

Преводът на страницата е генериран чрез машинен превод [\[Връзка\]](#). Машинните преводи могат да съдържат грешки, които да водят до нарушаване на яснотата и точността. Омбудсманът не поема отговорност за евентуални несъответствия. За най-надеждна и правно издържана информация направете справка с: изходната версия в английски препратката по-горе. За повече информация вижте нашата [езикова политика](#) и [политика за превода](#) [\[Връзка\]](#).

Решение на Европейския омбудсман по случай 1139/2018/MDC относно поведението на експерти при интервюиране на лица, търсещи убежище, организирано от Европейската служба за подкрепа в областта на убежището

Решение

Случай 1139/2018/MDC - Открит на 23/07/2018 - Решение от 30/09/2019 - Засегната институция Европейска служба за подкрепа в областта на убежището (Установено е лошо управление) |

Жалбоподателят твърди, че е проявено лошо отношение от страна на експерти в интервюта с лица, търсещи убежище, организирани от Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO) в Гърция.

Омбудсманът е установил, че пропускът на Европейската служба за подкрепа в областта на убежището да разгледа навреме и по подходящ начин сериозните грешки, които е открила в конкретния случай, преди въпросното лице, търсещо убежище, да бъде депортирано, представлява случай на лошо управление. Тъй като, за съжаление, на този етап лошото управление не може да бъде коригирано, омбудсманът не е отправил съответна препоръка. За да бъдат избегнати подобни проблеми в бъдеще обаче, омбудсманът е предложил EASO да се стреми да информира незабавно и систематично националните органи, ако установи, че са допуснати съществени грешки при провеждане на интервюта с лицата, търсещи убежище.

Омбудсманът е приветствал изявлението на EASO, че работи по създаването на механизъм за подаване на жалби, и е предложил това да се разглежда като приоритетен въпрос. Накрая омбудсманът е поискал от EASO да обясни как преодолява установените в този случай предизвикателства във връзка с работата и надзора на устните преводачи.



Контекст на жалбата

1. Жалбоподателят, адвокати в чужбина, е американска и гръцка неправителствена организация (НПО). Той помага на бежанците и търсещите убежище по целия свят, наред с другото, да подготвят интервютата си за убежище и да изготвят своите жалби.

2. На 25 април 2018 г. жалбоподателят изпраща три писма до ръководителя на операциите на Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO). В първото писмо тя критикува поведението на няколко интервюиращи и устни преводачи на EASO в интервюта с лица, търсещи убежище в Гърция от 2016 г. насам. Той твърди, че интервюиращите са били обидни и/или зле подготвени. Тя също така постави под въпрос липсата на механизъм за подаване на жалби за лицата, търсещи убежище, които желаят да се оплачат от поведението на интервюиращите или устните преводачи. Жалбоподателят също така критикува факта, че търсещите убежище лица не винаги получават преписи от интервютата си.

3. Второто и третото писмо се отнасят до двудневно интервю, на което присъства адвокат, който работи за жалбоподателя в качеството ѝ на представител на търсещо убежище лице, „г-н Х“ [1]. Във второто писмо се критикуват редица нередности от страна на преводача на арабски език по време на интервюто. Третото писмо се отнася до поведението на експерта на EASO, който е провел интервюто с г-н Х и който според адвоката *„е провел интервюто по враждебен и състезателен начин, изглеждал объркан относно фактите и невеж по въпроси, свързани със сексуалната ориентация и половата идентичност, и понякога нетърпелив, агресивен и нечувствителен към [г-н Х]“*. Според адвоката интервюто е проведено *„извън границите на стандартите на EASO за професионализъм“*.

4. Тъй като жалбоподателят не е получил отговор от EASO, той се обръща към Европейския омбудсман.

Запитването

5. Омбудсманът започна проверка на липсата на отговор от страна на EASO на кореспонденцията на жалбоподателя. Тя информира EASO, че след като получи отговора си, ще прецени дали ще е необходимо да проучи допълнително материалноправния аспект на жалбата във връзка с предполагаемото неправомерно поведение на интервюиращите и устните преводачи, изпратени от EASO.

6. В хода на разследването EASO отговори на жалбоподателя и изрази съжаление за забавянето. Впоследствие омбудсманът получи коментарите на жалбоподателя относно отговора на EASO.

7. След като внимателно разгледа отговора на EASO и коментарите на жалбоподателя,



омбудсманът реши да проучи допълнително [2] по същество жалбата.

8. Тя получи допълнителен отговор от EASO и коментарите на жалбоподателя по този въпрос.

Твърдяно нарушение в случая на г-н Х

Аргументи, представени на омбудсмана

9. **EASO** заяви, че е разгледала задълбочено случая на г-н Х в контекста на „доклад за обратна информация за качеството“ [3], който представлява вътрешен документ за оценка. EASO счита, че докладът за обратна информация за качеството показва, че интервюиращият е следвал линия на разпит, която е неподходяща за случая, и показва неразбиране на положението на жалбоподателя. Следователно служителят по делото „е допуснал сериозна грешка в преценката при разглеждането на [този] случай“ и това не е трябвало да бъде одобрено от неговия управител. EASO също така призна, че има проблеми с работата на устния преводач.

10. **EASO** обаче поясни, че нейната роля е да предоставя подкрепа само на националните органи и следователно не е в състояние да повлияе на окончателното решение на гръцката служба по въпросите на убежището (GAS) по молбите за убежище. EASO заяви, че системата за доклади за обратна информация относно качеството е създадена, за да се гарантира, че EASO няма да превиши мандата си. Тези доклади имат за цел да подобрят цялостното качество на работата на EASO, а не да се намесват в отделни „неприключени“ случаи. EASO информира Омбудсмана, че от началото на 2019 г. споделя своите доклади за качеството на обратната информация с гръцките органи.

11. В отговор на въпроса на Омбудсмана какви действия могат да бъдат предприети в случай като настоящия, при който са установени сериозни грешки, но търсещият убежище е бил депортиран след отхвърляне на молбата му, EASO заяви, че няма правомощия да търси или улеснява връщането на търсещите убежище лица в такава ситуация.

12. **Жалбоподателят** счита, че EASO е трябвало проактивно да информира гръцките органи за грешките, които е допуснала в случая на г-н Х. Тя твърди, че г-н Х е бил депортиран в родната му страна вследствие на тези грешки и че понастоящем се предполага, че е мъртъв. [4] Освен това жалбоподателят твърди, че неспособността на EASO да информира гръцките органи за допуснатите грешки не може да бъде обоснована с факта, че докладите за обратна информация относно качеството са предназначени само за бъдещо подобрене. Жалбоподателят твърди, че EASO следва незабавно да информира гръцките органи за всички сериозни процедурни или съществени грешки, които установи. Просто защото даден случай е „затворен“ от гледна точка на EASO, това не означава, че случаят е приключен за търсещия убежище или за



националните органи.

Оценка на Омбудсмана

13. Както е посочено в искането на Омбудсмана за отговор в този случай, установените от EASO грешки може да са допринесли за депортирането на г-н X. Омбудсманът също така изрази загрижеността си в това искане относно факта, че EASO е изпратила своя (забавен) отговор на жалбоподателя и на Омбудсмана в деня на депортирането на г-н X. Според жалбоподателя г-н X сега се опасява, че е мъртъв. Въпреки че е трудно да се види какво може да се направи на този етап, за да се коригират грешките, направени в неговия случай, от най-голямо значение е да се определи какви поуки могат да бъдат извлечени в бъдеще.

14. Вярно е, че крайната правна отговорност за решенията по индивидуални молби за убежище се носи от гръцките органи [5]. Въпреки това EASO провежда интервюта с лица, търсещи убежище, и изготвя съответните становища. Въпреки че тези становища не са обвързващи за националните органи, те могат да помогнат за информирането на окончателното им решение. Поради това EASO следва да следи нейната работа да бъде с възможно най-високо качество, да се идентифицират грешките, допуснати от нейните експерти, и да се предприемат, доколкото е възможно, коригиращи действия.

15. Омбудсманът оценява факта, че системата от доклади за обратна информация относно качеството е създадена, за да се гарантира, че EASO няма да превиши мандата си, да подобри цялостното качество на работата на EASO и да не се намесва в отделни „неприключени“ случаи. Въпреки това, ако чрез тази система бъде установена сериозна грешка, омбудсманът счита, че EASO следва да направи всичко възможно, за да я отстрани.

16. Омбудсманът признава, че EASO няма правомощието да изисква от националните органи да предприемат конкретни действия, ако установи сериозни грешки, след като им е предал досие по случая. Въпреки това Омбудсманът счита, че EASO би могла да се стреми да информира незабавно и систематично националните органи при установяването на значителни грешки. След това националните органи могат да решат дали е необходимо да се предприемат коригиращи действия, особено ако все още не е взето окончателно решение или лицето, търсещо убежище, все още не е депортирано.

17. При нормални условия би могло да се очаква такива грешки да бъдат установени от националните органи, след като те видят стенограмата от интервюто. [6] Въпреки това, предвид сериозността на въпроса и човешките последици от грешки в тази област, Омбудсманът счита, че би било разумно EASO да разглежда тази мярка като допълнителна предпазна мярка.

18. Поради това Омбудсманът счита, че неспособността на EASO да се справи адекватно и своевременно със сериозните грешки, допуснати в случая на г-н X,



представлява лошо администриране.

19. EASO заяви, че **понастоящем** споделя своите доклади за качеството на обратната информация с GAS. Омбудсманът приветства тази стъпка и насърчава EASO да споделя своевременно докладите, така че, ако е необходимо, националните органи да могат да предприемат коригиращи действия. Тъй като обаче докладите за обратна информация за качеството са анонимизирани, споделянето им с националните органи е потенциално недостатъчно. Ако в доклада за обратна информация за качеството се установи, че е възникнала сериозна грешка по време на интервю, EASO следва да обмисли да информира националните органи не само за грешката, но и за самоличността на съответното търсещо убежище лице.

20. Тъй като, за съжаление, лошото администриране, установено от омбудсмана в случая на г-н Х, не може да бъде коригирано на този етап, омбудсманът няма да отправи препоръка, а ще направи съответно предложение за подобрене по-долу.

Предполагаемо нарушение по време на интервюта

Аргументи, представени на омбудсмана

21. EASO очерта мерките, които е въвела за предотвратяване, намаляване и реагиране на грешки, допуснати по време на интервютата. Тя заяви, че трябва да засили тези мерки [7] В същото време EASO потвърди, че има само подкрепяща роля, тъй като окончателните решения по всички заявления се вземат от националните органи.

22. EASO заяви, че критиките на жалбоподателя към поведението на няколко интервюиращи и устни преводачи на EASO между 2016 г. и 2018 г. са „извършени изолирано, независимо от пълния контекст на интервюто или случая“ [8] и не разкриват системен проблем. Жалбоподателят не е посочил дали и до каква степен изтъкнатите проблеми са довели до неправилно решение на GAS. Във всеки случай по време на етапа на обжалване всички кандидати могат да повдигнат всякакви проблеми, срещнати по време на интервюто, които според тях са оказали отрицателно въздействие върху тяхната кандидатура.

23. По отношение на надзора на устните преводачи EASO поясни, че служителите по случая имат водеща роля по отношение на интервюто. Те имат правомощието да издават преки инструкции на устните преводачи по време на процеса. В случай на трайни затруднения служителят по случая може да поиска помощ от своите ръководители. [9] Ако от стенограмата от интервюто е видно, че служителят по случая не е предприел необходимите мерки за отстраняване на недостатъците на устния преводач, това е включено в доклада за обратна информация за качеството.

24. EASO отбеляза, че има предложения за създаване на механизъм за подаване на



жалби в проекта за регламент за създаване на Агенция на Европейския съюз в областта на убежището (EUAA), [10], който все още е в законодателния процес. В този контекст EASO понастоящем обсъжда начините за създаване на механизъм за подаване на жалби, който да обхваща нейните дейности. Междувременно жалбите, получени по различни канали, продължават да бъдат регистрирани и съответно разглеждани.

25. Жалбоподателят изрази загриженост, че въпреки мерките, въведени от EASO, продължават да съществуват нарушения на основните права и отговорните лица не са подведени под отговорност.

26. Жалбоподателят също така изрази загриженост относно начина, по който EASO упражнява надзор върху устните преводачи. Тя твърди, че според своя опит на практика не се осъществява надзор и че често устните преводачи са тези, които предоставят съвети или насоки на служителите по случая. Освен това жалбоподателят твърди, че е трудно, ако не и невъзможно, за служителя по случая да гарантира, че устният преводач спазва очакваните стандарти на поведение, ако устният преводач говори на език, който служителят по случая не разбира.

27. Освен това жалбоподателят счита, че EASO не е предоставила конкретна информация относно бъдещия механизъм за подаване на жалби. По-специално тя заяви, че EASO не е посочила кога и как този механизъм за подаване на жалби ще бъде предоставен на разположение на обществеността, нито е посочила как в момента тя регистрира и разглежда жалбите.

Оценка на Омбудсмана

28. Това е втората жалба, която Омбудсманът получава, в която се твърди, че има недостатъци в поведението на експерти, които провеждат или улесняват интервютата с лица, търсещи убежище, и които са разположени от EASO в Гърция. В решението си по дело 735/2017/MDC омбудсманът посочи, че всички недостатъци в процеса на събеседване (и в решенията на GAS) се разглеждат най-добре в хода на отделните жалби, а не в контекста на проверка на омбудсмана [11].

29. Проверката на Омбудсмана в тази област може да помогне да се установи къде могат да бъдат направени системни подобрения. За тази цел омбудсманът приветства инициативата на EASO за създаване на механизъм за подаване на жалби и насърчава EASO да разглежда това като приоритет. Тя ще направи предложение за подобрение в този смисъл, като ще покани обратна връзка в рамките на три месеца. В отговора си на предложението омбудсманът очаква EASO да отговори на опасенията на жалбоподателя, посочени в точка 27.

30. Омбудсманът отбелязва, че за да бъде този бъдещ механизъм за подаване на жалби ефективен, EASO следва, в съответствие с първото си предложение, систематично и незабавно да се стреми да информира националните органи за всички значителни



грешки, които установи вследствие на жалба. Освен това Омбудсманът разбира от предишната си проверка [12] , че EASO не разполага с преписи от интервюта или други свързани с тях документи, тъй като всички досиета от събеседванията за допустимост се връщат на националните органи. Ето защо в този контекст ще бъде важно да се обмисли как механизмът за подаване на жалби може да извърши подходящ преглед.

31. И накрая, Омбудсманът взема под внимание опасенията на жалбоподателя по отношение на работата и надзора на устните преводачи. Поради това тя ще направи трето предложение на EASO по този въпрос.

Извод

Въз основа на проверката омбудсманът приключва случая със следното заключение:

Неспособността на EASO да се справи по подходящ и навременен начин със сериозните грешки, допуснати в случая на г-н X, представляваше лошо администриране.

Жалбоподателят и EASO ще бъдат информирани за това решение.

Предложения за подобрене

Ако EASO установи [13] , че на етапа на интервюто са допуснати значителни грешки, тя следва да се стреми да информира националните органи незабавно и систематично.

EASO следва да предприеме последващи действия във връзка с ангажимента си за създаване на механизъм за подаване на жалби и да направи това приоритетно.

EASO следва да обясни как преодолява установените в този случай предизвикателства във връзка с работата и надзора на устните преводачи.

Емили О'Райли

Европейски омбудсман

Страсбург, 30.9.2019 г.

[1] Г-н X е потърсил убежище в Гърция поради страх от преследване въз основа на



сексуалната ориентация в Алжир, неговата родина.

[2] Въпросите, които Омбудсманът е поставил на EASO в допълнителното си писмо за проверка, могат да бъдат разгледани на адрес:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/115125> [Връзка]

[3] Всеки месец EASO извършва „*подробни преразглеждания на партида от 10 анонимизирани случая*“. Най-малко двама членове на съответния отдел разглеждат и обсъждат всеки случай. EASO заяви, че този *последващ* контрол на качеството се извършва след като становището бъде споделено с гръцката служба по въпросите на убежището. Докладите за обратна информация относно качеството са адресирани до всички служители по случая. Те съдържат конкретни примери както за грешки, така и за похвални аспекти на интервютата и становищата. Въпросният доклад за обратна информация относно качеството беше публикуван на 27 март 2018 г.

[4] Жалбоподателят информира омбудсмана, че молбата за убежище на г-н Х е отхвърлена и той е депортиран. След това изчезна.

[5] Вж. решението на Европейския омбудсман по дело 735/2017/MDC, точка 46.

[6] Както е посочено в горепосоченото решение на Омбудсмана, гръцките органи могат, след като видят стенограма от интервюто, да определят дали са налице недостатъци, които изискват интервюто да бъде повторено; или те могат да не са съгласни със становището на експерта на EASO. Освен това съгласно гръцкото право жалбоподателят може да обжалва решението на GAS пред съответните апелативни комитети.

[7] EASO изброи редица мерки, които е предприела или планирала да предприеме, за да подобри допълнително качеството на процедурите по разглеждане.

[8] Например EASO се позова на въпроси, повдигнати от жалбоподателя във връзка с отказа за предоставяне на прекъсвания в определени моменти от определен интервюта. Тя твърди, че без пълния контекст на интервютата (продължителност, наличие на по-ранни прекъсвания, предишни искания) не може да се определи дали отказът да се одобри искането за прекъсване е проблематичен.

[9] Ръководителят на екипа и координаторът на EASO, които наблюдават работата на устните преводачи.

[10] Европейският парламент предложи в проекта на регламент да се включи разпоредба, задължаваща агенцията да създаде механизъм за подаване на жалби с цел наблюдение и гарантиране на зачитането на основните права във всички свои дейности.

[11] Вж. решението на Европейския омбудсман по дело 735/2017/MDC, точка 46.

[12] Вж. решението на Европейския омбудсман по дело 735/2017/MDC, точка 38.



[13] Значителни грешки могат да бъдат открити чрез редица средства, например чрез доклади за обратна информация за качеството, „методика за гарантиране на качеството“ на EASO и нейния бъдещ механизъм за подаване на жалби.