio pot ajuta la identificarea secțiunii din înregistrare care trebuie consultată. Pentru mai multe informații despre marcajele temporale, vezi secțiunea 1.5. litera (f) „Funcții de marcare temporală”.

În cazul solicitanților care se exprimă nonverbal (de exemplu, plângând între declarații, exprimându-se ezitant sau folosind gesturi) sau care pot avea o deficiență de vorbire (de exemplu, se bâlbâie), intervievatorul trebuie să **noteze acest lucru** în transcriere, indiferent dacă aceasta este generată manual sau automat.

Înregistrarea scrisă și înregistrarea audio trebuie să facă parte din **dosarul solicitantului** ([26]).

([26]) Articolul 14 alineatele (1) și (2) din APR.

3.2. Modalitățile de transcriere

Modalitățile de transcriere a înregistrării (și a interviului) nu sunt reglementate ca atare de APR. Transcrierea înregistrării audio poate fi realizată **manual** de ofițerul de decizie sau de alt membru al personalului desemnat, prin dactilografiere sau scriere. Transcrierea poate fi, de asemenea, **automată** și generată prin intermediul unui software.

Transcrierea automată

În funcție de tehnologia aleasă, software-ul poate primi datele necesare fie din interviu, fie din înregistrarea audio.

Software-ul trebuie să asigure înregistrarea exactă a interviului și, prin urmare, trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- să recunoască și să transcrie limbajul intervievatorului și al interpretului, adică limba (limbile) oficială (oficiale) a(le) administrației; să genereze o transcriere corectă și completă, cuvânt cu cuvânt;
- să reflecte particularitățile limbajului oral în comparație cu textul scris, incluzând, de exemplu, vocalizări ezitante (cum ar fi „ă”, „a”, „hm”), abrevieri, toponime, numere/date etc.;
- să recunoască limbajul care curge natural (spre deosebire de limbajul dictat), pentru o mai mare rapiditate;
- să recunoască accentele și variațiile lingvistice ale limbii oficiale a administrației (de exemplu, dialecte sau accente regionale).

Utilizarea transcrierii automate trebuie să respecte cadrul juridic al UE, inclusiv dispozițiile relevante care reglementează protecția datelor și utilizarea inteligenței artificiale ([27]). Securitatea datelor, inclusiv atunci când se utilizează servicii de cloud, trebuie întotdeauna luată în considerare și asigurată.

3.3. Garanții pentru solicitanți și corectitudinea transcrierii înregistrării

În conformitate cu **APR**, autoritățile trebuie să ofere întotdeauna solicitantului posibilitatea de a **formula observații sau de a oferi clarificări**, fie verbal, fie în scris, cu privire la transcrierea

([27]) Printre acestea se numără RGPD, Regulamentul (UE) 2024/1689 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 iunie 2024 de stabilire a unor norme armonizate privind inteligența artificială și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 300/2008, (UE) nr. 167/2013, (UE) nr. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 și (UE) 2019/2144 și a Directivelor 2014/90/UE, (UE) 2016/797 și (UE) 2020/1828 (Regulamentul privind inteligența artificială) (Text cu relevanță pentru SEE) (JO L, 2024/1689, 12.7.2024), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj.

înregistrării audio. Acest lucru este valabil și pentru transcrierea interviului și raportul faptic, cu excepția cazului în care, în temeiul dreptului intern, înregistrarea audio sau transcrierea ei pot fi admise ca probe în cadrul procedurii de recurs sau dacă este clar că solicitantului i se va acorda statutul de refugiat sau protecție subsidiară (când aceasta din urmă oferă aceleași drepturi și beneficii ca statutul de refugiat) ([28]).

În special, dacă înregistrarea scrisă a interviului ia forma unei **transcrieri a înregistrării audio**, autoritatea trebuie ([29]):

- să se asigure că solicitantul este informat cu privire la întregul conținut al transcrierii înregistrării, cu ajutorul unui interpret, dacă este necesar;
- să se asigure că solicitantul are posibilitatea de a formula observații sau de a oferi clarificări privind „orice traducere incorectă sau neînțelegeri sau alte erori de fapt care apar” în înregistrarea scrisă;
- să ofere solicitantului și reprezentanților săi legali acces la înregistrarea scrisă cât mai curând posibil după interviu și, în orice caz, în timp util înainte de luarea unei decizii cu privire la cererea sa.

Autoritățile pot oferi solicitantului posibilitatea de a formula observații și clarificări fie la sfârșitul interviului individual, fie într-un termen specificat înainte de luarea unei decizii cu privire la cererea sa.

Dacă rămân îndoieli cu privire la declarațiile făcute de solicitant în timpul interviului, atunci va trebui consultată **înregistrarea audio**, care **va avea prioritate** ([30]). În acest caz, înregistrarea audio (sau partea relevantă din ea) trebuie consultată după interviu, cu ajutorul unui interpret.

Bune practici

Atunci când se consultă înregistrarea audio pentru verificări în caz de îndoială, este recomandabil ca, în măsura posibilului, interpretul care asistă la verificare să fie diferit de cel care a asistat la interviu, din motive de neutralitate.

În conformitate cu **AMMR**, autoritățile trebuie să se asigure că solicitantului (sau consilierului său juridic sau altui consilier care îl reprezintă legal) i se oferă posibilitatea de **a formula observații sau de a oferi clarificări**, fie verbal, fie în scris, cu privire la rezumatul interviului. În acest scop, autoritățile trebuie ([31]):

([28]) Articolul 14 alineatele (3), (4) și (5) din APR.
([29]) Articolul 14 alineatul (3) din APR.
([30]) Articolul 14 alineatul (4) din APR.
([31]) Articolul 22 alineatul (7) din AMMR.

- să se asigure că solicitantul are posibilitatea de a formula observații sau de a oferi clarificări cu privire la „orice traducere incorectă sau neînțelegeri sau alte erori de fapt care apar în rezumatul scris”;
- să ofere solicitantului și reprezentanților săi legali acces la rezumat cât mai curând posibil după interviu și, în orice caz, înainte de luarea unei decizii cu privire la statul membru responsabil.

Autoritățile pot oferi solicitantului posibilitatea de a formula observații sau de a oferi clarificări fie la sfârșitul interviului individual, fie într-un termen specificat.

Dacă rămân îndoieli cu privire la declarațiile făcute de solicitant în timpul interviului, atunci va trebui consultată **înregistrarea audio**, care **va avea prioritate** ([32]). În acest caz, înregistrarea audio (sau partea relevantă din ea) trebuie consultată după interviu, cu ajutorul unui interpret. Din motive de neutralitate, este recomandabil ca, dacă este posibil, interpretul care asistă la verificare să fie diferit de cel care a asistat la interviu.

([32]) Articolul 22 alineatul (7) din AMMR.

4. Consolidarea capacității

4.1. Consolidarea capacității sistemului

Există mai multe opțiuni care trebuie luate în considerare pentru îmbunătățirea și actualizarea sistemului existent pentru producerea, gestionarea și stocarea înregistrărilor audio și, astfel, pentru consolidarea capacității lui.

- Asigurați-vă că tehnologia și echipamentele sunt supuse verificărilor și mentenanței periodice pentru a identifica eventualele erori sau defecțiuni.
- Puneți în aplicare un mecanism de raportare și înregistrare promptă a problemelor și dificultăților.
- Furnizați personalului responsabil cu producția, gestionarea și stocarea înregistrărilor audio mijloace de a oferi feedback cu privire la ușurința utilizării, aspecte pozitive și provocări. Acest lucru permite administrațiilor să îmbunătățească și să actualizeze sistemul în consecință.
- Configurați mecanisme corective pentru a asigura funcționalitatea și robustețea corespunzătoare.
- Asigurați documentarea sistematică a modificărilor aduse oricărui element al sistemului sau oricărei etape a procesului. Astfel se permite gestionarea corespunzătoare a modificărilor și se ține cont de consecințele posibile ale modificării asupra restului sistemului și procesului (proceselor).
- Implementați mecanisme pentru verificarea calității fișierelor audio și a procesului aferent. Acestea pot lua forma unor verificări periodice sau ad-hoc. Ele pot examina:
  - calitatea tehnică a înregistrării audio (de exemplu, se aud clar vocile tuturor participanților la interviu, inclusiv sunetele nonverbale?);
  - caracterul complet al înregistrării audio (a fost înregistrat întregul interviu individual?);
  - cerințele procesului (de exemplu, înregistrarea este salvată în formatul corect, respectând convențiile standard de denumire și în locația definită?).
- Stabiliți mecanisme de asigurare a calității, împreună cu mecanisme de urmărire, pentru a vă asigura că se iau măsuri corective punctuale sau structurale, după cum este necesar.
- Efectuați audituri sau monitorizări la intervale regulate sau conform necesităților.

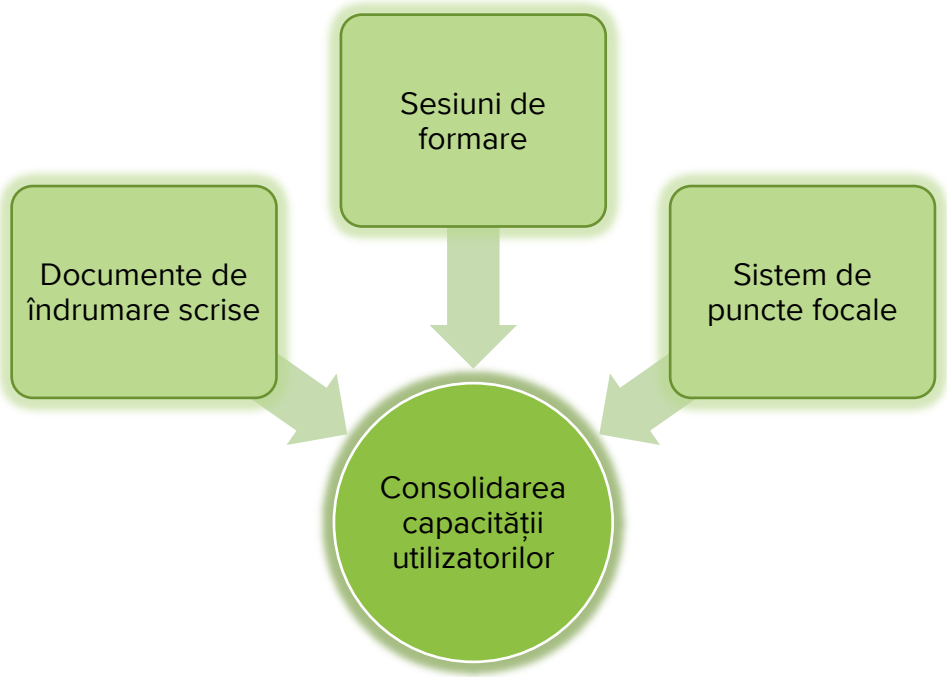
4.2. Consolidarea capacității utilizatorilor

Pentru a se asigura că sistemele de înregistrare audio sunt configurate, gestionate și utilizate corespunzător, toți utilizatorii relevanți trebuie să cunoască procedurile de realizare și de gestionare a înregistrărilor audio.

În funcție de configurația națională, utilizatorii relevanți pot include ofițeri de decizie, revizori/ manageri, responsabili de dosare, personal de asistență tehnică și alte persoane implicate în manipularea sau gestionarea înregistrărilor audio.

Mai multe opțiuni ar putea fi deosebit de benefice pentru consolidarea capacității utilizatorilor.

Figura 10. Consolidarea capacității utilizatorilor



4.2.1. Documente de îndrumare scrise

Documentele de îndrumare – cum ar fi procedurile operaționale standard, ghidurile și manualele de utilizare – ar trebui să includă îndrumări importante și să ofere instrucțiuni clare cu privire la:

- furnizarea de informații cu privire la înregistrarea audio;
- verificarea și testarea echipamentului;
- modul de operare a înregistrării audio în cadrul interviului, utilizarea tehnologiei și procedurile de urmat;
- denumirea, salvarea, stocarea și ștergerea fișierului audio;
- accesul la fișierul audio;

- procedurile de urmat în cazul în care echipamentul se defectează și în cazul fișierelor audio corupte, care lipsesc sau care s-au pierdut;
- responsabilul pentru fiecare acțiune, precum și calendarul corespunzător.

Vezi și secțiunile 1.4. „Procesul de înregistrare audio”, 1.5. „Configurația tehnică pentru înregistrarea audio” și 2.2. „Gestionarea fișierelor audio”.

Documentele scrise pot fi de asemenea utile pentru a răspunde la întrebările frecvente. Ele ar trebui să conțină în special informații privind gestionarea corectă a scenariilor posibile și depanarea (de exemplu, ce se întâmplă dacă dispozitivul/software-ul de înregistrare audio nu funcționează sau dacă fișierul audio este corupt etc.). Ele ar putea include elemente vizuale (de exemplu, imagini, linkuri către materiale video explicative etc.). Acestea trebuie să fie distribuite și ușor accesibile întregului personal implicat.

Aceste documente scrise trebuie actualizate continuu cu informații relevante, inclusiv cu întrebări frecvente, scenarii și alte aspecte relevante care nu au fost acoperite în versiunea inițială. Actualizările trebuie distribuite în mod corespunzător.

4.2.2. Sesiuni de formare

Altă opțiune importantă pentru consolidarea capacității este formarea tuturor utilizatorilor cu privire la modul de utilizare a tehnologiei de înregistrare audio și aplicarea procedurilor relevante, inclusiv pentru gestionarea fișierelor audio.

Această formare ar putea face parte din pachetul **introductiv** pentru rolurile respective. Formarea ar putea fi, de asemenea, furnizată în funcție de necesități. Formarea inițială poate fi completată cu **formare continuă**, după cum este necesar (cursuri de perfecționare, actualizări). Acestea ar putea lua, de asemenea, forma unor tutoriale găzduite în intranet, pe care utilizatorii le pot viziona la cerere.

Formarea, creată pe baza documentelor de îndrumare stabilite, trebuie să explice clar procedurile și măsurile necesare care trebuie urmate (inclusiv modul de utilizare a echipamentului, modul de denumire, salvare și gestionare a fișierului, informațiile care trebuie furnizate persoanelor prezente în timpul interviului) și setările tehnice care trebuie utilizate. Trebuie incluse, de asemenea, considerente relevante privind garanțiile procedurale speciale pentru solicitanții care au nevoie de ele.

Sesiunile de formare trebuie **adaptate la nevoile specifice ale utilizatorilor**, de exemplu după cum urmează:

- formarea personalului însărcinat cu înregistrarea audio (de exemplu, ofițerii de decizie sau intervievatorii) trebuie să acopere toate procedurile necesare legate de operaționalizarea înregistrării audio, inclusiv utilizarea tehnologiei, verificările prealabile interviului, precum și denumirea și salvarea fișierului audio;
- formarea pentru tot personalul însărcinat cu gestionarea fișierului audio trebuie să acopere aspecte legate de modul și locul de salvare și stocare a înregistrării;

- formarea pentru personalul însărcinat cu reglementarea și furnizarea accesului la înregistrare trebuie să acopere condițiile de furnizare a accesului la fișierele audio.

Ar fi util și mai eficient dacă toate cursurile de formare ar include, de asemenea, în mod specific, informații privind modul de depanare, modul de rezolvare a problemelor frecvente și unde/cum să se caute asistență. Ar fi benefic dacă formarea ar include exerciții practice și simulări.

4.2.3. Sisteme de puncte focale

În fiecare autoritate/birou relevant ar putea fi înființat un grup de puncte focale.

Aceste puncte focale ar fi **instruite și informate periodic** cu privire la noutățile apărute și ar servi ca **multiplicatori și puncte de contact** pentru alți colegi în cazul în care apar probleme în activitatea de zi cu zi.

Grupul de puncte focale ar include, în mod ideal, **personal din toate domeniile majore** implicat în înregistrarea audio, inclusiv TIC, procesarea cazurilor, gestionarea dosarelor etc.

Oficiul pentru Publicații
al Uniunii Europene

