Europeiska ombudsmannen

Den här sidan har genererats genom maskinöversättning [Länk]. *Maskinöversättningar kan innehålla fel som riskerar att minska tydligheten och exaktheten. Ombudsmannen frånsäger sig allt ansvar för eventuella avvikelser. För den mest tillförlitliga informationen och rättssäkerheten hänvisas till källversionen i engelska via länken ovan. För mer information, se vår* språk- och översättningspolicy [Länk].

Europeiska ombudsmannens beslut i ärende 1139/2018/MDC om genomförande av experter vid intervjuer med asylsökande som anordnas av Europeiska stödkontoret för asylfrågor

Beslut
Ärende 1139/2018/MDC - **Undersökning inledd den** 23/07/2018 - **Beslut den** 30/09/2019 - **Berörda institutioner** Europeiska byrån för stöd i asylfrågor (Påträffat administrativt missförhållande) |

Klaganden påstod att experter gjorde sig skyldiga till fel i intervjuer med asylsökande som anordnades av Europeiska stödkontoret för asylfrågor (Easo) i Grekland.

Ombudsmannen konstaterade att Easos underlåtenhet att på lämpligt sätt och i god tid ta itu med de allvarliga fel som upptäckts i ett visst fall innan den asylsökande i fråga deporterades utgjorde administrativa missförhållanden. Eftersom administrativa missförhållanden tyvärr inte kan avhjälpas i detta skede, gick ombudsmannen inte till någon rekommendation. För att undvika liknande problem i framtiden föreslog ombudsmannen dock att Easo omedelbart och systematiskt skulle försöka informera de nationella myndigheterna om den upptäcker att betydande fel har begåtts vid intervjuer med asylsökande.

Ombudsmannen välkomnade Easos uttalande om att man arbetar med att inrätta en mekanism för klagomål och föreslog att Easo skulle göra det som en prioriterad fråga. Slutligen bad ombudsmannen Easo att förklara hur det löser de utmaningar som identifierats i detta fall när det gäller arbete och tillsyn av tolkar.

Bakgrund till klagomålet

1. Klaganden, Advocates Abroad, är en amerikansk och grekisk icke-statlig organisation. Det hjälper flyktingar och asylsökande över hela världen att bland annat förbereda sina

asylintervjuer och utarbeta sina överklaganden.

2. Den 25 april 2018 skickade klaganden tre skrivelser till chefen för Europeiska stödkontoret för asylfrågor (Easo). I den första skrivelsen kritiserade kommissionen flera Easos intervjuare och tolkar i intervjuer med asylsökande i Grekland sedan 2016. Det hävdade att intervjuarna hade varit missbrukande och/eller dåligt förberedda. Det tog också upp bristen på en klagomålsmekanism för asylsökande som vill klaga på intervjuares eller tolkars beteende. Klaganden kritiserade också det faktum att asylsökande inte alltid får utskrifter av sina intervjuer.

3. Den andra och den tredje skrivelsen avsåg en tvådagars intervju med en advokat som arbetar för klaganden, i egenskap av företrädare för en asylsökande, ”X” [1] . I den andra skrivelsen kritiserades ett antal oegentligheter av den arabiska tolken under intervjun. Den tredje skrivelsen gällde genomförandet av Easos expert som genomförde intervjun med X och som enligt advokaten ” *förrättade intervjun på ett fientligt och kontradiktoriskt sätt, verkade förvirrad om fakta och okunnighet i frågor som rör sexuell läggning och könsidentitet, och ibland otåliga, aggressiva och okänsliga med* [X]”. Enligt advokaten genomfördes intervjun ” *utanför Easos normer för professionalism* ”.

4. Eftersom klaganden inte fick något svar från Easo vände den sig till Europeiska ombudsmannen.

Utredningen

5. Ombudsmannen inledde en undersökning av Easos underlåtenhet att svara på klagandens korrespondens. Hon informerade Easo om att hon, när hon fått sitt svar, skulle överväga om det skulle vara nödvändigt att ytterligare undersöka den materiella aspekten av klagomålet, avseende det påstådda felet hos de intervjuare och tolkar som Easo utplacerat.

6. Under undersökningens gång svarade Easo klaganden och beklagade förseningen. Ombudsmannen mottog därefter klagandens synpunkter på Easos svar.

7. Efter att noggrant ha granskat Easos svar och klagandens synpunkter beslutade ombudsmannen att ytterligare fråga [2] om klagomålets innehåll.

8. Hon fick ett kompletterande svar från Easo och klagandens synpunkter på detta.

Påstått fel i X:s fall

Argument som läggs fram för ombudsmannen

9. Easo uppgav att det ingående hade granskat X:s fall inom ramen för en rapport om

kvalitetsåterkoppling [3] , som är ett internt utvärderingsdokument. Easo ansåg att rapporten om kvalitetsåterkoppling visade att intervjuaren följde en rad förhör som var olämplig i ärendet och uppvisade ett missförstånd om klagandens situation. Följaktligen hade handläggaren ” *gjort en allvarlig felaktig bedömning när han behandlade [* det] *fallet* ”, och detta borde inte ha godkänts av hans chef. Easo medgav också att det fanns problem med tolkens arbete.

10. Easo klargjorde dock att dess roll endast är att ge stöd till de nationella myndigheterna och att den därför inte kan påverka det slutliga beslutet från den grekiska asylmyndigheten om asylansökningar. Easo hävdade att systemet med återkopplingsrapporter av hög kvalitet inrättades för att säkerställa att Easo inte överskrider sitt mandat. Syftet med dessa rapporter är att förbättra den övergripande kvaliteten på Easos arbete och inte att ingripa i enskilda ”öppna” ärenden. Easo informerade ombudsmannen om att det sedan början av 2019 har delat sina rapporter om kvalitetsåterkoppling med de grekiska myndigheterna.

11. Som svar på ombudsmannens fråga om vilka åtgärder som skulle kunna vidtas i ett fall som detta, där allvarliga fel har konstaterats men asylsökanden har deporterats efter det att hans ansökan avslagits, uppgav Easo att det inte har något mandat att söka eller underlätta återvändandet av asylsökande i en sådan situation.

12. Klaganden ansåg att Easo proaktivt borde ha informerat de grekiska myndigheterna om de fel som den hade gjort i X:s fall. Sökanden hävdade att X hade deporterats till sitt hemland till följd av dessa fel och att han nu förmodades vara död. [4] Dessutom hävdade klaganden att Easos underlåtenhet att informera de grekiska myndigheterna om de fel som begåtts inte kan motiveras av att kvalitetsrapporterna endast är avsedda att förbättras i framtiden. Klaganden hävdade att Easo omedelbart borde underrätta de grekiska myndigheterna om alla allvarliga förfarandefel eller väsentliga fel som det har identifierat. Enbart på grund av att ett ärende är ”avslutat” ur Easos synvinkel betyder det inte att ärendet avslutas för den asylsökande eller de nationella myndigheterna.

Ombudsmannens bedömning

13. Såsom anges i ombudsmannens begäran om svar i detta fall kan de fel som Easo identifierat ha bidragit till att X deporterades. Ombudsmannen uttryckte också sin oro över att Easo skickade sitt (försenade) svar till klaganden och ombudsmannen samma dag som X deporterades. Enligt den klagande är X nu fruktad död. Även om det är svårt att se vad som kan göras i detta skede för att rätta till de misstag som gjordes i hans fall, är det av största vikt att avgöra vilka lärdomar som kan dras för framtiden.

14. Det är sant att det slutliga rättsliga ansvaret för beslut om enskilda asylansökningar ligger hos de grekiska myndigheterna [5] Easo genomför dock intervjuer med asylsökande och utarbetar tillhörande yttranden. Även om dessa yttranden inte är bindande för de nationella myndigheterna kan de bidra till att informera om det slutliga beslutet. Easo bör därför se till att dess arbete är av högsta möjliga kvalitet, att misstag som dess experter gör identifieras och att korrigerande åtgärder i möjligaste mån vidtas.

15. Ombudsmannen uppskattar att systemet med återkopplingsrapporter av hög kvalitet inrättades för att säkerställa att Easo inte överskrider sitt mandat, att förbättra den övergripande kvaliteten på Easos arbete och inte att ingripa i enskilda ”öppna” ärenden. Om ett allvarligt fel upptäcks genom det systemet anser ombudsmannen att Easo bör göra sitt yttersta för att åtgärda det.

16. Ombudsmannen medger att Easo inte har befogenhet att be de nationella myndigheterna att vidta särskilda åtgärder om det upptäcker allvarliga fel efter att ha överfört en ärendeakt till dem. Ombudsmannen anser dock att Easo skulle kunna försöka informera de nationella myndigheterna omedelbart och systematiskt när betydande fel upptäcks. De nationella myndigheterna kan sedan besluta om eventuella korrigerande åtgärder behöver vidtas, särskilt om ett slutligt beslut ännu inte har fattats eller om den asylsökande ännu inte har utvisats.

17. Under normala förhållanden skulle man förvänta sig att sådana fel kommer att identifieras av de nationella myndigheterna när de har sett intervjuutskriften. [6] Med tanke på frågans allvar och de mänskliga konsekvenserna av misstag på detta område anser ombudsmannen att det vore rimligt att Easo betraktar denna åtgärd som en ytterligare skyddsåtgärd.

18. Ombudsmannen anser därför att Easos underlåtenhet att på lämpligt sätt och i god tid ta itu med de allvarliga fel som begåtts i X:s ärende utgjorde administrativa missförhållanden.

19. Easo har meddelat att man **nu** delar sina rapporter om kvalitetsåterkoppling med GAS. Ombudsmannen välkomnar detta steg och uppmanar Easo att i god tid dela med sig av rapporterna så att de nationella myndigheterna vid behov kan vidta korrigerande åtgärder. Eftersom rapporter om återkoppling av hög kvalitet anonymiseras är det dock potentiellt otillräckligt att dela dem med de nationella myndigheterna. Om en kvalitetsrapport visar att ett allvarligt fel inträffade under en intervju bör Easo överväga att informera de nationella myndigheterna inte bara om felet utan också om den asylsökandes identitet.

20. Eftersom de administrativa missförhållanden som ombudsmannen konstaterat i X:s ärende tyvärr inte kan avhjälpas i detta skede kommer ombudsmannen inte att utfärda någon rekommendation utan kommer att lägga fram ett motsvarande förslag till förbättringar nedan.

Påstått fel under intervjuerna

Argument som läggs fram för ombudsmannen

21. Easo redogjorde för de åtgärder som vidtagits för att förebygga, minska och reagera på misstag som begåtts under intervjuer. Samtidigt upprepade Easo att det endast har en stödjande roll, eftersom slutliga beslut om alla ansökningar fattas av de nationella myndigheterna.

22. Easo hävdade att klagandens kritik av beteendet hos flera Easos intervjuare och tolkar mellan 2016 och 2018 *gjordes separat, oberoende av intervjuns eller ärendets fullständiga sammanhang* [8] och inte avslöjar något systemproblem. Klaganden hade inte angett om eller i vilken utsträckning de frågor som lyfts fram ledde till ett felaktigt beslut från GAS. Under alla omständigheter kan alla sökande under överklagandefasen ta upp eventuella problem som uppstått under intervjun, som de anser har påverkat deras ansökan negativt.

23. När det gäller tillsynen av tolkar klargjorde Easo att handläggarna har ledningen över intervjun. De har befogenhet att ge direkta instruktioner till tolkarna under processen. Vid kvarstående svårigheter kan handläggaren begära hjälp från sina chefer. [9] Om det framgår av intervjuutskriften att handläggaren inte vidtagit nödvändiga åtgärder för att åtgärda tolkens brister, ingår detta i rapporten om kvalitetsåterkoppling.

24. Easo noterade att det finns förslag om att inrätta en mekanism för klagomål i utkastet till förordning om inrättande av Europeiska unionens asylbyrå (EUAA), [10] som fortfarande befinner sig i lagstiftningsprocessen. I detta sammanhang diskuterar Easo för närvarande hur man inrättar en klagomålsmekanism för att täcka dess verksamhet. Under tiden fortsätter klagomål som mottagits via olika kanaler att registreras och behandlas i enlighet med detta.

25. Klaganden uttryckte oro över att trots de åtgärder som Easo har infört kvarstår kränkningar av de grundläggande rättigheterna och de ansvariga personerna ställs inte till svars.

26. Klaganden uttryckte också oro över hur Easo övervakar tolkar. Den hävdade att det enligt sin erfarenhet inte sker någon tillsyn i praktiken och att det ofta är tolkarna som ger handläggarna råd eller vägledning. Dessutom hävdade klaganden att det är svårt, om inte omöjligt, för handläggaren att säkerställa att tolken följer de förväntade uppförandenormerna om tolken talar på ett språk som handläggaren inte förstår.

27. Dessutom ansåg klaganden att Easo inte hade lämnat någon specifik information om den framtida klagomålsmekanismen. Den hävdade särskilt att Easo inte nämnde när och hur denna klagomålsmekanism skulle göras tillgänglig för allmänheten och inte heller angav hur den för närvarande registrerar och hanterar klagomål.

Ombudsmannens bedömning

28. Detta är det andra klagomålet som ombudsmannen har fått påstått brister i genomförandet av experter som genomför eller underlättar intervjuer med asylsökande och som utplaceras av Easo i Grekland. I sitt beslut i ärende 735/2017/MDC påpekade ombudsmannen att eventuella brister i intervjuprocessen (och i GAS:s beslut) bäst åtgärdas i samband med enskilda överklaganden, snarare än i samband med en ombudsmannens undersökning [11] .

29. Vad en ombudsmannens undersökning på detta område kan bidra till att identifiera är var systemförbättringar kan göras. I detta syfte välkomnar ombudsmannen Easos initiativ att inrätta en klagomålsmekanism och uppmanar Easo att prioritera detta. Hon kommer att lägga fram ett

förslag till förbättring i detta syfte och inbjuder till feedback inom tre månader. I sitt svar på förslaget förväntar sig ombudsmannen att Easo kommer att ta itu med klagandens betänkligheter enligt punkt 27.

30. Ombudsmannen noterar att för att denna framtida klagomålsmekanism ska vara effektiv bör Easo, i linje med sitt första förslag, systematiskt och omedelbart försöka informera de nationella myndigheterna om alla betydande fel som det upptäcker efter ett klagomål. Dessutom förstår ombudsmannen av sin tidigare undersökning [12] att Easo inte har intervjuavskrifter eller andra relaterade handlingar eftersom alla filer från tillåtlighetsintervjuer återlämnas till de nationella myndigheterna. Det kommer därför att vara viktigt att i detta sammanhang reflektera över hur klagomålsmekanismen kan genomföra en ordentlig översyn.

31. Slutligen noterar ombudsmannen klagandens betänkligheter när det gäller tolkarnas arbete och tillsyn. Hon kommer därför att lämna ett tredje förslag till Easo i denna fråga.

Slutsats

På grundval av undersökningen avslutar ombudsmannen ärendet med följande slutsats:

Easos underlåtenhet att på lämpligt sätt och i god tid ta itu med de allvarliga fel som begåtts i X:s ärende utgjorde administrativa missförhållanden.

Den klagande och Easo kommer att informeras om detta beslut.

Förslag till förbättringar

Om Easo upptäcker att betydande fel har inträffat under intervjufasen [13] **bör Easo omedelbart och systematiskt informera de nationella myndigheterna.**

Easo bör följa upp sitt åtagande att inrätta en klagomålsmekanism och göra detta som en prioriterad fråga.

Easo bör förklara hur det löser de utmaningar som identifierats i detta fall när det gäller arbete och tillsyn av tolkar.

Emily O'Reilly

Europeiska ombudsmannen

Strasbourg den 30 september 2019

[1] X sökte asyl i Grekland på grund av rädsla för förföljelse på grund av sexuell läggning i Algeriet, sitt hemland.

[2] De frågor som ombudsmannen ställde till Easo i hennes ytterligare utredningsskrivelse kan rådfrågas på följande adress:
https://www.ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/115125 [Länk]

[3] Varje månad genomför Easo *detaljerade revideringar av ett parti med 10 anonymiserade ärenden* . Minst två ledamöter av den berörda avdelningen granskar och diskuterar varje ärende. Easo uppgav att *denna efterhandskvalitetskontroll* äger rum efter det att yttrandet har delats med den grekiska asylmyndigheten. Kvalitetsåterkopplingsrapporterna riktar sig till alla handläggare. De innehåller konkreta exempel på både fel i och lovvärda aspekter av intervjuerna och åsikterna. Den aktuella kvalitetsåterkopplingsrapporten utfärdades den 27 mars 2018.

[4] Klaganden informerade ombudsmannen om att X:s asylansökan avslogs och att han utvisades. Sedan försvann han.

[5] Se Europeiska ombudsmannens beslut i ärende 735/2017/MDC, punkt 46.

[6] Såsom anges i ombudsmannens ovannämnda beslut kan de grekiska myndigheterna, när de har sett ett utdrag från intervjun, avgöra om det fanns brister som kräver att intervjun upprepas. eller så kan de inte hålla med om Easos expertutlåtande. Enligt grekisk rätt kan klaganden dessutom överklaga GAS beslut till de berörda överklagandekommittéerna.

[7] Easo förtecknade ett antal åtgärder som det vidtog eller planerade att vidta för att ytterligare förbättra kvaliteten på granskningsförfarandena.

[8] Till exempel hänvisade Easo till de frågor som klaganden tog upp om vägran att bevilja pauser vid vissa punkter i vissa intervjuer. Sökanden hävdade att det, utan det fullständiga sammanhanget för intervjuerna (varaktighet, om det hade förekommit tidigare avbrott, tidigare begäranden) inte kunde fastställas huruvida vägran att godkänna begäran om avbrott var problematisk.

[9] Gruppledaren och Easos samordnare, som övervakar tolkarnas prestationer.

[10] Europaparlamentet har föreslagit att man i förslaget till förordning ska införa en bestämmelse som ålägger byrån att inrätta en klagomålsmekanism för att övervaka och säkerställa respekten för de grundläggande rättigheterna i all sin verksamhet.

[11] Se Europeiska ombudsmannens beslut i ärende 735/2017/MDC, punkt 46.

[12] Se Europeiska ombudsmannens beslut i ärende 735/2017/MDC, punkt 38.

[13] Betydande fel kan upptäckas på ett antal sätt, t.ex. genom kvalitetsrapporter, Easos ”kvalitetssäkringsmetod” och även dess framtida klagomålsmekanism.