



# Εργαλείο διασφάλισης ποιότητας της ΕΑΣΟ

## Εξέταση της αίτησης διεθνούς προστασίας

*Θεματική ενότητα 1: Προσωπική  
συνέντευξη*

*Θεματική ενότητα 2: Πρωτοβάθμια  
απόφαση*

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Ευρωπαϊκή Ένωση διατίθενται στο διαδίκτυο (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-342-6 doi:10.2847/515627 BZ-04-18-841-EL-C  
PDF ISBN 978-92-9476-355-6 doi:10.2847/44313 BZ-04-18-841-EL-N

© Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο, 2019

Ούτε η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματός της ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των παρακάτω πληροφοριών.

*Printed by Bietlot in Belgium*



# Εργαλείο διασφάλισης ποιότητας της EASO

## Εξέταση της αίτησης διεθνούς προστασίας

*Θεματική ενότητα 1: Προσωπική  
συνέντευξη*

*Θεματική ενότητα 2: Πρωτοβάθμια  
απόφαση*



# Εισαγωγή

**Για ποιον λόγο αναπτύχθηκε το παρόν εργαλείο;** Ο στόχος του παρόντος εργαλείου διασφάλισης της ποιότητας είναι να παράσχει στα κράτη της ΕΕ+ ένα κοινό πλαίσιο για την εσωτερική αξιολόγηση και διασφάλιση της ποιότητας.

Πρόκειται για ένα ευέλικτο εργαλείο που μπορεί να προσδώσει σαφήνεια και συνέπεια στην αξιολόγηση της ποιότητας της διαδικασίας ασύλου. Οι δύο θεματικές ενότητες του εργαλείου μπορούν να χρησιμοποιηθούν είτε συνδυαστικά, για μια πιο ολοκληρωμένη αξιολόγηση της συνολικής ποιότητας της εξέτασης των αιτήσεων διεθνούς προστασίας, είτε χωριστά, εάν κρίνεται αναγκαία η εστίαση σε μία από τις δύο πτυχές.

Το εργαλείο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για διάφορους σκοπούς, όπως μεταξύ άλλων για αξιολόγηση απόδοσης, περιοδικό έλεγχο ποιότητας και θεματικούς ελέγχους. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση του επιπέδου ποιότητας σε ατομικό επίπεδο καθώς και σε επίπεδο διαδικασίας.

**Πώς αναπτύχθηκε το παρόν εργαλείο;** Το παρόν εργαλείο διασφάλισης της ποιότητας αναπτύχθηκε από την EASO σε συνεργασία με εμπειρογνώμονες από κράτη της ΕΕ+. Πριν από την οριστικοποίησή του, το εργαλείο, τα πρότυπα και οι δείκτες που περιλαμβάνει αποτέλεσαν αντικείμενο διαβούλευσης με όλα τα κράτη της ΕΕ+, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και την Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες.

**Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής του παρόντος εργαλείου;** Το εργαλείο και οι δύο πιλοτικές θεματικές ενότητές του εστιάζουν στα βασικά στοιχεία της εξέτασης των αιτήσεων διεθνούς προστασίας.

Προσωπική  
συνέντευξη  
επί της ουσίας

Πρωτοβάθμια απόφαση  
επί της αίτησης διεθνούς  
προστασίας

Ανάλογα με την αξιολόγηση των πιλοτικών θεματικών ενοτήτων και τις διαπιστωθείσες ανάγκες, μπορούν να αναπτυχθούν πρόσθετες θεματικές ενότητες στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων διαχείρισης ποιότητας της EASO.

**Ποιος πρέπει να χρησιμοποιεί το παρόν εργαλείο;** Το εργαλείο προορίζεται για οποιονδήποτε διεξάγει αξιολόγηση ποιότητας. Αναφέρεται στους χρήστες ως «αξιολογητές ποιότητας». Σε εθνικό επίπεδο, μεταξύ αυτών μπορούν να περιλαμβάνονται επόπτες, ειδικοί σε θέματα ποιότητας ή οποιοδήποτε άλλο μέλος του προσωπικού με σχετικές αρμοδιότητες.

**Πώς συνδέεται το παρόν εργαλείο με άλλα εργαλεία της EASO;** Το εργαλείο και οι δύο θεματικές ενότητές του βασίζονται στα κοινά πρότυπα που έχουν συμφωνηθεί στους ακόλουθους πρακτικούς οδηγούς της EASO και θα πρέπει να διαβάζονται σε συνδυασμό με αυτούς:

- **Πρακτικός οδηγός: Προσωπική συνέντευξη**
- **Πρακτικός οδηγός: Αξιολόγηση των αποδεικτικών στοιχείων**
- **Πρακτικός οδηγός: Αναγνώριση προσώπων ως δικαιούχων διεθνούς προστασίας**
- **Πρακτικός οδηγός: Αποκλεισμός.**

Οι εν λόγω πρακτικοί οδηγοί θα πρέπει να θεωρούνται ως έγγραφα καθοδήγησης και χρήσιμα εργαλεία αυτοαξιολόγησης για τους χειριστές υποθέσεων.

Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά σχετικά προϊόντα της EASO, βλέπε <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

**Πώς χρησιμοποιείται το παρόν εργαλείο;**

Το εργαλείο περιλαμβάνει πολλά διαφορετικά στοιχεία, τα οποία παρατίθενται κατωτέρω.

<b>Πρότυπα και δείκτες</b>	Πρώτον, το εργαλείο περιγράφει τα ισχύοντα πρότυπα και τους δείκτες που αφορούν την <b>προσωπική συνέντευξη</b> και την <b>πρωτοβάθμια απόφαση</b> επί της ουσίας μιας αίτησης διεθνούς προστασίας.	
	<b>Πρότυπα και δείκτες: προσωπική συνέντευξη.....</b>	<b>5</b>
	<b>Πρότυπα και δείκτες: πρωτοβάθμια απόφαση .....</b>	<b>8</b>
<b>Αξιολόγηση</b>	Δεύτερον, παρέχει <b>καθοδήγηση</b> σχετικά με το πώς πρέπει να αξιολογούνται αυτά τα πρότυπα και οι δείκτες στην πράξη.	
	<b>Μεθοδολογία αξιολόγησης.....</b>	<b>11</b>
<b>Ανατροφοδότηση και υποβολή εκθέσεων</b>	Τρίτον, το εργαλείο παρέχει καθοδήγηση και επισημαίνει τις ορθές πρακτικές όσον αφορά την παροχή <b>ατομικής ανατροφοδότησης και τη γενική υποβολή εκθέσεων</b> σχετικά με την ποιότητα, με σκοπό τη βελτίωση του συστήματος.	
	<b>Ατομική ανατροφοδότηση.....</b>	<b>13</b>
	<b>Γενική υποβολή εκθέσεων .....</b>	<b>14</b>
▶ <b>Έντυπα αξιολόγησης</b>	Για τον σκοπό αυτόν, το εργαλείο περιλαμβάνει πρόσθετα <b>έντυπα αξιολόγησης</b> σε μορφότυπο Excel, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν άμεσα σε μια ατομική αξιολόγηση ποιότητας, καθώς και εκδόσεις PDF των εντύπων, που μπορούν να εκτυπωθούν ώστε να μπορεί κανείς να κρατήσει χειρόγραφες σημειώσεις κατά τη διάρκεια της ατομικής αξιολόγησης ποιότητας ( <b>παράρτημα I</b> ).	
	<b>Παράρτημα I: Έντυπα αξιολόγησης .....</b>	<b>16</b>
▶ <b>Πρόσθετη καθοδήγηση για αξιολογητές ποιότητας (παραδείγματα)</b>	Ως περαιτέρω καθοδήγηση για τους αξιολογητές ποιότητας, το εργαλείο παρέχει επίσης <b>παραδείγματα</b> καταστάσεων στις οποίες οι δείκτες θα μπορούσαν να αξιολογηθούν ως επουσιώδη ή σημαντικά σφάλματα ή να επισημανθούν ως «Άνευ αντικειμένου» ( <b>παράρτημα II</b> ).	
	<b>Παράρτημα II: Αξιολόγηση της προσωπικής συνέντευξης .....</b>	<b>17</b>
	<b>Αξιολόγηση της πρωτοβάθμιας απόφασης .....</b>	<b>25</b>
<b>Εργαλείο διασφάλισης ποιότητας — τεχνική λύση</b>	Η EASO έχει αναπτύξει μια τεχνική λύση για το συγκεκριμένο εργαλείο διασφάλισης ποιότητας που παρέχει στα κράτη της ΕΕ+ ένα ενσωματωμένο, φιλικό προς τον χρήστη εργαλείο διασφάλισης ποιότητας για μια πιο απλουστευμένη και αποτελεσματική εσωτερική διαδικασία διασφάλισης της ποιότητας.	

# Πρότυπα και δείκτες: προσωπική συνέντευξη

Τα πρότυπα και οι δείκτες για την αξιολόγηση της ποιότητας της προσωπικής συνέντευξης επί της ουσίας χωρίζονται στις ακόλουθες θεματικές.

Έναρξη  
της συνέντευξης

Διεξαγωγή  
της συνέντευξης

Ουσία  
της συνέντευξης

Ολοκλήρωση  
της συνέντευξης

Πρακτικά  
της συνέντευξης

Όταν αξιολογούν αν τηρήθηκαν τα πρότυπα, οι αξιολογητές ποιότητας θα πρέπει πάντοτε να λαμβάνουν υπόψη την εκάστοτε εξεταζόμενη υπόθεση.

## Έναρξη της συνέντευξης

<b>Πρότυπο</b>	<b>1. Οι εκ των προτέρων διαπιστωθείσες ειδικές ανάγκες αντιμετωπίζονται ανάλογα</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>1.1.</b> Τυχόν ειδικές ανάγκες που έχουν διαπιστωθεί εκ των προτέρων λαμβάνονται υπόψη κατά την οργάνωση της συνέντευξης.</p> <p><i>Για παράδειγμα:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ κατάλληλο φύλο του υπευθύνου της συνέντευξης και/ή του διερμηνέα·</li> <li>▪ τα ασυνόδευτα παιδιά έχουν εκπρόσωπο παρόντα·</li> <li>▪ γίνονται πρακτικές διευθετήσεις για τα άτομα με αναπηρία·</li> <li>▪ εφαρμόζονται άλλες σχετικές διαδικαστικές εγγυήσεις·</li> </ul>
<b>Πρότυπο</b>	<b>2. Παρέχονται οι απαραίτητες πληροφορίες στον αιτούντα</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>2.1.</b> Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον σκοπό της συνέντευξης.</p> <p><b>2.2.</b> Παρέχονται πληροφορίες όσον αφορά την εμπιστευτικότητα.</p> <p><b>2.3.</b> Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τους ρόλους όλων των παρόντων ατόμων.</p> <p><b>2.4.</b> Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με την υποχρέωση συνεργασίας.</p> <p><b>2.5.</b> Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα διαλείμματα και τη δυνατότητα να ζητηθούν διαλείμματα.</p> <p><b>2.6.</b> Παρέχονται άλλες υποχρεωτικές πληροφορίες σύμφωνα με τις εθνικές πρακτικές.</p>
<b>Πρότυπο</b>	<b>3. Εξασφαλίζεται ότι ο αιτών και ο διερμηνέας κατανοούν ο ένας τον άλλον</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>3.1.</b> Ο αιτών ερωτάται αν κατανοεί τον διερμηνέα και αντιστρόφως.
<b>Πρότυπο</b>	<b>4. Εξασφαλίζεται ότι ο αιτών είναι ικανός να συμμετάσχει στη διαδικασία της συνέντευξης</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>4.1.</b> Ο αιτών ερωτάται και επιβεβαιώνει ότι είναι σωματικά και διανοητικά ικανός να συμμετάσχει στη διαδικασία της συνέντευξης.</p> <p><b>4.2.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης έχει αντιληφθεί επαρκώς τις ενδείξεις ότι η συνέντευξη δεν μπορεί να προχωρήσει.</p>

## Διεξαγωγή της συνέντευξης

<b>Πρότυπο</b>	<b>5. Ο υπεύθυνος της συνέντευξης επιδεικνύει επαγγελματική συμπεριφορά καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>5.1.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης αναπτύσσει τη δέουσα σχέση επικοινωνίας με τον αιτούντα.</p> <p><b>5.2.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης χρησιμοποιεί κατάλληλη γλώσσα, που χαρακτηρίζεται από ευαισθησία και αντικειμενικότητα.</p> <p><b>5.3.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης απευθύνεται άμεσα στον αιτούντα (στο δεύτερο πρόσωπο).</p> <p><b>5.4.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης χρησιμοποιεί κατάλληλο τόνο και κατάλληλη γλώσσα του σώματος καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης.</p>

<b>Πρότυπο</b>	<b>6. Ο υπεύθυνος της συνέντευξης εφαρμόζει κατάλληλες τεχνικές ερωτήσεων</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>6.1.</b> Ο αιτών ενθαρρύνεται να εκθέσει, μέσω ελεύθερης αφήγησης, τους λόγους για τους οποίους αιτείται διεθνή προστασία.</p> <p><b>6.2.</b> Κάθε νέο συγκεκριμένο θέμα παρουσιάζεται στον αιτούντα με κατάλληλη εισαγωγή.</p> <p><b>6.3.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης χρησιμοποιεί με ενδεδειγμένο τρόπο τις ερωτήσεις ανοιχτού και/ή κλειστού τύπου.</p> <p><b>6.4.</b> Οι ερωτήσεις είναι προσαρμοσμένες στις δυνατότητες του αιτούντος.</p> <p><b>6.5.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης αποφεύγει τις μη παραγωγικές ερωτήσεις, όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ καθοδηγητικές ερωτήσεις·</li> <li>▪ ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής·</li> <li>▪ σύνθετες ερωτήσεις (με πολλαπλά ερωτήματα)·</li> <li>▪ ασκόπως επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις·</li> <li>▪ άσχετες ερωτήσεις.</li> </ul>

<b>Πρότυπο</b>	<b>7. Ο υπεύθυνος της συνέντευξης αφενός εξασφαλίζει ότι όλοι όσοι είναι παρόντες ενεργούν σύμφωνα με τους ρόλους τους και αφετέρου διαχειρίζεται αποτελεσματικά τη συνέντευξη</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>7.1.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης διατηρεί τον έλεγχο της κατάστασης της συνέντευξης καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης.</p> <p><b>7.2.</b> Εάν προκύψει κάποια δύσκολη κατάσταση κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, αυτή αντιμετωπίζεται αποτελεσματικά από τον υπεύθυνο της συνέντευξης, στον βαθμό που είναι εφικτό.</p> <p><b>7.3.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης εξασφαλίζει ότι ο διερμηνέας ενεργεί σύμφωνα με τον ρόλο και τις αρμοδιότητές του.</p> <p><b>7.4.</b> Επιτρέπεται στον νόμιμο εκπρόσωπο και/ή σε άλλα πρόσωπα που είναι παρόντα να ασκούν τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες, καθώς και να παρεμβαίνουν τουλάχιστον στο τέλος της προσωπικής συνέντευξης.</p> <p><b>7.5.</b> Πραγματοποιούνται διαλείμματα εφόσον είναι αναγκαία ή εφόσον ζητηθούν και είναι σκόπιμα.</p>

## Ουσία της συνέντευξης

<b>Πρότυπο</b>	<b>8. Όλα τα ουσιώδη πραγματικά περιστατικά προσδιορίζονται και διερευνώνται επαρκώς</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>8.1.</b> Όταν είναι σκόπιμο, εξακριβώνεται η ταυτότητα (συμπεριλαμβανομένης της χώρας καταγωγής) του αιτούντος.</p> <p><b>8.2.</b> Τυχόν προηγούμενα προβλήματα και/ή απειλές διερευνώνται επαρκώς (τι, ποιος, πότε, πού, γιατί).</p> <p><b>8.3.</b> Διερευνάται ο μελλοντικός φόβος.</p> <p><b>8.4.</b> Η διαθεσιμότητα προστασίας στην περιοχή καταγωγής στη χώρα καταγωγής διερευνάται επαρκώς.</p> <p><b>8.5.</b> Η διαθεσιμότητα εναλλακτικής δυνατότητας εγχώριας προστασίας διερευνάται επαρκώς.</p>

<b>Πρότυπο</b>	<b>9. Γίνεται κατάλληλος χειρισμός των εγγράφων και των λοιπών γραπτών αποδεικτικών στοιχείων που υποβάλλει ο αιτών προς υποστήριξη της αίτησής του</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>9.1.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης διερευνά τη συνάφεια και την πηγή όλων των εγγράφων ή των γραπτών πληροφοριών που υποβάλλει ο αιτών προς υποστήριξη της αίτησής του.</p> <p><b>9.2.</b> Όλα τα σχετικά έγγραφα τα οποία προσκομίζει ο αιτών προστίθενται στον φάκελο.</p>



<b>Πρότυπο</b>	<b>10. Παρέχεται στον αιτούντα ουσιαστική ευκαιρία να αποσαφηνίσει τυχόν αντιφάσεις και ανακολουθίες</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>10.1.</b> Όλες οι σημαντικές αντιφάσεις και ανακολουθίες επισημαίνονται στον αιτούντα και του δίνεται η ευκαιρία να τις αποσαφηνίσει.

<b>Πρότυπο</b>	<b>11. Όταν είναι σκόπιμο, διερευνώνται δεόντως οι παράγοντες αποκλεισμού</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>11.1.</b> Οι πιθανοί παράγοντες αποκλεισμού προσδιορίζονται σωστά. <b>11.2.</b> Οι πιθανοί παράγοντες αποκλεισμού διερευνώνται επαρκώς.

<b>Πρότυπο</b>	<b>12. Οι ειδικές πολιτικές και κατευθυντήριες γραμμές ακολουθούνται σωστά</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>12.1.</b> Κατά περίπτωση, η εθνική πολιτική όσον αφορά το ειδικό προφίλ του αιτούντος ακολουθείται σωστά. <i>Για παράδειγμα: στα ειδικά προφίλ θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται παιδιά, θύματα εμπορίας ανθρώπων, πιθανά θύματα ακρωτηριασμού των γυναικείων γεννητικών οργάνων, αιτούντες των οποίων οι αιτήσεις αφορούν σεξουαλικό προσανατολισμό και ταυτότητα φύλου κ.λπ.</i> <b>12.2.</b> Κατά περίπτωση, οι ειδικές ανά χώρα κατευθυντήριες γραμμές για τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων ακολουθούνται σωστά. <b>12.3.</b> Σε περίπτωση που συντρέχουν πρόσθετοι λόγοι προστασίας (π.χ. ανθρωπιστικοί λόγοι), οι πολιτικές σχετικά με την εφαρμογή τους εφαρμόζονται σωστά.

## Ολοκλήρωση της συνέντευξης

<b>Πρότυπο</b>	<b>13. Ο υπεύθυνος της συνέντευξης ακολουθεί τα απαραίτητα βήματα κατά την ολοκλήρωση της συνέντευξης</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>13.1.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης επιβεβαιώνει αν ο αιτών έχει κατανοήσει ή όχι όλες τις ερωτήσεις που τέθηκαν. <b>13.2.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης ρωτά τον αιτούντα αν επιθυμεί να προσθέσει κάτι. <b>13.3.</b> Ο υπεύθυνος της συνέντευξης εξηγεί με σαφήνεια τα επόμενα βήματα της διαδικασίας ασύλου.

## Πρακτικά της συνέντευξης

<b>Πρότυπο</b>	<b>14. Οι κανόνες για την απομαγνητοφώνηση/σύνταξη έκθεσης τηρούνται δεόντως</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>14.1.</b> Για την προσωπική συνέντευξη συντάσσεται διεξοδική και εμπειριστατωμένη έκθεση, που περιλαμβάνει όλα τα ουσιαστικά στοιχεία, ή γίνεται απομαγνητοφώνηση. Αυτή περιέχει πρόσθετα στοιχεία, κατά περίπτωση, ανάλογα με την εθνική πρακτική. <b>14.2.</b> Κατά περίπτωση, πραγματοποιείται ηχητική ή οπτικοακουστική εγγραφή, σύμφωνα με την εθνική πρακτική. <b>14.3.</b> Παρέχεται στον αιτούντα ουσιαστική ευκαιρία να υποβάλει σχόλια και/ή διευκρινίσεις προφορικά και/ή γραπτά σχετικά με τυχόν εσφαλμένες μεταφράσεις ή παρερμηνείες που εμφανίζονται στην έκθεση/απομαγνητοφώνηση της συνέντευξης.

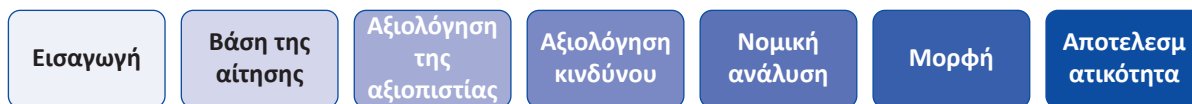
Αυτά τα πρότυπα και οι δείκτες δεν είναι κατ' ανάγκη εξαντλητικού χαρακτήρα. Κατά την αξιολόγηση της συνολικής ποιότητας της συνέντευξης, ενδέχεται να πρέπει να ληφθούν υπόψη πρόσθετες συνθήκες. Αυτές μπορεί να προκύπτουν από τις εθνικές διαδικασίες και/ή τις ιδιαιτερότητες της υπόθεσης.

### Εθνικές ιδιαιτερότητες

Προσθέστε στο σημείο αυτό οποιαδήποτε απαραίτητη επιπλέον καθοδήγηση για τους αξιολογητές ποιότητας όσον αφορά τα πρότυπα και τους δείκτες για την προσωπική συνέντευξη.

# Πρότυπα και δείκτες: πρωτοβάθμια απόφαση

Τα πρότυπα και οι δείκτες για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας πρωτοβάθμιας απόφασης επί της ουσίας μιας αίτησης διεθνούς προστασίας χωρίζονται στις ακόλουθες θεματικές.



Όταν αξιολογούν αν τηρήθηκαν τα πρότυπα, οι αξιολογητές ποιότητας θα πρέπει πάντοτε να λαμβάνουν υπόψη την εκάστοτε εξεταζόμενη υπόθεση.

## Εισαγωγή

<b>Πρότυπο</b>	<b>1. Στην απόφαση αναφέρονται σωστά τα στοιχεία του αιτούντος</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>1.1.</b> Στην απόφαση αναφέρονται σωστά το όνομα, η χώρα καταγωγής και η περιοχή καταγωγής, η ημερομηνία γέννησης και ο αριθμός φακέλου, καθώς και άλλα στοιχεία που απαιτούνται βάσει της εθνικής πολιτικής.
<b>Πρότυπο</b>	<b>2. Κατά περίπτωση, η απόφαση περιλαμβάνει συνοπτική και ακριβή περίληψη του μεταναστευτικού ιστορικού του αιτούντος</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>2.1.</b> Η απόφαση περιλαμβάνει συνοπτική και ακριβή περίληψη των πιθανών προηγούμενων αιτήσεων και του λοιπού μεταναστευτικού ιστορικού του αιτούντος, σύμφωνα με την εθνική πολιτική.

## Παράθεση των ισχυρισμών

<b>Πρότυπο</b>	<b>3. Στην παράθεση των ισχυρισμών εκτίθενται σωστά όλα τα ουσιώδη πραγματικά περιστατικά</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>3.1.</b> Στην παράθεση των ισχυρισμών προσδιορίζονται και παρουσιάζονται σωστά όλα τα ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.
<b>Πρότυπο</b>	<b>4. Στην παράθεση των ισχυρισμών προσδιορίζεται σωστά ο μελλοντικός φόβος</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>4.1.</b> Στην παράθεση των ισχυρισμών προσδιορίζεται σωστά ποιον και τι φοβάται ο αιτών, και για ποιον λόγο.
<b>Πρότυπο</b>	<b>5. Κατά περίπτωση, τα αποδεικτικά στοιχεία που προσκομίζει ο αιτών περιγράφονται σωστά στην παράθεση των ισχυρισμών</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>5.1.</b> Τα αποδεικτικά στοιχεία που προσκομίζει ο αιτών περιγράφονται σωστά σύμφωνα με την εθνική πρακτική.

## Αξιολόγηση της αξιοπιστίας

<b>Πρότυπο</b>	<b>6. Η αξιοπιστία κάθε ουσιώδους πραγματικού περιστατικού αξιολογείται σωστά, συμπεριλαμβανομένης της ταυτότητας και της χώρας καταγωγής του αιτούντος</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>6.1.</b> Τα αποδεικτικά στοιχεία συνδέονται σωστά με κάθε ουσιώδες πραγματικό περιστατικό. <b>6.2.</b> Οι δείκτες αξιοπιστίας εφαρμόζονται σωστά. <b>6.3.</b> Η έννοια της ευλογοφάνειας εφαρμόζεται αντικειμενικά. <b>6.4.</b> Στην απόφαση έχουν χρησιμοποιηθεί μόνον οι αντιφάσεις/ανακολουθίες που έχουν επισημανθεί στον αιτούντα για σχολιασμό. <b>6.5.</b> Οι πληροφορίες για τη χώρα καταγωγής είναι συναφείς, επικαιροποιημένες και σωστά αναφερόμενες.

<b>Πρότυπο</b>	<b>7. Εξάγεται σαφές πόρισμα για κάθε ουσιώδες πραγματικό περιστατικό</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>7.1.</b> Για κάθε ουσιώδες πραγματικό περιστατικό, στην απόφαση αναφέρεται σαφώς αν αυτό έχει γίνει δεκτό ή αν έχει απορριφθεί.</p> <p><b>7.2.</b> Όταν ένα ουσιώδες πραγματικό περιστατικό κρίνεται «αβέβαιο», το άρθρο 4 παράγραφος 5 της οδηγίας για την αναγνώριση <sup>(1)</sup> / το «ευεργέτημα της αμφιβολίας» έχει εφαρμοστεί σωστά ώστε να εξαχθεί αποτελεσματικά συμπέρασμα σχετικά με το αν το ουσιώδες πραγματικό περιστατικό πρέπει να γίνει δεκτό ή να απορριφθεί.</p>

<b>Πρότυπο</b>	<b>8. Εφαρμόζεται το σωστό μέτρο και βάρος της απόδειξης</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>8.1.</b> Κατά την αξιολόγηση των ουσιωδών πραγματικών περιστατικών εφαρμόζεται το σωστό μέτρο της απόδειξης, σύμφωνα με την εθνική καθοδήγηση.</p> <p><b>8.2.</b> Το βάρος της απόδειξης έχει εφαρμοστεί σωστά κατά την αξιολόγηση των ουσιωδών πραγματικών περιστατικών.</p> <p><b>8.3.</b> Επιμέρους παράγοντες όπως ηλικία, εκπαίδευση και τραύμα προσδιορίζονται σωστά και λαμβάνονται υπόψη.</p>

## Αξιολόγηση κινδύνου

<b>Πρότυπο</b>	<b>9. Ο κίνδυνος κατά την επιστροφή αξιολογείται πλήρως και με ακρίβεια</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>9.1.</b> Στην απόφαση προσδιορίζονται και αξιολογείται σωστά ο κίνδυνος κατά την επιστροφή (ποιος, τι και γιατί).</p> <p><b>9.2.</b> Οι πληροφορίες για τη χώρα καταγωγής είναι συναφείς, επικαιροποιημένες και σωστά αναφερόμενες.</p> <p><b>9.3.</b> Εφαρμόζεται το σωστό μέτρο απόδειξης (εύλογη πιθανότητα) στην αξιολόγηση του κινδύνου κατά την επιστροφή.</p>

## Νομική ανάλυση

<b>Πρότυπο</b>	<b>10. Ο βάσιμος φόβος δίωξης αξιολογείται σωστά</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>10.1.</b> Αξιολογείται σωστά αν η αναφερόμενη μεταχείριση συνιστά δίωξη ή όχι.</p> <p><b>10.2.</b> Τα υποκειμενικά και αντικειμενικά στοιχεία του δηλούμενου φόβου αξιολογούνται σωστά.</p>

<b>Πρότυπο</b>	<b>11. Οι λόγοι δίωξης προσδιορίζονται και αξιολογούνται σωστά</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>11.1.</b> Στην απόφαση προσδιορίζονται και αξιολογούνται σωστά όλοι οι ισχύοντες λόγοι δίωξης.</p> <p><b>11.2.</b> Ο συσχετισμός (σύνδεσμος) μεταξύ της δίωξης και του λόγου ή των λόγων αξιολογείται σωστά.</p>

<b>Πρότυπο</b>	<b>12. Ο πραγματικός κίνδυνος σοβαρής βλάβης, βάσει του άρθρου 15 της οδηγίας για την αναγνώριση, προσδιορίζεται και αξιολογείται σωστά</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>12.1.</b> Στην απόφαση αξιολογείται σωστά η δυνατότητα εφαρμογής του άρθρου 15 στοιχείο α): «θανατική ποινή ή εκτέλεση».</p> <p><b>12.2.</b> Στην απόφαση αξιολογείται σωστά η δυνατότητα εφαρμογής του άρθρου 15 στοιχείο β): «βασανιστήρια ή απάνθρωπη ή εξευτελιστική μεταχείριση ή τιμωρία».</p> <p><b>12.3.</b> Στην απόφαση αξιολογείται σωστά η δυνατότητα εφαρμογής του άρθρου 15 στοιχείο γ): «σοβαρή και προσωπική απειλή κατά της ζωής ή της σωματικής ακεραιότητας αμάχου λόγω αδιάκριτης ασκήσεως βίας σε καταστάσεις διεθνούς ή εσωτερικής ένοπλης σύρραξης».</p>

<sup>(1)</sup> Οδηγία 2011/95/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 2011, σχετικά με τις απαιτήσεις για την αναγνώριση των υπηκόων τρίτων χωρών ή των απάτριδων ως δικαιούχων διεθνούς προστασίας, για ένα ενιαίο καθεστώς για τους πρόσφυγες ή για τα άτομα που δικαιούνται επικουρική προστασία και για το περιεχόμενο της παρεχόμενης προστασίας (οδηγία για την αναγνώριση).

<b>Πρότυπο</b>	<b>13. Η διαθεσιμότητα προστασίας στη χώρα καταγωγής και η δυνατότητα πρόσβασης στην προστασία αυτή αξιολογούνται σωστά</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>13.1.</b> Η διαθεσιμότητα προστασίας στην περιοχή καταγωγής του αιτούντος και η δυνατότητα πρόσβασης στην προστασία αυτή αξιολογούνται σωστά.</p> <p><b>13.2.</b> Η δυνατότητα εφαρμογής μιας εναλλακτικής δυνατότητας εγχώριας προστασίας, καθώς και ο εύλογος χαρακτήρας της, αξιολογούνται σωστά.</p>

<b>Πρότυπο</b>	<b>14. Εφόσον συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, αυτοί έχουν προσδιοριστεί και αξιολογηθεί σωστά</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>14.1.</b> Οι λόγοι αποκλεισμού προσδιορίζονται και αξιολογούνται σωστά.</p> <p><b>14.2.</b> Η ατομική ευθύνη αξιολογείται σωστά.</p> <p><b>14.3.</b> Εφαρμόζεται το σωστό μέτρο και βάρος της απόδειξης.</p>

<b>Πρότυπο</b>	<b>15. Σε περίπτωση που συντρέχουν πρόσθετοι λόγοι προστασίας, αυτοί εφαρμόζονται σωστά</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>15.1.</b> Σε περίπτωση που συντρέχουν πρόσθετοι λόγοι προστασίας (π.χ. ανθρωπιστικοί λόγοι), αυτοί εφαρμόζονται σωστά.

## Μορφή

<b>Πρότυπο</b>	<b>16. Η απόφαση ακολουθεί σωστή διάρθρωση και περιλαμβάνει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>16.1.</b> Η απόφαση ακολουθεί σωστή διάρθρωση και μορφότυπο σύμφωνα με τις εθνικές πολιτικές.</p> <p><b>16.2.</b> Παρέχονται στον αιτούντα πληροφορίες για τη διαδικασία προσφυγής κατά αρνητικής απόφασης, γραπτώς ή με ηλεκτρονικά μέσα.</p>

<b>Πρότυπο</b>	<b>17. Η απόφαση έχει συνταχθεί με επαγγελματικό τρόπο</b>
<b>Δείκτες</b>	<p><b>17.1.</b> Το σκεπτικό δεν βασίζεται σε εικασίες.</p> <p><b>17.2.</b> Η γλώσσα της απόφασης είναι κατάλληλη και χαρακτηρίζεται από ευαισθησία και αντικειμενικότητα.</p> <p><b>17.3.</b> Τηρούνται οι κανόνες γραμματικής και ορθογραφίας.</p>

## Αποτελεσματικότητα

<b>Πρότυπο</b>	<b>18. Η απόφαση εκδίδεται σύμφωνα με τις προβλεπόμενες προθεσμίες</b>
<b>Δείκτες</b>	<b>18.1.</b> Η απόφαση εκδίδεται σύμφωνα με τις προβλεπόμενες προθεσμίες βάσει της εθνικής πρακτικής.

Τα πρότυπα και οι δείκτες δεν είναι κατ' ανάγκη εξαντλητικού χαρακτήρα. Κατά την αξιολόγηση της συνολικής ποιότητας της πρωτοβάθμιας απόφασης, ενδέχεται να πρέπει να ληφθούν υπόψη πρόσθετες συνθήκες. Αυτές μπορεί να προκύπτουν από τις εθνικές διαδικασίες και/ή τις ιδιαιτερότητες της υπόθεσης.

### Εθνικές ιδιαιτερότητες

*Προσθέστε στο σημείο αυτό οποιαδήποτε απαραίτητη επιπλέον καθοδήγηση για τους αξιολογητές ποιότητας όσον αφορά τα πρότυπα και τους δείκτες για την πρωτοβάθμια απόφαση επί της ουσίας της αίτησης.*

# Μεθοδολογία αξιολόγησης

Εναπόκειται σε κάθε εθνική αρχή να αποφασίζει σχετικά με τον σκοπό και τη μεθοδολογία της αξιολόγησης ποιότητας που διενεργεί, όπως τον τρόπο θεσμοθέτησης και οργάνωσής της, το δείγμα των αξιολογούμενων υποθέσεων, το χρονοδιάγραμμα και τη συχνότητα των ελέγχων ποιότητας, τον τρόπο αναφοράς του αποτελέσματος κ.λπ.

Το εργαλείο έχει στόχο να αποτελέσει μια ευέλικτη λύση που μπορεί να εφαρμοστεί σε διαφορετικά εθνικά πλαίσια. Στην ενότητα που ακολουθεί περιγράφεται η προτεινόμενη μεθοδολογία αξιολόγησης για την εφαρμογή των προαναφερθέντων προτύπων και δεικτών. Επιπροσθέτως, παρουσιάζονται ορισμένα παραδείγματα ορθής πρακτικής, όπως έχουν προσδιοριστεί από εμπειρογνώμονες στον τομέα της διασφάλισης ποιότητας.

## Εφαρμογή των προτύπων και δεικτών

Οι κατάλογοι προτύπων και δεικτών αποτελούν οδηγούς για τα βασικά στοιχεία που πρέπει να εξετάζονται κατά την αξιολόγηση της ποιότητας μιας συνέντευξης ή μιας πρωτοβάθμιας απόφασης. Δεν μπορούν να θεωρηθούν εξαντλητικοί και, όταν αξιολογούν τη συνολική ποιότητα μιας συνέντευξης/απόφασης, οι αξιολογητές ποιότητας θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη οποιαδήποτε ισχύοντα πρόσθετα στοιχεία.

Η αξιολόγηση κάθε **δείκτη** εμπίπτει σε μία από τις ακόλουθες τέσσερις διαφορετικές κατηγορίες.

Σωστό	Επουσιώδες σφάλμα	Σημαντικό σφάλμα	Άνευ αντικειμένου
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ο δείκτης θα πρέπει να επισημαίνεται με την ένδειξη «Σωστό» όταν πληρούνται δεόντως οι απαιτήσεις ποιότητας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ο δείκτης θα πρέπει να επισημαίνεται ως «Επουσιώδες σφάλμα» όταν το σφάλμα που εντοπίζεται δεν μειώνει τη συνολική ποιότητα της συνέντευξης ή της απόφασης και δεν επηρεάζει την έκβαση της αίτησης.</li> <li>Επιπλέον, δεν υπάρχουν εμφανείς κίνδυνοι ή αρνητικές επιπτώσεις για τον αιτούντα, την αποφαινόμενη αρχή ή το κράτος.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ο δείκτης θα πρέπει να επισημαίνεται ως «Σημαντικό σφάλμα» όταν το σφάλμα που εντοπίζεται μειώνει τη συνολική ποιότητα της συνέντευξης ή της απόφασης και/ή μπορεί να επηρεάζει την έκβαση της αίτησης.</li> <li>Επιπλέον, υπάρχουν πιθανοί κίνδυνοι ή αρνητικές επιπτώσεις για τον αιτούντα, την αποφαινόμενη αρχή ή το κράτος.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ο δείκτης μπορεί να επισημανθεί ως «Άνευ αντικειμένου» ανάλογα με το εθνικό σύστημα, τη μέθοδο αξιολόγησης και/ή την επιμέρους υπόθεση.</li> </ul>

Υπάρχει περίπτωση οι διαθέσιμες επιλογές αξιολόγησης για έναν δεδομένο δείκτη να είναι περιορισμένες λόγω της φύσης και της δυνατότητας εφαρμογής του. Για παράδειγμα, ένα σφάλμα σε σχέση με ορισμένους δείκτες θα έχει σε κάθε περίπτωση σημαντικό αντίκτυπο στη συνολική ποιότητα. Συνεπώς, η επιλογή «Επουσιώδες σφάλμα» δεν είναι διαθέσιμη για αυτούς τους δείκτες. Αντίθετα, ορισμένες πτυχές θα έχουν μόνον ελάχιστο αντίκτυπο στη συνολική ποιότητα. Για αυτούς τους δείκτες, η επιλογή της ένδειξης «Σημαντικό σφάλμα» δεν είναι διαθέσιμη. Κάποιοι δείκτες ισχύουν μόνο σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. ειδικές ανάγκες, παράγοντες αποκλεισμού). Για τους δείκτες αυτούς, η επιλογή της ένδειξης «Άνευ αντικειμένου» δεν είναι διαθέσιμη. Οι περιορισμοί αυτοί αποτυπώνονται στα έντυπα αξιολόγησης που παρατίθενται στο **παράρτημα Ι**.

Όσον αφορά ειδικότερα την προσωπική συνέντευξη, το πεδίο εφαρμογής της αξιολόγησης μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το ίδιο το πλαίσιο της αξιολόγησης ποιότητας. Κάποιοι δείκτες είναι μετρήσιμοι μόνον όταν ο αξιολογητής ποιότητας είναι παρών κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και/ή με βάση μια ηχητική/οπτικοακουστική εγγραφή, και θα ήταν δύσκολο ή αδύνατο να διενεργηθεί αξιολόγηση εάν ο έλεγχος βασιζόταν αποκλειστικά και μόνο στην απομαγνητοφώνηση της συνέντευξης.

## Αξιολόγηση της έκβασης

Πέραν της αξιολόγησης κάθε δείκτη, ο αξιολογητής ποιότητας θα πρέπει επιπλέον να διατυπώνει το **συμπέρασμά του σχετικά με την ορθότητα της έκβασης** της συνέντευξης ή της απόφασης. Αυτή θα πρέπει να βαθμολογείται ως εξής:

### Προσωπική συνέντευξη:

**Η συνέντευξη καθιστά δυνατή την έκδοση αποτελεσματικής και ορθής απόφασης:**

- μάλλον ναι
- μάλλον όχι
- δεν είναι δυνατό να εξαχθεί συμπέρασμα

### Πρωτοβάθμια απόφαση:

**Η απόφαση είναι:**

- μάλλον ορθή
- μάλλον εσφαλμένη
- δεν είναι δυνατό να εξαχθεί συμπέρασμα

Αυτό προσθέτει μια άλλη πτυχή της αξιολόγησης που είναι ιδιαίτερης σημασίας. Όταν στο πλαίσιο της αξιολόγησης κρίνεται ότι η συνέντευξη μάλλον δεν καθιστά δυνατή την έκδοση αποτελεσματικής και ορθής απόφασης ή ότι η απόφαση είναι μάλλον εσφαλμένη, μπορεί να απαιτείται να δοθεί άμεση συνέχεια (π.χ. διεξαγωγή πρόσθετης συνέντευξης, αλλαγή του σχεδίου απόφασης ή ακόμη και ανάκληση μιας απόφασης εάν αυτό είναι εφικτό σύμφωνα με το εθνικό σύστημα).

## Δομή και διαδικασίες αξιολόγησης της ποιότητας

Το πλαίσιο της αξιολόγησης ποιότητας στα κράτη της ΕΕ+ μπορεί να διαφέρει: μπορεί να υπάρχει μόνιμη δομή με ομάδα ελεγκτών ποιότητας· το καθήκον αυτό μπορεί να ανατίθεται παράλληλα και σε επόπτες· ή μπορεί να οργανώνονται ειδικές διαδικασίες αξιολόγησης ποιότητας. Σε κάθε περίπτωση, είναι ζωτικής σημασίας να διασφαλίζεται ότι τα πρότυπα και οι δείκτες ποιότητας εφαρμόζονται με συνέπεια σε όλο το σύστημα.

### Ορθή πρακτική: συνέπεια στην εφαρμογή των προτύπων και των δεικτών

Είναι σημαντικό να διασφαλίζεται η συνέπεια στην αξιολόγηση των διαφόρων δεικτών. Ακολουθούν ορισμένα παραδείγματα για το πώς αυτό μπορεί να επιτευχθεί στην πράξη.

- ▶ Στην αρχή μιας νέας αξιολόγησης ποιότητας, οι αξιολογητές ποιότητας εξετάζουν το ίδιο δείγμα υποθέσεων, τις αξιολογούν και κατόπιν συγκρίνουν και συζητούν τα αποτελέσματα για να καταλήξουν σε μια κοινή αντίληψη του τρόπου εφαρμογής των διαφόρων δεικτών.
- ▶ Σε μια εν εξελίξει διαδικασία αξιολόγησης ποιότητας, μπορούν να πραγματοποιούνται σε τακτική βάση περαιτέρω συναντήσεις για τη διασφάλιση της συνέπειας ως προς την εφαρμογή των προτύπων και των δεικτών ποιότητας.
- ▶ Οι τακτικές διαβουλεύσεις μεταξύ των διαφόρων μελών του προσωπικού με καθήκοντα αξιολόγησης ποιότητας (π.χ. επόπτες και ελεγκτές ποιότητας) μπορεί επίσης να είναι επωφελείς για τη συνεπή εφαρμογή των προτύπων και των δεικτών όταν εμπλέκονται περισσότεροι φορείς.
- ▶ Στο παρόν εργαλείο παρατίθενται ορισμένα παραδείγματα του τι μπορεί να χαρακτηριστεί «Επουσιώδες σφάλμα» ή «Σημαντικό σφάλμα», προκειμένου να διευκολύνεται περαιτέρω η συνεκτική ερμηνεία των προτύπων και των δεικτών (**παράρτημα II**). Τα κράτη ενθαρρύνονται να αναπτύξουν περαιτέρω αυτά τα παραδείγματα με βάση τις ειδικές εθνικές απαιτήσεις και πρακτικές, ώστε να παράσχουν ειδικά προσαρμοσμένη καθοδήγηση στους αξιολογητές ποιότητάς τους.

Ανάλογα με τις ισχύουσες διαδικασίες αξιολόγησης ποιότητας, μπορεί να υπάρχει η δυνατότητα να συνεξετάζονται οι συνεντεύξεις και οι αποφάσεις, στο πλαίσιο του ίδιου φακέλου υπόθεσης, ή να εξετάζεται η συνέντευξη χωριστά, ειδικά όταν αξιολογείται από αξιολογητή ποιότητας ο οποίος είναι παρών κατά τη διεξαγωγή της.

**Ορθή πρακτική: αξιολόγηση της συνέντευξης ανεξάρτητα από την έκβαση της απόφασης**

Όταν πρέπει να αξιολογηθούν και τα δύο σκέλη μιας υπόθεσης, συνιστάται να ολοκληρώνεται η αξιολόγηση της συνέντευξης ανεξάρτητα από την απόφαση, ώστε να διατηρείται η αμεροληψία της αξιολόγησης, χωρίς επιρροές από πρόσθετες πληροφορίες και/ή την έκβαση της αίτησης.

Παρ' όλα αυτά, η αξιολόγηση της απόφασης δεν μπορεί να ολοκληρώνεται χωρίς γνώση των διαθέσιμων πληροφοριών και ειδικά της προσωπικής συνέντευξης.

## Ατομική ανατροφοδότηση

Το εργαλείο είναι χρήσιμο για την παροχή ατομικής ανατροφοδότησης στον χειριστή της υπόθεσης και για την ενθάρρυνση της μάθησης στην εργασία, και επίσης για την παροχή ανατροφοδότησης στο σύστημα, με βάση ένα ευρύτερο δείγμα αξιολογήσεων. Ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιείται το εργαλείο μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τους στόχους της αξιολόγησης. Όταν παρέχεται ατομική ανατροφοδότηση, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι δίνεται έμφαση στη βελτίωση της απόδοσης του ατόμου και όχι απλώς στον εντοπισμό των σφαλμάτων. Στο πλαίσιο αυτό, στα έντυπα αξιολόγησης που περιλαμβάνονται στο παρόν εργαλείο (**παράρτημα I**) παρέχεται χώρος για διατύπωση παρατηρήσεων σχετικά με κάθε δείκτη. Πέραν του εντοπισμού ενός σφάλματος, μέσω των ειδικών παρατηρήσεων ο αξιολογητής ποιότητας μπορεί να παράσχει καθοδήγηση στον χειριστή της υπόθεσης. Αυτή η παροχή ειδικής ανατροφοδότησης θα πρέπει να θεωρείται βασικό στοιχείο στην αξιολόγηση ποιότητας.

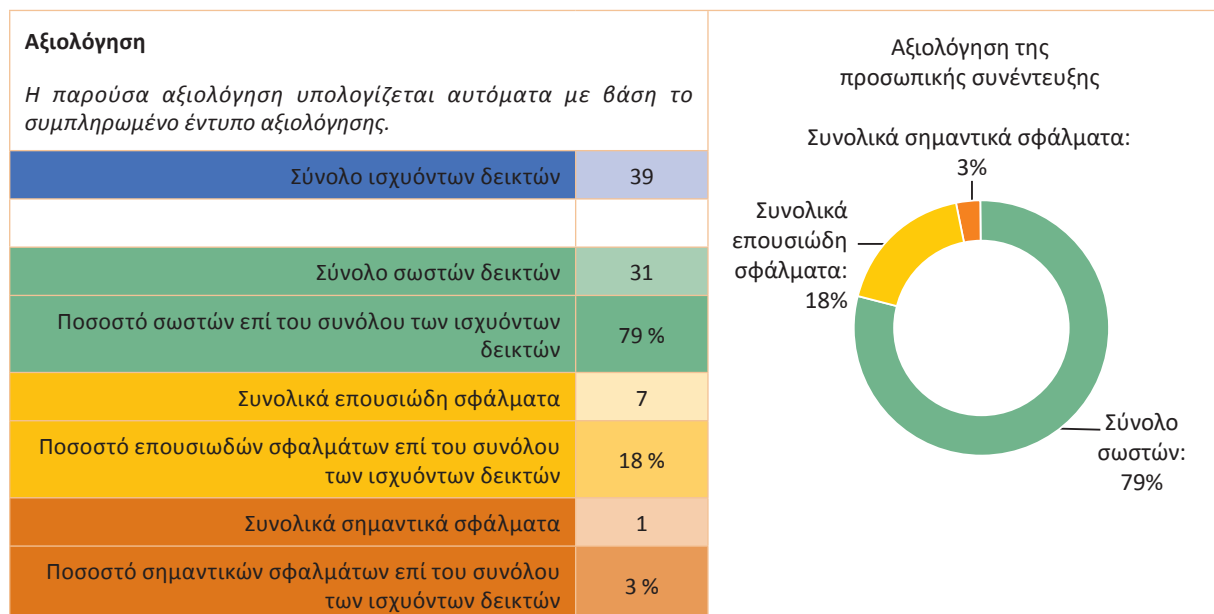
**Ορθή πρακτική: διατύπωση παρατηρήσεων**

Οι ακόλουθες ενέργειες θεωρούνται ορθή πρακτική όσον αφορά τη διατύπωση παρατηρήσεων στην αξιολόγηση ποιότητας.

- ▶ Επισημαίνετε τις ορθές πρακτικές που εντοπίζονται στη συνέντευξη/απόφαση.
- ▶ Στις παρατηρήσεις όσον αφορά τα σφάλματα, παρέχετε καθοδήγηση για το ποια θα ήταν η σωστή προσέγγιση.
- ▶ Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να είναι χρήσιμο να εξηγήσετε γιατί ένα συγκεκριμένο σφάλμα έχει αξιολογηθεί ως «Επουσιώδες» ή «Σημαντικό» στη συγκεκριμένη περίπτωση.

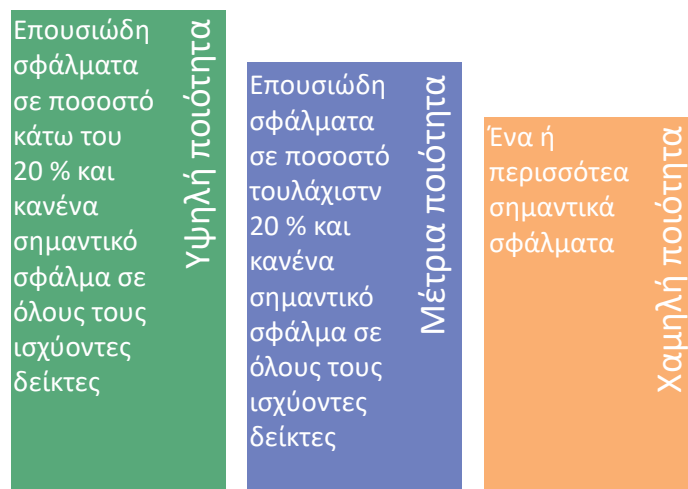
Όταν παρέχεται ανατροφοδότηση με σκοπό τη βελτίωση της ατομικής απόδοσης, η αμεσότητα και η περαιτέρω καθοδήγηση σχετικά με τον σωστό τρόπο εφαρμογής των προτύπων είναι ιδιαίτερα σημαντική προκειμένου να αποφεύγονται παρόμοια σφάλματα στο μέλλον.

Τα έντυπα αξιολόγησης που παρέχονται με το παρόν εργαλείο (**παράρτημα I**) παράγουν αυτόματα την αξιολόγηση της ποιότητας της συνέντευξης ή της απόφασης υπολογίζοντας τον αριθμό των δεικτών που αξιολογούνται με την ένδειξη «Σωστό», τον αριθμό των δεικτών που αξιολογούνται ως «Επουσιώδες σφάλμα» και τον συνολικό αριθμό των δεικτών που αξιολογούνται ως «Σημαντικό σφάλμα». Επιπλέον, παρουσιάζονται ως ποσοστό επί του συνόλου των ισχυόντων δεικτών. Σχετικό παράδειγμα παρατίθεται κατωτέρω.



Εναπόκειται στο κράτος της ΕΕ+ να καθορίσει τι αντιπροσωπεύει αυτό για την αξιολόγηση της συνολικής ποιότητας της συνέντευξης ή της απόφασης.

Η ΕΑΣΟ συνιστά την ακόλουθη κλίμακα για την αξιολόγηση της συνολικής ποιότητας.



Αυτή η κλίμακα αξιολόγησης είναι ενσωματωμένη στα έντυπα (**παράρτημα I**), ωστόσο μπορεί να διαγραφεί και να αντικατασταθεί από διαφορετικό ή διαφορετικά διατυπωμένο συμπέρασμα σύμφωνα με την εθνική πρακτική.

## Γενική υποβολή εκθέσεων

Όταν παρέχεται ανατροφοδότηση στον οργανισμό και σε συστημικό επίπεδο, είναι σημαντικό να μπορεί να επιλεγεί κατάλληλο δείγμα. Οι πληροφορίες φακέλου που περιλαμβάνονται στα έντυπα αξιολόγησης (**παράρτημα I**) μπορούν να αποτελέσουν έναν χρήσιμο μηχανισμό φιλτράρισματος προκειμένου να επιλέγονται οι κατάλληλοι φάκελοι υποθέσεων για υποβολή εκθέσεων.

Μπορεί, για παράδειγμα, οι εκθέσεις να εστιάζουν σε υποθέσεις που αφορούν αιτούντες από μια ορισμένη χώρα καταγωγής, ή να μελετούν ένα συγκεκριμένο προφίλ ή μια συγκεκριμένη έκβαση απόφασης κ.λπ. Επιπλέον, θα μπορούσαν να εξετάζουν την εφαρμογή όλων των προτύπων και των δεικτών ή να εστιάζουν σε ένα συγκεκριμένο θέμα, όπως η «αξιολόγηση της αξιοπιστίας» στις πρωτοβάθμιες αποφάσεις που ελέγχονται.

Οι ολοκληρωμένες αξιολογήσεις μπορούν να χρησιμοποιούνται για σκοπούς συνολικών περιοδικών εκθέσεων (μηνιαίων, τριμηνιαίων, ετήσιων κ.λπ.) ή θεματικών ελέγχων, συμπεριλαμβανομένων εκθέσεων ελέγχων παρακολούθησης, έκτακτων εκθέσεων για ορισμένα ζητήματα που εγείρουν ανησυχίες κ.λπ.

Η τεχνική λύση την οποία έχει αναπτύξει η ΕΑΣΟ υποστηρίζει αυτά τα στοιχεία της υποβολής εκθέσεων αυτοματοποιώντας το φιλτράρισμα και την επεξεργασία των δεδομένων, καθώς και την παρουσίασή τους.

Ανάλογα με το εθνικό σύστημα και τον σκοπό της αξιολόγησης, οι αξιολογητές ποιότητας μπορούν να βασίζονται περαιτέρω στην παραγόμενη αξιολόγηση και να παρέχουν αναλύσεις και συστάσεις για τη συνέχεια που πρέπει να δοθεί.

Θα πρέπει να εξετάζεται ο κατάλληλος τρόπος αντιμετώπισης των διαφόρων σφαλμάτων, ειδικά όταν παρατηρούνται σημαντικά σφάλματα. Εάν αυτά τα σημαντικά σφάλματα υποδεικνύουν συστημικά προβλήματα, θα πρέπει να κοινοποιούνται αμέσως στο αρμόδιο προσωπικό (π.χ. σε διοικητικό επίπεδο, στους υπευθύνους για τη χάραξη και την εφαρμογή πολιτικής, στους υπευθύνους για την κατάρτιση) και να αντιμετωπίζονται ανάλογα.



**Καλή πρακτική: ανάλυση και συνέχεια**

Η ανάλυση των πορισμάτων της αξιολόγησης ποιότητας μπορεί να περιλαμβάνει τα ακόλουθα.

- ▶ Ανάλυση των συνηθέστερων προβλημάτων και, κατά περίπτωση, των πιθανών αιτιών.
- ▶ Συστάσεις σχετικά με αλλαγές στις διαδικασίες, νέες κατευθυντήριες γραμμές, κατάρτιση και άλλα ειδικά μέτρα που πρέπει να ληφθούν.

Κάθε κράτος της ΕΕ+ θα πρέπει επιπλέον να αποφασίζει για τη διανομή των εκθέσεων αξιολόγησης ποιότητας και τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν εντός του οργανισμού.

**Καλή πρακτική: διανομή των εκθέσεων**

- ▶ Η κοινοποίηση των γενικών πορισμάτων της αξιολόγησης ποιότητας στο προσωπικό μπορεί να είναι επωφελής για το σύστημα. Είναι μια ευκαιρία άντλησης διδαγμάτων από τα σφάλματα και τις ορθές πρακτικές που εντοπίζονται.
- ▶ Όποτε είναι εφικτό, οι εκθέσεις αξιολόγησης θα πρέπει να συνδυάζονται με συστάσεις και/ή ένα σχέδιο δράσης όπου θα προτείνονται μέτρα που πρέπει να ληφθούν προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα της διαδικασίας.
- ▶ Μπορεί να είναι χρήσιμο να διανέμονται οι εκθέσεις αξιολόγησης ποιότητας στο σχετικό προσωπικό με τη βοήθεια ενός εσωτερικού εργαλείου επικοινωνίας. Ειδικά πορίσματα και συστάσεις θα μπορούσαν, για παράδειγμα, να περιλαμβάνονται σε ένα εσωτερικό ενημερωτικό δελτίο, το οποίο θα αποστέλλεται άμεσα στους χειριστές υποθέσεων.

## Παράρτημα Ι: Έντυπα αξιολόγησης

Δύο σύνολα πρόσθετων **εντύπων αξιολόγησης** με βάση τα πρότυπα και τους δείκτες που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική έκδοση στη διεύθυνση [www.easo.europa.eu/practical-tools](http://www.easo.europa.eu/practical-tools). Αυτά τα έντυπα αξιολόγησης μπορούν να χρησιμοποιηθούν απευθείας στην ατομική αξιολόγηση μιας προσωπικής συνέντευξης ή μιας πρωτοβάθμιας απόφασης.

Έντυπα αξιολόγησης σε μορφότυπο Excel:

- **QAT Έντυπο αξιολόγησης 1 — Συνέντευξη.xlsx**
- **QAT Έντυπο αξιολόγησης 2 — Συνέντευξη.xlsx**

Εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε τα έντυπα αξιολόγησης για να κρατήσετε **χειρόγραφες σημειώσεις** κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης, μπορείτε να εκτυπώσετε ή να αντιγράψετε τις στατικές εκδόσεις που παρέχονται στο τέλος του παρόντος εγγράφου.

Έντυπα αξιολόγησης σε μορφότυπο PDF — για χειρόγραφες σημειώσεις

- **QAT Έντυπο αξιολόγησης 1 — Συνέντευξη.pdf**
- **QAT Έντυπο αξιολόγησης 2 — Συνέντευξη.pdf**

# Παράρτημα II: Παραδείγματα από την πρακτική εφαρμογή

Τα παραδείγματα που παρατίθενται κατωτέρω χρησιμεύουν ως πρόσθετη καθοδήγηση για τους αξιολογητές ποιότητας. Οποσδήποτε δεν είναι εξαντλητικά ή αδιαμφισβήτητα· παρουσιάζουν απλώς ορισμένα σενάρια στα οποία οι δείκτες μπορούν να αξιολογηθούν με έναν συγκεκριμένο τρόπο. Ο αξιολογητής ποιότητας θα πρέπει πάντοτε να λαμβάνει υπόψη τις ατομικές περιστάσεις της υπό εξέταση υπόθεσης με βάση την καθοδήγηση που παρέχεται στο παρόν εργαλείο όσον αφορά το τι θεωρείται ορθή εφαρμογή, επουσιώδεις σφάλμα ή σημαντικό σφάλμα.

Επιπροσθέτως, ενθαρρύνεται η ανάπτυξη παραδειγμάτων σε εθνικό επίπεδο.

## Αξιολόγηση της προσωπικής συνέντευξης

Πρότυπα και δείκτες		Παραδείγματα καταστάσεων στις οποίες ο δείκτης μπορεί να αξιολογηθεί ως «Επουσιώδεις σφάλμα»	Παραδείγματα καταστάσεων στις οποίες ο δείκτης μπορεί να αξιολογηθεί ως «Σημαντικό σφάλμα»	Παραδείγματα καταστάσεων στις οποίες ο δείκτης μπορεί να επισημανθεί ως «Άνευ αντικειμένου»	
Έναρξη της συνέντευξης	1.	Οι εκ των προτέρων διαπιστωθείσες ειδικές ανάγκες αντιμετωπίζονται ανάλογα			
	1.1.	Τυχόν ειδικές ανάγκες που έχουν διαπιστωθεί εκ των προτέρων λαμβάνονται υπόψη κατά την οργάνωση της συνέντευξης. Για παράδειγμα: <ul style="list-style-type: none"> <li>- κατάλληλο φύλο του υπευθύνου της συνέντευξης και/ή του διερμηνέα,</li> <li>- τα ασυνόδευτα παιδιά έχουν εκπρόσωπο παρόντα,</li> <li>- γίνονται πρακτικές διευθετήσεις για τα άτομα με αναπηρία,</li> <li>- εφαρμόζονται άλλες σχετικές διαδικαστικές εγγυήσεις.</li> </ul>	Οι ειδικές ανάγκες δεν λαμβάνονται πλήρως υπόψη, αλλά οι παραλείψεις πιθανότατα δεν έχουν σοβαρό αντίκτυπο στη συνέντευξη.	Η μη συνεκτίμηση των ειδικών αναγκών πιθανώς έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ικανότητα του αιτούντος να παρουσιάσει τους λόγους του.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν έχουν διαπιστωθεί ειδικές ανάγκες πριν από τη συνέντευξη.
	2.	Παρέχονται οι απαραίτητες πληροφορίες στον αιτούντα			
	2.1.	Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τον σκοπό της συνέντευξης.	Δίνονται πληροφορίες, αλλά δεν επιβεβαιώνεται ότι ο αιτών τις έχει κατανοήσει.	Δεν παρέχονται αυτές οι πληροφορίες στον αιτούντα.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	2.2.	Παρέχονται πληροφορίες όσον αφορά την εμπιστευτικότητα.	Δίνονται πληροφορίες, αλλά δεν επιβεβαιώνεται ότι ο αιτών τις έχει κατανοήσει.	Δεν παρέχονται αυτές οι πληροφορίες στον αιτούντα.	[μη διαθέσιμη επιλογή]

	2.3.	Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τους ρόλους όλων των παρόντων ατόμων.	Δίνονται πληροφορίες, αλλά δεν επιβεβαιώνεται ότι ο αιτών τις έχει κατανοήσει.	Δεν παρέχονται αυτές οι πληροφορίες στον αιτούντα.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	2.4.	Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με την υποχρέωση συνεργασίας.	Δίνονται πληροφορίες, αλλά δεν επιβεβαιώνεται ότι ο αιτών τις έχει κατανοήσει.	Δεν παρέχονται αυτές οι πληροφορίες στον αιτούντα.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	2.5.	Παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα διαλείμματα και τη δυνατότητα να ζητηθούν διαλείμματα.	Δίνονται πληροφορίες, αλλά δεν επιβεβαιώνεται ότι ο αιτών τις έχει κατανοήσει.	Δεν παρέχονται αυτές οι πληροφορίες στον αιτούντα.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	2.6.	Παρέχονται άλλες υποχρεωτικές πληροφορίες σύμφωνα με τις εθνικές πρακτικές.	Δίνονται πληροφορίες, αλλά δεν επιβεβαιώνεται ότι ο αιτών τις έχει κατανοήσει.	Δεν παρέχονται αυτές οι πληροφορίες στον αιτούντα.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν είναι υποχρεωτικό να παρασχεθούν άλλες πληροφορίες.
	3.	<b>Εξασφαλίζεται ότι ο αιτών και ο διερμηνέας κατανοούν ο ένας τον άλλον</b>			
	3.1.	Ο αιτών ερωτάται αν κατανοεί τον διερμηνέα και αντιστρόφως.	Η συγκεκριμένη ερώτηση δεν τίθεται στην αρχή της συνέντευξης, ωστόσο επιβεβαιώνεται σε μεταγενέστερο στάδιο ότι ο αιτών και ο διερμηνέας κατανοούν ο ένας τον άλλον.	Δεν επιβεβαιώνεται ότι ο αιτών και ο διερμηνέας κατανοούν ο ένας τον άλλον.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	4.	<b>Εξασφαλίζεται ότι ο αιτών είναι ικανός να συμμετάσχει στη διαδικασία της συνέντευξης.</b>			
	4.1.	Ο αιτών ερωτάται και επιβεβαιώνει ότι είναι σωματικά και διανοητικά ικανός να συμμετάσχει στη διαδικασία της συνέντευξης.	[μη διαθέσιμη επιλογή]	Ο αιτών δεν ερωτάται σχετικά με την κατάστασή του.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	4.2.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης έχει αντιληφθεί επαρκώς τις ενδείξεις ότι η συνέντευξη δεν μπορεί να προχωρήσει.	[μη διαθέσιμη επιλογή]	Πιθανές ενδείξεις δεν παρατηρούνται ή αγνοούνται.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν υπάρχουν τέτοιες ενδείξεις.
Διεξαγωγή της συνέντευξης	5.	<b>Ο υπεύθυνος της συνέντευξης επιδεικνύει επαγγελματική συμπεριφορά καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης</b>			
	5.1.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης αναπτύσσει τη δέουσα σχέση επικοινωνίας με τον αιτούντα.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν αναπτύσσει εκ των προτέρων σχέση επικοινωνίας με τον αιτούντα, ωστόσο αυτό επηρεάζει μόνον οριακά τη συνολική ποιότητα και/ή αποτελεσματικότητα της συνέντευξης.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν αναπτύσσει σχέση επικοινωνίας με τον αιτούντα λόγω αδυναμιών στην τεχνική συνέντευξης που χρησιμοποιεί, οι οποίες επηρεάζουν αρνητικά τον αιτούντα και/ή τη συνολική ποιότητα της συνέντευξης.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν είναι δυνατό να αξιολογηθεί αυτός ο δείκτης με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες.

	5.2.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης χρησιμοποιεί κατάλληλη γλώσσα, που χαρακτηρίζεται από ευαισθησία και αντικειμενικότητα.	Η διατύπωση ορισμένων ερωτήσεων δεν είναι επαρκώς σαφής, δεδομένου του υποβάθρου του αιτούντος, ωστόσο αυτό δεν επηρεάζει αρνητικά τη συνολική αποτελεσματικότητα της συνέντευξης.	Τίθενται ερωτήσεις ακατάλληλες ή στερούμενες ευαισθησίας.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	5.3.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης απευθύνεται άμεσα στον αιτούντα (στο δεύτερο πρόσωπο).	Σε μερικές περιπτώσεις ο υπεύθυνος της συνέντευξης χρησιμοποιεί το τρίτο πρόσωπο για να απευθυνθεί στον αιτούντα, ωστόσο γενικά οι ερωτήσεις απευθύνονται άμεσα στον αιτούντα.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης αναφέρεται επανειλημμένα στον αιτούντα στο τρίτο πρόσωπο, γεγονός που πιθανώς έχει αντίκτυπο στη σχέση επικοινωνίας μεταξύ του υπευθύνου της συνέντευξης και του αιτούντος.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	5.4.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης χρησιμοποιεί κατάλληλο τόνο και κατάλληλη γλώσσα του σώματος καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης.	Ο τόνος και/ή η γλώσσα του σώματος αποκλίνει ελαφρώς από την ορθή πρακτική, ωστόσο αυτό πιθανώς δεν έχει αντίκτυπο ή έχει περιορισμένο αντίκτυπο στη σχέση επικοινωνίας μεταξύ του υπευθύνου της συνέντευξης και του αιτούντος.	Ο τόνος και/ή η γλώσσα του σώματος είναι ακατάλληλα σε βαθμό που πιθανώς έχουν αντίκτυπο στη σχέση επικοινωνίας μεταξύ του υπευθύνου της συνέντευξης και του αιτούντος.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν η αξιολόγηση διενεργείται μόνο με βάση την ανάγνωση της απομαγνητοφώνησης/έκθεσης.
	6.	<b>Ο υπεύθυνος της συνέντευξης εφαρμόζει κατάλληλες τεχνικές ερωτήσεων</b>			
	6.1.	Ο αιτών ενθαρρύνεται να εκθέσει, μέσω ελεύθερης αφήγησης, τους λόγους για τους οποίους αιτείται διεθνή προστασία.	Παρότι η ελεύθερη αφήγηση είναι περιορισμένη, ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν έχει ενθαρρύνει τον αιτούντα να συνεχίσει με ελεύθερη αφήγηση και να επεκταθεί περαιτέρω.	Δεν δίνεται στον αιτούντα η ευκαιρία να προβεί σε ελεύθερη αφήγηση.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	6.2.	Κάθε νέο συγκεκριμένο θέμα παρουσιάζεται στον αιτούντα με κατάλληλη εισαγωγή.	Ορισμένα θέματα τίθενται χωρίς (επαρκώς σαφή) εισαγωγή, ωστόσο η συνέντευξη γενικά ακολουθεί μια λογική διάρθρωση.	Τα νέα συγκεκριμένα θέματα τίθενται χωρίς καμία εισαγωγή ή με υπαινικτικές εισαγωγές, γεγονός που διακυβεύει τη διάρθρωση της συνέντευξης και την ικανότητα του αιτούντος να παρουσιάσει αποτελεσματικά την υπόθεσή του.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» στις συνεντεύξεις στις οποίες δεν υπάρχουν επιπλέον νέα θέματα που πρέπει να τεθούν.
	6.3.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης χρησιμοποιεί με ενδεδειγμένο τρόπο τις ερωτήσεις ανοιχτού και/ή κλειστού τύπου.	Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου χρησιμοποιούνται με ενδεδειγμένο τρόπο, αλλά περισσότερες τέτοιες ερωτήσεις θα απέφεραν πιθανότατα καλύτερα αποτελέσματα.	Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου χρησιμοποιούνται σε υπερβολικό βαθμό, εμποδίζοντας τον αιτούντα να καταθέσει μια πλήρη αναφορά.	[μη διαθέσιμη επιλογή]

	6.4.	Οι ερωτήσεις είναι προσαρμοσμένες στις δυνατότητες του αιτούντος.	Αρκετές ερωτήσεις χρειάζεται να αναδιατυπωθούν διότι ο αιτών δεν κατανοεί την ερώτηση.	Παρότι ο αιτών εμφανώς δεν κατανοεί ορισμένες ερωτήσεις, ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν τις αναδιατυπώνει ανάλογα.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	6.5.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης αποφεύγει τις μη παραγωγικές ερωτήσεις, όπως: - καθοδηγητικές ερωτήσεις, - ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, - σύνθετες ερωτήσεις (με πολλαπλά ερωτήματα), - ασκόπως επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις, - άσχετες ερωτήσεις.	Χρησιμοποιούνται μη παραγωγικές ερωτήσεις σε μία ή περισσότερες περιπτώσεις, ωστόσο αυτό δεν επηρεάζει αρνητικά τη συνολική αποτελεσματικότητα της συνέντευξης.	Χρησιμοποιούνται πολλαπλές μη παραγωγικές ερωτήσεις που έχουν σημαντικό αρνητικό αντίκτυπο στην αποτελεσματικότητα της συνέντευξης.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	7.	<b>Ο υπεύθυνος της συνέντευξης αφενός εξασφαλίζει ότι όλοι όσοι είναι παρόντες ενεργούν σύμφωνα με τους ρόλους τους και αφετέρου διαχειρίζεται αποτελεσματικά τη συνέντευξη</b>			
	7.1.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης διατηρεί τον έλεγχο της κατάστασης της συνέντευξης καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης.	Επιτρέπεται στον αιτούντα να μιλήσει επί μακρόν για θέματα που δεν αφορούν την αίτηση.	Επιτρέπεται στον νόμιμο εκπρόσωπο να αναλάβει μέρη της συνέντευξης.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	7.2.	Εάν προκύψει κάποια δύσκολη κατάσταση κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, αυτή αντιμετωπίζεται αποτελεσματικά από τον υπεύθυνο της συνέντευξης, στον βαθμό που είναι εφικτό.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης καθυστερεί να αναγνωρίσει και να επιλύσει μια δύσκολη κατάσταση, ωστόσο αυτή εντέλει αντιμετωπίζεται κατάλληλα.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης αποτυγχάνει να αντιμετωπίσει μια δύσκολη κατάσταση, με αποτέλεσμα αυτή να κλιμακώνεται και να υπονομεύει την ευημερία των προσώπων που είναι παρόντα ή να διακυβευεί σε σημαντικό βαθμό την αποτελεσματικότητα της συνέντευξης.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν υπήρξαν αξιοσημείωτες δύσκολες καταστάσεις κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.
	7.3.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης εξασφαλίζει ότι ο διερμηνέας ενεργεί σύμφωνα με τον ρόλο και τις αρμοδιότητές του.	Ο διερμηνέας χρησιμοποιεί γλώσσα του σώματος που αποκλίνει ελαφρώς από την ορθή πρακτική και ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν το αντιμετωπίζει αυτό άμεσα.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν παρεμβαίνει, παρότι ο διερμηνέας συνομιλεί επί μακρόν με τον αιτούντα χωρίς να μεταφράζει τη συνομιλία. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, επιτρέπεται στον διερμηνέα να διατυπώνει επανειλημμένως σχόλια που αφορούν τον αιτούντα ή την εξεταζόμενη υπόθεση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν υπήρχε διερμηνέας ή εάν δεν μπορεί να γίνει σχετική αξιολόγηση με βάση τα πρακτικά της συνέντευξης.

	7.4.	Επιτρέπεται στον νόμιμο εκπρόσωπο και/ή σε άλλα πρόσωπα που είναι παρόντα να ασκούν τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες, καθώς και να παρεμβαίνουν τουλάχιστον στο τέλος της προσωπικής συνέντευξης.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν έχει εξηγήσει πλήρως στους άλλους παρευρισκόμενους ποια είναι τα δικαιώματά τους σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες.	Δεν επιτρέπεται στον νόμιμο εκπρόσωπο να μιλήσει σύμφωνα με τους ισχύοντες διαδικαστικούς κανόνες.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν παρευρίσκονταν άλλα πρόσωπα πέραν του αιτούντος, του υπευθύνου της συνέντευξης και του διερμηνέα, κατά περίπτωση.
	7.5.	Πραγματοποιούνται διαλείμματα εφόσον είναι αναγκαία ή εφόσον ζητηθούν και είναι σκόπιμα.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης επιτρέπει ή κάνει υπερβολικά πολλά ή αδικαιολογήτως μεγάλης διάρκειας διαλείμματα.	Τα αιτήματα για διάλειμμα αγνοούνται ή δεν γίνεται κανένα διάλειμμα παρότι η διάρκεια της συνέντευξης θα καθιστούσε αναγκαίο ένα διάλειμμα.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν η συνέντευξη ήταν σύντομη και δεν χρειάζονταν διαλείμματα.
Ουσία της συνέντευξης	8.	Όλα τα ουσιαστικά περιστατικά προσδιορίζονται και διερευνώνται επαρκώς			
	8.1.	Όταν είναι σκόπιμο, εξακριβώνεται η ταυτότητα (συμπεριλαμβανομένης της χώρας καταγωγής) του αιτούντος.	Η ταυτότητα του αιτούντος εξακριβώνεται, αλλά δεν εξετάζονται ζητήματα που θα μπορούσαν να ενισχύσουν περαιτέρω την απόφαση.	Η ταυτότητα του αιτούντος δεν έχει εξακριβωθεί επαρκώς.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν η ταυτότητα του αιτούντος έχει εξακριβωθεί επαρκώς πριν από τη συνέντευξη και αυτό δεν είναι σημαντικό στο παρόν στάδιο.
	8.2.	Τυχόν προηγούμενα προβλήματα και/ή απειλές διερευνώνται επαρκώς (τι, ποιος, πότε, πού, γιατί).	Όλα τα πραγματικά περιστατικά που είναι ουσιαστικά προσδιορίζονται και διερευνώνται, αλλά δεν εξετάζονται ζητήματα που θα μπορούσαν να ενισχύσουν περαιτέρω την απόφαση.	Ορισμένα ουσιαστικά περιστατικά δεν προσδιορίζονται και συνεπώς δεν διερευνώνται περαιτέρω.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	8.3.	Διερευνάται ο μελλοντικός φόβος.	Ο μελλοντικός φόβος διερευνάται σε κάποιον βαθμό, αλλά εάν είχαν τεθεί περισσότερες ερωτήσεις θα μπορούσαν να ενισχύσουν την απόφαση.	Ο μελλοντικός φόβος δεν διερευνάται.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	8.4.	Η διαθεσιμότητα προστασίας στην περιοχή καταγωγής στη χώρα καταγωγής διερευνάται επαρκώς.	Η διαθεσιμότητα προστασίας στην περιοχή καταγωγής διερευνάται σε κάποιον βαθμό, αλλά εάν είχαν τεθεί περισσότερες ερωτήσεις θα μπορούσαν να ενισχύσουν την απόφαση.	Η διαθεσιμότητα προστασίας στην περιοχή καταγωγής στη χώρα καταγωγής δεν διερευνάται, ενώ θα μπορούσε να αποτελέσει μια δυνητικά βιώσιμη επιλογή.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν, βάσει της γενικής κατάστασης στη χώρα καταγωγής και των ατομικών περιστάσεων του αιτούντος, καταδεικνύεται επαρκώς ότι δεν υπάρχει ανάγκη για προστασία ή ότι δεν υπάρχει διαθέσιμη προστασία.

	8.5.	Η διαθεσιμότητα εναλλακτικής δυνατότητας εγχώριας προστασίας διερευνάται επαρκώς.	Η διαθεσιμότητα εναλλακτικής δυνατότητας εγχώριας προστασίας διερευνάται σε κάποιον βαθμό, αλλά εάν είχαν τεθεί περισσότερες ερωτήσεις θα μπορούσαν να ενισχύσουν την απόφαση.	Η διαθεσιμότητα εναλλακτικής δυνατότητας εγχώριας προστασίας δεν διερευνάται, ενώ θα μπορούσε να αποτελέσει μια δυνητικά βιώσιμη επιλογή.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν, βάσει της γενικής κατάστασης στη χώρα καταγωγής και των ατομικών περιστάσεων του αιτούντος, καταδεικνύεται επαρκώς ότι δεν είναι αναγκαία ή δεν είναι διαθέσιμη κάποια εναλλακτική δυνατότητα εγχώριας προστασίας.
	9.	<b>Γίνεται κατάλληλος χειρισμός των εγγράφων και των λοιπών γραπτών αποδεικτικών στοιχείων που υποβάλλει ο αιτών προς υποστήριξη της αίτησής του</b>			
	9.1.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης διερευνά τη συνάφεια και την πηγή όλων των εγγράφων ή των γραπτών πληροφοριών που υποβάλλει ο αιτών προς υποστήριξη της αίτησής του.	Δαπανάται υπερβολικά πολύς χρόνος σε συζήτηση σχετικά με έγγραφα που δεν αφορούν την αίτηση.	Το περιεχόμενο και/ή η συνάφεια των εγγράφων δεν διαπιστώνεται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, ενώ αυτά είναι ουσιώδη για την αίτηση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν προσκομίζονται γραπτές πληροφορίες στην υπόθεση.
	9.2.	Όλα τα σχετικά έγγραφα τα οποία προσκομίζει ο αιτών προστίθενται στον φάκελο.	Όλα τα σχετικά έγγραφα προστίθενται στον φάκελο, ωστόσο δεν καταγράφονται σύμφωνα με την εθνική πρακτική.	Τα σχετικά έγγραφα δεν προστίθενται στον φάκελο.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν προσκομίζονται έγγραφα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.
	10.	<b>Παρέχεται στον αιτούντα ουσιαστική ευκαιρία να αποσαφηνίσει τυχόν αντιφάσεις και ανακολουθίες</b>			
	10.1.	Όλες οι σημαντικές αντιφάσεις και ανακολουθίες επισημαίνονται στον αιτούντα και του δίνεται η ευκαιρία να τις αποσαφηνίσει.	Αντιφάσεις και/ή ανακολουθίες που δεν συνδέονται με τα ουσιώδη πραγματικά περιστατικά διερευνώνται άσκοπα με πολύ διεξοδικό τρόπο.	Σημαντικές αντιφάσεις και/ή ανακολουθίες δεν επισημαίνονται στον αιτούντα.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν υπάρχουν σημαντικές αντιφάσεις ή ανακολουθίες.
	11.	<b>Όταν είναι σκόπιμο, διερευνώνται δεόντως οι παράγοντες αποκλεισμού</b>			
	11.1.	Οι πιθανοί παράγοντες αποκλεισμού προσδιορίζονται σωστά.	[μη διαθέσιμη επιλογή]	Οι πιθανοί παράγοντες αποκλεισμού δεν προσδιορίζονται.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν προκύπτει κανένας παράγοντας αποκλεισμού.



	11.2.	Οι πιθανοί παράγοντες αποκλεισμού διερευνώνται επαρκώς.	Δαπανάται υπερβολικά πολύς χρόνος στη διερεύνηση πιθανών παραγόντων αποκλεισμού, ενώ αυτοί προφανώς δεν σχετίζονται με την εξεταζόμενη υπόθεση.	Οι πιθανοί παράγοντες αποκλεισμού δεν διερευνώνται επαρκώς.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν προκύπτει κανένας παράγοντας αποκλεισμού.
	12.	<b>Οι ειδικές πολιτικές και κατευθυντήριες γραμμές ακολουθούνται σωστά</b>			
	12.1.	Κατά περίπτωση, η εθνική πολιτική όσον αφορά το ειδικό προφίλ του αιτούντος ακολουθείται σωστά. Για παράδειγμα: στα ειδικά προφίλ θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται παιδιά, θύματα εμπορίας ανθρώπων, πιθανά θύματα ακρωτηριασμού των γυναικείων γεννητικών οργάνων, αιτούντες των οποίων οι αιτήσεις αφορούν σεξουαλικό προσανατολισμό και ταυτότητα φύλου κ.λπ.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης ακολουθεί την εθνική πολιτική αλλά παραλείπει ορισμένες διαδικαστικές ενέργειες, χωρίς σημαντικό αντίκτυπο στην έκβαση της αίτησης, στον αιτούντα, στην αποφαινόμενη αρχή ή στο κράτος.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν ακολουθεί την εθνική πολιτική, γεγονός που πιθανώς διακυβεύει την έκβαση της αίτησης ή θέτει σε κίνδυνο τον αιτούντα ή τη φήμη της αποφαινόμενης αρχής.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» όταν ο αιτών δεν έχει κάποιο ειδικό προφίλ αυτού του τύπου ή εάν δεν είναι σε ισχύ κάποια εθνική πολιτική.
	12.2.	Κατά περίπτωση, οι ειδικές ανά χώρα κατευθυντήριες γραμμές για τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων ακολουθούνται σωστά.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης γενικά ακολουθεί την καθοδήγηση της χώρας στη συνέντευξη, αλλά παραλείπει κάποια στοιχεία χωρίς σημαντικό αντίκτυπο στην έκβαση της αίτησης.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν ακολουθεί την ειδική καθοδήγηση, γεγονός που πιθανώς διακυβεύει την έκβαση της αίτησης.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» όταν δεν είναι σε ισχύ καμία σχετική καθοδήγηση χώρας για τη συνέντευξη.
	12.3.	Σε περίπτωση που συντρέχουν πρόσθετοι λόγοι προστασίας (π.χ. ανθρωπιστικοί λόγοι), οι πολιτικές σχετικά με την εφαρμογή τους εφαρμόζονται σωστά.	Όλοι οι πρόσθετοι λόγοι προστασίας σύμφωνα με την εθνική πολιτική προσδιορίζονται και διερευνώνται, αλλά δεν εξετάζονται ζητήματα που θα μπορούσαν να ενισχύσουν περαιτέρω την απόφαση.	Ορισμένοι πρόσθετοι λόγοι προστασίας σύμφωνα με την εθνική πολιτική δεν προσδιορίζονται και συνεπώς δεν διερευνώνται περαιτέρω.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» όταν η αποφαινόμενη αρχή δεν είναι αρμόδια να λάβει αποφάσεις σχετικά με πρόσθετους λόγους προστασίας ή όταν δεν υφίστανται πρόσθετοι λόγοι.
Ολοκλήρωση της συνέντευξης	13.	<b>Ο υπεύθυνος της συνέντευξης ακολουθεί τα απαραίτητα βήματα κατά την ολοκλήρωση της συνέντευξης.</b>			
	13.1.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης επιβεβαιώνει αν ο αιτών έχει κατανοήσει όλες τις ερωτήσεις που τέθηκαν.	[μη διαθέσιμη επιλογή]	Η κατανόηση δεν επιβεβαιώνεται.  Ο αιτών δηλώνει ότι δεν κατανόησε ορισμένες ερωτήσεις και ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν δίνει την ανάλογη συνέχεια.	[μη διαθέσιμη επιλογή]

	13.2.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης ρωτά τον αιτούντα αν επιθυμεί να προσθέσει κάτι.	[μη διαθέσιμη επιλογή]	Δεν δίνεται στον αιτούντα ουσιαστική ευκαιρία να προσθέσει οτιδήποτε.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	13.3.	Ο υπεύθυνος της συνέντευξης εξηγεί με σαφήνεια τα επόμενα βήματα της διαδικασίας ασύλου.	Μόνο μέρος αυτής της πληροφόρησης παρέχεται στον αιτούντα.	Ο αιτών δεν ενημερώνεται σχετικά με τα επόμενα βήματα της διαδικασίας ασύλου.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν, σύμφωνα με την εθνική πρακτική, ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν απαιτείται να παράσχει αυτή την ενημέρωση ή να το καταγράψει αυτό στα πρακτικά της συνέντευξης.
Πρακτικά της συνέντευξης	14.	<b>Οι κανόνες για την απομαγνητοφώνηση/σύνταξη έκθεσης τηρούνται δεόντως</b>			
	14.1.	Για την προσωπική συνέντευξη συντάσσεται διεξοδική και εμπειριστατωμένη έκθεση, που περιλαμβάνει όλα τα ουσιώδη στοιχεία, ή γίνεται απομαγνητοφώνηση. Αυτή περιέχει πρόσθετα στοιχεία, κατά περίπτωση, ανάλογα με την εθνική πρακτική.	Τα πρακτικά της συνέντευξης περιέχουν πολλά ορθογραφικά λάθη ή είναι ελαφρώς δυσανάγνωστα. Τα διαλείμματα που έχουν ζητηθεί και/ή πραγματοποιηθεί δεν καταγράφονται στην απομαγνητοφώνηση της συνέντευξης, ενώ αυτό απαιτείται σύμφωνα με την εθνική πρακτική.	Η έκθεση δεν είναι ευανάγνωστη ή είναι εμφανές ότι λείπουν ορισμένα ουσιώδη στοιχεία ή το νόημα έχει αλλοιωθεί/χαθεί λόγω υπερβολικής παράφρασης.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	14.2.	Κατά περίπτωση, πραγματοποιείται ηχητική ή οπτικοακουστική εγγραφή, σύμφωνα με την εθνική πρακτική.	Η εγγραφή πραγματοποιείται σύμφωνα με την εθνική πρακτική, ωστόσο ο υπεύθυνος της συνέντευξης παραλείπει ορισμένες διαδικαστικές ενέργειες (π.χ. άμεση χορήγηση αντιγράφου στον αιτούντα, άμεση αποθήκευση της εγγραφής σύμφωνα με τους τεχνικούς κανονισμούς), χωρίς σημαντικό αντίκτυπο στη διαδικασία ή στα δικαιώματα του αιτούντος.	Η συνέντευξη είτε δεν καταγράφεται είτε καταγράφεται μόνον εν μέρει, ενώ απαιτείται εγγραφή.  Η εγγραφή δεν ακούγεται καθαρά.  Ο υπεύθυνος της συνέντευξης δεν ενημερώνει τον αιτούντα ότι η συνέντευξή του καταγράφεται.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν, σύμφωνα με την εθνική πρακτική, δεν πραγματοποιείται ηχητική/οπτικοακουστική εγγραφή.
	14.3.	Παρέχεται στον αιτούντα ουσιαστική ευκαιρία να υποβάλει σχόλια και/ή διευκρινίσεις προφορικά και/ή γραπτά σχετικά με τυχόν εσφαλμένες μεταφράσεις ή παρερμηνείες που εμφανίζονται στην έκθεση/απομαγνητοφώνηση της συνέντευξης.	[μη διαθέσιμη επιλογή]	Δεν παρέχεται στον αιτούντα η ευκαιρία να προβεί σε διορθώσεις/διευκρινίσεις, ή αυτές (ή ορισμένες από αυτές) αγνοούνται.	Δεν ισχύει κατ'ανάγκη εάν πραγματοποιείται εγγραφή που αποτελεί αποδεκτό αποδεικτικό στοιχείο σε διαδικασίες προσφυγής.

# Αξιολόγηση της πρωτοβάθμιας απόφασης

Πρότυπα και δείκτες		Παραδείγματα καταστάσεων στις οποίες ο δείκτης μπορεί να αξιολογηθεί ως «Επουσιώδες σφάλμα»	Παραδείγματα καταστάσεων στις οποίες ο δείκτης μπορεί να αξιολογηθεί ως «Σημαντικό σφάλμα»	Παραδείγματα καταστάσεων όπου ο δείκτης μπορεί να επισημανθεί ως «Άνευ αντικειμένου»	
Εισαγωγή	1.	<b>Στην απόφαση αναφέρονται σωστά τα στοιχεία του αιτούντος</b>			
	1.1.	Στην απόφαση αναφέρονται σωστά το όνομα, η χώρα καταγωγής και η περιοχή γέννησης και ο αριθμός φακέλου, καθώς και άλλα στοιχεία που απαιτούνται βάσει της εθνικής πολιτικής.	Τα ψευδώνυμα ή τα αμφισβητούμενα στοιχεία ταυτότητας δεν σημειώνονται.	Το όνομα / η ταυτότητα του αιτούντος προσδιορίζεται εσφαλμένα.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	2.	<b>Κατά περίπτωση, η απόφαση περιλαμβάνει συνοπτική και ακριβή περίληψη του μεταναστευτικού ιστορικού του αιτούντος</b>			
	2.1.	Η απόφαση περιλαμβάνει συνοπτική και ακριβή περίληψη των πιθανών προηγούμενων αιτήσεων και του λοιπού μεταναστευτικού ιστορικού του αιτούντος, σύμφωνα με την εθνική πολιτική.	Περιλαμβάνονται άσχετες λεπτομέρειες, που αποσπούν την προσοχή από τα βασικά σημεία του μεταναστευτικού ιστορικού.	Καταγράφονται εντελώς εσφαλμένα στοιχεία ή δεν γίνεται καμία καταγραφή ιστορικού, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η επακόλουθη εξέταση ή να προκύπτει λόγος αμφισβήτησης.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν το μεταναστευτικό ιστορικό δεν είναι απαιτούμενο στοιχείο για την απόφαση.
Παράθεση των ισχυρισμών	3.	<b>Στην παράθεση των ισχυρισμών εκτίθενται σωστά όλα τα ουσιώδη πραγματικά περιστατικά</b>			
	3.1.	Στην παράθεση των ισχυρισμών προσδιορίζονται και παρουσιάζονται σωστά όλα τα ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.	Περιλαμβάνονται εσφαλμένες λεπτομέρειες στην περιγραφή των ουσιωδών πραγματικών περιστατικών, γεγονός που δεν επηρεάζει την επακόλουθη εξέταση ούτε επιφέρει αμφισβήτηση.  Περιλαμβάνονται περιττές λεπτομέρειες που δεν προσθέτουν κανένα κύρος στην εξέταση	Παραλείπονται ή παρουσιάζονται εσφαλμένα ένα ή περισσότερα σημαντικά ουσιώδη πραγματικά περιστατικά, γεγονός που διακυβεύει την απόφαση.  Ασυνάρτητη περίληψη των πραγματικών περιστατικών, που περιλαμβάνει άσχετα γεγονότα, με αρνητικές επιπτώσεις στην επακόλουθη εξέταση.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	4.	<b>Στην παράθεση των ισχυρισμών προσδιορίζεται σωστά ο μελλοντικός φόβος</b>			
	4.1.	Στη βάση των ισχυρισμών προσδιορίζεται σωστά ποιον και τι φοβάται ο αιτών, και για ποιον λόγο.	Περιλαμβάνονται υπερβολικά πολλές λεπτομέρειες, που αποσπούν την προσοχή από τα βασικά σημεία.	Ο μελλοντικός φόβος δεν προσδιορίζεται σωστά ή παραλείπεται, γεγονός που διακυβεύει την επακόλουθη εξέταση.	[μη διαθέσιμη επιλογή]

	5.	<b>Κατά περίπτωση, τα αποδεικτικά στοιχεία που προσκομίζει ο αιτών περιγράφονται σωστά στην παράθεση των ισχυρισμών</b>			
	5.1.	Τα αποδεικτικά στοιχεία που προσκομίζει ο αιτών περιγράφονται σωστά σύμφωνα με την εθνική πρακτική.	Χρησιμοποιούνται εσφαλμένες αναφορές σε δευτερεύοντα σημεία, γεγονός που δεν επηρεάζει αρνητικά την επακόλουθη εξέταση.	Καταγράφονται ανακριβείς πληροφορίες ή αναφέρονται πηγές χωρίς άδεια γνωστοποίησης, γεγονός που διακυβεύει την απόφαση.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
Αξιολόγηση της αξιοπιστίας	6.	<b>Η αξιοπιστία κάθε ουσιώδους πραγματικού περιστατικού αξιολογείται σωστά, συμπεριλαμβανομένης της ταυτότητας και της χώρας καταγωγής του αιτούντος</b>			
	6.1.	Τα αποδεικτικά στοιχεία συνδέονται σωστά με κάθε ουσιώδες πραγματικό περιστατικό.	Οι πηγές των αποδεικτικών στοιχείων δεν αναφέρονται σαφώς/ με ακρίβεια.	Βασικά στοιχεία παραλείπονται ή αναξιόπιστες πληροφορίες αντιμετωπίζονται ως αποδεικτικά στοιχεία, με αποτέλεσμα να διακυβεύεται η εξέταση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν αξιολογείται η αξιοπιστία, π.χ. σε υποθέσεις στις οποίες δεν μπορούν να προσδιοριστούν ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.
	6.2.	Οι δείκτες αξιοπιστίας εφαρμόζονται σωστά.	Αποδίδεται υπερβολικά μεγάλη/μικρή βαρύτητα σε έναν δείκτη χωρίς αντίκτυπο στην έκβαση.	Εσφαλμένη εφαρμογή των δεικτών που οδηγεί σε εσφαλμένο συμπέρασμα σχετικά με την αξιοπιστία.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν αξιολογείται η αξιοπιστία, π.χ. σε υποθέσεις στις οποίες δεν μπορούν να προσδιοριστούν ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.
	6.3.	Η έννοια της ευλογοφάνειας εφαρμόζεται αντικειμενικά.	Η ευλογοφάνεια εφαρμόζεται εσφαλμένα σε ένα σημείο, χωρίς αντίκτυπο στο συμπέρασμα όσον αφορά το συγκεκριμένο ουσιώδες πραγματικό περιστατικό.	Η υποκειμενική ερμηνεία της ευλογοφάνειας οδηγεί σε αβάσιμη απόρριψη ενός ουσιώδους πραγματικού περιστατικού.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν αξιολογείται η αξιοπιστία, π.χ. σε υποθέσεις στις οποίες δεν μπορούν να προσδιοριστούν ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.
	6.4.	Στην απόφαση έχουν χρησιμοποιηθεί μόνον οι αντιφάσεις/ανακολουθίες που έχουν επισημανθεί στον αιτούντα για σχολιασμό.	Η απάντηση του αιτούντος σε περίπτωση αμφισβήτησης έχει παραβλεφθεί, ή χρησιμοποιείται ένα δευτερεύον μη αμφισβητούμενο σημείο, χωρίς αντίκτυπο στην έκβαση όσον αφορά το συγκεκριμένο ουσιώδες πραγματικό περιστατικό.	Σημεία για τα οποία δεν ζητήθηκαν διευκρινίσεις από τον αιτούντα έχουν χρησιμοποιηθεί εναντίον του στην εξέταση της αξιοπιστίας του, καθιστώντας αδύναμο το συμπέρασμα.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν αξιολογείται η αξιοπιστία, π.χ. σε υποθέσεις στις οποίες δεν μπορούν να προσδιοριστούν ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.

6.5.	Οι πληροφορίες για τη χώρα καταγωγής είναι συναφείς, επικαιροποιημένες και σωστά αναφερόμενες.	Δεν χρησιμοποιούνται οι πιο πρόσφατες ΠΧΚ, αλλά η επιλεγμένη πηγή εξακολουθεί να ισχύει.	Χρησιμοποιούνται άσχετες, αναξιόπιστες ή παρωχημένες ΠΧΚ, στις οποίες αποδίδεται αδικαιολόγητη βαρύτητα, καθιστώντας αδύναμο το συμπέρασμα.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν αξιολογείται η αξιοπιστία, π.χ. σε υποθέσεις στις οποίες δεν μπορούν να προσδιοριστούν ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.
7.	<b>Εξάγεται σαφές πόρισμα για κάθε ουσιώδες πραγματικό περιστατικό</b>			
7.1.	Για κάθε ουσιώδες πραγματικό περιστατικό, στην απόφαση αναφέρεται σαφώς αν αυτό έχει γίνει δεκτό ή αν έχει απορριφθεί.	Το συμπέρασμα μπορεί να προσδιοριστεί με βάση το κείμενο, αλλά δεν δηλώνεται ρητώς.	Δεν υπάρχει ευδιάκριτο συμπέρασμα σχετικά με ένα ή περισσότερα ουσιώδη πραγματικά περιστατικά, με αποτέλεσμα η απόφαση να επιδέχεται αμφισβήτηση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν αξιολογείται η αξιοπιστία, π.χ. σε υποθέσεις στις οποίες δεν μπορούν να προσδιοριστούν ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.
7.2.	Όταν ένα ουσιώδες πραγματικό περιστατικό κρίνεται «αβέβαιο», το άρθρο 4 παράγραφος 5 της οδηγίας για την αναγνώριση (?) / το «ευεργέτημα της αμφιβολίας» έχει εφαρμοστεί σωστά ώστε να εξαχθεί αποτελεσματικά συμπέρασμα σχετικά με το αν το ουσιώδες πραγματικό περιστατικό πρέπει να γίνει δεκτό ή να απορριφθεί.	Αδικαιολογήτως χρονοβόρα εξέταση, που αποσπά την προσοχή από τα βασικά σημεία.	Μη επίλυση «αβέβαιων» ζητημάτων ή εσφαλμένη απόδοση βαρύτητας σε ένα σημείο, που καταλήγει σε επισφαλές συμπέρασμα σχετικά με ένα ουσιώδες πραγματικό περιστατικό.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν κανένα πραγματικό περιστατικό δεν έχει παραμείνει «αβέβαιο».
8.	<b>Εφαρμόζεται το σωστό μέτρο και βάρος της απόδειξης</b>			
8.1.	Κατά την αξιολόγηση των ουσιωδών πραγματικών περιστατικών εφαρμόζεται το σωστό μέτρο της απόδειξης, σύμφωνα με την εθνική καθοδήγηση.	Χρησιμοποιείται εσφαλμένη διατύπωση κατά την περιγραφή του μέτρου απόδειξης ή της ικανότητας του αιτούντος να ανταποκριθεί σε αυτό, όμως το συμπέρασμα είναι σωστό.	Εφαρμόζεται υπερβολικά υψηλό ή χαμηλό μέτρο απόδειξης, γεγονός που οδηγεί σε εσφαλμένο ή ανεπαρκώς τεκμηριωμένο συμπέρασμα.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν αξιολογείται η αξιοπιστία, π.χ. σε υποθέσεις στις οποίες δεν μπορούν να προσδιοριστούν ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.
8.2.	Το βάρος της απόδειξης έχει εφαρμοστεί σωστά κατά την αξιολόγηση των ουσιωδών πραγματικών περιστατικών.	Ασαφής διατύπωση όσον αφορά το βάρος της απόδειξης χωρίς αντίκτυπο στο συμπέρασμα.	Το βάρος της απόδειξης τίθεται αποκλειστικά στον αιτούντα, ενώ ο οργανισμός δεν έχει εκπληρώσει το δικό του καθήκον έρευνας, δημιουργώντας αμφιβολίες για την απόφαση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν αξιολογείται η αξιοπιστία, π.χ. σε υποθέσεις στις οποίες δεν μπορούν να προσδιοριστούν ουσιώδη πραγματικά περιστατικά.

(?) Οδηγία 2011/95/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 2011, σχετικά με τις απαιτήσεις για την αναγνώριση των υπηκόων τρίτων χωρών ή των απάτριδων ως δικαιούχων διεθνούς προστασίας, για ένα ενιαίο καθεστώς για τους πρόσφυγες ή για τα άτομα που δικαιούνται επικουρική προστασία και για το περιεχόμενο της παρεχόμενης προστασίας (οδηγία για την αναγνώριση).

	8.3.	Επιμέρους παράγοντες όπως ηλικία, εκπαίδευση και τραύμα προσδιορίζονται σωστά και λαμβάνονται υπόψη.	Υποκείμενοι παράγοντες δεν έχουν ληφθεί ρητώς υπόψη, χωρίς αντίκτυπο στο συμπέρασμα.	Υποκείμενοι παράγοντες έχουν παραβλεφθεί κατά την αξιολόγηση της ικανότητας του αιτούντος να τεκμηριώσει την αίτησή του, δημιουργώντας αμφιβολίες για την έκβαση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν υπάρχουν σημαντικοί παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη.
Αξιολόγηση κινδύνου	9.	<b>Ο κίνδυνος κατά την επιστροφή αξιολογείται πλήρως και με ακρίβεια</b>			
	9.1.	Στην απόφαση προσδιορίζονται και αξιολογείται σωστά ο κίνδυνος κατά την επιστροφή (ποιος, τι και γιατί).	Εξετάζονται άσχετα ζητήματα, με συνέπεια να διακυβεύεται η σαφήνεια ή η αποτελεσματικότητα.	Παραλείπονται σημαντικά σημεία ή χρησιμοποιούνται ακατάλληλα επιχειρήματα, δημιουργώντας αμφιβολίες για το συμπέρασμα όσον αφορά τον κίνδυνο κατά την επιστροφή.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	9.2.	Οι πληροφορίες για τη χώρα καταγωγής είναι συναφείς, επικαιροποιημένες και σωστά αναφερόμενες.	Οι ΠΧΚ δεν είναι προσαρμοσμένες στην αίτηση ή αναφέρονται υπερβολικά εκτενώς, αποσπώντας την προσοχή από το κυρίως θέμα.	Σημαντικές σχετικές ΠΧΚ παραλείπονται, δημιουργώντας αμφιβολίες για το συμπέρασμα και/ή καθιστώντας το επιδεκτικό αμφισβήτησης.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν υπάρχουν διαθέσιμες σχετικές ΠΧΚ.
	9.3.	Εφαρμόζεται το σωστό μέτρο απόδειξης (εύλογη πιθανότητα) στην αξιολόγηση του κινδύνου κατά την επιστροφή.	Χρησιμοποιείται ασαφής διατύπωση κατά την περιγραφή του μέτρου της απόδειξης, όμως το συμπέρασμα είναι σωστό.	Εφαρμόζεται εσφαλμένο μέτρο απόδειξης, με αποτέλεσμα να συναχθεί εσφαλμένο και/ή αβάσιμο συμπέρασμα σχετικά με τον κίνδυνο.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
Νομική ανάλυση	10.	<b>Ο βασίμος φόβος δίωξης αξιολογείται σωστά</b>			
	10.1.	Αξιολογείται σωστά αν η αναφερόμενη μεταχείριση συνιστά δίωξη ή όχι.	Εξάγεται το σωστό συμπέρασμα, αλλά δεν εξηγείται με σαφήνεια.	Εσφαλμένο συμπέρασμα, που δημιουργεί αμφιβολίες για τη χορήγηση ή την άρνηση χορήγησης καθεστώτος πρόσφυγα.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν είναι δυνατό να παραλειφθεί αυτή η αξιολόγηση σε ορισμένες αποφάσεις σύμφωνα με την εθνική πρακτική.
	10.2.	Τα υποκειμενικά και αντικειμενικά στοιχεία του δηλούμενου φόβου αξιολογούνται σωστά.	Ασαφής τεκμηρίωση των υποκειμενικών/αντικειμενικών στοιχείων χωρίς αντίκτυπο στην έκβαση.	Εσφαλμένο συμπέρασμα όσον αφορά το βασίμο ή μη του φόβου.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν είναι δυνατό να παραλειφθεί αυτή η αξιολόγηση σε ορισμένες αποφάσεις σύμφωνα με την εθνική πρακτική.

11.	<b>Οι λόγοι δίωξης προσδιορίζονται και αξιολογούνται σωστά</b>			
11.1.	Στην απόφαση προσδιορίζονται και αξιολογούνται σωστά όλοι οι ισχύοντες λόγοι δίωξης.	Ασαφής ή υπερβολικά χρονοβόρα εξέταση, που διακυβεύει τη σαφήνεια, χωρίς όμως αντίκτυπο στην έκβαση.	Εσφαλμένος προσδιορισμός ενός λόγου δίωξης, με αποτέλεσμα την εσφαλμένη απόρριψη/αποδοχή του ισχυρισμού ότι ο φόβος δίωξης οφείλεται σε λόγο προβλεπόμενο στη Σύμβαση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν είναι δυνατό να παραλειφθεί αυτή η αξιολόγηση σε ορισμένες αποφάσεις σύμφωνα με την εθνική πρακτική.
11.2.	Ο συσχετισμός (σύνδεσμος) μεταξύ της δίωξης και του λόγου ή των λόγων αξιολογείται σωστά.	Ασαφής ή υπερβολικά χρονοβόρα εξέταση, που διακυβεύει τη σαφήνεια, χωρίς όμως αντίκτυπο στην έκβαση.	Ανεπαρκής αξιολόγηση του συσχετισμού, που οδηγεί σε εσφαλμένο συμπέρασμα.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν είναι δυνατό να παραλειφθεί αυτή η αξιολόγηση σε ορισμένες αποφάσεις σύμφωνα με την εθνική πρακτική.
12.	<b>Ο πραγματικός κίνδυνος σοβαρής βλάβης, βάσει του άρθρου 15 της οδηγίας για την αναγνώριση, προσδιορίζεται και αξιολογείται σωστά</b>			
12.1.	Στην απόφαση αξιολογείται σωστά η δυνατότητα εφαρμογής του άρθρου 15 στοιχείο α): «θανατική ποινή ή εκτέλεση».	Ασαφής ή υπερβολικά χρονοβόρα εξέταση, που διακυβεύει τη σαφήνεια, χωρίς όμως αντίκτυπο στην έκβαση.	Καμία ή ανεπαρκής συνεκτίμηση του άρθρου 15 στοιχείο α) της οδηγίας για την αναγνώριση, που δημιουργεί αμφιβολίες για την απόφαση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν χορηγείται καθεστώς πρόσφυγα στον αιτούντα.
12.2.	Στην απόφαση αξιολογείται σωστά η δυνατότητα εφαρμογής του άρθρου 15 στοιχείο β): «βασανιστήρια ή απάνθρωπη ή εξευτελιστική μεταχείριση ή τιμωρία».	Ασαφής ή υπερβολικά χρονοβόρα εξέταση, που διακυβεύει τη σαφήνεια, χωρίς όμως αντίκτυπο στην έκβαση.	Καμία ή ανεπαρκής συνεκτίμηση του άρθρου 15 στοιχείο β) της οδηγίας για την αναγνώριση, που δημιουργεί αμφιβολίες για την απόφαση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν χορηγείται καθεστώς πρόσφυγα στον αιτούντα.
12.3.	Στην απόφαση αξιολογείται σωστά η δυνατότητα εφαρμογής του άρθρου 15 στοιχείο γ): «σοβαρή και προσωπική απειλή κατά της ζωής ή της σωματικής ακεραιότητας αμάχου λόγω αδιάκριτης ασκήσεως βίας σε καταστάσεις διεθνούς ή εσωτερικής ένοπλης σύρραξης».	Ασαφής ή υπερβολικά χρονοβόρα εξέταση, που διακυβεύει τη σαφήνεια, χωρίς όμως αντίκτυπο στην έκβαση.	Καμία ή ανεπαρκής συνεκτίμηση του άρθρου 15 στοιχείο γ) της οδηγίας για την αναγνώριση, που δημιουργεί αμφιβολίες για την απόφαση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν χορηγείται καθεστώς πρόσφυγα στον αιτούντα.

13.	<b>Η διαθεσιμότητα προστασίας στη χώρα καταγωγής και η δυνατότητα πρόσβασης στην προστασία αυτή αξιολογούνται σωστά</b>			
13.1.	Η διαθεσιμότητα προστασίας στην περιοχή καταγωγής του αιτούντος και η δυνατότητα πρόσβασης στην προστασία αυτή αξιολογούνται σωστά.	Παρατίθενται εκτενή και περιττά αποδεικτικά στοιχεία που αποσπούν την προσοχή από τα βασικά σημεία.	Δεν λαμβάνεται υπόψη η προστασία ή δεν συνεκτιμώνται οι ατομικές περιστάσεις του αιτούντος και το προφίλ των υπευθύνων της δίωξης ή της σοβαρής βλάβης.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» όταν η αξιολόγηση της προστασίας δεν είναι σκόπιμη.
13.2.	Η δυνατότητα εφαρμογής μιας εναλλακτικής δυνατότητας εγχώριας προστασίας, καθώς και ο εύλογος χαρακτήρας της, αξιολογούνται σωστά.	Ασαφής ή υπερβολικά χρονοβόρα εξέταση, που διακυβεύει τη σαφήνεια, χωρίς όμως αντίκτυπο στην έκβαση.	Ο υπεύθυνος λήψης της απόφασης δεν ορίζει ένα συγκεκριμένο μέρος.  Δεν αξιολογούνται οι περιστάσεις του αιτούντος και ο εύλογος χαρακτήρας της μετεγκατάστασης βάσει των σχετικών ΠΧΚ, δημιουργώντας αμφιβολίες σχετικά με το συμπέρασμα ή καθιστώντας το επιδεκτικό αμφισβήτησης, εφόσον αυτό το στοιχείο είναι καθοριστικό για την απόφαση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» όταν η αξιολόγηση των εναλλακτικών δυνατοτήτων εγχώριας προστασίας δεν είναι σκόπιμη.
14.	<b>Εφόσον συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, αυτοί έχουν προσδιοριστεί και αξιολογηθεί σωστά</b>			
14.1.	Οι λόγοι αποκλεισμού προσδιορίζονται και αξιολογούνται σωστά.	[μη διαθέσιμη επιλογή]	Οι λόγοι αποκλεισμού δεν προσδιορίζονται ή η εθνική πολιτική και η ειδική καθοδήγηση δεν εφαρμόζονται κατά την εξέταση του αποκλεισμού, με αποτέλεσμα να συναχθεί εσφαλμένο ή επισφαλές συμπέρασμα όσον αφορά τον αποκλεισμό.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν υφίσταται κανένας λόγος αποκλεισμού.
14.2.	Η ατομική ευθύνη αξιολογείται σωστά.	[μη διαθέσιμη επιλογή]	Η ατομική ευθύνη έχει αξιολογηθεί εσφαλμένα ή δεν έχει αξιολογηθεί καθόλου, με αποτέλεσμα να συναχθεί εσφαλμένο ή επισφαλές συμπέρασμα όσον αφορά τον αποκλεισμό.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν υφίσταται κανένας λόγος αποκλεισμού.
14.3.	Εφαρμόζεται το σωστό μέτρο και βάρος της απόδειξης.	Εφαρμόζεται το σωστό μέτρο και βάρος της απόδειξης, αλλά δεν εξηγείται σαφώς στην απόφαση.	Εφαρμόζεται εσφαλμένο μέτρο και βάρος της απόδειξης, με αποτέλεσμα να συναχθεί εσφαλμένο ή επισφαλές συμπέρασμα όσον αφορά τον αποκλεισμό.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Άνευ αντικειμένου» εάν δεν υφίσταται κανένας λόγος αποκλεισμού.



	<b>15.</b>	<b>Σε περίπτωση που συντρέχουν πρόσθετοι λόγοι προστασίας, αυτοί εφαρμόζονται σωστά</b>			
	<b>15.1.</b>	Σε περίπτωση που συντρέχουν πρόσθετοι λόγοι προστασίας (π.χ. ανθρωπιστικοί λόγοι), αυτοί εφαρμόζονται σωστά.	Δεν περιλαμβάνονται πρόσθετα επιχειρήματα που θα μπορούσαν να ενισχύσουν την εξέταση.	Η εξέταση των πρόσθετων λόγων προστασίας βασίζεται σε ανεπαρκή αποδεικτικά στοιχεία και/ή βασικές πτυχές της αίτησης παραβλέπονται, δημιουργώντας αμφιβολίες για την απόφαση.	Χρησιμοποιήστε την ένδειξη «Ανευ αντικειμένου» εάν δεν προβάλλονται πρόσθετοι λόγοι προστασίας ή εάν, σύμφωνα με την εθνική πρακτική, δεν εφαρμόζονται πρόσθετοι λόγοι προστασίας.
<b>Μορφή</b>	<b>16.</b>	<b>Η απόφαση ακολουθεί σωστή διάρθρωση και περιλαμβάνει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία</b>			
	<b>16.1.</b>	Η απόφαση ακολουθεί σωστή διάρθρωση και μορφότυπο σύμφωνα με τις εθνικές πολιτικές.	Ο μορφότυπος είναι κατάλληλος αλλά όχι πλήρως προσαρμοσμένος στην αίτηση.	Χρησιμοποιούνται εσφαλμένες/ακατάλληλες τυποποιημένες παράγραφοι, που έχουν ως αποτέλεσμα μια μη επαγγελματική παρουσίαση και συνεπάγονται κίνδυνο δυσφήμισης για τον οργανισμό.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	<b>16.2.</b>	Παρέχονται στον αιτούντα πληροφορίες για τη διαδικασία προσφυγής κατά αρνητικής απόφασης, γραπτώς ή με ηλεκτρονικά μέσα.	Οι πληροφορίες για τα δικαιώματα προσφυγής δεν διατίθενται στον εθνικό τυποποιημένο μορφότυπο.	Οι πληροφορίες για το δικαίωμα προσφυγής δεν παρέχονται στον αιτούντα ή παρέχονται με λανθασμένες οδηγίες, με αποτέλεσμα την παραπληροφόρηση του αιτούντος.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	<b>17.</b>	<b>Η απόφαση έχει συνταχθεί με επαγγελματικό τρόπο</b>			
	<b>17.1.</b>	Το σκεπτικό δεν βασίζεται σε εικασίες.	Μικρό μέρος των επιχειρημάτων δεν αιτιολογείται σαφώς/πλήρως.	Χρησιμοποιούνται επιχειρήματα τα οποία στηρίζονται σε εικασίες και τα οποία δημιουργούν αμφιβολίες για την απόφαση.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	<b>17.2.</b>	Η γλώσσα της απόφασης είναι κατάλληλη και χαρακτηρίζεται από ευαισθησία και αντικειμενικότητα.	[μη διαθέσιμη επιλογή]	Χρησιμοποιείται προσβλητική ή ακατάλληλη γλώσσα, που προκαλεί αναστάτωση στον αιτούντα και συνεπάγεται κίνδυνο δυσφήμισης για τον οργανισμό.	[μη διαθέσιμη επιλογή]
	<b>17.3.</b>	Τηρούνται οι κανόνες γραμματικής και ορθογραφίας.	Εντοπίζεται μικρός αριθμός λαθών γραμματικής, ορθογραφίας ή στίξης στην παρουσίαση.	Εντοπίζεται σημαντικός αριθμός γραμματικών και ορθογραφικών λαθών, που μειώνουν αισθητά την ποιότητα της απόφασης και συνεπάγονται, έως έναν βαθμό, κίνδυνο δυσφήμισης για τον οργανισμό.	[μη διαθέσιμη επιλογή]

<b>Αποτελεσματικότητα</b>	<b>18.</b>	<b>Η απόφαση εκδίδεται σύμφωνα με τις προβλεπόμενες προθεσμίες.</b>			
	<b>18.1.</b>	Η απόφαση εκδίδεται σύμφωνα με τις προβλεπόμενες προθεσμίες βάσει της εθνικής πρακτικής.	Η απόφαση καθυστέρησε αδικαιολόγητα εν αναμονή αποδεικτικών στοιχείων που προφανώς δεν θα επηρέαζαν την απόφαση.	Δεν δόθηκε στον αιτούντα αρκετός χρόνος για να υποβάλει αποδεικτικά στοιχεία που ήταν βασικά για την υποστήριξη της αίτησης, ενώ εκείνος παρουσίασε εύλογη εξήγηση για το ζητούμενο χρονικό περιθώριο, με αποτέλεσμα να εκδοθεί απόφαση που επιδέχεται αμφισβήτηση.  Άσκοπη καθυστέρηση χωρίς αιτιολόγηση.	[μη διαθέσιμη επιλογή]

## **Επικοινωνήστε με την ΕΕ**

### **Αυτοπροσώπως**

Σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχουν εκατοντάδες κέντρα πληροφόρησης Europe Direct. Μπορείτε να βρείτε τη διεύθυνση του πλησιέστερου σε σας κέντρου στον δικτυακό τόπο [https://europa.eu/european-union/contact\\_el](https://europa.eu/european-union/contact_el)

### **Τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**

Η Europe Direct είναι μια υπηρεσία που απαντά στις ερωτήσεις σας για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με αυτήν την υπηρεσία:

- καλώντας ατελώς τον αριθμό 00 800 6 7 8 9 10 11 (ορισμένα δίκτυα τηλεφωνίας ενδέχεται να χρεώνουν τις κλήσεις αυτές),
- καλώντας τον αριθμό +32 22999696 ή
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον δικτυακό τόπο [https://europa.eu/european-union/contact\\_el](https://europa.eu/european-union/contact_el)

### **Βρείτε πληροφορίες σχετικά με την ΕΕ**

Πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ είναι διαθέσιμες στον δικτυακό τόπο Europa: [https://europa.eu/european-union/index\\_el](https://europa.eu/european-union/index_el)

### **Στις εκδόσεις της ΕΕ**

Μπορείτε να τηλεφορτώσετε ή να παραγγείλετε δωρεάν και επί πληρωμή εκδόσεις της ΕΕ στην ακόλουθη διεύθυνση: <https://publications.europa.eu/el/publications>. Μπορείτε να ζητήσετε πολλαπλά αντίγραφα δωρεάν εκδόσεων επικοινωνώντας με την υπηρεσία Europe Direct ή με το τοπικό σας κέντρο πληροφόρησης (βλ. [https://europa.eu/european-union/contact\\_el](https://europa.eu/european-union/contact_el)).

### **Στη νομοθεσία της ΕΕ και σε σχετικά έγγραφα**

Για πρόσβαση σε νομικές πληροφορίες της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου της ενωσιακής νομοθεσίας από το 1952 σε όλες τις επίσημες γλώσσες, μεταβείτε στον δικτυακό τόπο EUR-Lex, στην ακόλουθη διεύθυνση: <http://eur-lex.europa.eu>

### **Στα δημόσια δεδομένα από την ΕΕ**

Η Πύλη Δημόσιων Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (<http://data.europa.eu/euodp/el>) παρέχει πρόσβαση σε σύνολα δεδομένων από την ΕΕ. Τα δεδομένα μπορούν να τηλεφορτωθούν και να επαναχρησιμοποιηθούν δωρεάν, τόσο για εμπορικούς όσο και για μη εμπορικούς σκοπούς.

