



# Πρακτικός οδηγός της EASO: Προσωπική συνέντευξη

*Σειρά πρακτικών  
οδηγιών της EASO*

Δεκέμβριος 2014

***Η Europe Direct είναι μια υπηρεσία που σας βοηθά να βρείτε  
απαντήσεις στα ερωτήματά σας για την Ευρωπαϊκή Ένωση***

**Αριθμός δωρεάν τηλεφωνικής κλήσης (\*):**

**00 800 6 7 8 9 10 11**

(\* ) Οι πληροφορίες παρέχονται δωρεάν, και οι κλήσεις είναι γενικώς δωρεάν (ενδέχεται όμως κάποιες κλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ορισμένων τηλεπικοινωνιακών φορέων ή από τηλεφωνικούς θαλάμους ή ξενοδοχεία να χρεώνονται).

Περισσότερες πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση παρέχονται από το διαδίκτυο  
(<http://europa.eu>).

ISBN 978-92-9243-429-8

doi:10.2847/532738

BZ-04-14-990-EL-N

© Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο, 2015

Η EASO και τα άτομα που ενεργούν για λογαριασμό της δεν φέρουν ευθύνη για τη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται στην παρούσα έκθεση.



European Asylum Support Office

# Πρακτικός οδηγός της EASO: Προσωπική συνέντευξη

*Σειρά πρακτικών  
οδηγιών της EASO*

Δεκέμβριος 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

Ο παρών πρακτικός οδηγός συντάχθηκε σύμφωνα με τη μεθοδολογία του πίνακα ποιότητας της EASO. Η EASO ευχαριστεί τους εμπειρογνώμονες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), καθώς και την ομάδα αναφοράς (που απαρτίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον Υπάτο Αρμοστή του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες και το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες και τους Εξόριστους) για την ενεργό συμβολή και υποστήριξή τους στη σύνταξη του παρόντος πρακτικού οδηγού.

# Εισαγωγή

**Γιατί δημιουργήθηκε ο παρών πρακτικός οδηγός;** Ο πρακτικός οδηγός της EASO με τίτλο «Προσωπική συνέντευξη» είναι σχεδιασμένος ως ένας πρακτικός κατάλογος ελέγχου και ως σύντομο έγγραφο καθοδήγησης για την υποστήριξη των αρμόδιων υπαλλήλων σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση και εκτός των συνόρων της στο καθημερινό έργο τους. Δημιουργήθηκε για να βοηθήσει τα κράτη μέλη να εκπληρώσουν μία από τις σημαντικότερες υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο του κοινού ευρωπαϊκού συστήματος ασύλου (ΚΕΣΑ), που είναι η υποχρέωση παροχής στους αιτούντες μιας δίκαιης και ουσιαστικής ευκαιρίας να εκθέσουν τους λόγους των αιτήσεών τους, στην οποία η προσωπική συνέντευξη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο. Ο οδηγός είναι σχεδιασμένος σύμφωνα με τις συναφείς νομικές απαιτήσεις και ταυτόχρονα προτείνει μια πρακτική προσέγγιση που μπορεί να εφαρμοστεί στα καθημερινά καθήκοντα των υπαλλήλων. Ανταποκρίνεται στην ανάγκη μετουσίωσης των εν λόγω κοινών προτύπων σε μια κοινή προσέγγιση για την εφαρμογή τους.

**Πώς συνδέεται ο παρών πρακτικός οδηγός με άλλα εργαλεία υποστήριξης της EASO;** Όπως όλα τα εργαλεία υποστήριξης της EASO, ο πρακτικός οδηγός για την προσωπική συνέντευξη βασίζεται στα κοινά πρότυπα του ΚΕΣΑ. Η αποστολή της EASO είναι να υποστηρίξει τα κράτη μέλη, μεταξύ άλλων μέσω κοινής κατάρτισης, κοινών προτύπων ποιότητας και κοινών πληροφοριών για τις χώρες καταγωγής. Ο παρών οδηγός εντάσσεται στο ίδιο πλαίσιο και πρέπει να θεωρείται ως συμπλήρωμα στα υπόλοιπα διαθέσιμα εργαλεία. Η συνεκτικότητά του με τα εν λόγω εργαλεία, και ιδίως με τις θεματικές ενότητες του εκπαιδευτικού προγράμματος της EASO που συνδέονται στενά μαζί του, όπως οι θεματικές ενότητες «Τεχνικές συνέντευξης», «Λήψη συνέντευξης από ευάλωτα άτομα» και «Λήψη συνέντευξης από παιδιά», αποτέλεσε πρωταρχικό μέλημα κατά τη δημιουργία του. Ο παρών πρακτικός οδηγός δεν αντικαθιστά σε καμία περίπτωση την ανάγκη βασικής και προηγμένης κατάρτισης που εξυπηρετούν οι εν λόγω θεματικές ενότητες. Παρότι οι θεματικές ενότητες περιλαμβάνουν αναλυτικές γνώσεις και εκπαίδευση σε θέματα δεξιοτήτων και συμπεριφοράς, ο παρών πρακτικός οδηγός αποσκοπεί στην ανακεφαλαίωση και καθιέρωση ενός συνεκτικού περιεχομένου και μιας συνεκτικής προσέγγισης σε ένα εργαλείο που υποστηρίζει τους αρμόδιους χειριστές στο καθημερινό έργο τους.

Πρόκειται για τον πιλοτικό πρακτικό οδηγό που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της διαδικασίας του πίνακα ποιότητας της EASO. Πρέπει να εξετάζεται σε συνδυασμό με τους προσεχείς πρακτικούς οδηγούς, εκ των οποίων οι επόμενοι δύο επικεντρώνονται στην εκτίμηση αποδεικτικών στοιχείων και στον προσδιορισμό προσώπων με ειδικές ανάγκες.

**Τι περιλαμβάνει ο παρών πρακτικός οδηγός;** Ο οδηγός προωθεί μια δομημένη μέθοδο συνέντευξης, η οποία συμβαδίζει με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της EASO. Αυτή η δομημένη προσέγγιση καθοδηγεί τον χρήστη μέσω των σταδίων προετοιμασίας για την προσωπική συνέντευξη (ενότητα 1), έναρξης της συνέντευξης και παροχής πληροφοριών (ενότητα 2), διεξαγωγής της συνέντευξης (ενότητα 3), συμπεριλαμβανομένων κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την ουσία της αίτησης που πρέπει να διερευνηθεί κατά τη διάρκεια της συνέντευξης (ενότητα 4) και καταλήγει με την ολοκλήρωση της συνέντευξης και με τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν μετά τη συνέντευξη (ενότητα 5).

**Πώς δημιουργήθηκε ο παρών πρακτικός οδηγός;** Ο οδηγός δημιουργήθηκε από εμπειρογνώμονες των κρατών μελών υπό τον συντονισμό της EASO. Επιπλέον, παρασχέθηκαν πολύτιμες πληροφορίες από μια ομάδα αναφοράς στην οποία συμμετείχε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο Υπάτος Αρμοστής του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες και το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες και τους Εξόριστους. Στη συνέχεια, ο οδηγός μελετήθηκε και εγκρίθηκε από όλα τα κράτη μέλη. Αποτελεί προϊόν συνδυασμένης εμπειρογνωμοσύνης και αντικατοπτρίζει τα κοινά πρότυπα και τον κοινό στόχο επίτευξης διαδικασιών ασύλου υψηλής ποιότητας.

**Σε ποιον απευθύνεται ο παρών πρακτικός οδηγός;** Πρωταρχικός στόχος του οδηγού είναι να υποστηρίξει τους αρμόδιους χειριστές στο καθημερινό έργο τους. Θεωρείται χρήσιμος τόσο για νέους υπαλλήλους, οι οποίοι θα μπορούσαν να επωφεληθούν από συμπληρωματική καθοδήγηση, όσο και για υπαλλήλους με πολυετή εμπειρία, οι οποίοι θα μπορούσαν να τον χρησιμοποιούν ως εργαλείο υπενθύμισης των καθηκόντων τους. Περαιτέρω, πρέπει να θεωρείται ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης, καθώς και ποιοτικής εποπτείας. Κατόπιν μικρών προσαρμογών, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο αξιολόγησης της ποιότητας και να παρουσιάζει ενδιαφέρον για οποιονδήποτε φορέα, ο οποίος συμμετέχει σε αυτό το κρίσιμο στάδιο της διαδικασίας του ασύλου.

**Πώς πρέπει να χρησιμοποιείται ο παρών πρακτικός οδηγός;** Ο οδηγός είναι δομημένος σε τρία διασυνδεδεμένα επίπεδα. Το πρώτο επίπεδο είναι ένας κατάλογος ελέγχου, ο οποίος παρέχει μια γρήγορη επισκόπηση των σημαντικότερων στοιχείων κάθε σταδίου, από την προετοιμασία για την προσωπική συνέντευξη μέχρι την ολοκλήρωση της συνέντευξης και τον χρόνο που αφιερώνεται για προβληματισμό. Στο δεύτερο επίπεδο παρέχονται σύντομες οδηγίες, στις οποίες εξηγείται κάθε στοιχείο του καταλόγου ελέγχου και παρέχονται πρόσθετες πληροφορίες. Το τρίτο επίπεδο περιλαμβάνει παραπομπές σε διεθνή, ευρωπαϊκά και εθνικά μέσα που αναφέρονται στο έγγραφο καθοδήγησης. Τα επίπεδα συνδέονται μεταξύ τους διαδραστικά μέσω υπερσυνδέσεων, που ενισχύουν την πρακτική χρησιμότητα του οδηγού όταν χρησιμοποιείται ηλεκτρονικά.

**Πώς συνδέεται ο παρών πρακτικός οδηγός με την εθνική νομοθεσία και πρακτική;** Πρόκειται για ένα ήπιο εργαλείο σύγκλισης, που αποτυπώνει τα κοινά πρότυπα και αφήνει περιθώριο για εθνικές αποκλίσεις στη νομοθεσία, την καθοδήγηση και την πρακτική. Κάθε εθνική αρχή μπορεί να ενσωματώσει συναφή τμήματα νομοθεσίας και καθοδήγησης στα προβλεπόμενα σημεία του οδηγού, προκειμένου να παράσχει στους αρμόδιους χειριστές της ενιαία καθοδήγηση για τη διεξαγωγή προσωπικών συνεντεύξεων.

# Πρακτικός οδηγός της ΕΑΣΟ:

## Κατάλογος ελέγχου προσωπικής συνέντευξης

### Ενότητα 1: Προετοιμασία

- Σημασία της προετοιμασίας
- Εξοικείωση με την υπόθεση
  - Συλλέξτε πληροφορίες σχετικά με την ατομική υπόθεση
    - Διαβάστε τις πληροφορίες του φακέλου της υπόθεσης
    - Συμβουλευθείτε τις διαθέσιμες βάσεις δεδομένων
  - Συμβουλευθείτε τις πληροφορίες σχετικά με τη χώρα καταγωγής
  - Προσδιορίστε τα ουσιώδη γεγονότα
  - Προσδιορίστε τα συναφή ζητήματα που δεν αφορούν τη διεθνή προστασία
  - Προσδιορίστε τις ειδικές διαδικαστικές ανάγκες
    - Συνοδευόμενοι και ασυνόδευτοι ανήλικοι
    - Άτομα με αναπηρίες
    - Ηλικιωμένοι
    - Εγκυμονούσες
    - Μονογονεϊκές οικογένειες με ανήλικα παιδιά
    - Θύματα εμπορίας ανθρώπων
    - Άτομα με πνευματικές διαταραχές
    - Άτομα που έχουν υποστεί βασανιστήρια, βιασμό ή άλλες σοβαρές μορφές ψυχολογικής, σωματικής ή σεξουαλικής βίας
  - Συμβουλευθείτε τη συναφή καθοδήγηση
  - Προετοιμαστείτε ψυχολογικά
  - Καταρτίστε το σχέδιο εξέτασης υπόθεσης
- Διευθέτηση πρακτικών ζητημάτων
  - Κατάλληλος αρμόδιος χειριστής και διερμηνέας
  - Διαρρύθμιση αίθουσας και τοπικές διαδικασίες
  - Ζητήματα ασφάλειας

## Ενότητα 2: Έναρξη της συνέντευξης

- Δημιουργήστε και διατηρήστε μια ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης
  - Επιδεικνύετε επαγγελματισμό
  - Απευθύνεστε απευθείας στον αιτούντα/στην αιτούσα
  - Χρησιμοποιείτε τον κατάλληλο τόνο και την κατάλληλη γλώσσα του σώματος
- Βεβαιωθείτε ότι πρόκειται για τον σωστό αιτούντα/τη σωστή αιτούσα
- Χαιρετισμός/εισαγωγή
  - Χαιρετίστε τον αιτούντα/την αιτούσα με επαγγελματισμό και εξηγήστε τους ρόλους των ατόμων που παρίστανται στην αίθουσα
  - Βεβαιωθείτε ότι ο διερμηνέας και ο αιτών/η αιτούσα κατανοούν ο ένας τον άλλον
  - Ρωτήστε τον αιτούντα/την αιτούσα σχετικά με ενδεχόμενες ειδικές ανάγκες του/της
  - Ενθαρρύνετε τον αιτούντα/την αιτούσα να αναφέρει τυχόν δυσκολίες στην επικοινωνία/στην κατανόηση
- Προσφέρετε πληροφορίες στον αιτούντα/στην αιτούσα
  - Εξηγήστε τον σκοπό της συνέντευξης
  - Πληροφορίες σχετικά με το πλαίσιο και τη δομή της συνέντευξης
  - Πληροφορίες σχετικά με τα διαλείμματα
  - Πληροφορίες σχετικά με την εμπιστευτικότητα
  - Πληροφορίες σχετικά με τις υποχρεώσεις του αιτούντος / της αιτούσας / το καθήκον συνεργασίας
  - Εάν συντρέχει ανάγκη, πληροφορίες σχετικά με την καταγραφή της συνέντευξης
  - Πληροφορίες σχετικά με τη γραπτή έκθεση

## Ενότητα 3: Διεξαγωγή της συνέντευξης

- Συμπεριφορά
  - Ουδετερότητα
  - Μη επικριτική στάση
  - Αποφυγή των παρεξηγήσεων λόγω υποθέσεων, αξιών ή προσδοκιών που σχετίζονται με τον πολιτισμό του αιτούντος/της αιτούσας
- Διαχειριστείτε τη διαδικασία της συνέντευξης
  - Διαχειριστείτε τον διάλογο
  - Διαχειριστείτε τον διερμηνέα
- Ελεύθερη αφήγηση
  - Εισαγάγετε την ελεύθερη αφήγηση
  - Ενθαρρύνετε τον αιτούντα/την αιτούσα ακούγοντας προσεκτικά
- Φάση βαθύτερης διερεύνησης
  - Καθοδηγήστε
  - Επιβεβαιώστε την κατανόηση
- Τεχνικές συνέντευξης και είδη ερωτήσεων
  - Θέτετε απλές ερωτήσεις
  - Χρησιμοποιείτε ερωτήσεις ανοικτού τύπου
  - Χρησιμοποιείτε κατάλληλα τις ερωτήσεις κλειστού τύπου
  - Χρησιμοποιείτε διευκρινιστικές ερωτήσεις και ερωτήσεις αναστοχασμού
  - Θέτετε τις σωστές ερωτήσεις με σωστό και δίκαιο τρόπο
  - Θέτετε ερωτήσεις που αντιστοιχούν στις ικανότητες και το επίπεδο εκπαίδευσης του αιτούντος/της αιτούσας
- Ευκαιρία διευκρίνισης των αντιφάσεων



## Ενότητα 4: Ουσία της αίτησης

- Συλλέξτε πληροφορίες σχετικά με προηγούμενες διώξεις ή πρόκληση σοβαρής βλάβης
  - Τι συνέβη;
  - Ποιος/ποιοι είναι το θύμα/τα θύματα της δίωξης / της σοβαρής βλάβης;
  - Ποιος είναι ο υπεύθυνος της δίωξης / της σοβαρής βλάβης;
  - Πότε συνέβη;
  - Πού συνέβη;
  - Γιατί συνέβη;
  - Ποια έγγραφα και στοιχεία κατατέθηκαν (εάν συντρέχει περίπτωση);
- Ζητήστε διευκρινίσεις σχετικά με τον φόβο δίωξης ή σοβαρής βλάβης
  - Τι πιστεύει ο αιτών/η αιτούσα ότι θα συνέβαινε εάν επιστρέψει;
  - Γιατί πιστεύει ο αιτών/η αιτούσα ότι θα συνέβαινε αυτό;
  - Από ποιον φοβάται ο αιτών/η αιτούσα ότι θα υποστεί δίωξη / σοβαρή βλάβη σε περίπτωση που επιστρέψει στη χώρα καταγωγής του/της;
- Διερευνήστε τους λόγους της δίωξης
  - Χώρος για περαιτέρω ερωτήσεις όσον αφορά τα πραγματικά ή αποδιδόμενα χαρακτηριστικά του αιτούντος/της αιτούσας
  - Ορισμένα ζητήματα μπορεί να χρειαστεί να τεθούν από τον χειριστή
- Διερευνήστε τους λόγους επικουρικής προστασίας
  - Ορισμένα ζητήματα μπορεί να χρειαστεί να τεθούν από τον χειριστή
- Εάν κρίνεται σκόπιμο, διερευνήστε το ενδεχόμενο άλλων μορφών προστασίας
- Ρωτήστε εάν υπάρχει διαθέσιμη προστασία στη χώρα καταγωγής
  - Έχει προσπαθήσει ο αιτών/η αιτούσα να ζητήσει προστασία από την αρμόδια αρχή / τους αρμόδιους φορείς;
  - Εάν ναι, από ποια αρχή/ποιους φορείς προστασίας; Με ποιο αποτέλεσμα;
  - Εάν όχι, γιατί;
- Εάν συντρέχει περίπτωση, ρωτήστε εάν υπάρχει η εναλλακτική εγχώριας προστασίας
  - Υπάρχει «ασφαλές καταφύγιο» στη χώρα καταγωγής του αιτούντος/της αιτούσας;
  - Υπάρχει νομική και πρακτική δυνατότητα πρόσβασης σε αυτό και είναι εύλογα αναμενόμενο να εγκατασταθεί εκεί ο αιτών/η αιτούσα;
- Εάν συντρέχει περίπτωση, ρωτήστε εάν υφίστανται λόγοι αποκλεισμού
  - Άρθρα 1Δ και 1Ε της Σύμβασης της Γενεύης του 1951
  - Άρθρο 1ΣΤ της Σύμβασης της Γενεύης του 1951

## Ενότητα 5: Ολοκλήρωση της συνέντευξης

- Βεβαιωθείτε ότι η συνέντευξη κάλυψε όλες τις σημαντικές πτυχές της αίτησης
  - Συνοψίστε όλους τους λόγους που παρέχονται στην αίτηση προστασίας και ρωτήστε τον αιτούντα/την αιτούσα εάν η σύνοψή σας είναι ακριβής
  - Ρωτήστε τον αιτούντα/την αιτούσα εάν επιθυμεί να προσθέσει άλλες πληροφορίες
- Βεβαιωθείτε εκ νέου ότι ο διερμηνέας και ο αιτών/η αιτούσα κατανοούν ο ένας τον άλλον
- Εάν συντρέχει περίπτωση, προσφέρετε σε άλλα πρόσωπα την ευκαιρία να ασκήσουν τα δικαιώματά τους
- Ενημερώστε τον αιτούντα/την αιτούσα σχετικά με τα επόμενα στάδια της διαδικασίας
  - Πότε περίπου θα ληφθεί η απόφαση;
  - Πώς θα ενημερωθεί ο αιτών/η αιτούσα σχετικά με την απόφαση;
  - Εάν είναι αναγκαίο από τη διαδικασία, ποιος θα λάβει την απόφαση;
  - Δικαίωμα προσφυγής κατά της απόρριψης της αίτησης
  - Εάν η απάντηση είναι θετική: έγγραφα, επανένωση της οικογένειας, δικαίωμα στην εργασία κ.λπ.
  - Εάν συντρέχει περίπτωση, δικαιώματα και ευεργετήματα κατά την αναμονή της απόφασης
- Εάν συντρέχει περίπτωση σε αυτό το στάδιο, δώστε στον αιτούντα/στην αιτούσα την ευκαιρία να σχολιάσει την έκθεση της συνέντευξης
- Δώστε στον αιτούντα/στην αιτούσα την ευκαιρία να κάνει ερωτήσεις
- Ενέργειες μετά τη συνέντευξη: ανάλυση της συνέντευξης
  - Αξιολόγηση της συνέντευξης
  - Αυτοαξιολόγηση και προβληματισμός

# Πρακτικός οδηγός της ΕΑΣΟ: Οδηγίες προσωπικής συνέντευξης

## Ενότητα 1: Προετοιμασία

Η φάση που προηγείται της συνέντευξης μπορεί να διαδραματίσει καίριο ρόλο στην ποιότητά της. Χαρακτηριστικό γνώρισμα ενός καλού υπαλλήλου είναι η κατάλληλη προετοιμασία του πριν από την είσοδο στην αίθουσα της συνέντευξης.

### 1.1. Σημασία της προετοιμασίας [επιστροφή]

Η προετοιμασία είναι το κλειδί για μια καλή συνέντευξη. Όσο καλύτερα προετοιμασμένος είναι ο αρμόδιος χειριστής, τόσο πιο παραγωγική θα είναι η συνέντευξη και πιο κατάλληλες θα είναι οι ερωτήσεις που θέτει. Η έλλειψη προετοιμασίας συνεπάγεται την κατασπατάληση του χρόνου της συνέντευξης, συχνά οδηγεί σε άσχετες ερωτήσεις ή ακόμα και στην ανάγκη διεξαγωγής συμπληρωματικής συνέντευξης.

Αποτελεί ευθύνη του αρμόδιου χειριστή να προβλέπει εκ των προτέρων κάποιο χρόνο για να εξοικειωθεί με τις λεπτομέρειες της υπόθεσης ούτως ώστε να μπορέσει να διεξαγάγει μια καλά δομημένη συνέντευξη, καθώς και να προσπαθεί να αντιμετωπίσει τυχόν ζητήματα που έχουν προκύψει πριν από την έναρξη της συνέντευξης.

Πρέπει να προβλέπεται επαρκής χρόνος για τη συνέντευξη. Όντας κατάλληλα προετοιμασμένος, ο υπάλληλος που διενεργεί τη συνέντευξη διασφαλίζει ότι ο χρόνος που διαθέτει μπορεί να αφιερωθεί στο κεντρικό ζήτημα της αίτησης και όχι σε ζητήματα που έχουν λιγότερη σημασία για την έκβασή της. Μια παραγωγική συνέντευξη που οδηγεί στη συλλογή στοιχείων που αφορούν τις κυριότερες πτυχές της αίτησης είναι απαραίτητη για τη λήψη μιας δίκαιης απόφασης.

### 1.2. Εξοικείωση με την υπόθεση [επιστροφή]

#### 1.2.1. Συλλέξτε πληροφορίες σχετικά με την ατομική υπόθεση [επιστροφή]

##### α) Διαβάστε τις πληροφορίες του φακέλου της υπόθεσης [επιστροφή]

Εάν ο φάκελος της υπόθεσης δεν είναι διαθέσιμος, πρέπει να ζητείται. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να εξοικειώνεται με το έντυπο της αίτησης, τη συνέντευξη καταχώρισης, οποιαδήποτε γραπτή δήλωση, τα έγγραφα ταυτοποίησης και τα υποστηρικτικά έγγραφα, τα αποτελέσματα του ελέγχου για ειδικές ανάγκες, συμπεριλαμβανομένων των ιατρικών εκθέσεων, εφόσον είναι διαθέσιμα, και με οποιοσδήποτε άλλες διαθέσιμες πληροφορίες.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προσδιορίζει τα έγγραφα που ενδέχεται να χρήζουν μετάφρασης και να λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα σύμφωνα με τις εθνικές διαδικασίες.

##### β) Συμβουλευθείτε τις διαθέσιμες βάσεις δεδομένων [επιστροφή]

Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στις διαθέσιμες βάσεις δεδομένων ή στα συστήματα μπορεί να είναι σημαντικές για την αξιολόγηση της αίτησης. Συγκεκριμένα, σε αυτά τα συστήματα μπορεί να διατίθενται συμπληρωματικές πληροφορίες ή έγγραφα σχετικά με την ταυτότητα, την ιθαγένεια, την οικογενειακή κατάσταση, τις προσωπικές περιστάσεις και το ιστορικό μετανάστευσης του αιτούντος/της αιτούσας.

### 1.2.2. Συμβουλευθείτε τις πληροφορίες σχετικά με τη χώρα καταγωγής [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να είναι εξοικειωμένος με την κατάσταση που επικρατεί στη χώρα καταγωγής του αιτούντος/της αιτούσας τόσο κατά την περίοδο της ισχυριζόμενης δίωξης ή σοβαρής βλάβης όσο και κατά την περίοδο της συνέντευξης. Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν ήδη πληροφορίες, ο αρμόδιος χειριστής ενδέχεται να πρέπει να ζητήσει πληροφορίες ή να διεξαγάγει έρευνα σχετικά με την αίτηση. Η έλλειψη πληροφοριών σχετικά με τη χώρα καταγωγής που να αντιστοιχούν στα λεγόμενα του αιτούντος/της αιτούσας δεν πρέπει να προδιαθέτει αρνητικά τον αρμόδιο χειριστή.

Ακριβείς και ενημερωμένες πληροφορίες για τις χώρες καταγωγής μπορούν να εξασφαλιστούν από διάφορες πηγές, όπως οι εθνικές μονάδες πληροφοριών για τις χώρες καταγωγής, η ΕΑΣΟ, η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες και άλλες συναφείς οργανώσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

### 1.2.3. Προσδιορίστε τα ουσιώδη γεγονότα [επιστροφή]

Ανάλογα με την ποσότητα των πληροφοριών που είναι ήδη διαθέσιμες, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προσπαθεί να προσδιορίσει τα ουσιώδη γεγονότα κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας του. Τα ουσιώδη γεγονότα είναι γεγονότα που συνδέονται άμεσα με τους ορισμούς των όρων «πρόσφυγας» ή «δικαιούχος επικουρικής προστασίας». Εντούτοις, ο αρμόδιος χειριστής δεν πρέπει να έχει προκαταλήψεις και πρέπει να λαμβάνει υπόψη του ότι στην πορεία ενδέχεται να προκύψουν νέα δεδομένα.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα ουσιώδη γεγονότα μεταβείτε στην [Ενότητα 4](#).

### 1.2.4. Προσδιορίστε τα συναφή ζητήματα που δεν αφορούν τη διεθνή προστασία [επιστροφή]

Σε ορισμένα κράτη μέλη, ο αρμόδιος χειριστής ενδέχεται να χρειαστεί να προσδιορίσει κάποιους λόγους που δεν εμπίπτουν στους ορισμούς των όρων «πρόσφυγας» ή «άτομο που δικαιούται επικουρική προστασία», αλλά που λαμβάνονται επίσης υπόψη από την αποφαινόμενη αρχή σύμφωνα με τους κανόνες της χώρας του. Για παράδειγμα, ανάλογα με την εθνική νομοθεσία, οι λόγοι αυτοί μπορεί να περιλαμβάνουν ανθρωπιστικούς λόγους και/ή λόγους συμπόνοιας, οικογενειακούς και ιδιωτικούς λόγους ή ιατρικούς λόγους.

Εάν χρειαστεί να εξετάσετε λόγους που δεν αφορούν τη διεθνή προστασία, μπορείτε να βρείτε τις σχετικές πληροφορίες εδώ: [\[Εισαγωγή παραπομπής στην εθνική νομοθεσία και/ή καθοδήγηση\]](#).

### 1.2.5. Προσδιορίστε τις ειδικές διαδικαστικές ανάγκες [επιστροφή]

Σύμφωνα με τον χρησιμοποιούμενο ορισμό του ευάλωτου αιτούντος (αιτών με ειδικές διαδικαστικές ανάγκες), ο οποίος αναπτύχθηκε για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της ΕΑΣΟ βάσει του [άρθρου 2 στοιχείο δ\) της οδηγίας 2013/32/ΕΕ \(αναδιατύπωση της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου\)](#): «Ως ευάλωτος αιτών ορίζεται ο αιτών/η αιτούσα του οποίου η ικανότητα κατανόησης και αποτελεσματικής παρουσίασης της υπόθεσής του/της ή πλήρους συμμετοχής στη διαδικασία περιορίζεται λόγω των ιδιαίτερων περιστάσεων στις οποίες βρίσκεται.»

Η εμπειρία του αιτούντος/της αιτούσας στη χώρα καταγωγής του/της, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού του/της ή στη χώρα ασύλου μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την κατάστασή του/της. Για παράδειγμα, η άγνοια της γλώσσας ή η αίσθηση του κοινωνικού αποκλεισμού που βιώνει μπορεί να τον/την οδηγήσει σε ιδιαίτερα ευάλωτη κατάσταση.

Οι παρακάτω ενότητες περιέχουν πληροφορίες σχετικά με τις συνηθέστερες κατηγορίες προσώπων με ειδικές ανάγκες.

### α) Συνοδευόμενοι και ασυνόδευτοι ανήλικοι [επιστροφή]

(Άρθρο 15 της αναδιατύπωσης της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου)

Οι συνεντεύξεις που διεξάγονται με παιδιά κάτω των 18 ετών πρέπει, εάν είναι εφικτό, να διεξάγονται από αρμόδιους χειριστές που διαθέτουν κατάλληλη εκπαίδευση σε αυτόν τον τομέα. Οι συνεντεύξεις με παιδιά πρέπει να διεξάγονται με κατάλληλο τρόπο για τα παιδιά. Για παράδειγμα, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προσαρμόζει κατάλληλα τις λέξεις που χρησιμοποιεί και τον τόνο του ανάλογα με τον κάθε αιτούντα/την κάθε αιτούσα, την ηλικία και το επίπεδο κατανόησής του/της. Για τις ειδικές ρυθμίσεις πρέπει να εξετάζεται η εθνική νομοθεσία και οι εθνικές διαδικασίες, ιδίως όσον αφορά την εφαρμογή του κατάλληλου πλαισίου υποστήριξης για ανήλικους αιτούντες στη διαδικασία της συνέντευξης, όπως η παρουσία κηδεμόνα στην περίπτωση των ασυνόδευτων ανηλίκων.

### β) Άτομα με αναπηρίες [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να εξετάζει την ενδεχόμενη ανάγκη παροχής ειδικής φροντίδας και υποστήριξης. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να λαμβάνει υπόψη του τη φύση της αναπηρίας και να ενεργεί αναλόγως, καθώς για διαφορετικές αναπηρίες απαιτούνται διαφορετικές διευθετήσεις.

### γ) Ηλικιωμένοι [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να εξετάζει την ενδεχόμενη ανάγκη παροχής ειδικής φροντίδας και υποστήριξης. Για παράδειγμα, ο αρμόδιος χειριστής που διενεργεί τη συνέντευξη πρέπει να εξετάζει το ενδεχόμενο παροχής ειδικής βοήθειας σε περίπτωση που ο αιτών/η αιτούσα έχει περιορισμένη κινητικότητα. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να χρησιμοποιεί κατάλληλες τεχνικές συνέντευξης και, εάν είναι απαραίτητο, να προβλέπει τακτικά διαλείμματα.

### δ) Εγκυμονούσες [επιστροφή]

Οι εγκυμονούσες θα πρέπει να παρίστανται στη συνέντευξή τους, εκτός εάν βρίσκονται στις τελευταίες ημέρες της κύησης ή εάν αντιμετωπίζουν ιατρικές δυσκολίες. Ανάλογα με την εθνική πρακτική, μπορεί να απαιτούνται ιατρικά στοιχεία σε αυτή την περίπτωση. Οι εγκυμονούσες ενδέχεται να έχουν διαφορετικές σωματικές ανάγκες και ο αρμόδιος χειριστής που διενεργεί τη συνέντευξη πρέπει να τις λαμβάνει υπόψη του κατά τη διεξαγωγή της.

### ε) Μονογονεϊκές οικογένειες με ανήλικα παιδιά [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να διασφαλίζει ότι υπάρχουν οι κατάλληλες διευθετήσεις ώστε οι γονείς να μην χρειάζεται να αφηγηθούν τις καταστάσεις θυματοποίησης ή ταπείνωσής τους παρουσία των παιδιών τους. Για παράδειγμα, εάν ο αιτών/η αιτούσα δεν έχει τη δυνατότητα να εξασφαλίσει κατάλληλη φύλαξη για το παιδί του/της, η συνέντευξη θα πρέπει να προγραμματίζεται υποχρεωτικά σε τόπο και χρονική στιγμή όπου διατίθενται υπηρεσίες φύλαξης.

### στ) Θύματα εμπορίας ανθρώπων [επιστροφή]

Με την επιφύλαξη της ενδεχόμενης ανάγκης διεθνούς προστασίας, τα θύματα εμπορίας ανθρώπων διαθέτουν συγκεκριμένα δικαιώματα σύμφωνα με την οδηγία 2011/36/ΕΕ για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της (5 Απριλίου 2011). Τέτοιου είδους υποθέσεις πρέπει να παραπέμπονται στην αρμόδια αρχή για θέματα εμπορίας ανθρώπων εάν έχουν εντοπιστεί σχετικές ενδείξεις.

### ζ) Άτομα με πνευματικές διαταραχές [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να επιβεβαιώνει ότι ο αιτών/η αιτούσα έχει την αναγκαία διανοητική ικανότητα για να συμμετάσχει στη συνέντευξη. Σε περίπτωση που ο αιτών/η αιτούσα δεν είναι σε θέση να συμμετάσχει στη συνέντευξη για οποιονδήποτε λόγο, η προγραμματισμένη συνέντευξη πρέπει να αναβάλλεται ή να ακυρώνεται.

Εάν ο αιτών/η αιτούσα θεωρείται ικανός/ικανή και είναι σε θέση να συμμετάσχει σε συνέντευξη, πρέπει να εξετάζεται η δυνατότητα λήψης ειδικών πρακτικών μέτρων προκειμένου να αντιμετωπιστούν με ευαισθησία οι ειδικές ανάγκες του αιτούντος/της αιτούσας.

### η) Άτομα που έχουν υποστεί βασανιστήρια, βιασμό ή άλλες σοβαρές μορφές ψυχολογικής, σωματικής ή σεξουαλικής βίας [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να γνωρίζει ότι τα θύματα τραυματικών εμπειριών ενδέχεται να αντιμετωπίσουν ιδιαίτερες δυσκολίες κατά την εξήγηση των λόγων της αίτησης διεθνούς προστασίας τους. Οι δυσκολίες ενδέχεται να προκύψουν από τον ευαίσθητο χαρακτήρα των εμπειριών που θα αφηγηθούν και από τυχόν προηγούμενες εμπειρίες τους με υπαλλήλους με εξουσία. Συνεπώς, εάν ο αρμόδιος χειριστής αντιληφθεί κατά την προετοιμασία του ότι ο αιτών/η αιτούσα έχει υποστεί τέτοιου είδους σοβαρές μορφές βίας ή ότι έχει εμφανίσει συμπτώματα τραύματος, θα πρέπει να υπενθυμίζει το γεγονός αυτό στον εαυτό του κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και να επιδεικνύει ιδιαίτερη προσοχή και ευαισθησία σε αυτές τις περιστάσεις. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να γνωρίζει και να αποδέχεται το γεγονός ότι ο αιτών/η αιτούσα ενδέχεται να μην είναι σε θέση ή να μην επιθυμεί να υπεισέλθει σε λεπτομέρειες σχετικά με ορισμένα τραυματικά γεγονότα.

### 1.2.6. Συμβουλευθείτε τις σχετικές οδηγίες [επιστροφή]

Αφού εξετάσει το υλικό της υπόθεσης, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ανατρέχει στις νομικές αρχές που ενδέχεται να σχετίζονται με τα θέματα που πρέπει να διερευνηθούν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Πρέπει να προσδιορίζει τα γεγονότα της αίτησης στο πλαίσιο της εφαρμοστέας νομοθεσίας και νομολογίας. Εάν έχει αμφιβολίες, θα πρέπει να συμβουλευτεί τις συναφείς νομικές διατάξεις, καθώς και συγκεκριμένα έγγραφα καθοδήγησης που ενδέχεται να εφαρμόζονται από την εθνική αρχή του.

### 1.2.7. Προετοιμαστείτε ψυχολογικά [επιστροφή]

Προτού ο αρμόδιος χειριστής ξεκινήσει τη συνέντευξη, είναι σημαντικό να προετοιμάζεται ψυχολογικά υπενθυμίζοντας στον εαυτό του ότι κάθε υπόθεση πρέπει να εξετάζεται βάσει των γεγονότων της.

Κατά την ψυχολογική προετοιμασία του για τη συνέντευξη, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να διερωτάται ποιες συμπεριφορές, σκέψεις ή προκαταλήψεις του που σχετίζονται με την υπόθεση ενδέχεται να επηρεάσουν την αντικειμενικότητά του και να προσπαθήσει να τις αποφύγει.

Η αφήγηση τραυματικών εμπειριών μπορεί να αποδειχθεί επώδυνη για τον αιτούντα/την αιτούσα. Ο αρμόδιος χειριστής θα πρέπει επίσης να έχει υπόψη του τον πιθανό ψυχολογικό αντίκτυπο της αφήγησης στον ίδιο. Για παράδειγμα, οι περιγραφές βασανιστηρίων ή οι φωτογραφίες των τραυματισμών που υπέστη το θύμα μπορεί να είναι ιδιαίτερα σοκαριστικές και να έχουν μακροχρόνια επίδραση στην ψυχολογία του. Ο αρμόδιος χειριστής θα πρέπει επίσης να έχει υπόψη του τον πιθανό αντίκτυπο στον διερμηνέα και, εάν είναι εφικτό, να τον ενημερώνει πριν από τη συνέντευξη σχετικά με τις συναφείς ενδείξεις αντιμετώπισης δύσκολων καταστάσεων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

### 1.2.8. Καταρτίστε το σχέδιο εξέτασης της υπόθεσης [επιστροφή]

Κάθε αρμόδιος χειριστής αναπτύσσει τη δική του μέθοδο προετοιμασίας. Ανάλογα με τις πληροφορίες που διατίθενται, ενδέχεται να αποδειχθεί χρήσιμη η κατάρτιση ενός χρονοδιαγράμματος των ουσιωδών γεγονότων



της αίτησης στο οποίο μπορεί να ανατρέχει κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Εκτός από αυτή τη χρονολογική προσέγγιση, το σχέδιο εξέτασης της υπόθεσης μπορεί επίσης να έχει λογική ή θεματική δομή. Η εν λόγω δομή μπορεί επίσης να αποδειχθεί χρήσιμη για τη σύνταξη της απόφασης σχετικά με την αίτηση.

Η εκ των προτέρων προετοιμασία μιας μακροσκελούς σειράς ερωτήσεων ενδέχεται να διακόψει τη ροή της συνέντευξης και να αποδειχθεί αντιπαραγωγική. Συνεπώς, θεωρείται πιο χρήσιμη η κατάρτιση ενός περιγράμματος συγκεκριμένων τομέων/στοιχείων που αφορούν την αίτηση.

### 1.3. Διευθέτηση πρακτικών ζητημάτων [επιστροφή]

Προκειμένου η συνέντευξη να διεξάγεται ομαλά την προκαθορισμένη ώρα ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να διασφαλίζει ότι έχουν διευθετηθεί όλα τα προκαταρκτικά πρακτικά ζητήματα για τη δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος. Ένα ασφαλές περιβάλλον συνέντευξης συμβάλλει στην εξασφάλιση όσο το δυνατόν περισσότερων συναφών πληροφοριών που είναι απαραίτητες για τη λήψη της σωστής απόφασης.

Εάν τούτο προβλέπεται από την εθνική νομοθεσία και/ή καθοδήγηση, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προβαίνει στις αναγκαίες ρυθμίσεις με τον νόμιμο εκπρόσωπο του αιτούντος/της αιτούσας.

Στο πλαίσιο της επαγγελματικής φύσης του έργου τους, οποιοσδήποτε καλείται να διενεργήσει συνέντευξη πρέπει να βεβαιωθεί ότι η ενδυμασία του είναι κατάλληλη και ότι ενδείκνυται για τον συγκεκριμένο σκοπό.

#### 1.3.1. Κατάλληλος αρμόδιος χειριστής και διερμηνέας [επιστροφή]

(Άρθρο 15 της αναδιτύπωσης της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου)

Οι αιτήσεις που αφορούν τον διορισμό αρμόδιου χειριστή ή διερμηνέα του ίδιου φύλου πρέπει να γίνονται σεβαστά οσάκις είναι εφικτό, εκτός εάν η αποφαινόμενη αρχή θεωρεί ευλόγως ότι η εν λόγω αίτηση βασίζεται σε λόγους που δεν συνδέονται με τη δυσκολία του αιτούντος να παρουσιάσει τους λόγους της αίτησής του κατά τρόπο ολοκληρωμένο.

Πρέπει να καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να μπορεί ο αιτών/η αιτούσα να περιγράψει με ακρίβεια όλα τα γεγονότα διασφαλίζοντας ότι το φύλο του διορισμένου αρμόδιου χειριστή και του διερμηνέα δεν προκαλεί αίσθημα απειλής ή αμηχανίας στον αιτούντα/στην αιτούσα. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό εάν ο αιτών/η αιτούσα είναι θύμα βιασμού ή σεξουαλικής κακοποίησης.

Σε ορισμένες περιπτώσεις ο αιτών/η αιτούσα ενδέχεται να εκφράσει την προτίμησή του/της για χειριστή και/ή διερμηνέα του αντίθετου φύλου. Κάποια κράτη μέλη έχουν καθιερώσει ως πρακτική την εκπλήρωση των εν λόγω αιτημάτων οσάκις είναι εφικτό.

Σε περίπτωση συνεντεύξεων με παιδιά, ο υπάλληλος που έχει αναλάβει την υπόθεση πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες για τη διεξαγωγή της συνέντευξης με τρόπο φιλικό για τα παιδιά.

Στη χώρα σας ενδέχεται να υπάρχουν και άλλα είδη εξειδίκευσης ανάλογα με το προφίλ του αιτούντος/της αιτούσας.

#### 1.3.2. Διαρρύθμιση αίθουσας και επιτόπιες διαδικασίες [επιστροφή]

Για λόγους εμπιστευτικότητας, οι αιτούντες συνήθως είναι μόνοι τους κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ή συνοδεύονται από τον νόμιμο εκπρόσωπο ή κηδεμόνα τους εάν πρόκειται για ασυνόδευτους ανήλικες. Ανάλογα με την εθνική νομοθεσία και τις εθνικές πρακτικές, ενδέχεται να επιτρέπεται η παρουσία άλλων προσώπων, όπως εκπροσώπων της Ύπατης Αρμοστείας του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες ή προσώπων που παρέχουν νομικές ή άλλες συμβουλές, συναισθηματική ή ιατρική υποστήριξη. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα εάν υφίσταται οποιοσδήποτε από τους παράγοντες ευαισθησίας που αναφέρονται παραπάνω.

Ο αρμόδιος χειριστής θα πρέπει να διενεργεί εκ των προτέρων ορισμένους ελέγχους όσον αφορά την καταλληλότητα της αίθουσας και της διαρρύθμισης των θέσεων. Η διαρρύθμιση των θέσεων πρέπει να αντανακλά την αρχή ότι η κύρια γραμμή επικοινωνίας είναι μεταξύ του αρμόδιου χειριστή και του αιτούντος/της αιτούσας και ο ρόλος του διερμηνέα πρέπει να είναι υποστηρικτικός.

Επιπλέον, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να επαληθεύει για παράδειγμα τη λειτουργία του εξοπλισμού καταγραφής ή άλλου εξοπλισμού. Η παροχή ενός ποτηριού με νερό και χαρτομάντηλων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, για την περίπτωση που χρειαστούν, θεωρείται καλή πρακτική εκ μέρους του αρμόδιου χειριστή.

### 1.3.3. Ζητήματα ασφάλειας [επιστροφή]

Εάν από την αρχική αξιολόγηση κινδύνου προκύψει ότι ο αιτών/η αιτούσα έχει ιστορικό βίας ή ότι υφίστανται άλλα ζητήματα ασφάλειας, ο αρμόδιος χειριστής θα πρέπει να λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα προφύλαξης. Σε αυτά συγκαταλέγεται η εκ των προτέρων προειδοποίηση του προσωπικού ασφαλείας ούτως ώστε να γίνει πλήρης έρευνα του αιτούντος/της αιτούσας κατά την άφιξή του/της ή η διασφάλιση της παρουσίας κάποιου συναδέλφου του καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένος σχετικά με τη διαδικασία εκκένωσης σε περίπτωση που ακουστεί συναγερμός πυρκαγιάς κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ή σε άλλες καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.



## Ενότητα 2: Έναρξη της συνέντευξης

Η διαδικασία της συνέντευξης είναι νέα και άγνωστη για την πλειονότητα των αιτούντων. Ως εκ τούτου, θεωρείται ορθή πρακτική η πρόβλεψη αρκετού χρόνου για τη δημιουργία μιας καλής ατμόσφαιρας επικοινωνίας. Για αυτόν τον σκοπό, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να επιδεικνύει επαγγελματική συμπεριφορά και να παρέχει επαρκείς πληροφορίες στον αιτούντα/στην αιτούσα σχετικά με τη διαδικασία και τον σκοπό της συνέντευξης με κατανοητό τρόπο.

### 2.1. Δημιουργήστε και διατηρήστε μια ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης [επιστροφή]

Στόχος του αρμόδιου χειριστή κατά τη διάρκεια της προσωπικής συνέντευξης είναι η συλλογή ακριβών και αξιόπιστων πληροφοριών σχετικά με τους λόγους που οδηγούν τον αιτούντα/την αιτούσα στην υποβολή αίτησης προστασίας. Ο τρόπος με τον οποίο ο αρμόδιος χειριστής διαχειρίζεται τη διαπροσωπική επικοινωνία στη συνέντευξη μπορεί να επηρεάσει σημαντικά τόσο την ποιότητα όσο και την ποσότητα των πληροφοριών που θα λάβει. Είναι καλό να επενδύεται αρκετός χρόνος για την ανάπτυξη μιας καλής ατμόσφαιρας επικοινωνίας, στην οποία όλοι οι ενδιαφερόμενοι αισθάνονται ασφαλείς και αλληλεπιδρούν με θετικό τρόπο. Η εν λόγω ατμόσφαιρα επιτρέπει στον αιτούντα/στην αιτούσα να χαλαρώσει και περιορίζει τα αισθήματα άγχους, νευρικότητας ή την καχυποψία του/της, ενθαρρύνοντάς τον/την να μιλήσει.

Επιτρέπει επίσης στον αρμόδιο χειριστή να χαλαρώσει και να παρακολουθήσει τον αιτούντα/την αιτούσα. Αποτελεί ευθύνη του αρμόδιου χειριστή να δημιουργήσει αυτή την ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης, και ένας τρόπος για να το καταφέρει είναι επιδεικνύοντας επαγγελματισμό και ενσυναίσθηση.

Η συνέντευξη πρέπει να θεωρείται ως ένας διάλογος στον οποίο πρέπει να μιλάει κατά κύριο λόγο ο αιτών/η αιτούσα. Τα μηνύματα της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας του αρμόδιου χειριστή πρέπει να καθιστούν σαφές για τον αιτούντα/την αιτούσα ότι βρίσκεται στο επίκεντρο της διαδικασίας. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει επίσης να προσαρμόζει τον τρόπο επικοινωνίας του στις ανάγκες του αιτούντος/της αιτούσας. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι πρέπει να χρησιμοποιεί τις κατάλληλες λέξεις και φράσεις, να παρέχει πληροφορίες με τρόπο που γίνεται κατανοητός από τον αιτούντα/την αιτούσα, να αντιλαμβάνεται τα μηνύματα της μη λεκτικής επικοινωνίας και να λαμβάνει υπόψη του διαπολιτισμικά ζητήματα. Η ελαφριά προσαρμογή στη γλώσσα του σώματος, στη στάση και στον ρυθμό (τέμπο) του αιτούντος/της αιτούσας μπορεί επίσης να συμβάλει στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης. Επιπλέον, εξηγώντας τον ρόλο του κάθε παρισταμένου, καθώς και όλα τα βήματα και τις ενέργειες της διαδικασίας, ο αρμόδιος χειριστής μπορεί να περιορίσει τα αισθήματα έντασης και άγχους του αιτούντος/της αιτούσας.

#### 2.1.1. Επιδεικνύετε επαγγελματισμό [επιστροφή]

Σημαντική πτυχή της διαδικασίας λήψης απόφασης σχετικά με την προστασία είναι η υιοθέτηση αντικειμενικής και αμερόληπτης συμπεριφοράς. Καθήκον του αρμόδιου χειριστή είναι να διασφαλίζει την ορθή τεκμηρίωση των γεγονότων και των περιστάσεων που σχετίζονται με μια αίτηση. Η προσωπική συνέντευξη αποτελεί συχνά τη βάση για αυτή τη «διαπίστωση των γεγονότων».

Η συνέντευξη πρέπει να συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές που διασφαλίζουν την υιοθέτηση μιας συμπεριφοράς που διέπεται από τον σεβασμό, τη δίκαιη μεταχείριση και την αντικειμενικότητα. Η αποφυγή των προκαταλήψεων βοηθά τον αρμόδιο χειριστή να εμπνεύσει εμπιστοσύνη στον αιτούντα/στην αιτούσα, διασφαλίζει ότι του/της συμπεριφέρεται με σεβασμό και αξιοπρέπεια και του επιτρέπει να διερευνήσει πλήρως την αίτησή του/της.

Η τήρηση βασικών αρχών επικοινωνίας όπως η ευελιξία, η υπομονή, η ηρεμία και η προσοχή συμβάλλει στη δημιουργία μιας καλής ατμόσφαιρας επικοινωνίας, που αποτελεί τη βάση για την εκμαίευση όλων των αναγκαίων πληροφοριών.

Τέλος, εξίσου σημαντικό είναι ο αρμόδιος χειριστής να είναι σε θέση να διαχειρίζεται τα συναισθήματα, τόσο τα δικά του, όσο και του αιτούντος/της αιτούσας και άλλων προσώπων που παρίστανται στη συνέντευξη. Προκειμένου να το πράξει, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να αναγνωρίζει και να αποδέχεται τα συναισθήματα που γεννούνται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και να ισορροπεί μεταξύ της ενσυναίσθησης και της αποφυγής της προσωπικής συναισθηματικής σύνδεσης ή της συμμετοχής του στα γεγονότα.

Η υιοθέτηση αυτών των συμπεριφορών αναφέρεται συχνά ως επαγγελματισμός, που σημαίνει ότι ο αρμόδιος χειριστής διατηρεί μια προσέγγιση που χαρακτηρίζεται από αμεροληψία, διερευνητικό πνεύμα και σεβασμό. Η προσέγγιση αυτή αφορά την επικοινωνία με τον αιτούντα/την αιτούσα, αλλά και με τον διερμηνέα, τον νόμιμο εκπρόσωπο και τυχόν άλλα παριστάμενα πρόσωπα. Συχνά χρειάζεται η άσκηση αναστοχασμού για τον προσδιορισμό των συμπεριφορών μας και τη λήψη ενεργειών για την προσαρμογή τους.

### **2.1.2. Απευθύνεστε απευθείας στον αιτούντα/στην αιτούσα [επιστροφή]**

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, οι δεξιότητες λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας του αρμόδιου χειριστή πρέπει να καθιστούν σαφές για τον αιτούντα/την αιτούσα ότι βρίσκεται στο επίκεντρο της συνέντευξης. Ως εκ τούτου, είναι απαραίτητο οι ερωτήσεις να απευθύνονται απευθείας στον αιτούντα/στην αιτούσα και όχι στον διερμηνέα, στον νόμιμο εκπρόσωπο ή σε άλλο πρόσωπο και να μη γίνεται αναφορά στον αιτούντα/στην αιτούσα στο τρίτο πρόσωπο.

### **2.1.3. Χρησιμοποιείτε τον κατάλληλο τόνο και την κατάλληλη γλώσσα του σώματος [επιστροφή]**

Κατά τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με αιτούντες από διάφορα μέρη του κόσμου, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να λαμβάνει υπόψη του τις πολιτισμικές διαφορές που υφίστανται όσον αφορά τη μη λεκτική επικοινωνία και να μη βιάζεται να κρίνει τη γλώσσα του σώματος του αιτούντος/της αιτούσας.

Επιπλέον, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να έχει πάντοτε συναίσθηση της δύναμης της δικής του γλώσσας του σώματος, καθώς και του κινδύνου να δώσει την εντύπωση αδιαφορίας ή επιθετικότητας. Αφετέρου, μπορεί να αξιοποιεί τις γνώσεις του σχετικά με τα μη λεκτικά σήματα για να ενθαρρύνει την επικοινωνία κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Βλ. επίσης την [Ενότητα 3](#) για περισσότερες πληροφορίες.

## **2.2. Βεβαιωθείτε ότι πρόκειται για τον σωστό αιτούντα/τη σωστή αιτούσα [επιστροφή]**

Ανάλογα με την εθνική πρακτική, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ζητήσει να δει τα έγγραφα του αιτούντος/της αιτούσας που έχουν εκδοθεί από τη χώρα υποδοχής για να βεβαιωθεί ότι έχει απέναντί του τον σωστό αιτούντα/τη σωστή αιτούσα.

## **2.3. Χαιρετισμός/εισαγωγή [επιστροφή]**

### **2.3.1. Χαιρετίστε τον αιτούντα/την αιτούσα με επαγγελματισμό και εξηγήστε τους ρόλους των ατόμων που παρίστανται στην αίθουσα [επιστροφή]**

Η διαδικασία της συνέντευξης είναι νέα και άγνωστη για την πλειονότητα των αιτούντων. Πολλοί αιτούντες δεν κατανοούν ποιο είναι το πρόσωπο που διεξάγει τη συνέντευξη ή ποιος είναι ο σκοπός της. Ως εκ τούτου, είναι απαραίτητο ο αρμόδιος χειριστής να χαιρετά τον αιτούντα/την αιτούσα με επαγγελματισμό, να του/της συστήνει όλα τα παριστάμενα πρόσωπα και να εξηγήει τους ρόλους τους.

### 2.3.2. Βεβαιωθείτε ότι ο διερμηνέας και ο αιτών/η αιτούσα κατανοούν ο ένας τον άλλον [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ρωτά τον αιτούντα/την αιτούσα εάν κατανοεί τον διερμηνέα και τον διερμηνέα εάν κατανοεί τον αιτούντα/την αιτούσα.

### 2.3.3. Ρωτήστε τον αιτούντα/την αιτούσα σχετικά με ενδεχόμενες ειδικές ανάγκες του/της [επιστροφή]

Στην εισαγωγική φάση της συνέντευξης, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει πάντα να βεβαιώνεται ότι ο αιτών/η αιτούσα είναι σε θέση να συμμετάσχει στη συνέντευξη, ρωτώντας τον/την εάν αντιμετωπίζει προβλήματα υγείας ή άλλα ζητήματα που πρέπει να λάβει υπόψη του.

### 2.3.4. Ενθαρρύνετε τον αιτούντα/την αιτούσα να αναφέρει τυχόν δυσκολίες στην επικοινωνία/στην κατανόηση [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ενθαρρύνει τον αιτούντα/την αιτούσα να επισημάνει τυχόν δυσκολίες στην επικοινωνία/στην κατανόηση κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Οι λέξεις και οι φράσεις που χρησιμοποιεί ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να είναι προσαρμοσμένες στα ατομικά και ευρύτερα συμφραζόμενα του αιτούντος/της αιτούσας (π.χ. ηλικία, φύλο, εκπαίδευση, κοινωνικό υπόβαθρο κ.λπ.). Αυτό είναι σημαντικό για την αμοιβαία κατανόηση της κατάστασης της συνέντευξης και για τη διαφύλαξη των νομικών δικαιωμάτων του αιτούντος/της αιτούσας.

## 2.4. Προσφέρετε πληροφορίες στον αιτούντα/στην αιτούσα [επιστροφή]

Είναι σημαντικό ο αιτών/η αιτούσα να κατανοήσει τη διαδικασία. Ως εκ τούτου, η παροχή πληροφοριών είναι σημαντική. Αφετέρου, η παροχή υπερβολικά πολλών πληροφοριών μπορεί να προκαλέσει σύγχυση στον αιτούντα/στην αιτούσα. Ο αρμόδιος χειριστής θα πρέπει να προσαρμόζει και να εξηγεί τις συναφείς πληροφορίες ανάλογα με τον κάθε αιτούντα/την κάθε αιτούσα. Παρακάτω παρατίθενται παραδείγματα των πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται σε κάθε περίπτωση.

### 2.4.1. Εξηγήστε τον σκοπό της συνέντευξης [επιστροφή]

Είναι σημαντικό να εξηγηθεί ο σκοπός της συνέντευξης στον αιτούντα/στην αιτούσα. Πρέπει να καταστεί σαφές για τον αιτούντα/την αιτούσα ότι ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να συλλέξει όσο το δυνατόν περισσότερες συναφείς, ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τους λόγους που οδηγούν τον αιτούντα/την αιτούσα στην υποβολή αίτησης διεθνούς προστασίας.

### 2.4.2. Πληροφορίες σχετικά με το πλαίσιο και τη δομή της συνέντευξης [επιστροφή]

Είναι σημαντικό ο αρμόδιος χειριστής να εξηγεί στον αιτούντα/στην αιτούσα τη δομή της συνέντευξης. Ανάλογα με την εθνική πρακτική, μπορεί να δοθεί αρχικά στον αιτούντα/στην αιτούσα η δυνατότητα να διορθώσει ή να αποσαφηνίσει τα δεδομένα που έχει ήδη παράσχει στις αρχές, για παράδειγμα στη φάση της καταγραφής. Επιπλέον, ο αιτών/η αιτούσα θα έχει τη δυνατότητα να εξηγήσει τους λόγους της αίτησής του/της με δικά του/της λόγια και με τον δικό του/της ρυθμό χωρίς διακοπές κατά τη διάρκεια της ελεύθερης αφήγησης. Μετά την ελεύθερη αφήγηση, ο αρμόδιος χειριστής μπορεί να θέσει πιο συγκεκριμένες ερωτήσεις σχετικά με διάφορα στοιχεία της αίτησης.

### 2.4.3. Πληροφορίες σχετικά με τα διαλείμματα [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ενημερώνει τον αιτούντα/την αιτούσα σχετικά με τα διαλείμματα που έχουν προβλεφθεί καθώς και ότι έχει τη δυνατότητα να ζητήσει διάλειμμα.

### 2.4.4. Πληροφορίες σχετικά με την εμπιστευτικότητα [επιστροφή]

(Άρθρο 15 παράγραφος 2 και άρθρο 48 της αναδιατύπωσης της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου)  
Είναι σημαντικό να τονιστεί τι σημαίνει εμπιστευτικότητα. Πολλοί αιτούντες κατάγονται από χώρες όπου η προστασία της ιδιωτικής ζωής των πολιτών από την κυβέρνηση δεν είναι δεδομένη. Ως εκ τούτου, ενδέχεται να είναι δύσκολο για κάποιους από αυτούς να κατανοήσουν την έννοια της «εμπιστευτικότητας». Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει επίσης να θυμάται ότι ο αιτών/η αιτούσα ενδέχεται να έχει σοβαρούς λόγους να διστάζει να αποκαλύψει ορισμένες πληροφορίες εάν πιστεύει ότι δεν θα παραμείνουν εμπιστευτικές. Ο αιτών/η αιτούσα ενδέχεται να φοβάται ότι θα τον/τη βλάψουν ή ενδέχεται να φοβάται για τη ζωή και την ασφάλεια των μελών της οικογένειάς του/της και των φίλων του/της.

### 2.4.5. Πληροφορίες σχετικά με τις υποχρεώσεις του αιτούντος/της αιτούσας /το καθήκον συνεργασίας [επιστροφή]

(Άρθρο 4 και άρθρο 5 της αναδιατύπωσης της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου)  
Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να εξηγήσει γιατί η παροχή όλων των συναφών και ορθών πληροφοριών συμβάλλει στην έκδοση μιας καλής απόφασης. Όταν αναφέρει την υποχρέωση του αιτούντος/της αιτούσας να πει την αλήθεια, ο αρμόδιος χειριστής μπορεί να τονίσει ότι πρόκειται για κάτι που εξηγείται σε όλους. Με αυτόν τον τρόπο, ο υπάλληλος αποφεύγει να δώσει την εντύπωση ότι υπονοεί ότι ο αιτών/η αιτούσα σκοπεύει να πει ψέματα. Είναι επίσης σημαντικό να επισημάνει ότι μόνο εάν ο αιτών/η αιτούσα παράσχει εν γνώσει του/της ψευδείς πληροφορίες ενδέχεται να υποστεί αρνητικές συνέπειες.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει επίσης να εξηγήσει στον αιτούντα/στην αιτούσα ότι σε περίπτωση που δεν γνωρίζει την απάντηση σε μία ή περισσότερες ερωτήσεις πρέπει απλώς να το πει και δεν πρέπει να προσπαθήσει να μαντέψει την απάντηση.

### 2.4.6. Εάν συντρέχει ανάγκη, πληροφορίες σχετικά με την καταγραφή της συνέντευξης [επιστροφή]

Εάν συντρέχει περίπτωση, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να παράσχει πληροφορίες σχετικά με την καταγραφή της συνέντευξης και να ζητήσει τη συγκατάθεση του αιτούντος/της αιτούσας ανάλογα με τις εθνικές οδηγίες. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει επίσης να ενημερώνει τον αιτούντα/την αιτούσα σχετικά με το τι θα συμβεί πρακτικά με την καταγραφή και για πόσο χρόνο θα αποθηκευτεί (συμπεριλαμβανομένων των νομικών ζητημάτων που αφορούν την ιδιωτικότητά του, εάν κρίνεται απαραίτητο).

### 2.4.7. Πληροφορίες σχετικά με τη γραπτή έκθεση [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει επίσης να ενημερώνει τον αιτούντα/την αιτούσα σχετικά με τα πρακτικά βήματα που αφορούν τη γραπτή έκθεση και σχετικά με τη δυνατότητά του/της να διατυπώσει σχόλια και/ή να παράσχει διευκρινίσεις σε σχέση με τυχόν λάθη ή παρερμηνείες που περιλαμβάνονται στην έκθεση.

## Ενότητα 3: Διεξαγωγή της συνέντευξης

Ο τρόπος με τον οποίον διενεργεί τη συνέντευξη ο αρμόδιος χειριστής έχει σημαντικό αντίκτυπο στη συνολική ποιότητα και ποσότητα των συλλεγόμενων πληροφοριών. Σημαντικά ζητήματα είναι η συμπεριφορά του αρμόδιου χειριστή καθώς και η λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία του (τεχνικές συνέντευξης).

### 3.1. Συμπεριφορά [επιστροφή]

#### 3.1.1. Ουδετερότητα [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να τηρεί ουδέτερη στάση. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προσπαθεί να είναι αντικειμενικός και όσο πιο σαφής γίνεται. Δεν πρέπει να επηρεάζεται από άλλες υποθέσεις ή από τις προσωπικές του πεποιθήσεις και απόψεις.

#### 3.1.2. Μη επικριτική στάση [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να χρησιμοποιεί τον κατάλληλο τόνο κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και να επιδεικνύει μη επικριτική στάση, ενώ η προσέγγιση και η αντίδρασή του στις δηλώσεις του αιτούντος/της αιτούσας πρέπει να χαρακτηρίζονται από αμεροληψία και διερευνητικό πνεύμα, μεταξύ άλλων και σε περίπτωση που υπάρχουν ενδείξεις αντιφάσεων, πλαστών εγγράφων ή πράξεων που συνεπάγονται τον αποκλεισμό του.

#### 3.1.3. Αποφυγή των παρεξηγήσεων λόγω υποθέσεων, αξιών ή προσδοκιών που σχετίζονται με τον πολιτισμό και τη κουλτούρα του αιτούντος/της αιτούσας [επιστροφή]

Η επίγνωση του πολιτισμικού υπόβαθρου του αιτούντος/της αιτούσας είναι σημαντική. Εντούτοις, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να έχει συναίσθηση του κινδύνου των στερεοτύπων και να έχει υπόψη του ότι ο αιτών/η αιτούσα είναι πάνω από όλα άνθρωπος. Ο χαρακτηρισμός ενός προσώπου αποκλειστικά βάσει των πολιτιστικών παραδόσεων του μπορεί να εμποδίσει τον αρμόδιο χειριστή να εξετάσει την προσωπική ιστορία του αιτούντος/της αιτούσας.

Ο αρμόδιος χειριστής δεν πρέπει να υποθέτει ότι όλοι οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται τον κόσμο με τον ίδιο τρόπο όπως αυτός ούτε και ότι οι αντιλήψεις του είναι οι μόνες σωστές. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει επίσης να συνειδητοποιήσει πώς το δικό του πολιτισμικό υπόβαθρο επηρεάζει τον τρόπο που ερμηνεύει τα σχετικά γεγονότα.

Η αυτογνωσία και ο αναστοχασμός είναι απαραίτητες για τον προσδιορισμό της συμπεριφοράς, της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας μας καθώς και του τρόπου προσαρμογής τους. Η παραμέληση αυτών των συμπεριφορών μπορεί να ζημιώσει την ανοιχτή ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης της συνέντευξης και να έχει αρνητικό αντίκτυπο στο αποτέλεσμα της.

### 3.2. Διαχειριστείτε τη διαδικασία της συνέντευξης [επιστροφή]

#### 3.2.1. Διαχειριστείτε τον διάλογο [επιστροφή]

Αποτελεί ευθύνη του αρμόδιου χειριστή να καθοδηγεί τον αιτούντα/την αιτούσα προς την πλήρη διερεύνηση της υπόθεσης αίτησης διεθνούς προστασίας του/της. Ως βοήθημα σε αυτή τη διαδικασία, ο αρμόδιος χειριστής θα μπορούσε να ακολουθήσει ένα **σχέδιο εξέτασης της υπόθεσης** (βάσει λογικής, χρονολογικής ή θεματικής δομής), αλλά είναι επίσης σημαντικό να διατηρεί έναν βαθμό ευελιξίας.

### 3.2.2. Διαχειριστείτε τον διερμηνέα [επιστροφή]

[Άρθρο 15 παράγραφος 3 στοιχείο γ) της αναδιατύπωσης της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου]

Η παρουσία διερμηνέα είναι απαραίτητη για τη γεφύρωση του γλωσσικού χάσματος μεταξύ του αιτούντος/της αιτούσας και του αρμόδιου χειριστή. Εάν είναι εφικτό, συνιστά καλή πρακτική να ενημερώνεται ο διερμηνέας σχετικά με την υπόθεση πριν από τη συνέντευξη, ιδίως σε καταστάσεις στις οποίες ενδέχεται να απαιτείται ιδιαίτερη ευαισθησία.

Είναι σημαντικό ο διερμηνέας να ενημερώνεται σχετικά με την ευθύνη και τον ρόλο του κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και να διασφαλίζεται ότι η θέση του στην αίθουσα της συνέντευξης είναι η κατάλληλη (σε ίση απόσταση από τον υπάλληλο και τον αιτούντα/την αιτούσα, στην άκρη του γραφείου).

Κατά τη συνεργασία του με τον διερμηνέα, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προσπαθεί να μιλάει αργά και καθαρά και να κάνει συχνές παύσεις, ούτως ώστε ο διερμηνέας να μπορεί να μεταφράζει σύντομες φράσεις, ιδίως όταν παρέχονται λεπτομερείς ή περίπλοκες εξηγήσεις. Είναι σημαντικό ο αρμόδιος χειριστής να απευθύνεται απευθείας στον αιτούντα/στην αιτούσα (στο πρώτο πρόσωπο) και όχι μέσω του διερμηνέα, αναφερόμενος στον αιτούντα/στην αιτούσα στο τρίτο πρόσωπο.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να επιβεβαιώνει ότι ο επιλεγμένος διερμηνέας είναι σε θέση να παράσχει ακριβή και αμερόληπτη διερμηνεία της αφήγησης του αιτούντος/της αιτούσας. Ο διερμηνέας δεν πρέπει να έχει καμία σχέση με τον αιτούντα/την αιτούσα. Οι διερμηνείς πρέπει πάντοτε να ενημερώνουν τον υπάλληλο στην αρχή της συνέντευξης εάν έχουν κάποια σχέση με τον αιτούντα/την αιτούσα και ποια είναι αυτή. Ανάλογα με τη φύση της σχέσης τους, ενδέχεται να χρειάζεται να οριστεί διαφορετικός διερμηνέας.

Ο διερμηνέας δεν πρέπει να εκφράζει τη γνώμη του ή να παρέχει συμβουλές στον αρμόδιο χειριστή ή στον αιτούντα/στην αιτούσα. Εντούτοις, ενδέχεται κάποιες φορές ο διερμηνέας να χρειαστεί να εξηγήσει κάτι περιφραστικά εάν, για παράδειγμα, δεν υπάρχει η κατάλληλη λέξη στη γλώσσα-στόχο. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ενδέχεται να είναι απαραίτητο ο διερμηνέας να το επισημάνει.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να παρακολουθεί τον διερμηνέα κατά την εκτέλεση του έργου του και να διασφαλίζει ότι ενεργεί με ουδετερότητα και αμεροληψία. Σε περίπτωση που ο αρμόδιος χειριστής έχει αμφιβολίες σχετικά με την ικανότητα ή τη συμπεριφορά του διερμηνέα, αυτές πρέπει να αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τις εθνικές διαδικασίες (για παράδειγμα, παραπέμποντας το ζήτημα σε ανωτέρους του), και η συνέντευξη ενδέχεται να χρειαστεί να αναβληθεί και να πραγματοποιηθεί εκ νέου με διαφορετικό διερμηνέα.

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η κατάσταση του αιτούντος/της αιτούσας και του διερμηνέα και πρέπει να γίνονται τακτικά διαλείμματα.

## 3.3. Ελεύθερη αφήγηση [επιστροφή]

### 3.3.1. Εισαγάγετε την ελεύθερη αφήγηση [επιστροφή]

Στόχος της φάσης ελεύθερης αφήγησης είναι να αντλήσετε όσες περισσότερες αξιόπιστες και ακριβείς πληροφορίες μπορείτε δίνοντας στον αιτούντα/στην αιτούσα την ευκαιρία να εκθέσει απρόσκοπτα τους λόγους που τον/την οδήγησαν να υποβάλει αίτηση προστασίας. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ζητήσει από τον αιτούντα/την αιτούσα να εξηγήσει τους λόγους της αίτησής του/της με δικά του/της λόγια. Στις περισσότερες περιπτώσεις, μέσω της ελεύθερης αφήγησης ο αρμόδιος χειριστής εξασφαλίζει σημαντικό όγκο ακριβών πληροφοριών και λεπτομερειών οι οποίες μπορούν να διερευνηθούν στη συνέχεια της συνέντευξης. Αντί να διακόπτει την ελεύθερη αφήγηση, ο αρμόδιος χειριστής μπορεί να σημειώνει κάποια τμήματα στα οποία επιθυμεί να επανέλθει μετά την ολοκλήρωσή της.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να υπενθυμίζει στον αιτούντα/στην αιτούσα να παράσχει όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες όσον αφορά ονόματα, τοποθεσίες, γεγονότα κ.λπ που ενδέχεται να αποδειχθούν χρήσιμα ή σχετικά με την αίτησή του/της. Εντούτοις, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να έχει υπόψη του ότι η μνήμη έχει τα όριά της και να έχει εύλογες προσδοκίες όσον αφορά την ποσότητα και την ποιότητα των πληροφοριών που μπορεί να του δώσει ο αιτών/η αιτούσα σχετικά με τα ουσιαστά γεγονότα. Οι διεργασίες της μνήμης είναι



διαφορετικές για τον καθένα και επηρεάζονται από διάφορους παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της ηλικίας, του πολιτισμικού υποβάθρου και του ιστορικού του αιτούντος/της αιτούσας, και ιδίως από τον αντίκτυπο τραυματικών εμπειριών.

### 3.3.2. Ενθαρρύνετε τον αιτούντα/την αιτούσα ακούγοντάς τον με προσοχή [επιστροφή]

Παρακολουθώντας προσεκτικά τον αιτούντα/την αιτούσα, ο αρμόδιος χειριστής τον/την ενθαρρύνει να αφηγηθεί τα γεγονότα με λεπτομερή και συνεκτικό τρόπο.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να απευθύνει τη λεκτική και μη λεκτική προσοχή του στον αιτούντα/στην αιτούσα και να έχει συναίσθηση του τρόπου με τον οποίο τα μη λεκτικά σήματα ενδέχεται να ερμηνευτούν από τον αιτούντα/την αιτούσα, με στόχο τη βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας και την αποφυγή των παρεξηγήσεων.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να γνωρίζει ότι χρησιμοποιώντας κάποιες πολύ σύντομες και ουδέτερες φράσεις, όπως «Μμ», «Μάλιστα», «Εντάξει», δείχνει στον αιτούντα/στην αιτούσα ότι τον/την ακούει καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης. Μέσω αυτών των φράσεων, ενθαρρύνει τον αιτούντα/την αιτούσα να συνεχίσει να μιλάει και συνεισφέρει στη συνέχιση και επέκταση της αφήγησης.

Η συνοπτική επανάληψη ορισμένων τμημάτων της αφήγησης του αιτούντος/της αιτούσας ενδέχεται να αποδειχθεί αποτελεσματική τόσο για την αναζωογόνηση της μνήμης του/της όσο και για τη διατήρηση των κατάλληλων θεμάτων στο επίκεντρο της συνέντευξης χωρίς να διακόπτεται η αφήγηση του αιτούντος/της αιτούσας. Ο αρμόδιος χειριστής μπορεί επίσης να βοηθήσει τον αιτούντα/την αιτούσα να θυμηθεί γεγονότα και λεπτομέρειες χρησιμοποιώντας διάφορες τεχνικές μνήμης. Σε αυτές συγκαταλέγεται η διατύπωση ερωτήσεων σχετικά με την αντίληψη ενός συγκεκριμένου γεγονότος μέσω των διαφόρων αισθήσεων ή η χρήση του ενεστώτα.

Κάποιοι αιτούντες ενδέχεται να δυσκολεύονται να μιλήσουν ελεύθερα. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προσπαθεί να αναλάβει πιο ενεργό ρόλο και να θέτει πιο συγκεκριμένες ερωτήσεις, αλλά πρέπει ταυτόχρονα να θυμάται να κάνει μια εισαγωγή σε όλα τα θέματα και να ξεκινάει πάντοτε νέα θέματα θέτοντας ανοιχτές ερωτήσεις.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να δίνει στον αιτούντα/στην αιτούσα αρκετό χρόνο για να συγκεντρωθεί και να θυμηθεί τι συνέβη και να τον/την αφήνει να αποφασίσει ο ίδιος/η ίδια πόσες πληροφορίες επιθυμεί να αποκαλύψει, ιδίως όταν αφηγείται ένα τραυματικό γεγονός.

Εάν ο αιτών/η αιτούσα αρχίσει να βγαίνει από το θέμα κατά τη διάρκεια της ελεύθερης αφήγησης, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προσπαθήσει να τον/την επαναφέρει με ευαισθησία στα ζητήματα που αφορούν την αίτησή του/της. Για παράδειγμα, θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει τα φυσικά διαλείμματα κατά την αφήγηση για να διερευνήσει εάν υπάρχει λόγος για την αναφορά των εν λόγω ζητημάτων από τον αιτούντα/την αιτούσα και θεωρεί ότι έχουν σχέση με την αίτηση. Στη συνέχεια, ο αρμόδιος χειριστής μπορεί να επιστρέψει σε ένα συναφές θέμα και να ζητήσει από τον αιτούντα/την αιτούσα να συνεχίσει την αφήγησή του/της από εκείνο το σημείο. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προσέχει να μην παρεμβαίνει πολύ νωρίς, αλλά να δίνει χρόνο στον αιτούντα/στην αιτούσα για να καταλήξει εκεί που θέλει με την αφήγησή του/της.

### 3.4. Φάση βαθύτερης διερεύνησης [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να προσδιορίζει τα ουσιώδη τμήματα της αφήγησης του αιτούντος/της αιτούσας και να θέτει νέες ερωτήσεις σχετικά με αυτά. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να εξετάζει το κάθε θέμα μεμονωμένα. Πρέπει να προσδιορίζει τα κύρια θέματα (τον πυρήνα της αίτησης) και στη συνέχεια να προβαίνει στη διερεύνηση υποθεμάτων που εμπύπτουν στα εν λόγω κύρια θέματα ούτως ώστε να υπάρχει συνοχή, «ροή» στη συζήτηση. Αυτή η προσέγγιση θα βοηθήσει τον αιτούντα/την αιτούσα να αφηγηθεί με λεπτομέρειες το εν λόγω συμβάν. Είναι μια καλή μέθοδος διάρθρωσης της συνέντευξης και διασφάλισης της κάλυψης όλων των σημαντικών στοιχείων. Είναι σημαντικό ο αρμόδιος χειριστής να διατηρεί την ευελιξία του και να θέτει ερωτήσεις βάσει των νέων πληροφοριών που παρέχει ο αιτών/η αιτούσα.

### 3.4.1. Καθοδήγηση [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει πάντοτε να κάνει μια εισαγωγή στο ευρύτερο πλαίσιο του θέματος προτού συνεχίσει με τη διατύπωση ανοιχτών ή πιο εστιασμένων ερωτήσεων. Η εισαγωγή στο θέμα βοηθά τον αιτούντα/την αιτούσα να παραμείνει στη σωστή κατεύθυνση, ενώ επιτρέπει στον αρμόδιο χειριστή να διατηρήσει τη συνέντευξη εστιασμένη κατάλληλα και να εκμαιεύσει τις συναφείς πληροφορίες χωρίς να θέτει υπερβολικά πολλές ερωτήσεις.

### 3.4.2. Επιβεβαιώστε την κατανόηση [επιστροφή]

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να αξιοποιήσει την ευκαιρία για να βεβαιωθεί ότι έχει κατανοήσει σωστά τα λεγόμενα του αιτούντος/της αιτούσας και να του ζητήσει να επιβεβαιώσει τις κύριες δηλώσεις του/της. Για παράδειγμα, θα μπορούσε να αναδιατυπώσει τις απαντήσεις του αιτούντος/της αιτούσας όσον αφορά τα κύρια στοιχεία της αίτησής του/της και να του/της ζητήσει να επιβεβαιώσει ότι τα έχει κατανοήσει σωστά.

## 3.5. Τεχνικές συνέντευξης και είδη ερωτήσεων [επιστροφή]

### 3.5.1. Θέτετε απλές ερωτήσεις [επιστροφή]

Το επίπεδο της γλώσσας που χρησιμοποιεί ο αρμόδιος χειριστής και ο τρόπος με τον οποίο διατυπώνει τις ερωτήσεις του μπορεί να οδηγήσουν σε σοβαρές παρεξηγήσεις και σε εσφαλμένα συμπεράσματα. Οι ερωτήσεις που τίθενται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης πρέπει να είναι σαφείς, όσο το δυνατόν απλούστερες και να αντιστοιχούν στην ηλικία και στο επίπεδο εκπαίδευσης του αιτούντος/της αιτούσας. Πρέπει να αποφεύγονται οι ερωτήσεις με πολλαπλά σκέλη.

### 3.5.2. Χρησιμοποιείτε ερωτήσεις ανοικτού τύπου [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να χρησιμοποιεί ερωτήσεις ανοικτού τύπου για να ζητήσει από τον αιτούντα/την αιτούσα να αφηγηθεί ένα συμβάν ή μια κατάσταση ή να εξηγήσει τις γνώσεις του/της, την άποψη ή τα συναισθήματά του/της. Έτσι καλεί τον αιτούντα/την αιτούσα να δώσει όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες. Οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου συνήθως ξεκινούν με λέξεις όπως «πώς», «γιατί» ή με φράσεις όπως «πείτε μου», «εξηγήστε μου», «περιγράψτε μου σας παρακαλώ» κ.λπ.

### 3.5.3. Χρησιμοποιείτε κατάλληλα τις ερωτήσεις κλειστού τύπου [επιστροφή]

Παρότι ο αρμόδιος χειριστής βασίζεται κατά κύριο λόγο σε ερωτήσεις ανοικτού τύπου, μπορεί να χρησιμοποιεί ερωτήσεις κλειστού τύπου για να βεβαιωθεί ότι κατανόησε σωστά τα λεγόμενα του αιτούντος/της αιτούσας ή για να λάβει συγκεκριμένες πληροφορίες.

Εντούτοις, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να επιδεικνύει ιδιαίτερη προσοχή, καθώς μια ερώτηση κλειστού τύπου που τίθεται τη λάθος χρονική στιγμή ή η κατάχρηση τέτοιου είδους ερωτήσεων μπορεί να διαταράξει τη ροή της συζήτησης. Ως εκ τούτου, συνιστάται να αποφεύγονται οι ερωτήσεις κλειστού τύπου κατά τη διάρκεια της ροής μιας συζήτησης ή μιας ελεύθερης αφήγησης. Εάν τεθούν υπερβολικά πολλές ερωτήσεις κλειστού τύπου στη σειρά, ο αιτών/η αιτούσα μπορεί να έχει την αίσθηση ότι τον/την ανακρίνει η αστυνομία και όχι ότι του/της δίνεται η δυνατότητα να εξηγήσει λεπτομερώς την αίτησή του/της.



### 3.5.4. Χρησιμοποιείτε διευκρινιστικές ερωτήσεις και ερωτήσεις αναστοχασμού [επιστροφή]

Οι διευκρινιστικές ερωτήσεις και οι ερωτήσεις αναδιατύπωσης είναι σημαντικές όταν ο αρμόδιος χειριστής χρειάζεται να εκμαιεύσει την ορθή περιγραφή ενός συμβάντος από τον αιτούντα/την αιτούσα.

### 3.5.5. Θέτετε τις σωστές ερωτήσεις με σωστό και δίκαιο τρόπο [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να θέτει ερωτήσεις με σωστό, δίκαιο και μη κατευθυνόμενο τρόπο. Οι κατευθυνόμενες ερωτήσεις συνήθως οδηγούν τον αιτούντα/την αιτούσα στην επιθυμητή ή στην αναμενόμενη απάντηση ή δίνουν στον αιτούντα/στην αιτούσα εσφαλμένη εντύπωση σχετικά με αυτό που πρέπει να απαντήσει.

### 3.5.6. Θέτετε ερωτήσεις ανάλογα με τις ικανότητες και το επίπεδο εκπαίδευσης του αιτούντος/της αιτούσας [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να θέτει ερωτήσεις που αντιστοιχούν στις ικανότητες και στο επίπεδο εκπαίδευσης του αιτούντος/της αιτούσας. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει πάντοτε να ελέγχει πρώτα το επίπεδο εκπαίδευσης του αιτούντος/της αιτούσας ή την ικανότητά του/της να αντιλαμβάνεται ορισμένες έννοιες προκειμένου να αποφεύγονται εμπόδια στην επικοινωνία λόγω της χρήσης υπερβολικά απλής ή υπερβολικά δύσκολης και περίπλοκης γλώσσας. Όταν θέτει ερωτήσεις, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να χρησιμοποιεί κατά το δυνατόν τις λέξεις και τις φράσεις του αιτούντος/της αιτούσας.

## 3.6. Ευκαιρία διευκρίνισης των αντιφάσεων [επιστροφή]

(Άρθρο 16 της αναδιατύπωσης της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου)

Ο αιτών/η αιτούσα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να παρουσιάσει την αίτησή του/της όσο πιο διεξοδικά και ολοκληρωμένα γίνεται. Αυτό περιλαμβάνει την ευκαιρία να παράσχει εξηγήσεις σχετικά με στοιχεία τα οποία ενδεχομένως λείπουν και/ή σχετικά με τυχόν ασυνέπειες ή αντιφάσεις στο πλαίσιο των δηλώσεων του αιτούντος/της αιτούσας, καθώς και ενδεχόμενες αποκλίσεις σε σχέση με πληροφορίες από άλλες πηγές.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει επίσης να δίνει την ευκαιρία στον αιτούντα/στην αιτούσα να εξηγήσει ενδεχόμενες αποκλίσεις και αντιφάσεις με τις πληροφορίες σχετικά με τη χώρα καταγωγής και με γνωστά δεδομένα.

Ανάλογα με την εθνική πρακτική, ο αρμόδιος χειριστής μπορεί επίσης να δώσει στον αιτούντα/στην αιτούσα την ευκαιρία να εξηγήσει ενδεχόμενες ασυνέπειες με τα λεγόμενα των μελών της οικογένειάς του/της ή άλλων μαρτύρων.

Θεμελιώδης αρχή της δίκαιης μεταχείρισης είναι ο αιτών/η αιτούσα να έχει πρόσβαση στις ίδιες πληροφορίες με τον φορέα λήψης της απόφασης. Ο λόγος είναι ότι ο αιτών/η αιτούσα πρέπει να μπορεί να τις αμφισβητήσει εάν χρειάζεται και/ή να είναι σε θέση να απαντήσει σε οποιαδήποτε πληροφορία που ενδέχεται να απειλεί την αξιοπιστία της δήλωσής του/της. Οι πληροφορίες σχετικά με τη χώρα καταγωγής, που ενδέχεται να οδηγήσουν σε αρνητική αξιολόγηση αξιοπιστίας του φορέα λήψης της απόφασης, πρέπει να διατίθενται στον αιτούντα/στην αιτούσα ώστε να μπορεί να απαντήσει.

## Ενότητα 4: Ουσία της αίτησης

Για τη διεξαγωγή μιας καλής συνέντευξης, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να εξετάζει όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με την αίτηση, εστιάζοντας στα **ουσιώδη γεγονότα**. Οι τεχνικές συνέντευξης δεν πρέπει να νοούνται μεμονωμένα χωρίς την κατάλληλη κατανόηση των τομέων που πρέπει να καλυφθούν. Μάλιστα, σκοπός των τεχνικών και των συμπεριφορών συνέντευξης που παρουσιάζονται συνοπτικά στον παρόντα πρακτικό οδηγό της ΕΑΣΟ είναι να δώσουν τη δυνατότητα στον αρμόδιο χειριστή να συλλέξει ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τους λόγους που οδηγούν τον αιτούντα/την αιτούσα στην υποβολή της αίτησης προστασίας με δίκαιο και αποτελεσματικό τρόπο.

Τα παρακάτω σημεία δεν υποδεικνύουν τον τρόπο υποβολής ή διατύπωσης των ερωτήσεων εκ μέρους του αρμόδιου χειριστή, αλλά αποτελούν έναν κατάλογο των ζητημάτων που ενδέχεται να πρέπει να διερευνηθούν, ανάλογα με τις συγκεκριμένες περιστάσεις της αίτησης, προκειμένου να μπορεί να γίνει αξιολόγηση σε μεταγενέστερο στάδιο. Πράγματι, πολλά από τα ζητήματα που αναφέρονται παρακάτω δεν θα χρειαστεί να τεθούν σε όλες τις υποθέσεις, αλλά παρατίθενται ως υπενθύμιση και για την παροχή καθοδήγησης, εάν τούτο απαιτείται λόγω του περιεχομένου της αίτησης και/ή της εθνικής νομοθεσίας ή της εθνικής πρακτικής.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να έχει υπόψη του ότι το καθήκον της τεκμηρίωσης των γεγονότων της αίτησης επιμερίζεται μεταξύ των αρχών και του αιτούντος/της αιτούσας. Αυτό συγκεκριμένα σημαίνει ότι κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ο αρμόδιος χειριστής πρέπει α) να είναι εξοικειωμένος με τις πληροφορίες σχετικά με τη συναφή χώρα καταγωγής, οι οποίες μπορούν να τον βοηθήσουν να κατανοήσει την κατάσταση του αιτούντος/της αιτούσας και να επιβεβαιώσει ή να επισημάνει τυχόν ανακολουθίες σε σχέση με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στις δηλώσεις του/της (βλ. επίσης την υποενότητα «**Συμβουλευθείτε τις συναφείς πληροφορίες για τις χώρες καταγωγής**»); β) να βοηθά τον αιτούντα/την αιτούσα να αφηγηθεί ολόκληρη την ιστορία του/της θέτοντας τις κατάλληλες ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο; γ) να παρέχει στον αιτούντα/στην αιτούσα ευκαιρίες να διευκρινίσει τυχόν αντιφάσεις (βλ. επίσης υποενότητα «**Ευκαιρία διευκρίνιση των αντιφάσεων**»).

### 4.1. Συλλέξτε πληροφορίες σχετικά με προηγούμενη δίωξη ή σοβαρή βλάβη [επιστροφή]

(Άρθρο 4 της αναδιατύπωσης της οδηγίας για την αναγνώριση)

#### 4.1.1. Τι συνέβη; [επιστροφή]

Τα γεγονότα πρέπει να περιγράφονται με όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες προκειμένου να αξιολογηθεί η σοβαρότητα των βιωμάτων του αιτούντος/της αιτούσας [βλ. **άρθρο 9 παράγραφος 1 στοιχείο α), άρθρο 9 παράγραφος 2 και άρθρο 15 της οδηγίας για την αναγνώριση**]. Η σώρευση διαφόρων μέτρων μπορεί επίσης να συνιστά πράξη δίωξης [βλ. **άρθρο 9 παράγραφος 1 στοιχείο β) της οδηγίας για την αναγνώριση**]. Ως εκ τούτου, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να είναι προετοιμασμένος να ρωτήσει ή να λάβει πληροφορίες σχετικά με λιγότερο σοβαρά συμβάντα/απειλές, η σώρευση των οποίων ενδέχεται να συνιστά δίωξη ή σοβαρή βλάβη.

Περαιτέρω, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να θυμάται ότι η έλλειψη στοιχείων σχετικά με δίωξη ή σοβαρή βλάβη που έλαβαν χώρα στο παρελθόν δεν σημαίνει ότι δεν συντρέχει κίνδυνος για το μέλλον.

#### 4.1.2. Ποιος/ποιοι είναι το θύμα/τα θύματα της δίωξης / της σοβαρής βλάβης; [επιστροφή]

Συνήθως το θύμα είναι ο ίδιος ο αιτών/η ίδια η αιτούσα. Εντούτοις, ο αιτών/η αιτούσα ενδέχεται επίσης να φοβάται επειδή άλλα πρόσωπα με παρόμοια χαρακτηριστικά (λόγοι που αναφέρονται στη Σύμβαση της Γενεύης, μέλη της οικογένειάς του/της, τόπος διαβίωσης κ.λπ.) έχουν υποστεί δίωξη / σοβαρή βλάβη.

Σε ορισμένες περιπτώσεις ενδέχεται ο αιτών/η αιτούσα να μη φοβάται για τον ίδιο, αλλά να είναι εκπρόσωπος εξαρτώμενου προσώπου: ανήλικου παιδιού ή ανίκανου ενήλικου, εκ μέρους του οποίου πρέπει να εξηγήσει τα γεγονότα (π.χ. κορίτσι που κινδυνεύει από ακρωτηριασμό των εξωτερικών γεννητικών οργάνων).

Τα χαρακτηριστικά και το ιστορικό του αιτούντος/της αιτούσας ή του θύματος (ηλικία, εθνοτική καταγωγή, εκπαίδευση, θρησκεία, φύλο, τόπος διαμονής κ.λπ.) μπορεί να αποτελούν από μόνα τους ουσιώδες γεγονός βάσει του οποίου πρέπει να χορηγηθεί διεθνής προστασία. Είναι επίσης σημαντικά για την «τοποθέτησή» του/της στο πλαίσιο της κοινωνίας της χώρας καταγωγής του/της και ενδέχεται να παίζουν ρόλο στην αξιολόγηση της αξιοπιστίας που πραγματοποιείται σε μεταγενέστερο στάδιο [βλ. [άρθρο 4 παράγραφος 2 και παράγραφος 3 στοιχείο γ\) της οδηγίας για την αναγνώριση](#)].

#### 4.1.3. Ποιος είναι ο υπεύθυνος της δίωξης / της σοβαρής βλάβης; [επιστροφή]

Οι υπεύθυνοι δίωξης ή σοβαρής βλάβης μπορεί να είναι κρατικοί ή μη κρατικοί παράγοντες, ή και τα δύο (βλ. [άρθρο 6 της οδηγίας για την αναγνώριση](#)). Ο προσδιορισμός των εν λόγω υπευθύνων στη συγκεκριμένη υπόθεση είναι επίσης σημαντικός προκειμένου να αξιολογηθεί, σε μεταγενέστερο στάδιο, εάν υφίστανται υπεύθυνοι προστασίας (υπό την έννοια του [άρθρου 7 της οδηγίας για την αναγνώριση](#)) ή εάν μπορεί να εξεταστεί το ενδεχόμενο παροχής εγχώριας προστασίας σύμφωνα με το [άρθρο 8 της οδηγίας για την αναγνώριση](#).

#### 4.1.4. Πότε συνέβη; [επιστροφή]

Οι ημερομηνίες και τα χρονικά ορόσημα είναι χρήσιμα για την παροχή του ευρύτερου πλαισίου, για την εξακρίβωση της συνέπειας με πληροφορίες που παρασχέθηκαν προηγουμένως από τον αιτούντα/την αιτούσα και για την αντιπαραβολή των δηλώσεων του αιτούντα/της αιτούσας με άλλες πληροφορίες, όπως πληροφορίες για τις χώρες καταγωγής, βάσεις δεδομένων (Eurodac, VIS κ.λπ.) και ούτω καθεξής.

Οι ημερομηνίες και τα χρονικά ορόσημα είναι χρήσιμα μεταξύ άλλων και για την αξιολόγηση της αιτιώδους συνάφειας μεταξύ γεγονότων του παρελθόντος και της φυγής από τη χώρα καταγωγής. Εντούτοις, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να θυμάται ότι οι προσωπικές περιστάσεις του αιτούντος/της αιτούσας, για παράδειγμα το πολιτισμικό του υπόβαθρο, τραυματικές εμπειρίες ή άλλοι παράγοντες ενδέχεται να επηρεάζουν την ικανότητά του/της να θυμάται ημερομηνίες.

#### 4.1.5. Πού συνέβη; [επιστροφή]

Οι τόποι και τα σημεία αναφοράς και τα ονόματά τους είναι χρήσιμα για την παροχή ενός ευρύτερου πλαισίου και ως στοιχείο προς αντιπαραβολή με τις πληροφορίες για τις χώρες καταγωγής (ΠΧΚ).

#### 4.1.6. Γιατί συνέβη; [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να δίνει στον αιτούντα/στην αιτούσα την ευκαιρία να εξηγήσει την προσωπική του/της άποψη σχετικά με τους λόγους για τους οποίους ο ίδιος/η ίδια ή άλλα άτομα έχει/έχουν υποστεί δίωξη ή σοβαρή βλάβη (ή υπάρχει πιθανότητα να υποστεί/υποστούν στο μέλλον). Ταυτόχρονα, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να θυμάται ότι ο αιτών/η αιτούσα ενδέχεται να μη γνωρίζει τα κίνητρα του υπευθύνου ή των φορέων της δίωξης και/ή να μην είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει νομική ορολογία.

Το «γιατί» είναι απαραίτητο προκειμένου να μπορέσει ο αρμόδιος χειριστής να προσδιορίσει τον συνδετικό κρίκο με τους λόγους διεθνούς προστασίας και, ιδίως, με τους λόγους αναγνώρισης του καθεστώτος πρόσφυγα.

#### 4.1.7. Ποια έγγραφα και στοιχεία κατατέθηκαν (εάν συντρέχει περίπτωση); [επιστροφή]

Η ενθάρρυνση της παροχής εξηγήσεων σχετικά με τα υποβληθέντα έγγραφα και στοιχεία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συνέντευξης (βλ. άρθρο 4 παράγραφος 2 της οδηγίας για την αναγνώριση).

Μερικές σχετικές ερωτήσεις θα μπορούσαν να είναι: Ποιος είναι ο σκοπός υποβολής του εγγράφου; Ποια είναι η φύση/το περιεχόμενό του (εάν δεν έχει μεταφραστεί); Με ποιο γεγονός/συμβάν σχετίζεται; Τι τεκμηριώνει/αποδεικνύει; Από πού προέρχεται; Πότε το έλαβε ο αιτών/η αιτούσα; Πώς το έλαβε ο αιτών/η αιτούσα;

Εάν μπορεί να υποτεθεί ότι υπάρχουν έγγραφα σχετικά με κάποια στοιχεία, τα οποία ωστόσο δεν έχουν υποβληθεί, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να εξετάζει περαιτέρω τους λόγους της μη υποβολής τους, χωρίς αυτό να επηρεάζει το αποτέλεσμα της αξιολόγησης που θα λάβει χώρα σε μεταγενέστερο στάδιο.

## 4.2. Ζητήστε διευκρινίσεις σχετικά με τον φόβο δίωξης ή σοβαρής βλάβης [επιστροφή]

### 4.2.1. Τι πιστεύει ο αιτών/η αιτούσα ότι θα συνέβαινε σε περίπτωση επιστροφής; [επιστροφή]

Ο μελλοντικός κίνδυνος δίωξης/σοβαρής βλάβης αποτελεί κρίσιμο ζήτημα για τον προσδιορισμό των αναγκών διεθνούς προστασίας. Ο αιτών/η αιτούσα πρέπει να έχει την ευκαιρία να εκφράσει τους φόβους του/της, καθώς αυτός είναι ο κύριος λόγος υποβολής της αίτησής του/της.

### 4.2.2. Γιατί πιστεύει ο αιτών/η αιτούσα ότι θα συνέβαινε αυτό; [επιστροφή]

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης με τον αιτούντα/την αιτούσα, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να έχει υπόψη του ότι οποιαδήποτε προηγούμενη δίωξη / σοβαρή βλάβη που έχει υποστεί ο αιτών/η αιτούσα στο παρελθόν μπορεί να αποτελεί ένδειξη του κινδύνου επανάληψης παρόμοιας δίωξης / σοβαρής βλάβης στο μέλλον (βλ. άρθρο 4 παράγραφος 4 της οδηγίας για την αναγνώριση). Αφετέρου, η απουσία προηγούμενης δίωξης / σοβαρής βλάβης στο παρελθόν δεν σημαίνει ότι δεν υφίσταται μελλοντικός κίνδυνος (βλ., επίσης, «Ανάγκες παροχής διεθνούς προστασίας οι οποίες ανακύπτουν επιτόπου», άρθρο 5 της οδηγίας για την αναγνώριση).

Οι λόγοι ενδέχεται να διαφέρουν από αυτούς που ισχύουν για διώξεις/βλάβες που υπέστη στο παρελθόν εάν η κατάσταση του προσώπου ή της χώρας καταγωγής έχει αλλάξει.

### 4.2.3. Από ποιον φοβάται ο αιτών/η αιτούσα ότι θα υποστεί δίωξη / σοβαρή βλάβη σε περίπτωση που επιστρέψει στη χώρα καταγωγής του/της; [επιστροφή]

Οι φορείς δίωξης ενδέχεται να διαφέρουν από αυτούς που είναι υπεύθυνοι για τη προηγούμενη δίωξη/βλάβη του παρελθόντος εάν η κατάσταση του προσώπου ή της χώρας καταγωγής έχει αλλάξει.

Η διερεύνηση αυτού του ζητήματος είναι απαραίτητη ιδίως εάν ο αιτών/η αιτούσα δεν έχει υποστεί προηγούμενη δίωξη / σοβαρή βλάβη στο παρελθόν.

## 4.3. Διερευνήστε τους λόγους της δίωξης [επιστροφή]

[Άρθρο 10 της οδηγίας για την αναγνώριση, άρθρο 1(A)(2) της Σύμβασης της Γενεύης]

### 4.3.1. Χώρος για περαιτέρω ερωτήσεις όσον αφορά τα πραγματικά ή αποδιδόμενα χαρακτηριστικά του αιτούντος/της αιτούσας [επιστροφή]

Ακόμα και σε περίπτωση που η απάντηση του αιτούντος/της αιτούσας στην ερώτηση «Γιατί συνέβη;» είναι ανεπαρκής, πάλι πρέπει να διερευνάται εάν υφίστανται λόγοι δίωξης σύμφωνα με το άρθρο 10 της οδηγίας για την αναγνώριση.

Εάν ο αιτών/η αιτούσα έχει παράσχει ενδείξεις σχετικά με τους λόγους για τους οποίους διώχθηκε ή ενδέχεται να υποστεί δίωξη στο μέλλον, μπορεί να είναι απαραίτητο να τεθούν συμπληρωματικές ερωτήσεις προκειμένου να διαπιστωθεί ότι πράγματι έχει τα χαρακτηριστικά ή θεωρείται από τον φορέα της δίωξης ότι έχει τα χαρακτηριστικά που αποτελούν αιτία της ισχυριζόμενης δίωξης.

Σε ορισμένα κράτη μέλη, ορισμένα χαρακτηριστικά που δεν αναφέρονται ρητά στη Σύμβαση της Γενεύης του 1951 ή στο άρθρο 10 της οδηγίας για την αναγνώριση ενδέχεται να συνιστούν ανεξάρτητους λόγους για την αναγνώριση του καθεστώτος πρόσφυγα δυνάμει της εθνικής νομοθεσίας, (π.χ. φύλο, «μαχητής της ελευθερίας», προηγούμενη αναγνώριση του καθεστώτος πρόσφυγα από την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους Πρόσφυγες ή από άλλο κράτος που έχει υπογράψει τη Σύμβαση της Γενεύης).

Εάν η νομοθεσία σας προβλέπει τέτοιους συμπληρωματικούς λόγους, μπορείτε να τους βρείτε εδώ: [εισαγωγή παραπομπής στην εθνική νομοθεσία].

### 4.3.2. Ορισμένα ζητήματα ενδέχεται να χρειαστεί να τεθούν από τον χειριστή [επιστροφή]

Ορισμένα ζητήματα ενδέχεται να χρειαστεί να τεθούν αυτεπαγγέλτως από τον χειριστή εάν ο αιτών/η αιτούσα δεν τα αναφέρει από μόνος του/μόνη της (π.χ. ο ακρωτηριασμός των γυναικείων γεννητικών οργάνων αιτούσών από συγκεκριμένες χώρες καταγωγής).

Εάν υφίσταται νομοθεσία ή συγκεκριμένη καθοδήγηση σχετικά με αυτό το θέμα στη χώρα σας, μπορείτε να την βρείτε εδώ: [εισαγωγή παραπομπής στην εθνική νομοθεσία].

## 4.4. Διερευνήστε τους λόγους επικουρικής προστασίας [επιστροφή]

(Άρθρο 15 της οδηγίας για την αναγνώριση)

Εάν η σοβαρή βλάβη που φοβάται ο αιτών/η αιτούσα είναι «θανατική ποινή ή εκτέλεση» [βλ. άρθρο 15 στοιχείο α) της οδηγίας για την αναγνώριση] ή «βασανιστήρια ή απάνθρωπη ή εξευτελιστική μεταχείριση ή τιμωρία» [βλ. άρθρο 15 στοιχείο β) της οδηγίας για την αναγνώριση], οι ερωτήσεις που τέθηκαν προηγουμένως δυνάμει των υποενοτήτων 4.1 και 4.2 θα πρέπει να έχουν ήδη οδηγήσει στις απαραίτητες πληροφορίες. Εντούτοις, εάν ο κίνδυνος σοβαρής βλάβης οφείλεται στην αδιάκριτη άσκηση βίας σε καταστάσεις διεθνούς ή εσωτερικής ένοπλης σύρραξης, ενδέχεται να απαιτούνται συγκεκριμένες συμπληρωματικές ερωτήσεις [βλ. άρθρο 15 στοιχείο γ) της οδηγίας για την αναγνώριση].

Εάν υπάρχουν συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τη μεταφορά του άρθρου 15 στοιχείο γ) της οδηγίας για την αναγνώριση στη χώρα σας, θα τις βρείτε εδώ: [εισαγωγή παραπομπής στις συναφείς νομικές διατάξεις της χώρας σας]

### 4.4.1. Ορισμένα ζητήματα ενδέχεται να χρειαστεί να τεθούν από τον χειριστή [επιστροφή]

Ορισμένα ζητήματα ενδέχεται να χρειαστεί να τεθούν αυτεπαγγέλτως εάν ο αιτών/η αιτούσα δεν τα αναφέρει από μόνος του/μόνη της (π.χ. όταν πρόκειται για αιτούσες από συγκεκριμένες χώρες καταγωγής, ύπαρξη/έλλειψη [ανδρός] συγγενή ή δικτύου οικογένειας / φατριάς / φυλής ή γνωστών που είναι σε θέση να παράσχουν «προστασία» και/ή μέσα διαβίωσης σύμφωνα με τα τοπικά έθιμα).

Εάν υφίστανται ειδικές νομικές διατάξεις ή καθοδήγηση σχετικά με αυτό το θέμα στη χώρα σας, μπορείτε να τις βρείτε εδώ: [Εισαγωγή παραπομπής στις συναφείς νομικές διατάξεις ή στην καθοδήγηση της χώρας σας]

#### **4.5. Εάν κρίνεται σκόπιμο, διερευνήστε το ενδεχόμενο άλλων μορφών προστασίας [επιστροφή]**

Σε ορισμένες χώρες, η χορήγηση άδειας διαμονής για λόγους που δεν αφορούν τη διεθνή προστασία (ανθρωπιστικούς λόγους, λόγους συμπόνιας ή ιατρικούς λόγους κ.λπ.) ενδέχεται να αποτελεί αρμοδιότητα της αποφαινόμενης αρχής. Βλ. υποενότητα «Προσδιορίστε τα συναφή ζητήματα που δεν αφορούν τη διεθνή προστασία» της ενότητας 1 ανωτέρω.

Εάν υφίστανται ειδικές νομικές διατάξεις ή καθοδήγηση σχετικά με αυτό το θέμα στη χώρα σας, μπορείτε να τις βρείτε εδώ: [Εισαγωγή παραπομπής στις συναφείς νομικές διατάξεις ή στην καθοδήγηση της χώρας σας].

#### **4.6. Ρωτήστε εάν υπάρχει διαθέσιμη προστασία στη χώρα καταγωγής [επιστροφή]**

[Άρθρο 6 στοιχείο γ) και άρθρο 7 της οδηγίας για την αναγνώριση]

##### **4.6.1. Έχει προσπαθήσει ο αιτών/η αιτούσα να ζητήσει προστασία από την αρμόδια αρχή / τους αρμόδιους φορείς; [επιστροφή]**

Αυτού του είδους οι ερωτήσεις συνήθως δεν κρίνονται σκόπιμες εάν το κράτος είναι ο υπεύθυνος δίωξης ή σοβαρής βλάβης.

Εντούτοις, σε ορισμένες χώρες, ενδέχεται να προκύπτει από τις πληροφορίες για τις χώρες καταγωγής η ύπαρξη αποτελεσματικών και προσβάσιμων μέσων προστασίας / ένδικων μέσων από ανεξάρτητη δικαστική ή άλλη αρχή (βλ. άρθρο 7 της οδηγίας για την αναγνώριση).

Η διερεύνηση αυτής της πιθανότητας είναι απαραίτητη εάν ο φορέας δίωξης / σοβαρής βλάβης είναι μη κρατικός παράγοντας [βλ. άρθρο 6 στοιχείο γ) της οδηγίας για την αναγνώριση].

Αντιθέτως, δεν έχει νόημα εάν δεν υπάρχει διαθέσιμος υπεύθυνος προστασίας.

##### **4.6.2. Εάν ναι, από ποιες αρχές / ποιους φορείς προστασίας και με ποιο αποτέλεσμα; [επιστροφή]**

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ενδέχεται να χρειάζεται να διερευνηθεί εάν ο φορέας προστασίας δεν είναι σε θέση ή δεν επιθυμεί να παράσχει προστασία και εάν η απροθυμία του να παράσχει προστασία βασίζεται στους λόγους της Σύμβασης [βλ. άρθρο 6 στοιχείο γ) της οδηγίας για την αναγνώριση].

##### **4.6.3. Εάν όχι, γιατί; [επιστροφή]**

Εάν ο αιτών/η αιτούσα δεν έχει αποπειραθεί να ζητήσει προστασία στη χώρα καταγωγής του/της, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να του/της δίνει την ευκαιρία να εξηγήσει τους λόγους, για παράδειγμα:

- οι προσπάθειές του/της να ζητήσει προστασία παρεμποδίστηκαν,
- πιστεύει ότι δεν θα είχε αποτέλεσμα.



## 4.7. Εάν συντρέχει περίπτωση, ρωτήστε εάν υπάρχει η εναλλακτική εγχώριας προστασίας [επιστροφή]

(Άρθρο 8 της οδηγίας για την αναγνώριση)

### 4.7.1. Υπάρχει «ασφαλές καταφύγιο» στη χώρα καταγωγής του αιτούντος/της αιτούσας; [επιστροφή]

Για αυτό το μέρος της συνέντευξης, έχετε υπόψη ότι το βάρος της απόδειξης σχετικά με τη διαθεσιμότητα προστασίας εναπόκειται στην αποφαινόμενη αρχή.

### 4.7.2. Υπάρχει νομική και πρακτική δυνατότητα πρόσβασης σε αυτό και είναι εύλογα αναμενόμενο να εγκατασταθεί εκεί ο αιτών/η αιτούσα; [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής θα πρέπει να ελέγχει κατά πόσο ο αιτών/η αιτούσα:

- μπορεί να ταξιδέψει με ασφάλεια στο εν λόγω τμήμα της χώρας,
- μπορεί να ταξιδέψει και να γίνει δεκτός/δεκτή νόμιμα στο εν λόγω τμήμα της χώρας, και
- μπορεί εύλογα να αναμένεται να εγκατασταθεί εκεί και να λάβει προστασία από δίωξη και σοβαρή βλάβη.

## 4.8. Εάν συντρέχει περίπτωση, ρωτήστε εάν υφίστανται λόγοι αποκλεισμού [επιστροφή]

(Άρθρα 12 και 17 της οδηγίας για την αναγνώριση βάσει των άρθρων 1Δ, 1Ε, 1ΣΤ της Σύμβασης της Γενεύης του 1951)

Εάν υπάρχουν σχετικές ενδείξεις, κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ο αρμόδιος χειριστής ενδέχεται να χρειάζεται να διερευνήσει τα ζητήματα που σχετίζονται με τον αποκλεισμό.

### 4.8.1. Άρθρα 1Δ και 1Ε της Σύμβασης της Γενεύης του 1951 [επιστροφή]

Για τους αιτούντες/τις αιτούσες παλαιστινιακής καταγωγής: Τελεί ο αιτών/η αιτούσα υπό την προστασία ή τη συνδρομή οργάνων ή οργανισμών των Ηνωμένων Εθνών, εκτός της Ύπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες; [βλ. άρθρο 12 παράγραφος 1 στοιχείο α) της οδηγίας για την αναγνώριση βάσει του άρθρου 1Δ της Σύμβασης της Γενεύης]. Εάν η συνδρομή έχει παύσει, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να θέτει τις κατάλληλες ερωτήσεις για να προσδιορίσει εάν αυτό συνέβη για λόγους που εκφεύγουν του ελέγχου του και είναι ανεξάρτητοι της βουλήσεώς του (υπόθεση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 19ης Δεκεμβρίου 2012, C-364/11, *AbdelkaremeIkkott κ.λπ.* ).

Έχει ο αιτών/η αιτούσα τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την κατοχή της ιθαγένειας της χώρας του αρμόδιου χειριστή (ή άλλης χώρας στην οποία διαμένει) ή δικαιώματα και υποχρεώσεις αντίστοιχα προς αυτά; [βλ. άρθρο 12 παράγραφος 1 στοιχείο β) της οδηγίας για την αναγνώριση βάσει του άρθρου 1Ε της Σύμβασης της Γενεύης].

#### 4.8.2. Άρθρο 1ΣΤ της Σύμβασης της Γενεύης του 1951 [επιστροφή]

**α) Έχει αναφέρει ο αιτών/η αιτούσα πράξεις που έχει διαπράξει που μπορεί να συνεπάγονται τον αποκλεισμό του/της; (Για τις πράξεις που συνεπάγονται αποκλεισμό βλ. άρθρο 12 παράγραφος 2 και άρθρο 17 παράγραφος 1 της οδηγίας για την αναγνώριση βάσει του άρθρου 1ΣΤ της Σύμβασης της Γενεύης)**

Σε αυτή την περίπτωση, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει:

- να ζητήσει από τον αιτούντα/την αιτούσα να επιβεβαιώσει τη δήλωσή του/της,
- να ενημερώσει τον αιτούντα/την αιτούσα ότι οι πράξεις που αναφέρει ενδέχεται να συνεπάγονται τον αποκλεισμό του/της από την παροχή επικουρικής προστασίας,
- να ρωτήσει εάν υπάρχουν ενδεχόμενες ελαφρυντικές περιστάσεις.

Η χώρα σας μπορεί να έχει ορίσει ειδικές ρυθμίσεις για την εξέταση των λόγων αποκλεισμού, όπως ειδικευμένους υπαλλήλους, διεξαγωγή ξεχωριστής συνέντευξης κ.λπ. Παρακαλούμε συμβουλευθείτε τις εθνικές διαδικασίες εδώ [Εισαγωγή παραπομπής στη συναφή καθοδήγηση].

**β) Υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με τη χώρα καταγωγής ή μαρτυρίες που υποδεικνύουν ότι η οργάνωση στην οποία ανήκει ο αιτών/η αιτούσα (π.χ. αστυνομία, στρατός, πολιτοφυλακή, αντάρτικο, τρομοκρατική ομάδα, μαφία) έχει διαπράξει πράξεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στον αποκλεισμό του/της;**

Σε αυτή την περίπτωση, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να εκμαιεύσει τις ακόλουθες πληροφορίες σχετικά με τη θέση και/ή τον ρόλο του αιτούντος/της αιτούσας στην οργάνωση:

- Είχε επίγνωση των εγκλημάτων;
- Με ποιον τρόπο συμμετείχε ο ίδιος/η ίδια σε αυτά; Έχει διατάξει, υποδαυλίσει, διαπράξει τέτοια εγκλήματα ή έχει παράσχει εν γνώσει του/της τα μέσα για τη διάπραξή τους;
- Πιθανές συμπληρωματικές περιστάσεις: διάρκεια παραμονής, θέση στην ιεραρχία, καθήκοντα, συνέπειες των πράξεων κ.λπ.
- Ενέκρινε τις εν λόγω πράξεις τότε; Τις εγκρίνει σήμερα;
- Πιθανές ελαφρυντικές περιστάσεις: διανοητική ικανότητα, εξαναγκασμός, αυτοάμυνα κ.λπ.

**γ) Έχουν ασκηθεί ποινικές δίωξεις κατά του αιτούντος/της αιτούσας ή έχει καταδικαστεί ο αιτών/η αιτούσα για σοβαρά (μη πολιτικά) εγκλήματα που διαπράχθηκαν εκτός της χώρας ασύλου πριν γίνει δεκτός/δεκτή στην εν λόγω χώρα ή προκύπτει από πληροφορίες σχετικά με τη χώρα καταγωγής / εξωτερικές πληροφορίες / πληροφορίες ασφαλείας ότι έχει διαπράξει τέτοιο έγκλημα;**

Για αυτό το μέρος της συνέντευξης, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να έχει υπόψη ότι το βάρος της απόδειξης σχετικά με τις προϋποθέσεις αποκλεισμού εναπόκειται στην αποφαινόμενη αρχή.

Σε αυτή την περίπτωση, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να εκμαιεύσει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Ποιο είναι το έγκλημα που διαπράχθηκε;
- Εάν συντρέχει περίπτωση, γιατί πιστεύει ο αιτών/η αιτούσα ότι η κατηγορία συνιστά κάλυψη για τη δίωξη/την πρόκληση σοβαρής βλάβης;
- Εάν συντρέχει περίπτωση, γιατί πιστεύει ο αιτών/η αιτούσα ότι δεν τηρούνται ή δεν θα τηρηθούν οι προϋποθέσεις της δίκαιης δίικης;
- Ποια ποινή μπορεί να του επιβληθεί; Υπάρχει πιθανότητα θανατικής ποινής; Ποιες συνθήκες επικρατούν στις φυλακές της χώρας;

Μη πολιτικά εγκλήματα που διαπράχθηκαν σε τρίτη χώρα πριν από την εισδοχή του αιτούντος/της αιτούσας στη χώρα του αρμόδιου χειριστή μπορούν επίσης να οδηγήσουν στον αποκλεισμό του/της. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο αρμόδιος χειριστής θα πρέπει να διερευνήσει τις συνέπειες για την κατάσταση του αιτούντος/της αιτούσας ενώπιον της χώρας καταγωγής του/της.



**δ) Εάν συντρέχει περίπτωση, συνιστά ο αιτών/η αιτούσα κίνδυνο για την κοινότητα/για το κράτος μέλος;**  
[Άρθρο 14 παράγραφος 5 και άρθρο 17 παράγραφος 1 στοιχείο δ) της οδηγίας για την αναγνώριση]

Ο αρμόδιος χειριστής ενδέχεται επίσης να χρειάζεται να διερευνήσει αυτούς τους λόγους αποκλεισμού του αιτούντος/της αιτούσας από την επικουρική προστασία. Βλ. τη συναφή εθνική νομοθεσία και καθοδήγηση: [Εισαγωγή παραπομπής στην εθνική νομοθεσία και/ή καθοδήγηση].

**ε) Μη επαναπρόωθηση σε περίπτωση αποκλεισμού**

Σε περίπτωση που η αρμοδιότητα της αποφαινόμενης αρχής δεν περιορίζεται στην επιλεξιμότητα για το καθεστώς του πρόσφυγα ή για την επικουρική προστασία, και σε περίπτωση που διαφαίνεται η πιθανότητα αποκλεισμού του αιτούντος/της αιτούσας, ο αρμόδιος χειριστής —εφόσον απαιτείται για την υπόθεση και στην απίθανη περίπτωση που οι απαντήσεις του αιτούντος/της αιτούσας στα πρώτα στάδια της συνέντευξης δεν παρείχαν επαρκείς πληροφορίες— ενδέχεται να χρειαστεί να θέσει τις κατάλληλες ερωτήσεις για την αξιολόγηση, σε μεταγενέστερο στάδιο, του κατά πόσο η επιστροφή του αιτούντος/της αιτούσας στη χώρα καταγωγής του/της θα συνιστούσε παραβίαση των διεθνών υποχρεώσεων βάσει των μέσων για τα ανθρώπινα δικαιώματα, και ιδίως του άρθρου 3 της ΕΣΑΔ και του άρθρου 3 της Σύμβασης του ΟΗΕ κατά των βασανιστηρίων.

## Ενότητα 5: Ολοκλήρωση της συνέντευξης

Αφού ο αιτών/η αιτούσα εξηγήσει όλους τους λόγους για την υποβολή της αίτησής του/της και ο αρμόδιος χειριστής θέσει όλες τις συναφείς και απαραίτητες ερωτήσεις, ακολουθεί η φάση ολοκλήρωσης της συνέντευξης. Στόχος αυτής της φάσης είναι κυρίως να διασφαλιστεί ότι έχουν διερευνηθεί κατάλληλα όλες οι πληροφορίες που σχετίζονται με την αίτηση. Επιπλέον, στη φάση της ολοκλήρωσης διασφαλίζεται ότι ο αιτών/η αιτούσα διαθέτει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες προτού αποχωρήσει από τη συνέντευξη.

### 5.1. Βεβαιωθείτε ότι κατά τη διάρκεια της συνέντευξης καλύφθηκαν όλες οι συναφείς πτυχές της αίτησης [επιστροφή]

Κατά τη διεξαγωγή συνέντευξης σχετικά με την ουσία μιας αίτησης διεθνούς προστασίας, ο αρμόδιος χειριστής διασφαλίζει ότι ο αιτών/η αιτούσα έχει την κατάλληλη ευκαιρία να παρουσιάσει τα στοιχεία που απαιτούνται για την τεκμηρίωσή της.

#### 5.1.1. Συνοψίστε όλους τους λόγους που παρέχονται στην αίτηση προστασίας και ρωτήστε τον αιτούντα/την αιτούσα εάν η σύνοψή σας είναι ακριβής [επιστροφή]

Ανάλογα με την εθνική πρακτική, ενδέχεται να είναι απαραίτητο ο αρμόδιος χειριστής να συνοψίσει τα σημαντικότερα σημεία της αφήγησης του αιτούντος/της αιτούσας. Παρότι η διαδικασία αυτή είναι συχνά χρονοβόρα, είναι ένας καλός τρόπος για να διασφαλίζεται ότι ο αρμόδιος χειριστής έχει καλύψει στη γραπτή έκθεσή του τους κύριους λόγους που παρείχε ο αιτών/η αιτούσα.

#### 5.1.2. Ρωτήστε τον αιτούντα/την αιτούσα εάν επιθυμεί να προσθέσει άλλες πληροφορίες [επιστροφή]

Είναι σημαντικό να διασφαλίζεται ότι έχουν καλυφθεί όλα τα στοιχεία κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Ο αιτών/η αιτούσα πρέπει να έχει μια δίκαιη ευκαιρία να παρουσιάσει τα στοιχεία που απαιτούνται για την τεκμηρίωση της αίτησης. Ρωτώντας τον αιτούντα/την αιτούσα εάν έχει κάτι να προσθέσει, ο αρμόδιος χειριστής του/της δημιουργεί την αίσθηση ότι η μεταχείρισή του/της είναι δίκαιη και ότι έχει ακουστεί η πλευρά του/της.

Εάν ο αιτών/η αιτούσα έχει κάτι να προσθέσει, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να τηρεί ανοιχτή και ευέλικτη στάση. Πρέπει να ακούει και να διερευνά περαιτέρω οποιαδήποτε νέα θέματα σχετίζονται με την αίτηση.

Ο αρμόδιος χειριστής μπορεί επίσης να μάθει ότι ο αιτών/η αιτούσα διαθέτει έγγραφα ή άλλα στοιχεία. Πρέπει να ενημερώνει τον αιτούντα/την αιτούσα σχετικά με τον τρόπο προσκόμισης των εν λόγω εγγράφων στην αρχή.

### 5.2. Βεβαιωθείτε εκ νέου ότι ο διερμηνέας και ο αιτών/η αιτούσα κατανοούν ο ένας τον άλλον [επιστροφή]

(Άρθρο 12 και άρθρο 15 της αναδιατύπωσης της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου)

Στο τέλος της συνέντευξης ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ρωτά ξανά τον αιτούντα/την αιτούσα εάν έχει αμφιβολίες σχετικά με τον διερμηνέα ή με τη διερμηνεία της συνέντευξής του.

Είναι σημαντικό να επιβεβαιώνεται στο τελευταίο στάδιο της συνέντευξης ότι ο αιτών/η αιτούσα και ο διερμηνέας κατανοούσαν ο ένας τον άλλον σε όλη τη διάρκεια της συνέντευξης. Ανάλογα με την καθιερωμένη πρακτική σε ορισμένα κράτη μέλη, ο αρμόδιος χειριστής ρωτάει επίσης τον διερμηνέα εάν κατανοούσε τον αιτούντα/την αιτούσα καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης.

### 5.3. Εάν συντρέχει περίπτωση, προσφέρετε σε άλλα πρόσωπα την ευκαιρία να ασκήσουν τα δικαιώματά τους [επιστροφή]

(Άρθρο 23 της αναδιατύπωσης της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου)

Σε περίπτωση που ο νομικός σύμβουλος του αιτούντος/της αιτούσας είναι παρών στη συνέντευξη σύμφωνα με τους εθνικούς κανονισμούς και την εθνική πρακτική, πρέπει να του δίνεται η ευκαιρία να σχολιάσει ή να θέσει ερωτήσεις συναφείς με την υπόθεση στον αιτούντα/στην αιτούσα στο τέλος της συνέντευξης.

Ανάλογα με την εθνική νομοθεσία και τις εθνικές διαδικασίες, ενδέχεται να δίνεται η ευκαιρία και σε άλλα πρόσωπα που παρίστανται στη συνέντευξη, όπως σε κηδεμόνες ή ενήλικες συνοδούς, να μιλήσουν.

Εάν η χώρα σας διαθέτει ειδικές οδηγίες όσον αφορά τα δικαιώματα διαφορετικών φορέων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, μπορείτε να τη βρείτε εδώ: [Εισαγωγή παραπομπής στην εθνική νομοθεσία/καθοδήγηση].

### 5.4. Ενημερώστε τον αιτούντα/την αιτούσα σχετικά με τα επόμενα στάδια της διαδικασίας [επιστροφή]

#### 5.4.1. Πότε περίπου θα ληφθεί η απόφαση; [επιστροφή]

Το γεγονός ότι δεν γνωρίζει πότε θα ληφθεί η απόφαση μπορεί να προκαλέσει άγχος στον αιτούντα/στην αιτούσα. Στις περισσότερες περιπτώσεις ενδέχεται να μην είναι δυνατόν να παρασχεθεί στον αιτούντα/στην αιτούσα η ακριβής ημερομηνία λήψης της απόφασης, αλλά στο τέλος της συνέντευξης ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να του/της δίνει τουλάχιστον ένα ενδεικτικό χρονικό πλαίσιο εντός του οποίου αναμένεται να ληφθεί η απόφαση.

#### 5.4.2. Πώς θα ενημερωθεί ο αιτών/η αιτούσα σχετικά με την απόφαση; [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ενημερώνει τον αιτούντα/την αιτούσα για τον τρόπο ενημέρωσής του/της σχετικά με το αποτέλεσμα της αίτησής του/της. Για παράδειγμα, η απόφαση θα του/της ανακοινωθεί μέσω του νομικού συμβούλου του/της ή μέσω κάποιου αρμόδιου χειριστή; Η ανακοίνωση θα είναι γραπτή και/ή προφορική κ.λπ.

#### 5.4.3. Εάν είναι αναγκαίο από τη διαδικασία, ποιος θα λάβει την απόφαση; [επιστροφή]

Σκοπός δεν είναι να γνωστοποιηθεί στον αιτούντα/στην αιτούσα το όνομα ενός συγκεκριμένου υπεύθυνου λήψης αποφάσεων. Εντούτοις, θεωρείται καλή εξυπηρέτηση να ενημερώνεται ο αιτών/η αιτούσα σχετικά με την υπηρεσία που θα λάβει την απόφαση και το επίπεδο στο οποίο θα ληφθεί αυτή.

#### 5.4.4. Δικαίωμα προσφυγής κατά της απόρριψης της αίτησης [επιστροφή]

Ο αιτών/η αιτούσα πρέπει να ενημερώνεται σχετικά με το δικαίωμα προσφυγής του/της σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης. Πότε και σε ποια αρχή πρέπει να κατατεθεί η προσφυγή; Ποια αρχή θα εξετάσει την προσφυγή; Θα λάβει ο αιτών/η αιτούσα βοήθεια από τον νομικό του/της σύμβουλο κ.λπ.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να λαμβάνει υπόψη του ότι η ενημέρωση του αιτούντος/της αιτούσας σχετικά με το δικαίωμα προσφυγής ενδέχεται να του/της προκαλέσει άγχος και να του/της δώσει την εντύπωση ότι οι αρχές έχουν ήδη αποφανθεί αρνητικά σχετικά με την υπόθεσή του/της. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να τονίζει ότι δεν έχει ληφθεί ακόμα απόφαση και ότι αυτές οι πληροφορίες παρέχονται σε όλους τους αιτούντες.

#### **5.4.5. Εάν η απάντηση είναι θετική: έγγραφα, επανένωση της οικογένειας, δικαίωμα στην εργασία, κ.λπ. [επιστροφή]**

Ανάλογα με την εθνική πρακτική, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ενημερώνει τον αιτούντα/την αιτούσα σχετικά με τις συνέπειες της αποδοχής της αίτησης. Εάν για παράδειγμα κάποια μέλη της οικογένειας του αιτούντος/της αιτούσας βρίσκονται σε τρίτη χώρα και ο αιτών/η αιτούσα επιθυμεί να επανενωθεί μαζί τους, ποιες ενέργειες πρέπει να λάβει κ.λπ. Όπως και στην περίπτωση των πληροφοριών σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής κατά αρνητικών αποφάσεων, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να φροντίζει να τονίσει ότι δεν έχει ληφθεί ακόμα απόφαση.

#### **5.4.6. Εάν συντρέχει περίπτωση, δικαιώματα και ευεργετήματα κατά την αναμονή της απόφασης [επιστροφή]**

Σε ορισμένα κράτη μέλη οι πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τα ευεργετήματα των αιτούντων κατά την αναμονή της απόφασης παρέχονται σε αρχικό στάδιο της διαδικασίας. Ωστόσο, εάν ο αιτών/η αιτούσα δεν έχει λάβει ήδη αυτές τις πληροφορίες, κρίνεται σκόπιμο να του/της τις παράσχει ο αρμόδιος χειριστής στο τέλος της συνέντευξης.

### **5.5. Εάν συντρέχει περίπτωση σε αυτό το στάδιο, δώστε στον αιτούντα/στην αιτούσα τη δυνατότητα να σχολιάσει την έκθεση της συνέντευξης [επιστροφή]**

(Άρθρο 17 της αναδιατύπωσης της οδηγίας για τις διαδικασίες ασύλου)

Ο αιτών/η αιτούσα έχει την ευκαιρία να διατυπώσει τυχόν παρατηρήσεις και/ή να παράσχει διευκρινίσεις προφορικά και/ή γραπτώς σε σχέση με τυχόν εσφαλμένες μεταφράσεις ή παρερμηνείες που περιλαμβάνονται στην έκθεση ή στο κείμενο της απομαγνητοφώνησης, καθώς και με σχετικές ελλείψεις, στο τέλος της προσωπικής συνέντευξης ή εντός καθορισμένου χρονικού ορίου πριν λάβει απόφαση η αποφαινόμενη αρχή. Είναι σημαντικό ο αιτών/η αιτούσα να ενημερώνεται πλήρως για το περιεχόμενο της έκθεσης ή για ουσιώδη στοιχεία του κειμένου της απομαγνητοφώνησης, με τη συνδρομή διερμηνέα εάν είναι απαραίτητο.

Ανάλογα με τις εθνικές διαδικασίες και την εθνική πρακτική, ο αρμόδιος χειριστής ενδέχεται να πρέπει να προσφέρει αυτή την ευκαιρία στον αιτούντα/στην αιτούσα στο τέλος της προσωπικής συνέντευξης και να του/της ζητήσει να επιβεβαιώσει ότι το περιεχόμενο της έκθεσης ή του κειμένου της απομαγνητοφώνησης αντικατοπτρίζει σωστά τη συνέντευξη. Εάν ο αιτών/η αιτούσα δεν επιθυμεί να επιβεβαιώσει το περιεχόμενο του κειμένου της απομαγνητοφώνησης, ο λόγος της άρνησής του/της πρέπει να καταχωρηθεί.

Εάν στη χώρα σας υπάρχουν πρακτικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία, μπορείτε να τις βρείτε εδώ: [Εισαγωγή παραπομπής στις εθνικές διατάξεις / στην εθνική καθοδήγηση].

### **5.6. Δώστε στον αιτούντα/στην αιτούσα τη δυνατότητα να θέσει ερωτήσεις [επιστροφή]**

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ολοκληρώνει τη συνέντευξη ρωτώντας τον αιτούντα/την αιτούσα εάν επιθυμεί να κάνει ερωτήσεις. Εάν είναι απαραίτητο, ο αιτών/η αιτούσα πρέπει να παραπέμπεται στο αρμόδιο πρόσωπο/στον αρμόδιο οργανισμό.

## 5.7. Ενέργειες μετά τη συνέντευξη: αναστοχασμός επί της συνέντευξης [επιστροφή]

### 5.7.1. Αξιολόγηση της συνέντευξης [επιστροφή]

Μπορεί η συνέντευξη να έχει τελειώσει, αλλά ενδέχεται να υπάρχουν ακόμα ζητήματα που γεννούν ερωτηματικά ή που απαιτούν περαιτέρω ανάλυση. Το σημαντικότερο ζήτημα που πρέπει να απασχολεί τον αρμόδιο χειριστή είναι εάν όλα τα σχετικά στοιχεία έχουν διερευνηθεί στον μέγιστο δυνατό βαθμό ή εάν πρέπει να συλλεχθούν συμπληρωματικές πληροφορίες προκειμένου να ληφθεί απόφαση σχετικά με την αίτηση. Αυτός ο προβληματισμός σχετικά με την υπόθεση πρέπει να γίνεται σε σύντομο χρονικό διάστημα μετά τη συνέντευξη, όταν όλες οι πληροφορίες είναι ακόμα νωπές στη μνήμη του αρμόδιου χειριστή, ούτως ώστε να μη δαπανάται χρόνος στην εκ νέου εξοικείωση με την υπόθεση.

Μετά τη συνέντευξη, είναι σημαντικό ο αρμόδιος χειριστής να αφιερώνει κάποιο χρόνο για προβληματισμό και αναστοχασμό. Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να διερωτάται σχετικά με την εμπειρία της συνέντευξης από την οπτική του αιτούντος/της αιτούσας. Έδειξε σεβασμό και ενσυναίσθηση μέσω των κατάλληλων επαγγελματικών συμπεριφορών;

### 5.7.2. Αυτοαξιολόγηση και προβληματισμός [επιστροφή]

Ο αρμόδιος χειριστής μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει τον παρόντα πρακτικό οδηγό για να αξιολογήσει τον τρόπο διεξαγωγής της συνέντευξης και να προσδιορίζει τομείς που χρήζουν βελτίωσης στο έργο του.

Ο αρμόδιος χειριστής πρέπει επίσης να αναλύει τη δική του εμπειρία από τη συνέντευξη, ιδίως εάν έχουν συζητηθεί τραυματικά ή ευαίσθητα γεγονότα. Προκειμένου να τηρεί επαγγελματική συμπεριφορά και να είναι παραγωγικός στη δουλειά του, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να αξιολογεί τακτικά και να μεριμνά για τις δικές του ανάγκες.

# Νομικά μέσα και παραπομπές στην εθνική νομοθεσία

## Διεθνή μέσα

- Σύμβαση της Γενεύης του 1951 και Πρωτόκολλο της Νέας Υόρκης του 1967 για το καθεστώς των προσφύγων
- Ευρωπαϊκή Σύμβαση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΕΣΑΔ)
- Σύμβαση κατά των βασανιστηρίων και άλλων τρόπων σκληρής, απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας

## Μέσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- Οδηγία για την αναγνώριση (αναδιατύπωση)  
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 (αναδιατύπωση)
- Οδηγία για τις διαδικασίες ασύλου (αναδιατύπωση)  
Οδηγία 2013/32/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Ιουνίου 2013, σχετικά με κοινές διαδικασίες για τη χορήγηση και ανάκληση του καθεστώτος διεθνούς προστασίας (αναδιατύπωση)
- Οδηγία για την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων  
Οδηγία 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαisiού 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου

## Νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- Υπόθεση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης C-364/11, El Kott κ.λπ. [απόφαση του Δικαστηρίου (τμήμα μείζονος συνθέσεως)]

## Εθνικά νομικά μέσα και έγγραφα καθοδήγησης

### Εθνικά νομικά μέσα

- 

### Εθνικά έγγραφα καθοδήγησης

-

## ΠΩΣ ΘΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΙΤΕ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΕ

### Δωρεάν εκδόσεις:

- ένα αντίτυπο:  
από το EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).
- περισσότερα από ένα αντίτυπα ή αφίσες/χάρτες:  
από τις αντιπροσωπείες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ([http://ec.europa.eu/represent\\_el.htm](http://ec.europa.eu/represent_el.htm)),  
από τα γραφεία εκπροσώπησης στις εκτός ΕΕ χώρες  
([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_el.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_el.htm)),  
επικοινωνώντας με την υπηρεσία Europe Direct  
([http://europa.eu/eurodirect/index\\_el.htm](http://europa.eu/eurodirect/index_el.htm)) ή  
καλώντας τον αριθμό 00 800 6 7 8 9 10 11 (δωρεάν τηλεφωνικός αριθμός από όλη την  
Ένωση) (\*).

(\* ) Οι πληροφορίες παρέχονται δωρεάν, και οι κλήσεις είναι γενικώς δωρεάν (ενδέχεται όμως κάποιες κλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ορισμένων τηλεπικοινωνιακών φορέων ή από τηλεφωνικούς θαλάμους ή ξενοδοχεία να χρεώνονται).

### Εκδόσεις επί πληρωμή:

- από το EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

