



# Pristup postupku azila

Što trebate znati



Identifikacija

Informiranje

Zaštita

**Europe Direct je usluga koja vam omogućuje  
pronaći odgovore na pitanja o Europskoj uniji**

**Besplatni telefonski broj (\*):**

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

(\*) Informacije su besplatne, kao i većina poziva (premda neke mreže, javne govornice ili hoteli mogu naplaćivati pozive).

Više informacija o Europskoj uniji dostupno je na internetu  
(<http://europa.eu>).

Designed by EWORX

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2016.

FAQ Leaflet:

ISBN 978-92-9243-690-2

doi:10.2847/702367

© Europska unija, 2016.

Umnožavanje je dopušteno uz uvjet navođenja izvora.

*Printed in Luxembourg*

TISKANO NA PAPIRU IZBIJELJENOME BEZ ELEMENTARNOG KLORA (ECF)

# Pristup postupku azila

Što trebate znati

# Sadržaj

- |           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1</b>  | Što je međunarodna zaštita?  | <b>1</b>  |
| <b>2</b>  | Što je zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja ( <i>non-refoulement</i> ) i na koga se odnosi?                        | <b>2</b>  |
| <b>3</b>  | Kome će se dodijeliti međunarodna zaštita u EU-u?  | <b>3</b>  |
| <b>4</b>  | Koja je razlika između migranta i osobe kojoj je potrebna međunarodna zaštita?   | <b>5</b>  |
| <b>5</b>  | Je li moja dužnost odlučiti je li određenoj osobi potrebna međunarodna zaštita?  | <b>6</b>  |
| <b>6</b>  | Kakva prava imaju osobe kojima možda treba međunarodna zaštita kada stupim u kontakt s njima?                          | <b>7</b>  |
| <b>7</b>  | Koja je moja odgovornost prema ranjivim osobama?   | <b>8</b>  |
| <b>8</b>  | Koja je moja odgovornost prema djetetu ili osobi koja tvrdi da je dijete?  | <b>9</b>  |
| <b>9</b>  | Može li i žrtvi trgovine ljudima zatrebati međunarodna zaštita?  | <b>11</b> |
| <b>10</b> | Tko može podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu?   | <b>13</b> |
| <b>11</b> | Može li osoba s krivotvorenim dokumentima ili bez ikakvih dokumenata također podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu? | <b>14</b> |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>12</b> | Kako mogu prepoznati osobu koja želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu?  | <b>15</b> |
| <b>13</b> | Kada i kako trebam pružiti informacije osobama koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu?                        | <b>17</b> |
| <b>14</b> | Kada osoba postaje podnositelj zahtjeva za međunarodnu zaštitu?   | <b>19</b> |
| <b>15</b> | Kako mogu prepoznati da neka osoba traži međunarodnu zaštitu?   | <b>20</b> |
| <b>16</b> | Što trebam učiniti ako mi osoba izrazi želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu?                                    | <b>21</b> |
| <b>17</b> | Što trebam učiniti ako postoje znakovi da je nekome potrebna zaštita, ali ta osoba nije izrazila želju za podnošenjem zahtjeva? | <b>23</b> |
| <b>18</b> | Što ako osoba podnese zahtjev za azil, ali sumnjam da pokušava zloupotrijebiti sustav?  | <b>25</b> |
| <b>19</b> | Što se događa ako ne prepoznam osobu koja želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu?  | <b>26</b> |
| <b>20</b> | Ponekad se osjećam iscrpljeno ili sam čak ljut na osobe s kojima svakodnevno moram raditi. Je li to normalno?                   | <b>27</b> |
|           | <b>Pristup postupku azila</b>   | <b>28</b> |

# 1 Što je međunarodna zaštita?

Osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita nemaju zajamčena osnovna ljudska prava i fizičku sigurnost u domovini te su prisiljene na bijeg zbog opasnosti od progona, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili drugih teških povreda ljudskih prava. Stoga se međunarodna zajednica mora uključiti i ispuniti svoju dužnost prema međunarodnom pravu i pravu EU-a te dodijeliti međunarodnu zaštitu onima koji nisu zaštićeni u svojoj domovini.

**Pravnom stečevinom EU-a u području azila predviđena su dva oblika međunarodne zaštite: status izbjeglice i status supsidijarne zaštite.**

Na temelju načela jedinstvenog statusa izbjeglica ili osoba koje ispunjavaju uvjete za supsidijarnu zaštitu, nositeljima statusa korisnika supsidijarne zaštite moraju se dodijeliti ista prava i prednosti koje uživaju izbjeglice te se na njih trebaju primijeniti isti uvjeti prihvatljivosti. Osim toga, vaša država može omogućiti i druge oblike zaštite na temelju humanitarnih razloga.

**Pristup zaštiti i odgovarajućem postupku azila neophodan je za osiguravanje zajamčenih prava osobama kojima je potrebna međunarodna zaštita.** Kao službenik za prvi kontakt, vi imate ključnu ulogu u osiguravanju pristupa zaštiti osobama kojima je ona potrebna.

## 2 Što je zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja (*non-refoulement*) i na koga se odnosi?

Zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja odnosi se na obvezu država članica da se **suzdrže od protjerivanja ili vraćanja svih pojedinaca, na bilo koji način, na teritorij ili na bilo koje drugo mjesto na kojem im prijeti progon**, smrtna kazna, mučenje ili drugo nečovječno ili ponižavajuće postupanje ili kazna, čak i ako se nalaze u nezakonitoj migracijskoj situaciji. U kontekstu azila načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja podrazumijeva uvjet omogućavanja pristupa državnom teritoriju i pravednom i učinkovitom postupku azila osobama koje traže međunarodnu zaštitu da bi se utvrdilo hoće li se pojedinoj osobi dodijeliti ili ne.

Zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja primjenjiva je na bilo koji oblik prisilnog udaljavanja, uključujući deportaciju, protjerivanje, izručivanje, neslužbeno premještanje ili „predaju” te odbijanje prihvata na granici. **To uključuje i neizravno prisilno udaljenje ili vraćanje, odnosno vraćanje osobe u treću zemlju u kojoj postoji opasnost prisilnog udaljenja ili vraćanja.** Ni jednog tražitelja azila ne smije se vratiti u treću zemlju tijekom odlučivanja o zahtjevu bez odgovarajućih jamstava u svakom pojedinom slučaju. Ta jamstva uključuju ponovni prihvata osobe u toj zemlji, pružanje učinkovite zaštite od prisilnog udaljenja ili vraćanja i mogućnosti traženja i ostvarivanja azila te postupanje u skladu s prihvaćenim međunarodnim standardima.



Pogledajte odjeljak *Ključna uloga službenika za prvi kontakt* Praktičnog vodiča.

# 3 Kome će se dodijeliti međunarodna zaštita u EU-u?

**Pravnom stečevinom EU-a u području azila predviđena su dva oblika međunarodne zaštite: status izbjeglice i status supsidijarne zaštite.**

Osim toga, vaša država može omogućiti i druge oblike zaštite na temelju humanitarnih razloga.

- **Izbjeglica** je osoba koja je bila prisiljena napustiti državu čije državljanstvo posjeduje ili, u slučaju osoba bez državljanstva, državu prethodnog uobičajenog boravišta, zbog osnovanog straha od progona na temelju rase, vjere, nacionalnosti, političkih stavova ili pripadništva određenoj društvenoj skupini te se zbog takvog straha ne može ili ne želi vratiti u nju.
- **Supsidijarna zaštita** dodjeljuje se osobama koje ne ispunjavaju uvjete za status izbjeglice, ali kojima je ipak potrebna međunarodna zaštita. Diljem EU-a supsidijarna zaštita pruža se osobama kojima prijeti stvarna opasnost od ozbiljne nepravde u slučaju povratka u njihovu zemlju. **Ozbiljnom se nepravdom** smatraju:
  - smrtna kazna ili smaknuće;
  - mučenje, nečovječno ili ponižavajuće postupanje ili kažnjavanje;
  - ozbiljna i pojedinačna prijetnja zbog općeg nasilja u situacijama međunarodnog ili unutarnjeg oružanog sukoba.

Vaše dužnosti u svojstvu službenika za prvi kontakt uključuju pravilno prepoznavanje i upućivanje osoba kojima je možda potrebna međunarodna zaštita, kao i drugih osoba s posebnim potrebama, uključujući djecu i žrtve trgovine ljudima. Ponekad osobe mogu



imati više potreba te stoga može biti potrebno više postupaka upućivanja.

Upamtite da, kada dođete u dodir s osobama kojima možda treba međunarodna zaštita, ne predstavljate samo svoju zemlju, nego i EU u cjelini.

## Što je Zajednički europski sustav azila?

Zajednički europski sustav azila (CEAS) zajednički je sustav koji se temelji na potpunoj i inkluzivnoj primjeni Ženevske konvencije. Njegov je cilj osiguravanje pravednog i čovječnog postupanja s podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu, usklađivanje sustava azila i umanjivanje razlika među državama članicama na temelju obvezujućih zakona, kao i jačanje praktične suradnje među nacionalnim tijelima za azil i vanjske dimenzije azila.

CEAS se sastoji od sljedećih pravnih instrumenata kojima se utvrđuju zajednički visoki standardi i snažnija suradnja da bi se osiguralo da se s podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu postupa jednako, u sklopu pravednog i učinkovitog sustava, bez obzira na to gdje podnose zahtjev za međunarodnu zaštitu:

- Izmijenjena **Direktiva o postupcima azila** koja je usmjerena na pravedne, brze i kvalitetne odluke o azilu.
- Izmijenjena **Direktiva o uvjetima prihvata** kojom se osigurava pružanje humanih materijalnih uvjeta prihvata za tražitelje azila diljem EU-a te potpuno poštivanje temeljnih prava tih osoba.
- Izmijenjena **Direktiva o kvalifikaciji** kojom se objašnjavaju temelji za dodjelu međunarodne zaštite; njezinim se odredbama predviđa i niz prava i mjera integracije za korisnike međunarodne zaštite.
- Izmijenjena **Dublińska uredba** kojom se objašnjava postupak utvrđivanja države članice odgovorne za obradu zahtjeva.
- Izmijenjena **Uredba o Eurodacu** kojom se unapređuje funkcioniranje baze podataka o otiscima prstiju za azil u EU-u.

# 4 Koja je razlika između migranta i osobe kojoj je potrebna međunarodna zaštita?

„Migrant” je širok pojam koji obuhvaća osobe koje napuštaju jednu zemlju ili regiju radi naseljavanja u drugoj. Neki migranti svojevolumno se odlučuju na selidbu zbog raznih razloga, najčešće nepovezanih sa zaštitom, primjerice zbog obiteljskih veza ili nepovoljne gospodarske situacije. **Međutim, osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita prisiljene su pobjeći da bi spasile svoj život ili zadržale slobodu.** Nemaju zaštitu u svojoj državi podrijetla te im vrlo često vlada njihove zemlje prijete progonom. Ako ih druge zemlje ne prihvate i ne pruže im zaštitu, mogu ih izložiti smrti, progonu ili drugoj teškoj povredi ljudskih prava.

Suvremeni migracijski uzorci često se isprepliću. Unutar mješovitih migracijskih tokova, oni kojima je potrebna zaštita i oni čiji razlozi nisu povezani sa zaštitom putuju jedni uz druge, istim rutama i prijevoznim sredstvima. Takva putovanja mogu biti duga, iscrpljujuća i opasna, često i organizirana na nepravilan način. Prepoznavanje osoba koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu u takvim uvjetima težak je, ali iznimno važan zadatak.

# 5 Je li moja dužnost odlučiti je li određenoj osobi potrebna međunarodna zaštita?

**Ne. Procjenjivanje je li određenoj osobi potrebna međunarodna zaštita ili je li njezin iskaz vjerodostojan nije vaša odgovornost.** To će se učiniti u posebnom postupku na drugom mjestu, a vodit će ga službenici tijela za donošenje odluke o azilu. Njime će se procijeniti zahtjev i u skladu s pravom EU-a i međunarodnim pravom utvrditi ispunjava li određena osoba uvjete za međunarodnu zaštitu.

Vaša je dužnost prepoznati osobe koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu, pružiti im informacije o toj mogućnosti i uputiti na nadležno tijelo osobe koje su izrazile želju za podnošenje zahtjeva.



Pogledajte odjeljak *Ključna uloga službenika za prvi kontakt* Praktičnog vodiča.

# 6 Kakva prava imaju osobe kojima možda treba međunarodna zaštita kada stupim u kontakt s njima?

**Osobe kojima možda treba međunarodna zaštita imaju određena prava bez obzira na to jesu li izričito podnijele zahtjev za međunarodnu zaštitu.** U mnogim slučajevima vaša je dužnost osigurati ta prava.

Načelo **zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja** kao takvo primjenjuje se na sve osobe, bez obzira na to je li njihov status službeno utvrđen. Države članice imaju obvezu suzdržati se od vraćanja pojedinaca na bilo koje mjesto na kojemu im možda prijeti progon te nečovječno ili ponižavajuće postupanje ili kazna, uključujući mučenje, čak i ako se nalaze u situaciji nezakonite migracije.

Ostala prava uključuju **učinkovit pristup postupku azila, pravo na informacije** o mogućnosti podnošenja zahtjeva na jeziku koji ta osoba razumije, uključujući pristup **prevoditelju**, te **mogućnost komunikacije s UNHCR-om ili drugim organizacijama** koje pružaju pravno savjetovanje podnositeljima zahtjeva.

Upamtite da se sa svim osobama mora postupati uz puno **poštivanje ljudskog dostojanstva** i u skladu s temeljnim i ljudskim pravima, uključujući pružanje hitne medicinske skrbi i ispunjavanje osnovnih potreba. Neophodno je prepoznati ranjive osobe, uključujući djecu i žrtve trgovine ljudima, i uputiti ih u odgovarajuće postupke.



Pogledajte odjeljak *Ključna uloga službenika za prvi kontakt* Praktičnog vodiča.

# 7 Koja je moja odgovornost prema ranjivim osobama?

Ranjive osobe posebno uključuju djecu, djecu bez pratnje, osobe s invaliditetom, starije osobe, trudnice, samohrane roditelje s djecom, žrtve trgovine ljudima, teško bolesne osobe ili osobe s duševnim poremećajima te osobe koje su bile mučene, silovane ili izvrgnute drugim teškim oblicima psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja.

Granični prijelazi i ustanove za zadržavanje jedne su od primarnih lokacija na kojima se posebne potrebe ranjivih osoba mogu prijaviti ili prepoznati. Kao jednog od službenika za prvi kontakt, vaša je odgovornost **prepoznati posebne potrebe ranjivih osoba i uputiti ih na daljnju procjenu i/ili podršku** nacionalnim vlastima i drugim sudionicima, kao što su nevladine organizacije i UNHCR, koji su specijalizirani i ovlašteni za ispunjavanje njihovih potreba u skladu s nacionalnim zakonima i praksom. Obavezno imajte na umu nacionalne postupke upućivanja te čuvajte odgovarajuće kontaktne podatke pri ruci.

Potreba za hitnom medicinskom skrbi i osnovne potrebe uvijek se trebaju prve ispuniti i imati prioritet nad pitanjima migracije. Jedinstvo obitelji potrebno je očuvati u najvećoj mogućoj mjeri, a djeca se ne smiju razdvajati od roditelja ili rodbine.



Pogledajte odjeljak *Obraćanje pozornosti na ranjivost* Praktičnog vodiča.

# 8

## Koja je moja odgovornost prema djetetu ili osobi koja tvrdi da je dijete?

U skladu s odgovarajućim međunarodnim i europskim pravnim standardima i zakonodavstvom, **dijete je bilo koja osoba mlađa od 18 godina** osim ako se u skladu sa zakonom primjenjivim na dijete punoljetnost ostvaruje ranije. Čak i ako niste sigurni da li osoba koja tvrdi da je dijete to doista i jest, nju i dalje morate uputiti na nadležno tijelo radi procjene dobi u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i praksom.

**Djeca su sama po sebi ranjiva te je vrlo važno biti posebno pažljiv prema njihovim posebnim potrebama, posebno u slučaju kada su bez pratnje ili razdvojena od obitelji.** Djecu bez pratnje i djecu odvojenu od obitelji treba prepoznati i proslijediti nadležnim vlastima što je prije moguće, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i praksom te jamstvima koja su osigurana pravom EU-a. Obavezno imajte na umu nacionalne postupke upućivanja te imajte pri ruci kontaktne podatke specijaliziranih službi za zaštitu djece i drugih nadležnih sudionika.

**Uvijek pomno promatrajte i obratite pozornost na moguće znakove trgovine ljudima.** Primjećujete li nešto neobično u vezi sa situacijom? Je li dijete tiho, zamišljeno/nezainteresirano, nejasno se izražava, uplašeno je ili uznemireno? Čeka li netko dijete ili dijete gleda drugu odraslu osobu? Ako u bilo kojem trenutku postoji opravdana sumnja da djetetu prijeti opasnost od trgovine ljudima ili mu je općenito potrebna zaštita, mehanizam prosljeđivanja i početne istrage moraju se odmah primijeniti u skladu s nacionalnim zakonima i praksom.

Upamtite da trebate **komunicirati na način primjeren djeci**, uzimajući u obzir dob i zrelost djeteta. **Uputite ga** u to što se događa i što će se dogoditi. Osigurajte **pristup osnovnim uslugama**.

**Najbolji interes djeteta mora biti na prvom mjestu prilikom svih radnji i odluka** koje se tiču djeteta. Opće je pravilo da se djeca ne smiju odvajati od roditelja ili rodbine koja ih prati, osim ako postoji opravdana sumnja da to nije u njihovom najboljem interesu. U tom slučaju potrebno je odmah obavijestiti specijalizirane službe za zaštitu djece, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i praksom.

Primjenjuje se načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja. Ako se provodi vraćanje, moraju se poštivati jamstva navedena u članku 10. Direktive o vraćanju.



Pogledajte odjeljak *Djeca bez pratnje ili djeca razdvojena od obitelji* Praktičnog vodiča.

Dodatne informacije potražite u Frontexovom Priručniku za djecu VEGA <sup>(1)</sup>.

---

(1) [http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA\\_Children\\_Handbook.pdf](http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA_Children_Handbook.pdf)

# 9

## Može li i žrtvi trgovine ljudima zatrebati međunarodna zaštita?

Ako postoje razlozi za pretpostavku da je neka osoba žrtva trgovine ljudima, nju treba uputiti nadležnim tijelima i službama u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i praksom radi dobivanja odgovarajuće pomoći i podrške. Obavezno imajte na umu nacionalne postupke upućivanja za žrtve trgovine ljudima te imajte odgovarajuće kontaktne podatke pri ruci.

Međutim, **u nekim slučajevima žrtvama trgovine ljudima može također zatrebati međunarodna zaštita te im se mora pružiti pristup postupku azila.** U svakom slučaju, sve žrtve trgovine ljudima trebaju biti potpuno upućene u svoje pravo na traženje azila.

Imajte na umu da trgovci ljudima još uvijek mogu biti u blizini. Važno je da svi imaju priliku razgovarati s vama u vlastito ime, slobodno i u privatnosti. Pobrinite se da vas nitko ne ometa i/ili odgovara na pitanja u ime druge osobe, osim kada to radi u njezinom najboljem interesu. Posebnu pozornost treba obratiti na moguće znakove trgovine ljudima u slučaju djece bez pratnje ili djece odvojene od obitelji.

U slučaju žena i djevojčica, potrebno je osigurati prisutnost službenice za prvi kontakt ako je to moguće. Žene i djevojčice ne smije se prisiljavati na razgovor o događajima ili zločinima povezanim sa seksualnim iskorištavanjem ili nasiljem. Ako je to prikladno s obzirom na njihovu dob, žene bi



pažljivo trebalo upitati jesu li možda trudne te, ako je to potrebno, uputiti ih u oblike pomoći koji su im dostupni.



Pogledajte odjeljak *Osobe s više posebnih potreba* Praktičnog vodiča.

# 10 Tko može podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu?

**Svatko ima pravo na podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu.**

Pravo na azil priznato je u Ženevskoj konvenciji, Povelji o temeljnim pravima EU-a te drugim međunarodnim i europskim pravnim instrumentima. Međutim, to ne znači da će svaka osoba koja podnese zahtjev za međunarodnu zaštitu dobiti azil. U svakom sustavu azila neki će se zahtjevi odbaciti, a neki prihvatiti, ali svaki od njih mora se procijeniti u skladu s europskim i međunarodnim pravom.

Pristup zaštiti i odgovarajućim postupcima ključan je element učinkovitog ostvarivanja prava na azil. Kao službenik za prvi kontakt, imate ključnu ulogu u prepoznavanju osoba koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu i osiguravanju njihova pristupa postupku azila.



Pogledajte odjeljak *Tko će možda podnijeti zahtjev* Praktičnog vodiča.

# 11 Može li osoba s krivotvorenim dokumentima ili bez ikakvih dokumenata također podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu?

**Da. Svatko ima pravo podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu bez obzira na to je li nezakonito ušao u državu članicu ili nezakonito boravi na njezinom teritoriju i upotrebljava li lažne ili krivotvorene dokumente ili uopće ne posjeduje dokumente.**

Većina osoba kojima je potrebna međunarodna zaštita suočena je s nasilnim situacijama opasnim po život, zbog čega često nemaju priliku prikupiti potrebnu dokumentaciju da bi im se zakonitim putem odobrio pristup u EU.

U skladu sa Ženevskom konvencijom i Zakonikom o schengenskim granicama, podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu ne mogu biti kažnjeni zbog nezakonitog ulaska ili boravka u zemlji, pod uvjetom da se odmah predaju vlastima. Čak i tijekom istrage lažnih i krivotvorenih dokumenata osoba može podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu. U tom slučaju policijska će se istraga zaustaviti te će se pokrenuti postupak azila.



Pogledajte odjeljak *Tko će možda podnijeti zahtjev* Praktičnog vodiča.

# 12 Kako mogu prepoznati osobu koja želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu?

Mnoge osobe kojima možda treba međunarodna zaštita ne traže aktivno azil u državi u koju su stigli. Mnoge od njih možda ne znaju svoja prava i obveze ili možda ne traže zaštitu zbog svoje specifične situacije ili zbog pogrešnih informacija o svojim mogućnostima koje im daju drugi, uključujući krijumčare.

Stoga je važno promatrati i **obratiti pozornost na znakove koji ukazuju na to da neka osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu.**

Znakovi da neka osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu mogu se otkriti na razne načine. Možete ih uočiti, saznati o njima putem izravnog kontakta s tom osobom ili drugima, doći do zaključka o njima na temelju dokumenata koje ta osoba predoči i/ili ih otkriti u drugim okolnostima. Da bi se znakovi prepoznali brže i preciznije, **posebnu pozornost obratite na sljedeće elemente:**

1. **Tko ta osoba jest** (dob, spol, obiteljski status, etnička pripadnost, vjera i državljanstvo)
2. **Odakle ta osoba dolazi** (država podrijetla; opće okolnosti pri dolasku)

### 3. Što ta osoba govori/čega se boji:

- ubojstva ili smaknuća
- progona
- mučenja
- rata
- povratka

### 4. Što ta osoba želi:

- pomoć
- zaštitu
- sastanak s predstavnikom UN-a/UNHCR-a/s odvjetnikom

### 5. Što primjećujete (izgled i ponašanje):

- prilaženje službeniku/izbjegavanje službenika
- strah, stres ili neuobičajenu tišinu
- neuobičajeno ponašanje i/ili stav
- izgled (ozljede, ožiljci, odjeća, osobne stvari itd.)

Pružanje informacija ključan je element u osiguravanju učinkovitog pristupa postupku azila. Vaša je uloga kao službenika za prvi kontakt pobrinuti se da pojedinci koji možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu to mogu i učiniti. Stoga im morate proaktivno pružiti informacije o pravu na podnošenje zahtjeva za azil, uključujući i prava i obveze koje ono uključuje.



Pogledajte odjeljak *Nepotpun popis znakova* Praktičnog vodiča.

# 13 Kada i kako trebam pružiti informacije osobama koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu?

Vaša je uloga kao službenika za prvi kontakt pobrinuti se da pojedinci koji možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu to mogu i učiniti. Stoga im morate proaktivno pružiti informacije o pravu na podnošenje zahtjeva za azil, uključujući i prava i obveze koje ono uključuje. Osnovni cilj pružanja informacija jest osiguravanje da osobe kojima možda treba međunarodna zaštita imaju učinkovit pristup postupku azila.

Općenito govoreći, informacije o mogućnosti podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu moraju se pružiti u ustanovama za zadržavanje te na graničnim prijelazima, uključujući zone tranzita, na vanjskim granicama. Međutim, dobrom se praksom smatra pružanje takvih informacija i u trenucima u kojima tijela nadležna za nadzor granice zaustave pojedince koji pokušavaju zaobići granične prijelaze.

Pobrinite se da znate sve informacije koje trebate pružiti na temelju nacionalnog zakonodavstva i prakse te u skladu s pravom EU-a. Informacije se trebaju pružiti **pravovremeno** te bi trebale biti što potpunije. Neophodno je komunicirati na **jeziku koji ta osoba razumije**. Trebalo bi osigurati prevođenje ako je ono potrebno. **Jezik i komunikacija trebali bi biti prilagođeni spolu, dobi, fizičkom i duševnom**

**stanju i/ili razini obrazovanja osobe koja se nalazi pred vama.** U slučaju žena i djevojčica, potrebno je osigurati prisutnost službenice za prvi kontakt i prevoditeljice ako je to moguće.



Pogledajte odjeljak *Nepotpun popis znakova* Praktičnog vodiča.

# 14 Kada osoba postaje podnositelj zahtjeva za međunarodnu zaštitu?

**Osoba postaje podnositelj zahtjeva za međunarodnu zaštitu kada podnese zahtjev.**

U skladu s pravnom stečevinom EU-a u području azila, smatra se da je osoba podnijela zahtjev **kada izrazi želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu, u bilo kojem obliku i pred bilo kojim tijelom** ili kada se podrazumijeva da traži međunarodnu zaštitu. Nije potrebno upotrijebiti samu riječ „azil“ ili „izbjeglica“. Podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu dodjeljuju se sva prava i obveze koji su povezani s tim statusom.

Kao jedan od službenika za prvi kontakt, vi ste često prvi predstavnik svoje zemlje s kojim dolazi u kontakt osoba kojoj je potrebna međunarodna zaštita. U mnogim slučajevima takve će osobe prvi put imati priliku izraziti želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu upravo vama.

Upamtite da mnoge osobe kojima možda treba međunarodna zaštita strahuju od progona od strane službenika u vlastitoj državi ili su službenici u drugim državama s njima loše postupali tijekom njihova putovanja. U mnogim slučajevima možda vam neće izravno prići ili aktivno tražiti azil. **Službenici za prvi kontakt imaju ključnu ulogu u stvaranju atmosfere povjerenja i proaktivnom prepoznavanju osoba koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu te im pružaju važne informacije o pravu na traženje azila i upućuju ih u odgovarajuće postupke.**



Pogledajte odjeljak *Što učiniti kada osoba podnese zahtjev za međunarodnu zaštitu* Praktičnog vodiča.



# 15 Kako mogu prepoznati da neka osoba traži međunarodnu zaštitu?

Kao službenik za prvi kontakt, često ćete biti prvi predstavnik svoje zemlje s kojim dolaze u kontakt državljani trećih zemalja koji pristižu u EU i kojem prvi put imaju priliku izraziti želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

Imajte na umu da pojedinci mogu na različite načine izraziti namjeru podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. **Bilo kakav izraz straha od progona ili ozbiljne nepravde u slučaju odbijanja ulaska, u verbalnom ili pisanom obliku, smatra se takvim zahtjevom.** Nije potrebno upotrijebiti samu riječ „azil” ili „izbjeglica”.

Neke ključne riječi, izrazi ili poruke koje mogu ukazivati na to da neka osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu uključuju **strah od ubojstva, progona, mučenja, rata** i/ili **strah od povratka**. Osoba može zatražiti i **pomoć i zaštitu** ili susret s **predstavnikom UN-a, ureda UNHCR-a** ili **odvjetnikom** itd.

**Svaka osoba koja je izrazila želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu postaje podnositelj zahtjeva sa svim pravima i obvezama koji dolaze uz taj status te mora biti upućena nadležnim tijelima** radi daljnje procjene. Upamtite da je vaša prosudba na mjestu ulaska u zemlju od ključne važnosti. Obratite se svom nadređenom kad god imate sumnji u namjere osobe koja je pred vama.



Pogledajte odjeljak *Prepoznavanje podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu* Praktičnog vodiča.

# 16 Što trebam učiniti ako mi osoba izrazi želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu?

Čim osoba izrazi želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu, **ona postaje podnositelj zahtjeva te mora biti upućena nadležnim tijelima** radi daljnje procjene. Vaša je dužnost kao službenika tijela koje će vjerojatno zaprimiti zahtjeve za međunarodnu zaštitu pružiti podnositelju zahtjeva informacije o mjestu i načinu njegova podnošenja.

**Podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu imaju određena prava i jamstva** koja se povezuju s tim statusom, uključujući i pravo na ostanak, pravo na osnovne materijalne uvjete prihvata, odgovarajuću podršku u slučaju posebnih proceduralnih potreba i/ili potreba prihvata, pravo na primanje detaljnih informacija o postupku azila na jeziku koji razumiju te jamstva u slučaju zadržavanja. Kao službenik za prvi kontakt, odgovorni ste za osiguravanje tih prava, primjerice upućivanjem podnositelja na nadležna tijela i organizacije.

Nakon podnošenja zahtjeva, on se mora evidentirati.

- **Ako radite za tijelo koje je nadležno za evidenciju zahtjeva, to ste obvezni učiniti u roku od tri radna dana.**

- **Ako radite za neko drugo tijelo, zahtjev biste trebali proslijediti nadležnom tijelu radi evidencije** najkasnije šest radnih dana od podnošenja zahtjeva. Preporučuje se da čuvate pisanu evidenciju o primitku zahtjeva, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i praksom.

**Upamtite da podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu ne smiju biti kažnjeni zbog nezakonitog ulaska ili boravka u zemlji**, pod uvjetom da se odmah predaju vlastima.



Pogledajte odjeljak *Što učiniti kada osoba podnese zahtjev za međunarodnu zaštitu* Praktičnog vodiča.

# 17 Što trebam učiniti ako postoje znakovi da je nekome potrebna zaštita, ali ta osoba nije izrazila želju za podnošenjem zahtjeva?

Mnoge osobe kojima možda treba međunarodna zaštita ne traže aktivno azil. Primjerice, možda nisu svjesne prava na to ili postupka kojim se to postiže, možda su žrtve trgovine ljudima ili su doživjele traumu povezanu s progonom ili teškim putovanjem. Osim toga, osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita često nisu informirane o svojim pravima i obvezama, imaju članove obitelji kojima se žele pridružiti u drugim državama članicama ili su dobile pogrešne informacije o svojim mogućnostima od drugih, uključujući krijumčare. Nije realno očekivati da će one poznavati složeni postupak azila i dublinski postupak, niti da će imati puno povjerenje u vlasti da bi izravno izrazile strahove na granici ili u pritvoru ili da će znati koje im riječi i izrazi mogu osigurati pristup postupku.

**Pružanje informacija ključan je element u osiguravanju da osobe kojima je možda potrebna međunarodna zaštita imaju učinkovit pristup postupku azila** te da na temelju tih informacija mogu donositi odluke o tome hoće li podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu.

Upamtite da je jedna od vaših obveza osigurati da se ni jedna osoba, čak i ako nije podnijela zahtjev za međunarodnu zaštitu, ne vrati na mjesto na kojemu joj prijete progon, nečovječno ili ponižavajuće postupanje ili kažnjavanje, uključujući mučenje,

čak i ako se nalazi u situaciji nezakonite migracije. U slučaju povratka treba slijediti utvrđene postupke, uključujući potrebne pravne zaštite i jamstva.

Posavjetujte se sa svojim nadređenim ako imate sumnji povezanih s namjerama osobe koja je pred vama, posebice ako bi njezin povratak u državu podrijetla ili tranzita predstavljao potencijalno kršenje europskog ili međunarodnog prava.



Pogledajte odjeljak *Što učiniti kada osoba kojoj je možda potrebna zaštita ne želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu* Praktičnog vodiča.

# 18

## Što ako osoba podnese zahtjev za azil, ali sumnjam da pokušava zloupotrijebiti sustav?

**Svaka osoba koja je izrazila želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu postaje podnositelj zahtjeva sa svim pravima i obvezama koji dolaze uz taj status te mora biti upućena nadležnim tijelima radi daljnje procjene.**

Upamtite da procjenjivanje je li određenoj osobi potrebna međunarodna zaštita ili je li njezin iskaz vjerodostojan nije vaša odgovornost. To je dužnost tijela nadležnog za azil. U svakom sustavu azila neki će se zahtjevi odbaciti, a neki prihvatiti, ali svaki od njih mora se procijeniti u skladu s europskim i međunarodnim pravom.

Bez obzira na to, možete se obratiti svome nadređenom ili obavijestiti nadležno tijelo o razlozima zbog kojih imate sumnji.



Pogledajte odjeljak *Tko će možda podnijeti zahtjev* Praktičnog vodiča.

# 19 Što se događa ako ne prepoznam osobu koja želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu?

Ako ne dođe do pravilnog prepoznavanja te se osoba ne uputi na nadležna tijela, to može imati ozbiljne posljedice za tu osobu. **Ona može biti vraćena u zemlju u kojoj su njezin život ili sloboda ugroženi ili u kojoj joj prijete progon, smrt, okrutno i nečovječno ponižavajuće postupanje ili drugi oblici teškog kršenja ljudskih prava.**

Kao službenik za prvi kontakt, vi imate ključnu ulogu u osiguravanju pristupa zaštiti osobama kojima je ona potrebna. Obratite se svom nadređenom kad god imate sumnji u namjere osobe koja je pred vama.

# 20 Ponekad se osjećam iscrpljeno ili sam čak ljut na osobe s kojima svakodnevno moram raditi. Je li to normalno?

Svaki službenik za prvi kontakt mora obavljati svoje dužnosti u zahtjevnim okolnostima, često u kontaktu s ljudima iz različitih kultura, različitih društvenih okruženja te s različitim životnim iskustvima. Ovo zanimljivo, ali izuzetno zahtjevno radno okruženje može utjecati na vaše mentalno zdravlje. Prilikom obavljanja dužnosti možete doživjeti različite emocije, od suosjećanja, preko ravnodušnosti, do odbijanja osoba s kojima svakodnevno radite. To pak može utjecati na učinkovitost i kvalitetu vašeg rada te vašu sposobnost donošenja odgovarajućih odluka i poduzimanja odgovarajućih radnji.

Važno je uzeti u obzir te okolnosti i vašu osobnu situaciju te neprekidno nastojati umanjiti njihov utjecaj. Ako je to potrebno, ne oklijevajte i zatražite podršku svojih suradnika ili nadređenih ili zatražite stručno savjetovanje.



Pogledajte odjeljak *Budite svjesni svojih osobnih okolnosti* Praktičnog vodiča.



# Pristup postupku azila

- ▶ Svakog čovjeka mora se cijeniti i poštivati
- ▶ Hitna medicinska skrb i osnovne potrebe uvijek se trebaju prve osigurati

1

## Svatko može biti izbjeglica

Svatko može imati potrebu za zaštitom, bez obzira na državu podrijetla, etničku pripadnost, izgled ili ponašanje.

2

## Svatko ima pravo na zaštitu od prisilnog udaljenja ili vraćanja

Nikoga se ne smije protjerati ili vratiti u situaciju u kojoj mu prijete rizik od progona, smrtne kazne, mučenja ili drugog nečovječnog ili ponižavajućeg postupka ili kazne. Ovo pravilo vrijedi i za odbijanje prihvata na granici i svaki oblik prisilnog udaljavanja.

3

## Ranjive osobe potrebno je prepoznati te im se na odgovarajući način treba pružiti podrška

Mjere poduzete na graničnim prijelazima i u ustanovama za zadržavanje ključne su u okolnostima kada se možda prijave ili prepoznaju posebne potrebe ranjivih osoba, uključujući djecu i žrtve trgovine ljudima.

4

## Najbolji interesi djeteta na prvom su mjestu u svim radnjama koje se tiču djece

Prilikom procjene najboljeg interesa djeteta, u pojedinom je slučaju potrebno uzeti u obzir čimbenike poput sigurnosti i zaštite, mogućnosti spajanja obitelji, dobrobiti djeteta te stavova djeteta u skladu s njegovom dobi i zrelosti.

5

## Svakoga tko želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu mora se obavijestiti o njegovom pravu na to

Informacije o pravu na azil moraju se pružiti svim osobama kojima može trebati međunarodna zaštita da bi se osiguralo da imaju učinkovit pristup postupku azila.

6

## **Svatko ima pravo na podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu**

Nikome se ne smije uskratiti pristup postupku azila, čak i ako ta osoba nije ispunila sve uvjete za ulazak.

7

## **Svaki znak ili izraz straha u slučaju odbijanja ulaska može se smatrati zahtjevom za međunarodnu zaštitu**

Osobe mogu na različite načine izraziti namjeru podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Svaki izraz straha od progona ili ozbiljne nepravde u slučaju odbijanja ulaska, verbalno ili u pisanom obliku, smatra se takvim zahtjevom. Nije potrebno upotrijebiti riječ „azil“ ili „izbjeglica“.

8

## **Podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu ne smiju biti kažnjeni zbog nezakonitog ulaska ili boravka u zemlji**

Osobe koje se odmah predaju vlastima ne smije se kazniti zbog nezakonitog ulaska ili boravka u zemlji.

9

## **Svaki se zahtjev mora evidentirati ili proslijediti nadležnom tijelu radi evidentiranja**

Nakon podnošenja zahtjeva, mora ga evidentirati nadležno tijelo. Evidentiranje treba provesti što je prije moguće, unutar vremenskih ograničenja propisanih zakonom.

10

## **Mora se osigurati načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja, čak i ako osoba ne podnese zahtjev za azil**

U slučaju povratka treba slijediti utvrđene postupke, uključujući potrebna pravna jamstva. Nikoga se ne smije vratiti u zemlju u kojoj mu prijeti rizik od mučenja, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja, čak i ako se nalazi u nezakonitoj migracijskoj situaciji.

## KAKO DOĆI DO PUBLIKACIJA EU-a

### Besplatne publikacije:

- jedan primjerak: u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>);
- više od jednog primjerka ili plakati/zemljovidi:  
u predstavništvima Europske unije  
([http://ec.europa.eu/represent\\_en.htm](http://ec.europa.eu/represent_en.htm)),  
pri delegacijama u zemljama koje nisu članice EU-a  
([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_hr.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_hr.htm)),  
kontaktiranjem službe Europe Direct  
([http://europa.eu/europedirect/index\\_hr.htm](http://europa.eu/europedirect/index_hr.htm))  
ili pozivanjem broja 00 800 6 7 8 9 10 11  
(besplatni poziv iz EU-a) (\*).

(\* Informacije su besplatne, kao i većina poziva (premda neke mreže, javne govornice ili hoteli mogu naplaćivati pozive).

### Publikacije koje se plaćaju:

- u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>).

Elektronička verzija alata može se pronaći na internetskim stranicama EASO-a i Frontexa, zajedno s drugim praktičnim alatima za pristup postupku azila namijenjenima službenicima za prvi kontakt:

<http://easo.europa.eu/accesstoprocedure>

<http://frontex.europa.eu/publications/?c=training>

