



Instrumentul EASO de asigurare a calității

Examinarea cererii de protecție internațională

Modulul 1: Interviu personal

Modulul 2: Decizia în primă instanță

Mai multe informații despre Uniunea Europeană sunt disponibile pe internet (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-333-4 doi:10.2847/6255 BZ-04-18-841-RO-C
PDF ISBN 978-92-9476-332-7 doi:10.2847/1833 BZ-04-18-841-RO-N

© Biroul European de Sprijin pentru Azil, 2019

Atât EASO, cât și persoanele care acționează în numele său își declină responsabilitatea în ceea ce privește modul în care pot fi utilizate informațiile cuprinse în prezentul document.

Printed by Bietlot in Belgium



Instrumentul EASO de asigurare a calității

Examinarea cererii de protecție internațională

Modulul 1: Interviu personal

Modulul 2: Decizia în primă instanță

Introducere

De ce a fost creat acest instrument? Obiectivul acestui instrument de asigurare a calității este acela de a oferi statelor UE+ un cadru comun pentru evaluarea și asigurarea calității interne.

Instrumentul este flexibil și poate aduce claritate și consecvență în evaluarea calității procedurii de azil. Cele două module ale instrumentului pot fi utilizate împreună, pentru o evaluare mai cuprinzătoare a calității generale a procesului de examinare a cererilor de protecție internațională, sau separat dacă este necesar să se pună accentul pe unul dintre cele două aspecte.

Instrumentul poate fi folosit în diverse scopuri, cum ar fi evaluarea performanței, verificarea periodică a calității și auditurile tematice. Se poate utiliza pentru a evalua nivelul de calitate la nivel individual, precum și la nivel de proces.

Cum a fost creat instrumentul? Acest instrument de asigurare a calității a fost realizat de EASO împreună cu experți din statele UE+. Înainte de finalizarea sa, a avut loc o consultare cu toate statele UE+, cu Comisia Europeană și cu UNHCR pe marginea instrumentului și a standardelor și indicatorilor utilizați în acesta.

Ce cuprinde instrumentul? Instrumentul și cele două module pilot ale sale se axează pe aspectele centrale ale examinării cererilor de protecție internațională,

Interviul personal
privind fondul cererii

Decizia în primă instanță
privind cererea de protecție
internațională

În funcție de rezultatul evaluării modulelor pilot și de nevoile identificate, pot fi create module suplimentare în cadrul activităților EASO de management al calității.

Cine ar trebui să utilizeze instrumentul? Instrumentul este destinat oricărei persoane care efectuează evaluări ale calității. În cadrul instrumentului, utilizatorul este numit „**evaluator al calității**”. La nivel național, acest rol le poate reveni supervisorilor, specialiștilor în domeniul calității sau oricărui alți membri ai personalului cu funcții relevante.

Cum se raportează acest instrument la alte instrumente ale EASO? Instrumentul și cele două module ale sale se bazează pe standardele comune convenite în următoarele ghiduri practice ale EASO și trebuie interpretate împreună cu acestea:

- *Ghid practic al EASO: Interviul personal,*
- *Ghid practic al EASO: Evaluarea probelor,*
- *Ghid practic al EASO: Condițiile de obținere a statutului de protecție internațională,*
- *Ghid practic al EASO: Excluderea.*

Aceste ghiduri practice trebuie considerate documente de îndrumare și instrumente utile de autoevaluare pentru responsabilii de caz.

Pentru mai multe informații despre produsele EASO relevante, consultați <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Cum se utilizează acest instrument?

Instrumentul cuprinde mai multe elemente diferite, după cum se arată în continuare.

Standarde și indicatori	În primul rând, instrumentul prezintă standardele și indicatorii aplicabili cu privire la interviul personal și la decizia în primă instanță privind fondul cererii de protecție internațională.	
		Standarde și indicatori: interviul personal 5
		Standarde și indicatori: decizia în primă instanță..... 8
Evaluare	În al doilea rând, se oferă îndrumare cu privire la modul de evaluare a acestor standarde și indicatori în practică.	
		Metodologie de evaluare11
Feedback și raportare	În al treilea rând, instrumentul oferă îndrumare și evidențiază bune practici legate de furnizarea de feedback individual și raportare generală privind calitatea, cu scopul de a îmbunătăți sistemul.	
		Feedbackul individual.....13
		Raportarea generală14
▶ Formulare de evaluare	În acest sens, instrumentul include complementar formulare de evaluare în format Excel, care pot fi utilizate direct în evaluarea individuală a calității, precum și versiunile PDF ale formularelor, care pot fi tipărite pentru a lua notițe de mână pe parcursul evaluării individuale a calității (anexa I).	
		Anexa I: Formulare de evaluare16
▶ Îndrumare suplimentară pentru evaluatorii calității (exemple)	Ca îndrumare suplimentară pentru evaluatorii calității, instrumentul prezintă și exemple de situații în care indicatorii pot fi evaluați ca reprezentând erori minore, erori semnificative sau „Nu se aplică” (anexa II).	
		Anexa II: Evaluarea interviului personal17
		Evaluarea deciziei în primă instanță25
Instrumentul de asigurare a calității – soluție tehnică	În paralel, EASO a dezvoltat o soluție tehnică pentru acest instrument de asigurare a calității, care să ofere statelor UE+ un instrument de asigurare a calității integrat și ușor de utilizat, cu scopul de a simplifica și eficientiza procesul intern de asigurare a calității.	

Standarde și indicatori: interviul personal

Standardele și indicatorii pe baza cărora se evaluează calitatea interviului personal privind fondul cererii sunt grupați conform următoarelor teme:

Deschiderea
interviului

Desfășurarea
interviului

Fondul
interviului

Încheierea
interviului

Consemnarea
interviului

Când evaluează dacă standardele au fost îndeplinite, evaluatorii calității trebuie să analizeze întotdeauna în mod individual cazul de care se ocupă.

Deschiderea interviului

Standard	1. Nevoile speciale identificate în prealabil sunt abordate corespunzător.
Indicatori	<p>1.1. La organizarea interviului se iau în considerare eventualele nevoi speciale, care au fost identificate în prealabil.</p> <p><i>De exemplu:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>interviewatorul și/sau interpretul este de genul potrivit;</i> ▪ <i>copiii neînsoțiți au un reprezentant de față;</i> ▪ <i>se iau măsuri practice pentru persoanele cu handicap;</i> ▪ <i>sunt puse în aplicare alte garanții procedurale relevante.</i>

Standard	2. Solicitantului i se prezintă informațiile necesare.
Indicatori	<p>2.1. Se prezintă informații despre scopul interviului.</p> <p>2.2. Se prezintă informații privind confidențialitatea.</p> <p>2.3. Se prezintă informații despre rolurile tuturor persoanelor prezente.</p> <p>2.4. Se prezintă informații privind obligația de cooperare.</p> <p>2.5. Se prezintă informații despre pauze și despre posibilitatea de a cere o pauză.</p> <p>2.6. Se prezintă și alte informații obligatorii conform practicii naționale.</p>

Standard	3. Se asigură că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc.
Indicatori	3.1. Solicitantul este întrebat dacă înțelege interpretul și viceversa.

Standard	4. Se asigură că solicitantul este apt pentru a fi interviuat.
Indicatori	<p>4.1. Solicitantul este întrebat și confirmă că este apt psihic și fizic pentru a fi interviuat.</p> <p>4.2. Interviewatorul a sesizat efectiv indicii care arată că interviul nu poate continua.</p>

Desfășurarea interviului

Standard	5. Intervievatorul afișează o atitudine profesionistă pe tot parcursul interviului.
Indicatori	<p>5.1. Intervievatorul stabilește corespunzător o legătură cu solicitantul.</p> <p>5.2. Intervievatorul folosește un limbaj adecvat, sensibil și concret.</p> <p>5.3. Intervievatorul se adresează direct solicitantului (la persoana a doua).</p> <p>5.4. Intervievatorul folosește un ton și un limbaj al trupului corespunzătoare pe tot parcursul interviului.</p>

Standard	6. Intervievatorul aplică tehnici de interviu potrivite.
Indicatori	<p>6.1. Solicitantul este încurajat să își prezinte liber motivele pentru care solicită protecție internațională.</p> <p>6.2. Solicitantului i se prezintă fiecare temă specifică nou introdusă în discuție.</p> <p>6.3. Intervievatorul folosește corespunzător întrebările deschise și/sau închise.</p> <p>6.4. Întrebările sunt adaptate în funcție de capacitățile solicitantului.</p> <p>6.5. Intervievatorul evită întrebările neproductive, cum ar fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ întrebările cu răspuns sugerat; ▪ întrebările cu răspunsuri multiple; ▪ întrebările prin care se solicită mai multe informații deodată; ▪ întrebările inutile de repetitive; ▪ întrebările irelevante.

Standard	7. Intervievatorul se asigură că toate persoanele de față își joacă rolul corect și gestionează interviul în mod eficace.
Indicatori	<p>7.1. Intervievatorul păstrează controlul asupra situației pe tot parcursul interviului.</p> <p>7.2. Dacă în timpul interviului apare o situație dificilă, interviuatorul o gestionează cu eficacitate, în măsura posibilului.</p> <p>7.3. Intervievatorul se asigură că interpretul acționează în conformitate cu rolul și responsabilitățile sale.</p> <p>7.4. Reprezentantului legal și/sau altor persoane prezente li se permite să își exercite drepturile în conformitate cu normele naționale și să intervină cel puțin la sfârșitul interviului personal.</p> <p>7.5. Se iau pauze dacă este necesar sau dacă sunt solicitate și utile.</p>

Fondul interviului

Standard	8. Toate faptele materiale sunt identificate și discutate suficient.
Indicatori	<p>8.1. Dacă este cazul, se clarifică identitatea solicitantului (inclusiv țara sa de origine).</p> <p>8.2. Problemele și/sau amenințările din trecut sunt discutate suficient (ce, cine, când, unde, de ce).</p> <p>8.3. Se discută teama de viitor.</p> <p>8.4. Se discută suficient pe tema protecției disponibile în zona de domiciliu din țara de origine.</p> <p>8.5. Se discută suficient pe tema alternativelor disponibile de protecție în interiorul țării de origine.</p>

Standard	9. Documentele și alte probe scrise prezentate în sprijinul cererii solicitantului sunt tratate corespunzător.
Indicatori	<p>9.1. Intervievatorul discută relevanța și sursa oricăror documente sau informații scrise prezentate de solicitant în susținerea cererii sale.</p> <p>9.2. Toate documentele relevante prezentate de solicitant sunt adăugate la dosar.</p>

Standard	10. Solicitantului i se oferă ocazia efectivă de a clarifica inconsecvențele și neconcordanțele.
Indicatori	10.1. Solicitantului i se aduc la cunoștință toate inconsecvențele și neconcordanțele semnificative și i se oferă posibilitatea de a le clarifica.

Standard	11. Dacă este cazul, se discută corespunzător considerentele care ar putea duce la excludere.
Indicatori	11.1. Considerentele care ar putea duce la excludere sunt identificate corect. 11.2. Considerentele care ar putea duce la excludere sunt discutate suficient.

Standard	12. Politicile și ghidurile specifice sunt urmate corect.
Indicatori	12.1. Dacă este cazul, politica națională privind profilul specific al solicitantului este urmată corect. <i>Exemple de profiluri specifice: copii, victime ale traficului de persoane, victime potențiale ale mutilării genitale feminine, solicitanți ale căror cereri aduc ca argument orientarea sexuală și identitatea de gen etc.</i> 12.2. Dacă este cazul, ghidurile de interviu specifice țării respective sunt urmate corect. 12.3. Dacă este cazul, politicile de aplicare a unor motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare) sunt urmate corect.

Încheierea interviului

Standard	13. Intervievatorul urmează pașii necesari pentru încheierea interviului.
Indicatori	13.1. Intervievatorul verifică dacă solicitantul a înțeles sau nu toate întrebările care i-au fost puse. 13.2. Intervievatorul îl întreabă pe solicitant dacă dorește să adauge ceva. 13.3. Intervievatorul explică clar următoarele etape ale procedurii de azil.

Consemnarea interviului

Standard	14. Normele privind transcrierea/raportarea interviului sunt respectate corespunzător.
Indicatori	14.1. Se realizează o transcriere sau un raport amănunțit și concret al tuturor elementelor de fond ale interviului personal. Se includ elemente suplimentare dacă este cazul, în conformitate cu practica națională. 14.2. După caz, se realizează o înregistrare audio sau audio-video, în conformitate cu practica națională. 14.3. Solicitantului i se oferă efectiv ocazia de a formula observații și/sau de a face clarificări, verbal și/sau în scris, cu privire la eventuale erori de traducere sau concepții eronate din raportul/transcrierea interviului.

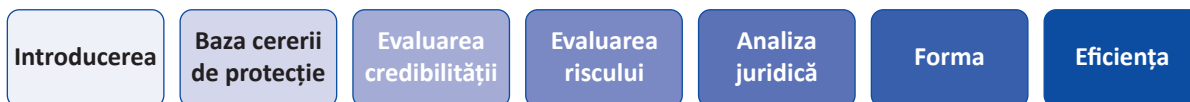
Aceste standarde și acești indicatori nu sunt mențiți a fi exhaustivi. Când se evaluează calitatea generală a interviului, poate fi necesar să se ia în considerare circumstanțe suplimentare, ca urmare a procedurilor naționale și/sau a particularităților cazului.

Particularități naționale

Vă rugăm să introduceți aici orice informații suplimentare necesare pentru evaluatorii calității în ceea ce privește standardele și indicatorii aplicabili pentru interviul personal.

Standarde și indicatori: decizia în primă instanță

Standardele și indicatorii pe baza cărora se evaluează calitatea unei decizii în primă instanță privind fondul cererii de protecție internațională sunt grupați conform următoarelor teme:



Când evaluează dacă standardele au fost îndeplinite, evaluatorii calității trebuie să analizeze întotdeauna în mod individual cazul de care se ocupă.

Introducerea

Standard	1. Decizia precizează corect datele solicitantului.
Indicatori	1.1. Decizia menționează corect numele, țara de origine și zona de domiciliu, data nașterii și numărul dosarului, împreună cu celelalte detalii impuse de politica națională.

Standard	2. După caz, decizia include un rezumat concis și precis al istoricului solicitantului în materie de imigrare.
Indicatori	2.1. Decizia include un rezumat concis și precis al eventualelor cereri anterioare și al istoricului solicitantului în materie de imigrare, în conformitate cu politica națională.

Baza cererii de protecție

Standard	3. Baza cererii de protecție prezintă corect toate faptele materiale.
Indicatori	3.1. Baza cererii de protecție identifică și prezintă corect toate faptele materiale.

Standard	4. Baza cererii de protecție identifică corect teama de viitor.
Indicatori	4.1. Baza cererii de protecție specifică corect persoanele și lucrurile de care se teme solicitantul, precum și motivele.

Standard	5. După caz, baza cererii de protecție sintetizează corect probele prezentate de solicitant.
Indicatori	5.1. Probele prezentate de solicitant sunt sintetizate corect, în conformitate cu practica națională.

Evaluarea credibilității

Standard	6. Se evaluează corect credibilitatea fiecărui fapt material, inclusiv a identității și a țării de origine a solicitantului.
Indicatori	6.1. Probele sunt corelate corect cu fiecare fapt material.
	6.2. Indicatorii de credibilitate sunt aplicați corect.
	6.3. Conceptul de plauzibilitate este aplicat în mod obiectiv.
	6.4. În decizie se utilizează numai acele inconsecvențe/neconcordanțe care au fost aduse la cunoștința solicitantului.
	6.5. Informațiile privind țara de origine sunt relevante și actuale, iar referirile la ele sunt corecte.

Standard	7. Se exprimă o concluzie clară cu privire la fiecare fapt material.
Indicatori	<p>7.1. Pentru fiecare fapt material, decizia menționează clar dacă acesta a fost acceptat sau respins.</p> <p>7.2. În cazul faptelor materiale considerate „incerte”, se aplică corect articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională ¹ „prezumția de nevinovăție” pentru a se stabili efectiv dacă faptul material urmează să fie acceptat sau respins.</p>

Standard	8. Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei.
Indicatori	<p>8.1. Când se evaluează faptele materiale, se aplică standardul corect al probei, conform ghidurilor naționale.</p> <p>8.2. Sarcina probei se aplică corect la evaluarea faptelor materiale.</p> <p>8.3. Factorii individuali, cum ar fi vârsta, studiile și traumele, sunt corect identificați și luați în considerare.</p>

Evaluarea riscului

Standard	9. Riscul pe care l-ar implica returnarea este evaluat corect și cuprinzător.
Indicatori	<p>9.1. Decizia identifică și evaluează corect riscul pe care l-ar implica returnarea (persoanele, lucrurile și motivele care generează risc).</p> <p>9.2. Informațiile privind țara de origine sunt relevante și actuale, iar referirile la ele sunt corecte.</p> <p>9.3. La evaluarea riscului pe care l-ar implica returnarea se aplică standardul corect al probei (grad rezonabil de probabilitate).</p>

Analiza juridică

Standard	10. Teamă de persecuție bine întemeiată este evaluată corect.
Indicatori	<p>10.1. Se evaluează corect dacă tratamentul despre care solicitantul afirmă că i-a fost aplicat reprezintă sau nu persecuție.</p> <p>10.2. Se evaluează corect elementele subiective și cele obiective ale temerii declarate.</p>

Standard	11. Motivele persecuției sunt identificate și evaluate corect.
Indicatori	<p>11.1. Decizia identifică și evaluează corect toate motivele de persecuție aplicabile.</p> <p>11.2. Conexiunea (legătura) dintre persecuție și motiv(e) este evaluată corect.</p>

Standard	12. Riscul real de vătămare gravă în sensul articolului 15 din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională este identificat și evaluat corect.
Indicatori	<p>12.1. Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (a): „pedeapsa cu moartea sau execuția”.</p> <p>12.2. Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (b): „tortura sau tratamentele sau pedepsele inumane sau degradante”.</p> <p>12.3. Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (c): „amenințările grave și individuale la adresa vieții sau a persoanei unui civil ca urmare a violenței generalizate în caz de conflict armat intern sau internațional”.</p>

(¹) Directiva 2011/95/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 decembrie 2011 privind standardele referitoare la condițiile pe care trebuie să le îndeplinească resortisanții țărilor terțe sau apatrizii pentru a putea beneficia de protecție internațională, la un statut uniform pentru refugiați sau pentru persoanele eligibile pentru obținerea de protecție subsidiară și la conținutul protecției acordate (Directiva privind condițiile pentru protecția internațională).

Standard	13. Disponibilitatea și accesibilitatea protecției în țara de origine sunt evaluate corect.
Indicatori	<p>13.1. Disponibilitatea și accesibilitatea protecției în zona de domiciliu a solicitantului sunt evaluate corect.</p> <p>13.2. Se evaluează corect fezabilitatea unui tip alternativ de protecție în interiorul țării de origine, inclusiv caracterul rezonabil al acesteia.</p>

Standard	14. Dacă sunt relevante, motivele de excludere sunt identificate și evaluate corect.
Indicatori	<p>14.1. Motivele de excludere sunt identificate și evaluate corect.</p> <p>14.2. Responsabilitatea individuală este evaluată corect.</p> <p>14.3. Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei.</p>

Standard	15. Eventualele motive suplimentare de protecție sunt aplicate corect.
Indicatori	15.1. Eventualele motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare) sunt aplicate corect.

Forma

Standard	16. Decizia respectă structura corectă și conține toate elementele necesare.
Indicatori	<p>16.1. Decizia respectă structura și formatul corecte, în conformitate cu politicile naționale.</p> <p>16.2. Solicitantului i se aduce la cunoștință modul în care poate contesta o decizie negativă, în scris sau prin mijloace electronice.</p>

Standard	17. Decizia este redactată în mod profesionist.
Indicatori	<p>17.1. Argumentația nu este speculativă.</p> <p>17.2. Limbajul folosit în decizie este adecvat, sensibil și concret.</p> <p>17.3. Se respectă regulile de gramatică și ortografie.</p>

Eficiența

Standard	18. Decizia este emisă în termenul stabilit.
Indicatori	18.1. Decizia este emisă în termenul stabilit în practica națională.

Aceste standarde și acești indicatori nu sunt mențiți a fi exhaustivi. Când se evaluează calitatea generală a deciziei în primă instanță, poate fi necesar să se ia în considerare circumstanțe suplimentare, ca urmare a procedurilor naționale și/sau a particularităților cazului.

Particularități naționale

Vă rugăm să introduceți aici orice îndrumări suplimentare necesare pentru evaluatorii calității în ceea ce privește standardele și indicatorii aplicabili pentru decizia în primă instanță cu privire la fondul cererii de protecție.

Metodologie de evaluare

Este de competența fiecărei autorități naționale să decidă cu privire la scopul și metodologia evaluării calității pe care o efectuează – de exemplu, cu privire la modul în care este instituționalizată și organizată aceasta, la eșantionul cazurilor evaluate, la momentul și frecvența verificărilor calității, la modul de raportare a rezultatului etc.

Prezentul instrument își propune să ofere o soluție flexibilă care să poată fi aplicată în diferite contexte naționale. Secțiunea de mai jos prezintă pe scurt metodologia de evaluare propusă pentru aplicarea standardelor și a indicatorilor de mai sus. În plus, se evidențiază câteva exemple de bune practici identificate de experții în domeniul asigurării calității.

Aplicarea standardelor și a indicatorilor

Listele de standarde și indicatori constituie o îndrumare privind principalele elemente care trebuie analizate la evaluarea calității unui interviu sau a unei decizii în primă instanță. Ele nu pot fi considerate exhaustive, iar când se evaluează calitatea generală a unui interviu/a unei decizii, evaluatorii calității trebuie să ia în considerare orice element suplimentar aplicabil.

Evaluarea fiecărui **indicator** se face prin încadrarea acestuia în una dintre următoarele patru categorii diferite:

Corect	Eroare minoră	Eroare semnificativă	Nu se aplică
<ul style="list-style-type: none"> Indicatorul trebuie să fie marcat ca fiind „corect” dacă cerințele de calitate sunt respectate corespunzător. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicatorul trebuie marcat drept „eroare minoră” dacă eroarea detectată nu diminuează calitatea generală a interviului sau a deciziei și nu este de natură să influențeze rezultatul cererii. În plus, eroarea nu generează riscuri evidente sau un impact negativ asupra solicitantului, autorității decizionale sau statului. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicatorul trebuie marcat drept „eroare semnificativă” dacă eroarea detectată diminuează calitatea generală a interviului sau a deciziei și/sau poate influența rezultatul cererii. În plus, eroarea are potențialul de a genera riscuri sau un posibil impact negativ asupra solicitantului, autorității decizionale sau statului. 	<ul style="list-style-type: none"> În funcție de sistemul național, de metoda de evaluare și/sau de cazul individual, se poate indica faptul că unii indicatori „nu se aplică”.

Este posibil ca opțiunile de evaluare să fie restrânse pentru anumiți indicatori, din cauza naturii și a aplicabilității acestora. De exemplu, în cazul unora dintre indicatori, orice eroare va avea întotdeauna un impact semnificativ asupra calității generale. Prin urmare, pentru aceștia nu va fi disponibilă opțiunea „Eroare minoră”. Alte aspecte, dimpotrivă, vor avea doar un impact minim asupra calității generale. În cazul acestor indicatori, nu va fi disponibilă opțiunea „Eroare semnificativă”. Unii indicatori se aplică numai în anumite cazuri (de exemplu, cei privind nevoile speciale sau considerentele care ar putea duce la excludere). Pentru aceștia este disponibilă opțiunea „Nu se aplică”. Toate aceste lucruri se reflectă în formularele de evaluare din **anexa I**.

În cazul specific al interviului personal, amploarea evaluării poate varia în funcție de contextul în care se realizează evaluarea calității. Unii indicatori pot fi măsurați numai dacă evaluatorul calității este de față în timpul interviului și/sau pe baza unei înregistrări audio/audio-video și sunt dificil sau imposibil de evaluat dacă analiza se bazează exclusiv pe transcrierea interviului.

Evaluarea rezultatului

Pe lângă evaluarea fiecărui indicator, evaluatorul calității trebuie să își prezinte **concluzia privind corectitudinea rezultatului** interviului sau al deciziei. Aceasta trebuie marcată astfel:

Interviul personal:	Decizia în primă instanță:
<p>Interviul permite luarea unei decizii eficiente și corecte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> probabil că da <input type="checkbox"/> probabil că nu <input type="checkbox"/> nu se poate concluziona 	<p>Decizia este:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> probabil corectă <input type="checkbox"/> probabil eronată <input type="checkbox"/> nu se poate concluziona

Acest lucru evidențiază un alt aspect al evaluării, care este deosebit de important. Dacă evaluarea indică faptul că interviul probabil nu permite luarea unei decizii eficiente și corecte sau că decizia este probabil eronată, poate fi necesar să se ia măsuri imediate [de exemplu, desfășurarea unui interviu suplimentar, schimbarea deciziei (sau a proiectului de decizie) sau chiar retragerea unei decizii dacă sistemul național o permite].

Cadrul și procesele de evaluare a calității

Contextul în care se realizează evaluarea calității poate varia de la un stat UE+ la altul: se poate institui o structură permanentă, cu o echipă de auditori de calitate; funcția se poate realiza în comun cu autoritățile de supraveghere; sau se pot organiza exerciții ad-hoc de evaluare a calității. În orice caz, este vital să se garanteze că standardele și indicatorii de calitate se aplică consecvent în cadrul sistemului.

Bună practică: consecvență în aplicarea standardelor și a indicatorilor

Este important să se asigure o consecvență în evaluarea diferiților indicatori. Prezentăm în continuare câteva exemple ale modului în care se poate realiza acest lucru în practică.

- ▶ La începutul unui nou exercițiu de evaluare a calității, evaluatorii trec în revistă același eșantion de cazuri, le evaluează și apoi compară și discută rezultatele pentru a ajunge la o înțelegere comună a modului în care se aplică diferiții indicatori.
- ▶ Pe durata unui exercițiu de evaluare a calității, se pot organiza periodic ședințe suplimentare pentru a se asigura consecvență în aplicarea standardelor și a indicatorilor de calitate.
- ▶ Consultările periodice între diverșii membri ai personalului cu funcții de evaluare a calității (de exemplu, supervizori și auditori de calitate) pot fi, de asemenea, benefice pentru aplicarea consecventă a standardelor și a indicatorilor când sunt implicați mai mulți actori.
- ▶ Instrumentul de față oferă câteva exemple de indicatori care pot semnala o „eroare minoră” sau o „eroare semnificativă”, pentru a face și mai ușoară interpretarea consecventă a standardelor și a indicatorilor (anexa II). Statele sunt încurajate să îmbogățească aceste exemple pe baza cerințelor și a practicilor naționale specifice, pentru a oferi îndrumări personalizate evaluatorilor lor de calitate.

În funcție de procesele de calitate instituite, unele situații permit analizarea interviurilor împreună cu deciziile, în cadrul aceluiași dosar de caz, iar altele permit analizarea interviului separat, în special când evaluatorul calității asistă la interviu.

Bună practică: evaluarea interviului independent de decizie (sau de rezultatul acesteia)

Când se evaluează ambele elemente ale unui caz, se recomandă ca evaluarea interviului să se efectueze total independent de cea a deciziei, pentru a nu fi influențată de informațiile suplimentare din decizie și/sau de rezultatul cererii.

Acestea fiind spuse, evaluarea deciziei nu poate fi finalizată fără ca evaluatorul să se familiarizeze cu informațiile disponibile și în special cu interviul personal.

Feedbackul individual

Instrumentul este util pentru a oferi feedback individual responsabilului de caz și a încuraja învățarea la locul de muncă, precum și pentru a oferi feedback sistemului, pe baza unui eșantion mai mare de evaluări. Modul de utilizare a instrumentului poate varia, în funcție de obiectivele evaluării. Când se oferă feedback individual, este important să se sublinieze că accentul se pune pe îmbunătățirea performanței persoanei și nu doar pe identificarea erorilor. În acest scop, formularele de evaluare incluse în acest instrument (**anexa I**) conțin un spațiu pentru observații cu privire la fiecare indicator. Pe lângă identificarea erorii, evaluatorul calității poate să ofere îndrumare ofițerului de caz prin aceste observații specifice. Furnizarea unui astfel de feedback specific trebuie considerată un element major în evaluarea calității.

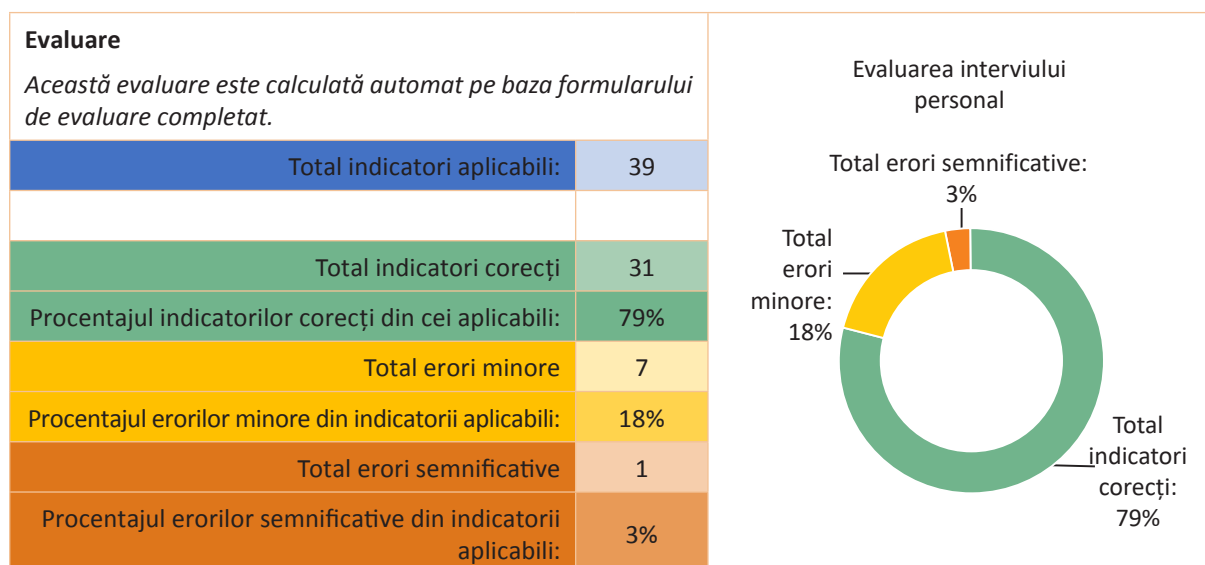
Bună practică: prezentarea de observații

Următoarele aspecte sunt considerate bune practici în ceea ce privește prezentarea observațiilor în evaluarea calității.

- ▶ Evidențiați bunele practici identificate în interviu/decizie.
- ▶ În observațiile referitoare la erori, indicați care ar fi trebuit să fie abordarea corectă.
- ▶ În unele cazuri poate fi util să explicați de ce o anumită eroare a fost evaluată drept „minoră” sau „semnificativă” în situația respectivă.

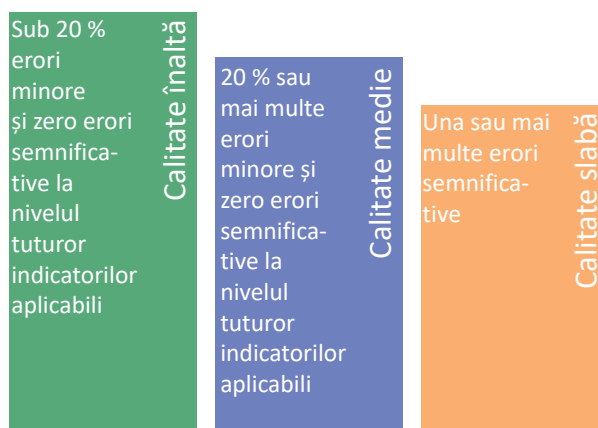
Când se oferă feedback cu scopul de a îmbunătăți performanța unei persoane, promptitudinea și indicarea mai detaliată a modului corect de aplicare a standardelor sunt deosebit de importante pentru a evita erorile similare în viitor.

Formularele de evaluare furnizate împreună cu acest instrument (**anexa I**) generează automat evaluarea calității interviului sau a deciziei, calculând numărul de indicatori evaluați prin „corect”, numărul de indicatori evaluați drept „eroare minoră” și numărul total de indicatori evaluați drept „eroare semnificativă”. În plus, toți aceștia sunt prezentați ca procentaj din totalul indicatorilor aplicabili. Prezentăm mai jos un exemplu.



Fiecare stat UE+ are competența de a stabili ce reprezintă aceste procentaje în cadrul evaluării calității generale a interviului sau a deciziei.

EASO recomandă următorul barem de evaluare a calității generale:



Acest barem de evaluare este integrat în formulare (**anexa I**), însă poate fi șters și înlocuit cu unul diferit sau cu o concluzie formulată diferit, în conformitate cu practica națională.

Raportarea generală

Când se furnizează feedback la nivel de organizație și de sistem, este important să se poată selecta un eșantion adecvat. Informațiile despre dosare incluse în formularele de evaluare (**anexa I**) pot constitui un mecanism util de filtrare pentru selectarea dosarelor de caz adecvate pentru raportare.

Raportarea poate să se axeze, de exemplu, pe cazurile referitoare la solicitanții dintr-o anumită țară de origine sau poate să analizeze un profil specific sau un anumit rezultat al deciziilor etc. În plus, se poate analiza aplicarea tuturor standardelor și indicatorilor sau se poate avea în vedere o temă specifică, de exemplu „evaluarea credibilității” în deciziile în primă instanță verificate.

Evaluările finalizate pot fi utilizate pentru generarea rapoartelor generale emise periodic (lunar, trimestrial, anual etc.) sau în cadrul auditurilor tematice, inclusiv pentru generarea rapoartelor de audit de urmare, a rapoartelor sintetice cu privire la anumite probleme identificate care prezintă motive de îngrijorare etc.

Soluția tehnică dezvoltată de EASO sprijină aceste funcții de raportare prin automatizarea filtrării și a prelucrării datelor și a prezentării acestora.

În funcție de sistemul național și de scopul evaluării, evaluatorii calității ar putea să valorifice evaluarea generată pentru a furniza analize și recomandări ulterioare.

Este necesar ca soluțiile de reparare a diverselor erori să fie bine gândite, în special când se observă erori semnificative. Dacă aceste erori semnificative indică probleme sistematice, acestea trebuie comunicate imediat personalului corespunzător (de exemplu, conducerii, persoanelor responsabile cu elaborarea și punerea în aplicare a politicilor, persoanelor responsabile cu formarea) și soluționate în consecință.

Bună practică: analiză și monitorizare

Analiza concluziilor formulate în urma evaluării calității ar putea include următoarele:

- ▶ Analizarea celor mai frecvente probleme și, dacă este relevant, a posibilelor cauze.
- ▶ Recomandări de modificare a proceselor, noi îndrumări, formare și alte măsuri specifice care să fie adoptate.

De asemenea, fiecare stat UE+ trebuie să decidă cu privire la distribuirea rapoartelor de evaluare a calității și cu privire la modul în care vor fi utilizate acestea în cadrul organizației.

Bună practică: distribuirea rapoartelor

- ▶ Informarea personalului cu privire la concluziile generale ale evaluării calității poate fi benefică pentru sistem, deoarece oferă șansa de a învăța din erorile și bunele practici identificate.
- ▶ Dacă este posibil, rapoartele de evaluare trebuie combinate cu recomandări și/sau cu un plan de acțiune care să sugereze măsuri pentru îmbunătățirea calității procesului.
- ▶ Poate fi utilă punerea rapoartelor de evaluare a calității la dispoziția personalului relevant, cu ajutorul unui instrument de comunicare internă. De exemplu, concluziile și recomandările specifice ar putea fi incluse într-un buletin informativ intern, care ar ajunge rapid la responsabilii de caz.

Anexa I: Formulare de evaluare

Două seturi de **formulare de evaluare** bazate pe standardele și indicatorii prezentați în acest document sunt disponibile în variantă electronică la adresa www.easo.europa.eu/practical-tools. Aceste formulare de evaluare pot fi utilizate direct pentru evaluarea individuală a unui interviu personal sau a unei decizii în primă instanță.

Formulare de evaluare în format Excel:

- **Formular de evaluare QAT 1 – Interviul.xlsx**
- **Formular de evaluare QAT 2 – Decizia.xlsx**

Dacă doriți să utilizați formularele de evaluare pentru a lua **note de mână** pe parcursul evaluării, puteți imprima sau copia versiunile statice furnizate la sfârșitul prezentului document.

Formulare de evaluare în format PDF – pentru note de mână

- **Formular de evaluare QAT 1 – Interviul.pdf**
- **Formular de evaluare QAT 2 – Decizia.pdf**

Anexa II: Exemple din practică

Exemplele de mai jos sunt concepute ca îndrumări suplimentare pentru evaluatorii calității. Cu siguranță, ele nu sunt exhaustive și nici definitive, ci ilustrează pur și simplu câteva scenarii în care indicatorii pot fi evaluați într-un anumit mod. Evaluatorul calității trebuie să analizeze întotdeauna circumstanțele individuale ale cazului de care se ocupă, prin prisma îndrumărilor furnizate în acest instrument cu privire la ceea ce constituie o abordare corectă, o eroare minoră sau o eroare semnificativă.

În plus, este încurajată colectarea de exemple la nivel național.

Evaluarea interviului personal

Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat drept „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat drept „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
Deschiderea interviului	1.	Nevoile speciale identificate în prealabil sunt abordate corespunzător			
	1.1.	La organizarea interviului se iau în considerare nevoile speciale care au fost identificate în prealabil. De exemplu: – interviuatorul și/sau interpretul este de genul potrivit; – copiii neînsoțiți au un reprezentant de față; – se iau măsuri practice pentru persoanele cu handicap; – sunt puse în aplicare alte garanții procedurale relevante.	Nevoile speciale nu sunt luate în considerare pe deplin, însă omisiunile au probabil un impact neînsemnat asupra interviului.	Neluarea în considerare a nevoilor speciale are probabil efect negativ asupra capacității solicitantului de a-și prezenta motivele cererii.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu au fost identificate nevoi speciale înainte de interviu.
	2.	Solicitantului i se prezintă informațiile necesare			
	2.1.	Se prezintă informații despre scopul interviului.	Se oferă informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se oferă aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	2.2.	Se prezintă informații privind confidențialitatea.	Se oferă informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se oferă aceste informații.	[opțiune indisponibilă]

	2.3.	Se prezintă informații despre rolurile tuturor persoanelor prezente.	Se oferă informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se oferă aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	2.4.	Se prezintă informații privind obligația de cooperare.	Se oferă informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se oferă aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	2.5.	Se prezintă informații despre pauze și despre posibilitatea de a cere o pauză.	Se oferă informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se oferă aceste informații.	[opțiune indisponibilă]
	2.6.	Se prezintă și alte informații obligatorii conform practicii naționale.	Se oferă informații, dar nu se confirmă că solicitantul le-a înțeles.	Solicitantului nu i se oferă aceste informații.	Alegeți această opțiune dacă nu este obligatoriu să oferiți alte informații.
	3.	Se asigură că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc			
	3.1.	Solicitantul este întrebat dacă înțelege interpretul și viceversa.	Această întrebare specifică nu este pusă la începutul interviului, dar într-o etapă ulterioară se confirmă că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc.	Nu se confirmă că solicitantul și interpretul se înțeleg reciproc.	[opțiune indisponibilă]
	4.	Se asigură că solicitantul este apt pentru a fi interviat			
	4.1.	Solicitantul este întrebat și confirmă că este apt psihic și fizic pentru a fi interviat.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantul nu este întrebat despre starea sa.	[opțiune indisponibilă]
	4.2.	Intervievatorul a sesizat efectiv indicii care arată că interviul nu poate continua.	[opțiune indisponibilă]	Posibilele indicii nu sunt observate sau sunt ignorate.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu există astfel de indicii.
Desfășurarea interviului	5.	Intervievatorul afișează o atitudine profesionistă pe tot parcursul interviului			
	5.1.	Intervievatorul stabilește corespunzător o legătură cu solicitantul.	Intervievatorul nu stabilește în mod proactiv o legătură cu solicitantul, însă acest lucru afectează doar marginal calitatea și/sau eficiența generală a interviului.	Intervievatorul nu reușește să stabilească o legătură cu solicitantul din cauza unor deficiențe în tehnica sa de interviu care afectează solicitantul și/sau calitatea generală a interviului.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu este posibil să se evalueze acest indicator pe baza informațiilor disponibile.

	5.2.	Interviewatorul folosește un limbaj adecvat, sensibil și concret.	Unele întrebări nu sunt formulate suficient de clar având în vedere mediul din care provine solicitantul, însă asta nu afectează eficiența generală a interviului.	Se pun întrebări inadecvate sau lipsite de sensibilitate.	[opțiune indisponibilă]
	5.3.	Interviewatorul se adresează direct solicitantului (la persoana a doua).	În câteva ocazii, interviewatorul folosește persoana a treia pentru a i se adresa solicitantului, dar în general întrebările îi sunt adresate acestuia direct.	Interviewatorul se referă în mod repetat la solicitant la persoana a treia, ceea ce probabil afectează legătura dintre interviewator și solicitant.	[opțiune indisponibilă]
	5.4.	Interviewatorul folosește un ton și un limbaj al trupului corespunzătoare pe tot parcursul interviului.	Tonul și/sau limbajul trupului diferă ușor de ceea ce se consideră bune practici, însă acest aspect a avut probabil un impact cel mult marginal asupra legăturii dintre interviewator și solicitant.	Tonul și/sau limbajul trupului sunt inadecvate într-o măsură care probabil afectează legătura dintre interviewator și solicitant.	Bifați „Nu se aplică” dacă evaluarea se efectuează doar prin citirea transcrierii/ raportului.
	6.	Interviewatorul aplică tehnici de interviu potrivite			
	6.1.	Solicitantul este încurajat să își prezinte liber motivele pentru care solicită protecție internațională.	Deși relatarea liberă a fost scurtă, interviewatorul nu a încurajat solicitantul să povestească în continuare și să ofere mai multe detalii.	Solicitantului nu i se dă posibilitatea de a povesti liber.	[opțiune indisponibilă]
	6.2.	Solicitantului i se prezintă fiecare temă specifică nou introdusă în discuție.	Unele teme sunt aduse în discuție fără o introducere (suficient de clară), dar în general interviul urmează o structură logică.	Noile teme specifice sunt aduse în discuție fără niciun fel de introducere sau cu introduceri care sugerează un anumit răspuns, ceea ce compromite structura interviului și capacitatea solicitantului de a-și susține efectiv cazul.	Bifați „Nu se aplică” în cazul interviurilor în care nu se aduc în discuție teme noi care să necesite o introducere.
	6.3.	Interviewatorul folosește corespunzător întrebările deschise și/sau închise.	Întrebările deschise sunt utilizate corespunzător, însă probabil s-ar obține rezultate mai bune dacă s-ar adresa mai multe întrebări deschise.	Întrebările închise sunt folosite excesiv, ceea ce împiedică solicitantul să prezinte o relatare completă.	[opțiune indisponibilă]

	6.4.	Întrebările sunt adaptate în funcție de capacitățile solicitantului.	Este necesară reformularea unor întrebări, deoarece solicitantul nu le înțelege.	Deși este clar că solicitantul nu înțelege anumite întrebări, intervievatorul nu le reformulează în consecință.	[opțiune indisponibilă]
	6.5.	Intervievatorul evită întrebările neproductive, cum ar fi: – întrebările cu răspuns sugerat; – întrebările cu răspunsuri multiple; – întrebările prin care se solicită mai multe informații deodată; – întrebările inutile de repetitive; – întrebările irelevante.	În unele situații, se adresează întrebări neproductive, dar acest lucru nu afectează eficiența generală a interviului.	Se adresează multiple întrebări neproductive, care au un impact negativ semnificativ asupra eficienței interviului.	[opțiune indisponibilă]
	7.	Intervievatorul se asigură că toate persoanele de față își joacă rolul corect și gestionează interviul în mod eficace.			
	7.1.	Intervievatorul păstrează controlul asupra situației pe tot parcursul interviului.	Solicitantului i se permite să vorbească pe larg despre chestiuni care nu sunt relevante pentru cererea sa.	Reprezentantului legal i se permite să conducă unele părți ale interviului.	[opțiune indisponibilă]
	7.2.	Dacă în timpul interviului apare o situație dificilă, intervievatorul o gestionează cu eficacitate, în măsura posibilului.	Intervievatorul recunoaște și rezolvă cu întârziere o situație dificilă, însă în cele din urmă aceasta este soluționată corespunzător.	Intervievatorul nu reușește să rezolve o situație dificilă, ceea ce duce la agravarea acesteia și la afectarea stării de spirit a celor prezenți sau compromite în mod semnificativ eficacitatea interviului.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu au existat situații dificile remarcabile pe parcursul interviului.
	7.3.	Intervievatorul se asigură că interpretul acționează în conformitate cu rolul și responsabilitățile sale.	Interpretul afișează un limbaj al trupului ușor diferit de ceea ce se consideră bune practici, iar intervievatorul nu remediază problema cu promptitudine.	Intervievatorul nu intervine, deși interpretul discută pe larg cu solicitantul fără a traduce conversația. Pe parcursul interviului, interpretului i se permite să formuleze în mod repetat observații cu privire la solicitant sau la caz.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu a existat un interpret sau dacă nu se poate face o evaluare relevantă pe baza înregistrării interviului.

	7.4.	Reprezentantului legal și/sau altor persoane prezente li se permite să își exercite drepturile în conformitate cu normele naționale și să intervină cel puțin la sfârșitul interviului personal.	Intervievatorul nu a explicat pe deplin celorlalte persoane prezente drepturile pe care le au în conformitate cu normele naționale.	Reprezentantului legal nu i se permite să vorbească în conformitate cu normele procedurale aplicabile.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu sunt prezente alte persoane în afară de solicitant, interviuator și, după caz, interpret.
	7.5.	Se iau pauze dacă este necesar sau dacă sunt solicitate și utile.	Intervievatorul permite sau ia pauze prea multe sau inutil de lungi.	Cererile de pauză sunt ignorate sau nu se ia nicio pauză, deși ar fi fost necesară având în vedere durata interviului.	Bifați „Nu se aplică” dacă interviul a fost scurt și nu au fost necesare pauze.
Fondul interviului	8.	Toate faptele materiale sunt identificate și discutate suficient.			
	8.1.	Dacă este cazul, se stabilește identitatea solicitantului (inclusiv țara sa de origine).	Se clarifică identitatea solicitantului, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut conferi mai multă greutate deciziei.	Identitatea solicitantului nu a fost clarificată suficient.	Bifați „Nu se aplică” dacă identitatea solicitantului este deja suficient de clară înainte de interviu și indicatorul nu este relevant în această etapă.
	8.2.	Problemele și/sau amenințările din trecut sunt discutate suficient (ce, cine, când, unde, de ce).	Toate faptele materiale sunt identificate și discutate, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut conferi mai multă greutate deciziei.	Unele fapte materiale nu sunt identificate ca atare și, prin urmare, nu sunt discutate mai în amănunt.	[opțiune indisponibilă]
	8.3.	Se discută teama de viitor.	Teama de viitor este discutată într-o oarecare măsură, însă mai multe întrebări ar fi putut să dea o greutate mai mare deciziei.	Teama de viitor nu este discutată.	[opțiune indisponibilă]
	8.4.	Se discută suficient pe tema protecției disponibile în zona de domiciliu din țara de origine.	Disponibilitatea protecției în zona de domiciliu este discutată într-o oarecare măsură, însă mai multe întrebări ar fi putut să dea o greutate mai mare deciziei.	Disponibilitatea protecției în zona de domiciliu din țara de origine nu este discutată, deși ar putea fi o opțiune viabilă.	Bifați „Nu se aplică” dacă, având în vedere situația generală din țara de origine și circumstanțele individuale ale solicitantului, este suficient de clar că protecția nu este necesară sau nu este disponibilă.

	8.5.	Se discută suficient pe tema alternativelor de protecție disponibile în interiorul țării de origine.	Disponibilitatea unei alternative de protecție în interiorul țării de origine este analizată într-o oarecare măsură, însă mai multe întrebări ar fi putut să dea o greutate mai mare deciziei.	Disponibilitatea protecție în interiorul țării de origine nu este discutată, deși ar putea fi o opțiune viabilă.	Bifați „Nu se aplică” dacă, având în vedere situația generală din țara de origine și circumstanțele individuale ale solicitantului, este suficient de clar că alternativa de protecție nu este necesară sau nu este disponibilă în interiorul țării de origine.
	9.	Documentele și alte probe scrise prezentate în sprijinul cererii solicitantului sunt tratate corespunzător			
	9.1.	Intervievatorul discută relevanța și sursa oricăror documente sau informații scrise prezentate de solicitant în susținerea cererii sale.	Se discută prea mult timp despre documente care nu au legătură cu cererea.	Conținutul și/sau relevanța documentelor nu sunt clarificate în timpul interviului, deși sunt importante pentru cerere.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu s-au prezentat informații scrise în acest caz.
	9.2.	Toate documentele relevante prezentate de solicitant sunt adăugate la dosar.	Toate documentele relevante sunt adăugate la dosar, însă nu sunt înregistrate conform practicii naționale.	Unele documente relevante nu sunt adăugate la dosar.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se prezintă documente în timpul interviului.
	10.	Solicitantului i se oferă ocazia efectivă de a clarifica inconsecvențele și neconcordanțele			
	10.1.	Solicitantului i se aduc la cunoștință toate inconsecvențele și neconcordanțele semnificative și i se oferă posibilitatea de a le clarifica.	Se discută pe larg, fără să fie necesar, inconsecvențe și/sau neconcordanțe care nu sunt legate de faptele materiale.	Există inconsecvențe și/sau neconcordanțe semnificative care nu sunt semnalate solicitantului.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu există inconsecvențe și/sau neconcordanțe semnificative.
	11.	Dacă este cazul, se discută corespunzător considerentele care ar putea duce la excludere			
	11.1.	Considerentele care ar putea duce la excludere sunt identificate corect.	[opțiune indisponibilă]	Considerentele care ar putea duce la excludere nu sunt identificate.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu apar considerente care ar putea duce la excludere.

	11.2.	Considerentele care ar putea duce la excludere sunt discutate suficient.	Se discută prea mult timp considerentele care ar putea duce la excludere, deși sunt evident irelevante în cazul respectiv.	Considerentele care ar putea duce la excludere nu sunt discutate suficient.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu apar considerente care ar putea duce la excludere.
	12.	Politicele și ghidurile specifice sunt urmate corect			
	12.1.	Dacă este cazul, politica națională privind profilul specific al solicitantului este urmată corect. <i>Exemple de profiluri specifice: copii, victime ale traficului de persoane, victime potențiale ale mutilării genitale feminine, solicitanți ale căror cereri aduc ca argument orientarea sexuală și identitatea de gen etc.</i>	Intervievatorul respectă în general politica națională, dar nu aplică anumite măsuri procedurale, fără ca asta să aibă vreun efect semnificativ asupra rezultatului cererii sau asupra solicitantului, autorității decizionale sau statului.	Intervievatorul nu respectă politica națională, ceea ce poate compromite rezultatul cererii sau pune în pericol solicitantul sau reputația autorității decizionale.	Bifați „Nu se aplică” dacă solicitantul nu are un profil specific de acest tip sau dacă nu există nicio astfel de politică națională.
	12.2.	Dacă este cazul, ghidurile de interviu specifice țării respective sunt urmate corect.	Pe parcursul interviului, interviuatorul urmează în general ghidul specific țării respective, dar omite anumite elemente, fără impact semnificativ asupra rezultatului cererii.	Intervievatorul nu urmează ghidul specific, ceea ce poate compromite rezultatul cererii.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu există un ghid de interviu specific țării respective.
	12.3.	Dacă este cazul, politicile de aplicare a unor motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare) sunt urmate corect.	Sunt identificate și discutate toate motivele suplimentare de protecție specificate în politica națională, dar nu se abordează aspecte care ar fi putut conferi mai multă greutate deciziei.	Anumite motive suplimentare de protecție specificate în politica națională nu sunt identificate ca atare și, prin urmare, nu sunt discutate mai pe larg.	Bifați „Nu se aplică” dacă autoritatea decizională nu este competentă să ia decizii în baza motivelor suplimentare de protecție sau dacă nu există motive suplimentare.
Încheierea interviului	13.	Intervievatorul urmează pașii necesari pentru încheierea interviului.			
	13.1.	Intervievatorul verifică dacă solicitantul a înțeles toate întrebările care i s-au pus.	[opțiune indisponibilă]	Nu se confirmă înțelegerea întrebărilor. Solicitantul declară că nu a înțeles câteva întrebări, iar interviuatorul nu le reia în consecință.	[opțiune indisponibilă]

	13.2.	Intervievatorul îl întreabă pe solicitant dacă dorește să adauge ceva.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantului nu i se acordă o ocazie efectivă de a adăuga ceva.	[opțiune indisponibilă]
	13.3.	Intervievatorul explică clar următoarele etape ale procedurii de azil.	Solicitantului i se dau informații incomplete în acest sens.	Solicitantul nu este informat despre următoarele etape ale procedurii de azil.	Bifați „Nu se aplică” dacă, în conformitate cu practica națională, intervievatorul nu este obligat să furnizeze aceste informații sau să consemneze acest lucru în consemnarea interviului.
Consemnarea interviului	14.	Normele privind transcrierea/raportul interviului sunt respectate corespunzător			
	14.1.	Se realizează o transcriere sau un raport amănunțit și concret al tuturor elementelor de fond ale interviului personal. Se includ elemente suplimentare dacă este cazul, în conformitate cu practica națională.	Transcrierea/raportul interviului conține numeroase greșeli de scriere sau este destul de greu de citit. Pauzele solicitate și/sau luate nu sunt consemnate în transcrierea interviului, deși practica națională o impune.	Raportul nu este lizibil, sau este clar că lipsesc anumite elemente de fond, sau sensul este schimbat/pierdut din cauza parafrazării excesive.	[opțiune indisponibilă]
	14.2.	După caz, se realizează o înregistrare audio sau audio-video, în conformitate cu practica națională.	Înregistrarea se realizează în conformitate cu practica națională, însă intervievatorul nu ia anumite măsuri procedurale (de exemplu, să furnizeze imediat o copie solicitantului, să stocheze imediat înregistrarea conform reglementărilor tehnice), fără ca asta să aibă vreun efect semnificativ asupra procedurii sau asupra drepturilor solicitantului.	Interviul nu este înregistrat sau este înregistrat doar parțial, deși înregistrarea este obligatorie. Înregistrarea nu se aude. Intervievatorul nu informează solicitantul că este înregistrat.	Bifați „Nu se aplică” dacă, în conformitate cu practica națională, nu se realizează nicio înregistrare audio/audio-video.
	14.3.	Solicitantului i se oferă efectiv ocazia de a formula observații și/sau de a face clarificări, verbal și/ sau în scris, cu privire la eventuale erori de traducere sau concepții eronate din raportul/ transcrierea interviului.	[opțiune indisponibilă]	Solicitantului nu i se oferă posibilitatea de a efectua corecții/ clarificări sau (unele dintre) acestea sunt ignorate.	Poate să nu se aplice dacă se realizează o înregistrare care este admisibilă ca probă în procedurile de contestație.

Evaluarea deciziei în primă instanță

Standarde și indicatori		Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat drept „eroare minoră”	Exemple de situații în care indicatorul poate fi evaluat drept „eroare semnificativă”	Exemple de situații în care se poate semnală că indicatorul „nu se aplică”	
Introducerea	1.	Decizia precizează corect datele solicitantului			
	1.1.	Decizia menționează corect numele, țara de origine și zona de domiciliu, data nașterii și numărul dosarului, împreună cu celelalte detalii impuse de politica națională.	Pseudonimele sau detaliile privind identitatea care sunt contestate nu sunt notate.	Solicitantul este numit/ identificat greșit.	[opțiune indisponibilă]
	2.	După caz, decizia include un rezumat concis și precis al istoricului solicitantului în materie de imigrare			
	2.1.	Decizia include un rezumat concis și precis al eventualelor cereri anterioare și al istoricului solicitantului în materie de imigrare, în conformitate cu politica națională.	Se includ detalii irelevante, care abat atenția de la elementele esențiale ale istoricului în materie de imigrare.	Informațiile sunt complet eronate sau nu se consemnează niciun istoric, ceea ce afectează analiza ulterioară sau face ca decizia să poată fi contestată.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu este obligatorie consemnarea în decizie a istoricului în materie de imigrare.
Baza cererii de protecție	3.	Baza cererii de protecție prezintă corect toate faptele materiale			
	3.1.	Baza cererii de protecție identifică și prezintă corect toate faptele materiale.	În rezumatul faptelor materiale se includ detalii eronate, care însă nu afectează examinarea ulterioară și nu fac ca decizia să poată fi contestată. Se includ detalii inutile care nu contribuie la analiză.	Unul sau mai multe fapte materiale semnificative sunt omise sau denaturate, ceea ce compromite decizia. Sinteză incoerentă a faptelor, cu includerea unor fapte irelevante, ceea ce duce la greșeli în analiza ulterioară.	[opțiune indisponibilă]
	4.	Baza cererii de protecție identifică corect teama de viitor			
	4.1.	Baza cererii de protecție specifică corect persoanele și lucrurile de care se teme solicitantul, precum și motivele.	Se includ prea multe detalii care abat atenția de la elementele esențiale.	Teama de viitor a fost identificată greșit sau omisă, ceea ce compromite analiza ulterioară.	[opțiune indisponibilă]

	5.	După caz, baza cererii de protecție sintetizează corect probele prezentate de solicitant			
	5.1.	Probele prezentate de solicitant sunt sintetizate corect, în conformitate cu practica națională.	Afirmațiile solicitantului sunt citate greșit la consemnarea unor aspecte minore, care nu afectează analiza ulterioară.	Se consemnează informații inexacte sau se citează surse a căror divulgare nu este autorizată, ceea ce compromite decizia.	[opțiune indisponibilă]
Evaluarea credibilității	6.	Se evaluează corect credibilitatea fiecărui fapt material, inclusiv a identității și a țării de origine a solicitantului			
	6.1.	Probele sunt corelate corect cu fiecare fapt material.	Unele surse ale probelor sunt citate neclar/imprecis.	Se omit probe esențiale sau sunt tratate ca informații incerte, ceea ce compromite analiza.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se realizează o evaluare a credibilității – de exemplu, în cazurile în care nu se pot identifica fapte materiale.
	6.2.	Indicatorii de credibilitate sunt aplicați corect.	Se acordă prea multă/ prea puțină greutate unui singur indicator, fără impact asupra rezultatului.	Indicatorii sunt aplicați greșit, ceea ce duce la o concluzie eronată privind credibilitatea.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se realizează o evaluare a credibilității – de exemplu, în cazurile în care nu se pot identifica fapte materiale.
	6.3.	Conceptul de plauzibilitate este aplicat obiectiv.	Plauzibilitatea unui anumit aspect este interpretată greșit, fără ca acest lucru să afecteze concluzia cu privire la faptul material respectiv.	Interpretarea subiectivă a plauzibilității duce la respingerea nefondată a unui fapt material.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se realizează o evaluare a credibilității – de exemplu, în cazurile în care nu se pot identifica fapte materiale.
	6.4.	În decizie se utilizează numai acele inconsecvențe/ neconcordanțe care au fost aduse la cunoștința solicitantului.	Se neglijează răspunsul solicitantului la o provocare sau se aduce ca argument un aspect minor care nu a fost contestat, fără ca acest lucru să aibă vreun impact asupra rezultatului privind faptul material respectiv.	În analiza credibilității se aduc ca argumente împotriva solicitantului aspecte care nu au fost clarificate cu acesta, ceea ce afectează negativ concluzia.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se realizează o evaluare a credibilității – de exemplu, în cazurile în care nu se pot identifica fapte materiale.

	6.5.	Informațiile privind țara de origine sunt relevante și actuale, iar referirile la ele sunt corecte.	Nu se utilizează cele mai recente ITO, dar sursa aleasă este încă aplicabilă.	Se utilizează ITO irelevante, perimate sau care nu prezintă încredere și li se acordă o importanță nejustificată, ceea ce afectează negativ concluzia.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se realizează o evaluare a credibilității – de exemplu, în cazurile în care nu se pot identifica fapte materiale.
	7.	Se exprimă o concluzie clară cu privire la fiecare fapt material			
	7.1.	Pentru fiecare fapt material, decizia menționează clar dacă acesta a fost acceptat sau respins.	Se poate ajunge la o concluzie pe baza textului, dar acest lucru nu este menționat explicit.	Nu există nicio concluzie evidentă cu privire la unul sau mai multe fapte materiale, ceea ce face ca decizia să poată fi contestată.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se realizează o evaluare a credibilității – de exemplu, în cazurile în care nu se pot identifica fapte materiale.
	7.2.	În cazul faptelor materiale considerate „incerte”, se aplică corect articolul 4 alineatul (5) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională ² / „prezumpția de nevinovăție” pentru a se stabili efectiv dacă faptul material urmează să fie acceptat sau respins.	Analiza este inutil de lungă, ceea ce abate atenția de la aspectele esențiale.	Nerezolvarea aspectelor „incerte” sau importanța necorespunzătoare atribuită unui anumit aspect duce la o concluzie lipsită de fundament privind un anumit fapt material.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu au rămas fapte „incerte”.
	8.	Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei			
	8.1.	Când se evaluează faptele materiale se aplică standardul corect al probei, conform ghidurilor naționale.	Se utilizează formulări incorecte când se descrie standardul sau capacitatea solicitantului de a-l atinge, dar concluzia este corectă.	Se aplică un standard excesiv de ridicat sau de scăzut, ceea ce duce la o concluzie eronată sau insuficient justificată.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se realizează o evaluare a credibilității – de exemplu, în cazurile în care nu se pot identifica fapte materiale.

⁽²⁾ Directiva 2011/95/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 decembrie 2011 privind standardele referitoare la condițiile pe care trebuie să le îndeplinească resortisanții țărilor terțe sau apatrizii pentru a putea beneficia de protecție internațională, la un statut uniform pentru refugiați sau pentru persoanele eligibile pentru obținerea de protecție subsidiară și la conținutul protecției acordate (Directiva privind condițiile pentru protecția internațională).

	8.2.	Sarcina probei se aplică corect la evaluarea faptelor materiale.	Formulare neclară cu privire la sarcina probei, fără ca acest lucru să aibă vreun impact asupra concluziei.	Sarcina probei îi este impusă doar solicitantului, iar organizația nu și-a îndeplinit obligația de a investiga, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se realizează o evaluare a credibilității – de exemplu, în cazurile în care nu se pot identifica fapte materiale.
	8.3.	Factorii individuali, cum ar fi vârsta, studiile și traumele, sunt corect identificați și luați în considerare.	Factorii subiacenți nu au fost luați în considerare în mod explicit, acest lucru neavând vreun impact asupra concluziei.	Factorii subiacenți au fost neglijați la evaluarea capacității solicitantului de a-și susține afirmațiile, ceea ce pune rezultatul sub semnul întrebării.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu există factori relevanți de luat în considerare.
Evaluarea riscului	9.	Riscul pe care l-ar implica returnarea este evaluat corect și cuprinzător			
	9.1.	Decizia identifică și evaluează corect riscul pe care l-ar implica returnarea (persoanele, lucrurile și motivele care generează risc).	Sunt luate în considerare probleme irelevante, ceea ce compromite claritatea sau eficiența.	Se omit aspecte relevante sau se utilizează argumente nepotrivite, ceea ce pune sub semnul întrebării concluzia privind riscul pe care l-ar implica returnarea.	[opțiune indisponibilă]
	9.2.	Informațiile privind țara de origine sunt relevante și actuale, iar referirile la ele sunt corecte.	ITO nu sunt adaptate cererii sau sunt citate excesiv, ceea ce abate atenția de la subiect.	Se omit ITO relevante semnificative, ceea ce pune concluzia sub semnul întrebării și/sau face ca aceasta să poată fi contestată.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu sunt disponibile ITO relevante.
	9.3.	La evaluarea riscului pe care l-ar implica returnarea se aplică standardul corect al probei (grad rezonabil de probabilitate).	Se utilizează o formulare neclară când se descrie standardul probei, însă concluzia este corectă.	Se aplică un standard al probei incorect, ceea ce duce la o concluzie eronată și/sau nesuținută cu privire la risc.	[opțiune indisponibilă]
Analiza juridică	10.	Teama de persecuție bine întemeiată este evaluată corect			
	10.1.	Se evaluează corect dacă tratamentul despre care solicitantul afirmă că i-a fost aplicat reprezintă sau nu persecuție.	Se formulează concluzia corectă, dar nu se explică clar.	Concluzia este eronată, ceea ce pune sub semnul întrebării acordarea sau refuzul statutului de refugiat.	Bifați „Nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii.
	10.2.	Se evaluează corect elementele subiective și cele obiective ale temerii declarate.	Argumentele cu privire la elementele subiective/obiective sunt neclare, fără impact asupra rezultatului.	Concluzie eronată cu privire la existența sau inexistența unei temeri bine întemeiate.	Bifați „Nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii.

11.	Motivele persecuției sunt identificate și evaluate corect			
11.1.	Decizia identifică și evaluează corect toate motivele de persecuție aplicabile.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, dar nu influențează rezultatul.	Se identifică greșit un motiv de persecuție, ceea ce duce la respingerea/ acceptarea eronată a faptului că persecuția de care se teme solicitantul este cauzată de un motiv prevăzut în convenție.	Bifați „Nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii.
11.2.	Conexiunea (legătura) dintre persecuție și motiv(e) este evaluată corect.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, dar nu influențează rezultatul.	Evaluare necorespunzătoare a legăturii, ceea ce duce la o concluzie eronată.	Bifați „Nu se aplică” dacă practica națională permite omiterea acestei evaluări în anumite decizii.
12.	Riscul real de vătămare gravă în sensul articolului 15 din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională este identificat și evaluat corect			
12.1.	Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (a): „pedeapsa cu moartea sau execuția”.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, dar nu influențează rezultatul.	Nu se ia în considerare sau se interpretează eronat articolul 15 litera (a) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „Nu se aplică” dacă solicitantului i se acordă statutul de refugiat.
12.2.	Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (b): „tortura sau tratamentele sau pedepsele inumane sau degradante”.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, dar nu influențează rezultatul.	Nu se ia în considerare sau se interpretează eronat articolul 15 litera (b) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „Nu se aplică” dacă solicitantului i se acordă statutul de refugiat.
12.3.	Decizia evaluează corect aplicabilitatea articolului 15 litera (c): „amenințările grave și individuale la adresa vieții sau a persoanei unui civil ca urmare a violenței generalizate în caz de conflict armat intern sau internațional”.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, dar nu influențează rezultatul.	Nu se ia în considerare sau se interpretează eronat articolul 15 litera (c) din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „Nu se aplică” dacă solicitantului i se acordă statutul de refugiat.

13.	Disponibilitatea și accesibilitatea protecției în țara de origine sunt evaluate corect			
13.1.	Disponibilitatea și accesibilitatea protecției în zona de domiciliu a solicitantului sunt evaluate corect.	Se citează probe exagerat de lungi și inutile, ceea ce abate atenția de la aspectele esențiale.	Nu se ia în considerare această protecție sau nu se examinează circumstanțele individuale ale solicitantului și profilul agenților de persecuție sau al autorilor vătămării grave.	Bifați „Nu se aplică” dacă evaluarea protecției nu este potrivită.
13.2.	Se evaluează corect aplicabilitatea unei alternative de protecție în interiorul țării de origine, inclusiv caracterul rezonabil al acesteia.	Analiza este neclară sau prea lungă, ceea ce compromite claritatea, dar nu influențează rezultatul.	Factorul de decizie nu precizează un loc specific. Nu se evaluează circumstanțele solicitantului și caracterul rezonabil al relocării din perspectiva ITO relevante, deși acest aspect este esențial pentru decizie, ceea ce pune sub semnul întrebării concluzia sau face ca aceasta să poată fi contestată.	Bifați „Nu se aplică” dacă evaluarea alternativelor de protecție în interiorul țării de origine nu este adecvată.
14.	Dacă sunt relevante, motivele de excludere sunt identificate și evaluate corect			
14.1.	Motivele de excludere sunt identificate și evaluate corect.	[opțiune indisponibilă]	Nu se identifică motivele de excludere sau nu se aplică politica națională și îndrumările specifice când se analizează posibilitatea excluderii, ceea ce duce la o concluzie eronată sau contestabilă cu privire la excludere.	Bifați „Nu se aplică” când nu există motive de excludere.
14.2.	Responsabilitatea individuală este evaluată corect.	[opțiune indisponibilă]	Responsabilitatea individuală a fost evaluată eronat sau nu a fost evaluată, ceea ce duce la o concluzie eronată sau contestabilă cu privire la excludere.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu există motive de excludere.
14.3.	Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei.	Se aplică standardul corect al probei și sarcina corectă a probei, dar nu sunt explicate clar în decizie.	Se aplică un standard al probei incorect și o sarcină a probei incorectă, ceea ce duce la o concluzie eronată sau contestabilă cu privire la excludere.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu există motive de excludere.

	15.	Eventualele motive suplimentare de protecție sunt aplicate corect			
	15.1.	Eventualele motive suplimentare de protecție (de exemplu, motive umanitare) sunt aplicate corect.	Nu se includ argumente suplimentare care ar putea consolida analiza.	Analiza motivelor suplimentare de protecție se bazează pe probe necorespunzătoare și/ sau se neglijează aspecte esențiale ale cererii, ceea ce pune decizia sub semnul întrebării.	Bifați „Nu se aplică” dacă nu se invocă motive suplimentare de protecție sau dacă în practica națională nu se aplică astfel de motive.
Forma	16.	Decizia respectă structura corectă și conține toate elementele necesare			
	16.1.	Decizia respectă structura și formatul corecte, în conformitate cu politicile naționale.	Formatul este corespunzător, dar nu este pe deplin adaptat la cerere.	Se utilizează paragrafe standard incorecte/ necorespunzătoare, ceea ce duce la o prezentare neprofesionistă și periclitează reputația organizației.	[opțiune indisponibilă]
	16.2.	Solicitantului i se aduce la cunoștință modul în care poate contesta o decizie negativă, în scris sau prin mijloace electronice.	Informațiile referitoare la dreptul la contestație nu respectă formatul standard național.	Solicitantul nu primește informațiile privind dreptul de a face contestație sau le primește împreună cu instrucțiuni eronate, ceea ce face ca acesta să fie informat greșit.	[opțiune indisponibilă]
	17.	Decizia este redactată profesionist			
	17.1.	Argumentația nu este speculativă.	Unele argumente nu sunt clare/pe deplin justificate.	Se folosesc argumente speculative care pun decizia sub semnul întrebării.	[opțiune indisponibilă]
	17.2.	Limbajul folosit în decizie este adecvat, sensibil și concret.	[opțiune indisponibilă]	Se folosește un limbaj jignitor sau necorespunzător, ceea ce este deranjant pentru solicitant și periclitează reputația organizației.	[opțiune indisponibilă]
	17.3.	Se respectă regulile de gramatică și ortografie.	Prezentarea conține puține erori de gramatică, ortografie sau punctuație.	Se fac numeroase greșeli gramaticale și de ortografie, care diminuează considerabil calitatea deciziei, periclitând într-o oarecare măsură reputația organizației.	[opțiune indisponibilă]

Eficiență	18.	Decizia este emisă în termenul stabilit			
	18.1.	Decizia este emisă în termenul stabilit în practica națională.	Decizia a fost întârziată inutil în așteptarea unor probe care, cu siguranță nu ar influența-o.	Solicitantului nu i s-a acordat timp suficient pentru a prezenta o probă esențială pentru cerere, deși a oferit o explicație rezonabilă pentru perioada de timp solicitată, ceea ce face ca decizia să poată fi contestată. Întârziere inutilă, fără un motiv justificat.	[opțiune indisponibilă]

Contactați UE

În persoană

În întreaga Uniune Europeană există sute de centre de informare Europe Direct. Puteți găsi adresa centrului cel mai apropiat de dumneavoastră la: https://europa.eu/european-union/contact_ro

La telefon sau prin e-mail

Europe Direct este un serviciu care vă oferă răspunsuri la întrebările privind Uniunea Europeană. Puteți accesa acest serviciu:

- apelând numărul gratuit 00 800 6 7 8 9 10 11 (unii operatori pot taxa aceste apeluri);
- apelând numărul standard: +32 22999696; sau
- prin e-mail, la: https://europa.eu/european-union/contact_ro

Găsiți informații despre UE

Online

Informații despre Uniunea Europeană în toate limbile oficiale ale UE sunt disponibile pe site-ul Europa, la: https://europa.eu/european-union/index_ro

Publicații ale UE

Puteți descărca sau comanda publicații ale UE gratuite și contra cost la adresa: <https://publications.europa.eu/ro/publications>. Mai multe exemplare ale publicațiilor gratuite pot fi obținute contactând Europe Direct sau centrul dumneavoastră local de informare (a se vedea https://europa.eu/european-union/contact_ro).

Dreptul UE și documente conexe

Pentru accesul la informații juridice din UE, inclusiv la ansamblul legislației UE începând din 1952 în toate versiunile lingvistice oficiale, accesați site-ul EUR-Lex, la: <http://eur-lex.europa.eu>

Datele deschise ale UE

Portalul de date deschise al UE (<http://data.europa.eu/euodp/ro>) oferă acces la seturi de date din UE. Datele pot fi descărcate și reutilizate gratuit, atât în scopuri comerciale, cât și necomerciale.

