



A top-down view of several hands of different skin tones assembling large, colorful plastic gears (blue, red, orange, pink, yellow) and smaller hexagonal pieces on a dark grey surface. The hands are positioned around the gears, some pointing at them, others touching them. The background is a dark grey surface with some papers and a pen visible in the corners.

Praktični vodiči i alati



Rukopis je dovršen u travnju 2024.

Ni Agencija Europske unije za azil (EUAA) ni bilo koja osoba koja djeluje u ime EUAA-a ne odgovaraju za moguću upotrebu informacija u nastavku.

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2024.

Ispis	ISBN 978-92-9410-520-2	doi:10.2847/5750899	BZ-02-24-467-HR-C
PDF	ISBN 978-92-9410-519-6	doi:10.2847/1000519	BZ-02-24-467-HR-N

© Agencija Europske unije za azil (EUAA), 2024.

Slika s naslovnice, alphaspirt © iStock, 2020.

Reproduciranje je dopušteno pod uvjetom da se navede izvor.

Za svako korištenje ili reproduciranje fotografija ili drugog materijala koji nije zaštićen autorskim pravom EUAA-a mora se zatražiti dopuštenje izravno od nositelja autorskih prava.

EUAA-ovi praktični vodiči i alati

**za podršku postupcima azila i
sustavima prihvata**

2024.



SADRŽAJ

Predgovor

8

PRISTUP POSTUPKU AZILA

Praktični alati za službenike na terenu: Pristup postupku azila

Registracija – Podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu

Pružanje informacija – Pristup postupku azila

11

PRUŽANJE INFORMACIJA

Portal „Let’s Speak Asylum” (LSA) (Razgovarajmo o azilu) za pružanje informacija

13

DABLINSKI POSTUPAK

Pružanje informacija o dablinskom postupku

Preporuke o razmjeni informacija među odjelima za dablinski postupak

Preporuke o operativnoj i tehničkoj uporabi mreže DublinNet

Provedba Uredbe Dublin III: osobni intervju i procjena dokaza

Dablinski postupak: operativni standardi i pokazatelji

Preporuke o transferima predviđenim dablinskim postupkom

Preporuke o spajanju obitelji u okviru dablinskog postupka

20

RAZMATRANJE ZAHTJEVA

OSNOVNI PRAKTIČNI VODIČI

Osobni intervju

Kvalifikacija za međunarodnu zaštitu

Procjena dokaza i rizika

Isključenje

KVALIFIKACIJA

Mogućnost zaštite unutar zemlje
Pripadnost određenoj društvenoj skupini
Način na koji službenici za predmet upotrebljavaju informacije
o zemlji podrijetla pri razmatranju zahtjeva za azil
Isključenje za teška (nepolitička) kaznena djela
Intervjui s tražiteljima azila iz vjerskih razloga
Političko mišljenje
Usmeno prevođenje u postupku azila
Objedinjeno izvješće o matrici kvalitete za osobni
intervju, procjenu dokaza i kvalifikacije
Predstojeći praktični vodiči

POSEBNI POSTUPCI

Primjena klauzule o obustavi postupka
Naknadni zahtjevi
Praktične preporuke za vođenje osobnog intervjua na daljinu
Praktične preporuke za provedbu registracije (podnošenja
zahtjeva) na daljinu / putem interneta

OSIGURANJE KVALITETE U POSTUPKU AZILA

Postupak azila: operativni standardi i pokazatelji
Alat za osiguranje kvalitete: razmatranje
zahtjeva za međunarodnu zaštitu
Osiguranje kvalitete u postupcima azila: razmatranje
zahtjeva za međunarodnu zaštitu
Predstojeći praktični vodiči

PRIHVAT

Uvjeti prihvata: operativni standardi i pokazatelji
Uvjeti prihvata djece bez pratnje: operativni standardi i pokazatelji
Alat za procjenu uvjeta prihvata
Izrada plana za nepredviđene situacije u okviru prihvata
Modularni pristup prihvatu: projektiranje kontejnerskog
naselja – praktični alat EUAA-a za projektiranje

modularnih prihvatnih centara i upravljanje njima

Privatni smještaj za osobe raseljene iz Ukrajine – praktične preporuke o pružanju privatnog smještaja u izvanrednim situacijama za osobe raseljene iz Ukrajine

Predstojeći praktični vodiči i alati

48

TRAŽITELJI MEĐUNARODNE ZAŠTITE S POSEBNIM POTREBAMA

Alat za identifikaciju osoba s posebnim potrebama

Procjena dobi – drugo izdanje

Videoanimacija: Procjena dobi za stručnjake

Traženje obitelji

Najbolji interes djeteta u postupcima azila

Postupci azila za djecu

Alat za procjenu posebnih potreba i ranjivosti

Skup alata za upućivanje

Dobrobit osoblja u postupku azila i prihvata

Savjetovanje s tražiteljima međunarodne zaštite o psihičkom zdravlju

Upravljanje teškim incidentima u području azila i prihvata

Stručnjaci koji rade u centrima za prihvata u Europi: pregled izazova povezanih s drogama i potreba za potporom – zajedničko izvješće EMCDDA-a i EUAA-a

Praktični alati za skrbnike

Videoanimacija: psihološka prva pomoć – kratki vodič za osobe koje rade na terenu

Skup alata za samopomoć za roditelje, djecu i istorazinsku podršku

Predstojeći praktični vodiči i alati

64

DODATNI ALATI NAMIJENJENI PRAVOSUDNIM TIJELIMA

EUAA-ove pravosudne publikacije

Podatci za kontakt

Predgovor

Agencija Europske unije za azil (EUAA, bivši EASO¹), centar EU-a za stručnost u području azila, podupire države članice EU-a i zemlje pridružene šengenskom prostoru (zemlje EU+) u stalnom poboljšanju kvalitete, pravednosti i učinkovitosti njihovih postupaka azila i sustava prihvata. S krajnjim ciljem postizanja konvergencije u provedbi zajedničkog europskog sustava azila (CEAS), EUAA sastavlja praktične alate i smjernice za stjecanje dodatnog znanja i tehničkih vještina stručnjaka za azil koji rade u području međunarodne zaštite.

Praktični alati i vodiči sastavljaju se na temelju znanja i iskustava država članica te analiziranih podataka prikupljenih i razmijenjenih u okviru relevantnih tematskih mreža o ključnim područjima azila. Ta ključna područja obuhvaćaju pristup postupku azila, pružanje informacija, dablinski postupak, razmatranje zahtjeva, prihvati i tražitelje međunarodne zaštite s posebnim potrebama. U ovom su katalogu predstavljene i EUAA-ove pravosudne publikacije za članove sudova i pravne stručnjake. Praktični vodiči i alati rezultat su bliske suradnje i razmjene informacija među stručnjacima iz država članica putem mreža EUAA-a ili u okviru postupka matrice kvalitete². Osim toga, alati su pripremljeni zahvaljujući vrijednom doprinosu Europske komisije, Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR) i drugih relevantnih organizacija, s kojima se provode savjetovanja u skladu s temom i namjenom alata.

Svrha je praktičnih vodiča i alata pružiti praktičnu potporu tijelima država članica, kao što su nacionalna tijela za azil i migracije, regionalnim ili lokalnim službama i svom osoblju koje je u izravnom kontaktu s tražiteljima međunarodne zaštite, uključujući službenike na terenu, službenike za prihvati, službenike za registraciju, službenike za predmet, stručnjake za procjenu ranjivosti, stručnjake za dablinski postupak i službenike za kvalitetu.

Alatima se pravne obveze, standardi i primjeri dobre prakse prenose u usuglašene smjernice u različitim oblicima jednostavnima za upotrebu, među ostalim u kontrolne popise, brošure, plakate i internetske interaktivne alate.

Vodiči i alati osmišljeni u okviru zajedničkog europskog sustava azila (CEAS) međusobno

¹ Dana 19. siječnja 2022. Europski potporni ured za azil (EASO) postao je Agencija Europske unije za azil (EUAA). Sva upućivanja na EASO, njegove proizvode i tijela treba tumačiti kao upućivanje na EUAA.

² Postupak kojim EUAA nastoji sveobuhvatno evidentirati prakse diljem zemalja EU+ u provedbi ključnih tematskih elemenata zajedničkog pravnog okvira te utvrditi primjere dobre prakse i relevantne alate, projekte i inicijative koje već postoje. Više informacija potražite na <https://www.euaa.europa.eu/asylum-knowledge/asylum-processes>.

se nadopunjuju i trebaju se upotrebljavati zajedno. Osim toga, u potpunosti su u skladu s ažuriranim EUAA-ovim modulima osposobljavanja (<https://www.euaa.europa.eu/training-0>) te nadopunjuju EUAA-ove pravosudne publikacije (<https://www.euaa.europa.eu/asylum-knowledge/courts-and-tribunals>).

EUAA razvija i praktične alate koji su izravno namijenjeni tražiteljima međunarodne zaštite. Portal „Let’s Speak Asylum” (Razgovarajmo o azilu) (<https://lsa.euaa.europa.eu/>) razvijen je za tu ciljnu skupinu.

PRISTUP POSTUPKU AZILA

Praktični alati za službenike na terenu: Pristup postupku azila

Ovaj su skup alata za pristup postupku azila zajednički osmislili EUAA i Agencija za europsku graničnu i obalnu stražu (Frontex) u bliskoj suradnji s Agencijom Europske unije za temeljna prava (FRA) i UNHCR-om.

Njihova je svrha pružiti podršku službenicima u postupku prepoznavanja državljana trećih zemalja i osoba bez državljanstva koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu.



- U svakoj se mapi tog priručnika nalazi sljedeće:
- [Praktični vodič](#): u kojem se nalaze smjernice o ključnim obvezama službenika na terenu i o pravima osoba kojima je potrebna međunarodna zaštita te informacije o primjenjivim postupovnim jamstvima
- [Plakat](#): na kojem se nalazi 10 glavnih poruka o pristupu postupku azila
- [Brošura](#): koja sadrži osnovna načela i glavne poruke
- [Letak s često postavljenim pitanjima](#) u kojem se nalaze odgovori na neka od uobičajenih pitanja o pristupu postupku azila s kojima se susreću službenici na terenu
- [Videozapis](#): u kojem se pružaju smjernice o ključnim obvezama službenika na terenu na granicama ili u ustanovama za zadržavanje.

CILINA SKUPINA

Službenici na terenu

- <https://euaa.europa.eu/practical-tools-first-contact-officials-access-asylum-procedure>
- <https://www.youtube.com/watch?v=CZBoO2T9fso>



DATUM OBJAVE

Kolovoz 2023.

NARUČITE BESPLATNI PRIMJERAK

<https://op.europa.eu/s/y4UL>

<https://op.europa.eu/s/y4UO>

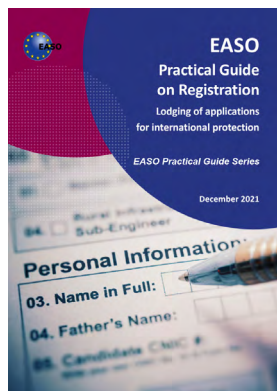
<https://op.europa.eu/s/y4UN>

<https://op.europa.eu/s/y4UM>

Registracija – Podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu

U ovom se praktičnom vodiču predstavlja sveobuhvatan pristup namijenjen podnošenju zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Alat se temelji na relevantnim zakonskim odredbama EU-a i primjerima dobre prakse prikupljenima od država članica. Navode se praktične smjernice za svakodnevni rad službenika za registraciju te se pruža podrška rukovoditeljima za jačanje nacionalnog postupka registracije.

U vodiču se pružaju strukturirane smjernice za postupke registracije, među ostalim za postupke povezane s posebnim potrebama i odredbama Dablinske uredbe.



CILJNA SKUPINA

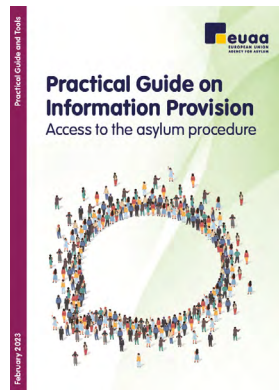
Službenici za registraciju

■ <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-registration>



Pružanje informacija – Pristup postupku azila

Cilj je ovog praktičnog vodiča pružiti potporu službenicima iz zemalja EU+ u koji pružaju informacije tražiteljima međunarodne zaštite tijekom pristupa postupku azila. U vodiču se navode osnovna načela za pružanje informacija i komunikacijske tehnike.



CILJNA SKUPINA

**Službenici na terenu,
službenici za registraciju,
pružatelji informacija i
oblikovatelji politika**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-information-provision-access-asylum-procedure>



PRUŽANJE INFORMACIJA

Portal „Let’s Speak Asylum” (LSA) (Razgovarajmo o azilu) za pružanje informacija

Na portalu se nalazi knjižnica metodoloških i operativnih smjernica, informativnih proizvoda i još mnogo toga kako bi se službenicima i drugim stručnjacima pomoglo u osmišljavanju učinkovitih aktivnosti komunikacije i pružanja informacija.

Što možete pronaći na portalu:

- Metodološke smjernice o tome kako komunicirati s tražiteljima međunarodne zaštite i pružati im informacije.
- Dodatne smjernice, praktične savjete i ključne informativne poruke o četirima tematskim područjima: postupku azila, dablinskom postupku, prihvatu i preseljenju.
- EUAA-ove informativne materijale (plakate, brošure, animacije i letke za različite ciljne skupine) uz koje su priloženi priručnici za upotrebu u kojima se objašnjava kako, kada i s kime treba upotrebljavati određeni materijal, a neki materijali uključuju i „scenarij” o tome kako organizirati grupne informativne sastanke. Dostupni su prijevodi na jezike EU-a i jezike zemalja koje nisu članice EU-a.
- Lako razumljive ilustracije i ikone koje se mogu besplatno preuzeti i upotrebljavati pri izradi informativnih materijala.
- Knjižnicu s odabranim informativnim proizvodima, koju su razvila tijela zemalja EU+ i drugi subjekti, i koja može poslužiti kao izvor inspiracije. Ostali proizvodi koji mogu nadahnuti druge mogu se podijeliti s EUAA-om.

Više sadržaja bit će dostupno na portalu u 2024.



CILJNA SKUPINA

Službenici nacionalnih tijela i drugo osoblje ili organizacije koji rade ili su uključeni u pružanje informacija u kontekstu azila i prihvata u EU-u

- <https://lsa.euaa.europa.eu/>



MATERIJALI NA PORTALU LSA

Pristup postupku azila

- Videozapis, prezentacija s ručnom izmjenom slajdova i prezentacija s automatskom izmjenom slajdova „Što trebate znati o prvim koracima u postupku azila”
- Plakati za prvi kontakt
- Brošura o pristupu postupku azila (tijekom registracije i podnošenja zahtjeva)

Dablinski postupak (spajanje obitelji)

- Plakat o spajanju obitelji u skladu s Dablinskom uredbom – dijete
- Plakat o spajanju obitelji u skladu s Dablinskom uredbom – odrasla osoba

Djeca u postupku prihvata

- Animacija o pravima i obvezama maloljetnika s pratećom i bez prateće u kontekstu prihvata
- Animacija o sigurnosnim pravilima za maloljetnike s pratećom i bez prateće
- Brošura za maloljetnike bez prateće o pravima i obvezama u kontekstu prihvata
- Brošura za maloljetnike s pratećom o pravima i obvezama u kontekstu prihvata

Ranjivosti i posebne potrebe

- Plakat o samoidentifikaciji ranjivosti i posebnih potreba
- Brošura o samoidentifikaciji ranjivosti i posebnih potreba



CILJNA SKUPINA

Službenici nacionalnih tijela i drugo osoblje ili organizacije koji rade ili su uključeni u pružanje informacija u kontekstu azila i prihvata u EU-u

- <https://lsa.euaa.europa.eu/>

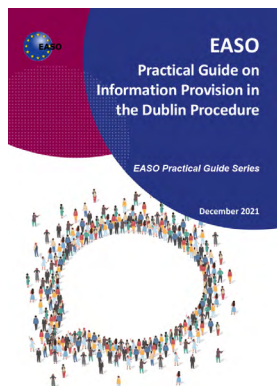


DABLINSKI POSTUPAK

Pružanje informacija o dablinskom postupku

Jedna od prvih stvari koje treba provesti u postupku azila jest određivanje države članice koja bi trebala biti odgovorna za ocjenu zahtjeva za međunarodnu zaštitu. U ovom vodiču koji prikazuje put kroz dablinski postupak nalazi se više pojedinosti o dablinskom postupku i potrebama tražitelja međunarodne zaštite za informacijama tijekom različitih faza postupka. Kako bi se pružili praktični primjeri o tome kako potrebe za informacijama mogu izgledati za različite tražitelje međunarodne zaštite tijekom postupka, čitatelj može pratiti put kroz postupak četiriju izmišljenih tražitelja zaštite.

Nadalje, praktični vodič sadrži odjeljak s često postavljanim pitanjima tražitelja međunarodne zaštite i predloženim odgovorima te odjeljak o tome kako razriješiti uobičajene zablude o dablinskom sustavu. Naposljetku, praktični vodič sadrži kontrolne popise i vizualna pomagala o jedinstvu obitelji te rokove u dablinskom sustavu za pomoć pružateljima informacija.



CILJNA SKUPINA

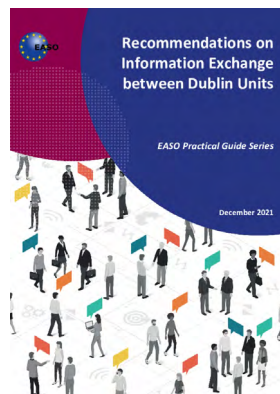
Službenici na terenu, službenici za registraciju, službenici za dablinski postupak, službenici za prihvata zaduženi za pružanje informacija, kulturni posrednici i usmeni prevoditelji

■ <https://euaa.europa.eu/publications/information-provision-dublin-procedure>



Preporuke o razmjeni informacija među odjelima za dablinski postupak

Preporuke sadržavaju pregled postupka razmjene informacija i objašnjavaju područje primjene zahtjeva iz članka 34. Preporuke obuhvaćaju tijek rada u vezi sa zahtjevima za dolaznim i odlaznim informacijama, kako sastaviti jasne zahtjeve i odgovore te kako organizirati postupak iz članka 34.



CILJNA SKUPINA

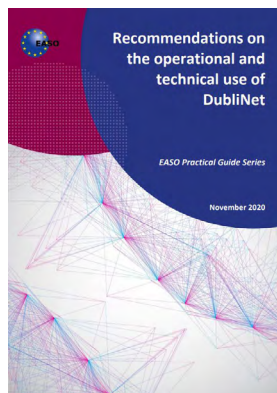
**Službenici za predmet,
službenici za dablinski
postupak i oblikovatelji
politika**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/recommendations-information-exchange>



Preporuke o operativnoj i tehničkoj uporabi mreže DubliNet

Preporuke o operativnoj i tehničkoj uporabi mreže DubliNet pomoći će državama članicama u usklađivanju tehničkog i praktičnog rada mreže DubliNet. Pružaju podršku svakodnevnom radu sustava, a preporuke se odnose na prijavljivanje incidenata i rješavanje zastoja u radu.



CILJNA SKUPINA

Službenici za dablinski postupak i oblikovatelji politika

■ <https://euaa.europa.eu/publications/recommendations-dublinet>



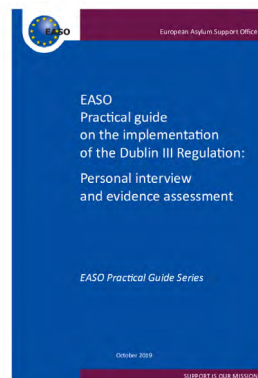
Provedba Uredbe Dublin III: osobni intervju i procjena dokaza

Taj je praktičan alat razvijen za podršku službenicima za dablinski postupak u njihovu svakodnevnom radu na provedbi Uredbe Dublin III.

Vodič se bavi dvjema posebnim temama u kontekstu dablinskog postupka, a to su osobni intervju i procjena dokaza.

Vodič je podijeljen u tri dijela koji se mogu upotrebljavati neovisno jedan o drugome ili zajedno:

- smjernice za različite elemente provođenja osobnog intervjua i procjene dokaza u kontekstu dablinskog sustava
- kontrolni popisi koji služe kao praktični podsjetnici za one koji provode osobne intervjue i procjenu dokaza
- upućivanja na zakonodavstvo, relevantnu sudsku praksu i dodatne izvore.



CILJNA SKUPINA

Službenici za dablinski postupak

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-implementation-dublin-iii-regulation>

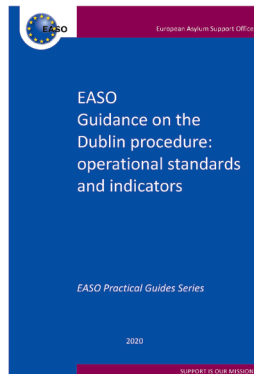


Dablinski postupak: operativni standardi i pokazatelji

Cilj je ovih smjernica pomoći državama članicama pri provedbi postojećih odredaba Uredbe Dublin III i njihovoj usklađenoj primjeni. Riječ je o alatu za pomoć u tehničkom aspektu rada odjelâ za dablinski postupak, a mogu se upotrijebiti i kao instrument za samostalnu procjenu.

Smjernice su podijeljene u 12 tematskih odjeljaka koji obuhvaćaju sve korake dablinskog postupka, od prepoznavanja dablinskih predmeta do trenutka transfera. Svaki odjeljak sadržava posebne zajedničke standarde i pokazatelje kojima se olakšava procjena ispunjavanja standarda. Posebni okviri koji sadržavaju primjere dobre prakse i pojašnjenja koja podupiru tumačenje smjernica.

Smjernice su dostupne i u formatu [html](#).



CILJNA SKUPINA

**Oblikovatelji politika,
rukovoditelji u
nacionalnim tijelima
odlučivanja, službenici
za kvalitetu**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-dublin-procedure>



Preporuke o transferima predviđenim dablinskim postupkom

Preporuke sadržavaju smjernice u kojima se odražavaju zajednički dogovorene najbolje prakse u području transfera predviđenih dablinskim postupkom. Te su preporuke namijenjene svim kategorijama osoblja koje su uključene u planiranje, organizaciju i provedbu transfera predviđenih dablinskim postupkom. Većina preporuka namijenjena je službenicima za predmete koji se temelje na Dablinskoj uredbi i osoblju u tijelima država članica koje operativno radi na transferima predviđenim dablinskim postupkom.



CILJNA SKUPINA

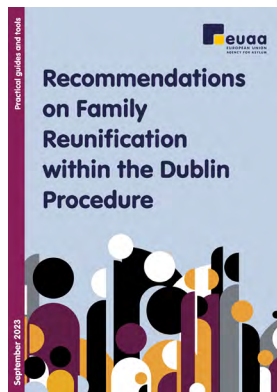
Službenici za predmet, službenici za dablinski postupak i oblikovatelji politika uključeni u planiranje, organizaciju i izvršenje transfera predviđenih dablinskim postupkom

■ <https://euaa.europa.eu/publications/recommendations-dublin-transfers>



Preporuke o spajanju obitelji u okviru dablinskog postupka

Cilj je tih preporuka olakšati suradnju, povećati standarde kvalitete i podržati usklađivanje postupaka među državama članicama u predmetima spajanja obitelji u okviru dablinskog postupka.



CILJNA SKUPINA

**Rukovoditelji, službenici
za politiku, službenici
za kvalitetu i pravni
savjetnici**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/recommendations-family-reunification-within-dublin-procedure>



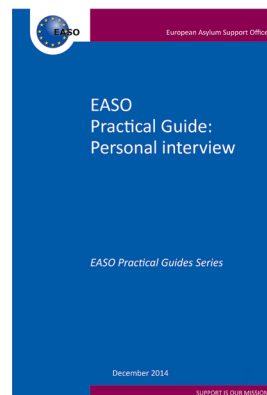
RAZMATRANJE ZAHTJEVA

OSNOVNI PRAKTIČNI VODIČI

Osobni intervju

Budući da je riječ o prvom praktičnom alatu razvijenom u okviru postupka na temelju EUAA-ove matrice kvalitete, ovaj je praktični vodič osmišljen kako bi se službenicima za predmet diljem zemalja EU+ pomoglo u njihovu svakodnevnom radu. Sadrži praktičan kontrolni popis i kratke smjernice u pet faza koje se odnose na vođenje osobnog intervjua. Te faze uključuju pripremu za osobni intervju (1. odjeljak), početak intervjua i pružanje informacija (2. odjeljak), vođenje intervjua (3. odjeljak) uz smjernice u pogledu sadržaja zahtjeva koji treba istražiti tijekom intervjua (4. odjeljak) te završetak intervjua i aktivnosti nakon intervjua (5. odjeljak).

U smjernicama se nalaze hiperpoveznice na pravne dokumente kojima se može izravno pristupiti radi dodatnih provjera.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za predmet i
službenici za kvalitetu**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-personal-interview>



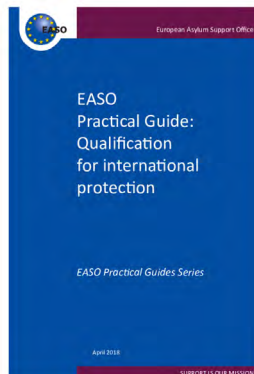
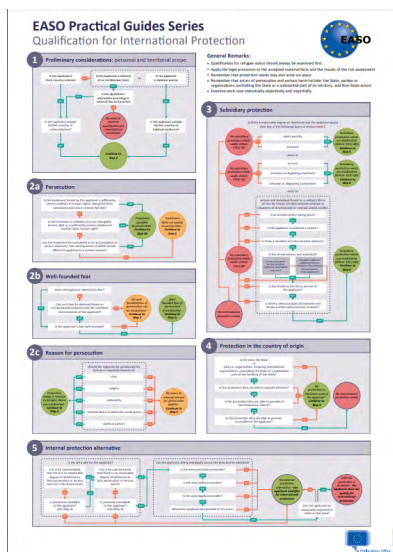
Kvalifikacija za međunarodnu zaštitu

Ovaj praktični vodič pomaže službenicima za predmet u razmatranju zahtjeva za međunarodnu zaštitu i primjeni pravnih kriterija u postupku utvrđivanja toga koje osobe ispunjavaju uvjete za međunarodnu zaštitu, što uključuje status izbjeglice i supsidijarnu zaštitu.

Vodič sadrži kontrolne popise, smjernice te upućivanja na zakonodavstvo i sudsku praksu kako bi se službenicima za predmet pomoglo da procijene ispunjava li pojedini tražitelj međunarodne zaštite uvjete za međunarodnu zaštitu.

Praktični vodič, koji je dostupan i u formatu [HTML](#), uključuje grafički prikaz donošenja odluka u kojem su opisani svi koraci u postupku donošenja odluka.

Dijagram toka donošenja odluka dostupan je u obliku plakata.



CILJNA SKUPINA

Službenici za predmet i službenici za kvalitetu

■ <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-qualification-international-protection>

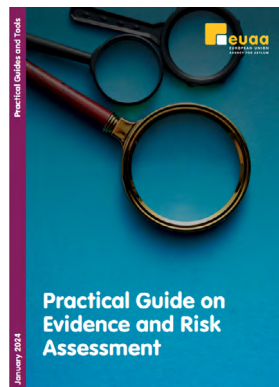


Procjena dokaza i rizika

U ovom se vodiču navode sveobuhvatna metodologija i osnovne smjernice za službenike za predmet o tri koraka procjene dokaza i rizika. Koraci su sljedeći:

- prikupljanje informacija
- procjena dosljednosti
- procjena rizika.

Sadrži i praktične alate i značajke, kao što su kontrolni popis, dijagrami i primjeri.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za predmet,
oblikovatelji politika,
službenici za kvalitetu i
pravni savjetnici**

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-evidence-and-risk-assessment>

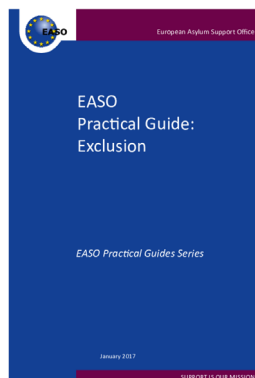


Isključenje

Ovaj vodič izrađen je kako bi se pomoglo u otkrivanju i razmatranju mogućih slučajeva isključenja. Vodič je usmjeren na razloge za isključenje iz članka 12. stavka 2. te članka 17. Direktive 2011/95/EU te obuhvaća sljedeće aspekte:

- što je isključenje
- otkrivanje mogućih slučajeva isključenja
- upućivanje i postupovna jamstva
- intervju usmjeren na isključenje, što obuhvaća pripremu i vođenje intervjua
- procjena dokaza
- pravna analiza koja obuhvaća kvalifikaciju djela zbog kojih je obvezno isključenje i osobnu odgovornost
- sastavljanje elemenata odluke povezanih s isključenjem
- upućivanje na istragu i/ili progonjanje.

Taj se alat sastoji od kontrolnih popisa, smjernica i upućivanja na relevantno zakonodavstvo i sudsku praksu. Vodič sadrži i prostor za bilježenje nacionalnih pristupa.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za predmet i
službenici za kvalitetu**

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-exclusion>



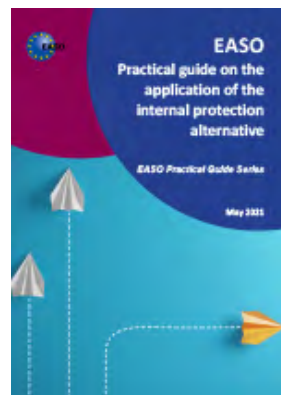
KVALIFIKACIJA

Mogućnost zaštite unutar zemlje

Ovim se alatom pružaju smjernice službenicima za predmet i donositeljima odluka o mogućnosti zaštite unutar zemlje i njezinoj primjeni. U vodiču se navode relevantna sudska praksa i nacionalne prakse te praktični primjeri za službenike za predmet kada istražuju i procjenjuju mogućnost zaštite unutar zemlje tijekom svih faza postupka, na primjer tijekom intervju a i donošenja odluke.

Osim toga, opisuju se parametri koje službenici za predmet moraju uzeti u obzir pri utvrđivanju moguće lokacije za dodjelu zaštite unutar zemlje i pri procjeni kriterija za mogućnost zaštite unutar zemlje kako bi donijeli odluku o njezinoj primjeni. To uključuje razmatranje sigurnosti, putovanja i pristupa te opravdanosti boravka na lokaciji na kojoj će osoba biti smještena u slučaju dodjele zaštite unutar zemlje.

Ovaj praktični vodič dopunjen je uobičajenim profilima tražitelja međunarodne zaštite i točkama koje nadležni službenici za predmet trebaju uzeti u obzir pri procjeni kriterija mogućnosti zaštite unutar zemlje. Dopunjen je i posebnim razmatranjima koja se odnose na primjenu mogućnosti zaštite unutar zemlje u odnosu na klauzule o obustavi postupka i naknadne zahtjeve za međunarodnu zaštitu.



CILJNA SKUPINA

Službenici za predmet i oblikovatelji politika, rukovoditelji i službenici za kvalitetu

■ <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-internal-protection-alternative>

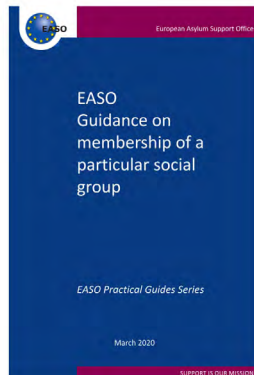


Pripadnost određenoj društvenoj skupini

Ove smjernice pomažu državama članicama u primjeni koncepta pripadnosti određenoj društvenoj skupini kao jednog od razloga proganjanja navedenih u Ženevskoj konvenciji iz 1951. tijekom postupka razmatranja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Ovaj lako prilagodljiv alat pruža smjernice za primjenu jedinstvenih pravnih kriterija i zajedničkih standarda pri određivanju mjere u kojoj određena osoba ispunjava uvjete za međunarodnu zaštitu.

U vodiču je naveden skup načela i način njihove primjene, a podijeljen je u četiri glavna dijela:

- pravna osnova koncepta pripadnosti određenoj društvenoj skupini
- pravna analiza definicije pripadnosti određenoj društvenoj skupini
- poveznica između pripadnosti određenoj društvenoj skupini i proganjanja ili izostanka zaštite
- česti profili osoba na koje bi se moglo primijeniti načelo pripadnosti određenoj društvenoj skupini.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za predmet,
službenici za kvalitetu i
oblikovatelji politika**

- <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-membership-particular-social-group>

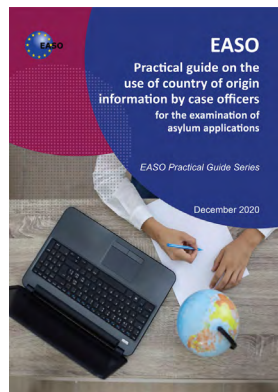


Način na koji službenici za predmet upotrebljavaju informacije o zemlji podrijetla pri razmatranju zahtjeva za azil

Ovim se alatom službenicima za predmet pružaju smjernice o upotrebi informacija o zemlji podrijetla u praksi tijekom različitih faza postupka azila – u pripremi i vođenju osobnog intervjua te pri provedbi procjene dosljednosti i procjene rizika za konkretni zahtjev za međunarodnu zaštitu. Vodič je dopunjen podacima o izvorima informacija o zemlji podrijetla i praktičnim savjetima za osnovno istraživanje informacija o zemlji podrijetla.

Alat je podijeljen u dvije razine koje se mogu upotrebljavati neovisno jedna o drugoj:

- smjernice za različite faze postupka razmatranja zahtjeva za međunarodnu zaštitu, u kojima se ističe uloga informacija o zemlji podrijetla i njihovih standarda
- kontrolni popis preporučenih koraka tijekom postupka razmatranja zahtjeva za međunarodnu zaštitu u pogledu upotrebe informacija o zemlji podrijetla.



CILJNA SKUPINA

Službenici za predmet, službenici za kvalitetu i pravni savjetnici

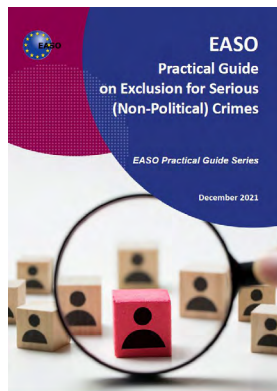
- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-use-country-origin-information>



Isključenje za teška (nepolitička) kaznena djela

Ovaj vodič obuhvaća glavne elemente za razmatranje isključenja i objašnjava sastavne elemente razloga teških (nepolitičkih) kaznenih djela, međudjelovanje isključenja za teška (nepolitička) kaznena djela i blisko povezanih odredaba, kao i njegovu povezanost s kaznenim postupcima.

Prilozi sadrže dodatne informacije o okolnostima koje se mogu uzeti u obzir kao dio pojedinačne analize težine kaznenog djela. Sadržavaju i informacije o relevantnim načelima i pojmovima kaznenog prava i kaznenog procesnog prava.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za predmet,
službenici za kvalitetu i
pravni savjetnici**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-exclusion-serious-non-political-crime>



Intervjui s tražiteljima azila iz vjerskih razloga

Ovaj vodič pomaže nadležnim službenicima u provođenju pravednijih i učinkovitijih intervjuja s obzirom na složenost i izazove povezane sa zahtjevima za azil iz vjerskih razloga. Cilj je smjernica poboljšati razumijevanje pojma vjere u kontekstu međunarodne zaštite za službenike za predmet i podržati stvaranje odgovarajućih uvjeta za osobni intervju.

Pružaju se smjernice o elementima koje treba istražiti tijekom osobnog intervjuja, prilagođene posebnim vrstama zahtjeva za azil iz vjerskih razloga koji se obično susreću, odnosno:

- obraćanje na drugu vjeru
- napuštanje vjeroispovijedi radi ateističkih, agnostičkih ili nevjerskih sustava uvjerenja
- vjerske manjine
- osobe koje se iz vjerskih razloga pozivaju na prigovor savjesti i protivne vojnoj službi
- rodno uvjetovano proganjanje iz vjerskog razloga.



CILJNA SKUPINA

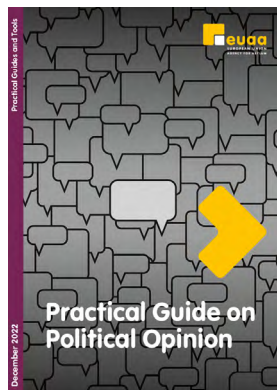
Službenici za predmet, nadzornici, oblikovatelji politika, službenici za kvalitetu, instruktori i pravni savjetnici

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-interviewing-applicants-religion-based-asylum-claims>



Političko mišljenje

Cilj je ovog praktičnog vodiča pružiti službenicima za predmet okvir za razmatranje zahtjeva za međunarodnu zaštitu na temelju političkog mišljenja.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za predmet,
oblikovatelji politika,
službenici za kvalitetu i
pravni savjetnici**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-political-opinion>



Usmeno prevođenje u postupku azila

Ovaj vodič i alati za usmeno prevođenje u postupku azila uključuju:

Praktični vodič o usmenom prevođenju u postupku azila

Ovaj vodič usmenim prevoditeljima pruža informacije o tome što mogu očekivati u obavljanju svojih zadaća, objašnjava njihovu ulogu i ključna načela koja treba poštovati. U njemu se daju smjernice o tome kako treba usmeno prevoditi u skladu s međunarodnim standardima.

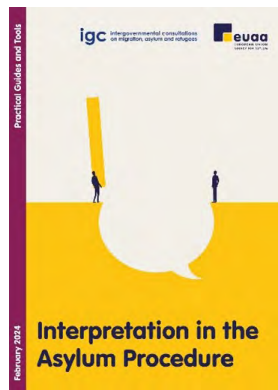
Osnovna pravila o usmenom prevođenju u postupku azila

U plakatu se opisuje deset osnovnih pravila koja treba imati na umu pri usmenom prevođenju u postupku azila.

Kontrolni popisi za usmeno prevođenje u postupku azila

Kontrolnim popisima mogu se služiti usmeni prevoditelji:

- prije obavljanja svojih zadataka, podsjetiti se na ključne aspekte potrebne za osiguranje kvalitete njihova usmenog prevođenja
- nakon završetka svojih zadataka, kao alat za samoprocjenu kako bi se utvrdilo koji se aspekti trebaju poboljšati.



CILJNA SKUPINA

Usmeni prevoditelji, koordinatori usmenih prevoditelja, službenici za osiguranje kvalitete i službenici za predmet

■ <https://euaa.europa.eu/interpretation-asylum-procedure>



Objedinjeno izvješće o matrici kvalitete za osobni intervju, procjenu dokaza i kvalifikacije

U ovom se izvješću daje pregled praksi uprava za azil zemalja EU+ u pogledu osobnog intervjua, procjene dokaza i kvalifikacija za međunarodnu zaštitu, s naglaskom na općim trendovima. Izvješće pruža uvid u prakse uprava za azil zemalja EU+ na općoj, agregiranoj razini.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za predmet,
oblikovatelji politika,
službenici za kvalitetu i
pravni savjetnici**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/quality-matrix-synthesis-report-personal-interview-evidence-assessment-and-qualification>



Predstojeći praktični vodiči

- Tražitelji međunarodne zaštite koji su različitih seksualnih orijentacija, rodnih identiteta, rodnih izražavanja i spolnih obilježja (SOGIESC): Postupak razmatranja
- Državljanstvo

POSEBNI POSTUPCI

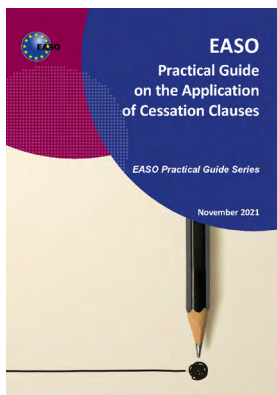
Primjena klauzule o obustavi postupka

Ovaj praktični vodič pruža smjernice službenicima za predmet pri razmatranju primjene klauzula o obustavi postupka te službenicima za politiku, među ostalim kad je riječ o primjeni nacionalnih radnih procesa u kontekstu obustave postupka.

Sadržaj alata podijeljen je u dva dijela, u kojima se primjena klauzula o obustavi postupka obrađuje na sveobuhvatan način: U njemu se daju smjernice o:

- sadržaju procjene odredbi o obustavi postupka, uključujući individualno ponašanje korisnika koje je dovelo do obustave postupka; promjenu okolnosti u zemlji državljanstva / uobičajenog boravišta; iznimke od primjene odredbi o obustavi postupka; pravne posljedice obustave postupka; te posebne okolnosti pri razmatranju obustave postupka
- provedbi obustave postupka u praksi, uključujući radne procese postupka za obustavu postupka; postupovna razmatranja tijekom provedbe; kontrolne popise, točke koje treba razmotriti i praktične primjere u kontekstu osobnih intervjua o obustavi postupka; te primjenu tereta dokazivanja u okviru obustave postupka i pravnu analizu odluka o obustavi postupka.

U vodiču se navode i posebne okolnosti u okviru razmatranja obustave postupka, kao što su prepreke na koje se u praksi može naići pri komunikaciji s korisnicima te organizacija opsežnih postupaka za obustavu postupka.



CILJNA SKUPINA

Službenici za predmet, oblikovatelji politika, rukovoditelji i službenici za kvalitetu

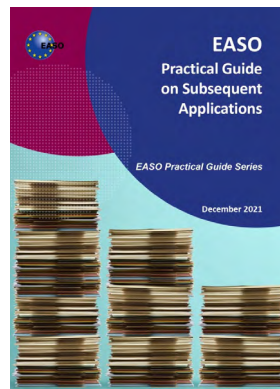
- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-application-cessation-clauses>



Naknadni zahtjevi

Alat je namijenjen pružanju smjernica službenicima za predmet o postupku razmatranja zahtjeva i posebnim postupovnim pravilima za procjenu naknadnih zahtjeva. Stoga je alat usmjeren na tri glavna aspekta:

- konkretna pravila postupka koja se primjenjuju na procjenu naknadnih zahtjeva
- tumačenje i primjena relevantnih koncepata povezanih s naknadnim zahtjevima
- istraživanje konkretnih situacija u kojima bi se mogao podnijeti naknadni zahtjev.



CILJNA SKUPINA

Službenici za predmet i oblikovatelji politika

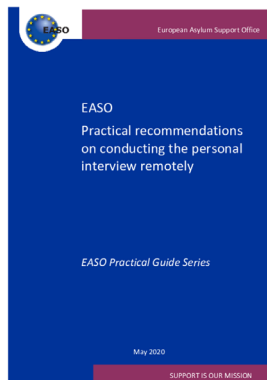
- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-subsequent-applications>



Praktične preporuke za vođenje osobnog intervjua na daljinu

Te su preporuke izrađene u kontekstu izvanrednog stanja uzrokovanog pandemijom bolesti COVID-19. Njima se pružaju smjernice o vođenju osobnih intervjua na daljinu na temelju dobrih praksi iz zemalja EU+ i postojećih smjernica EUAA-a. U preporukama se utvrđuju postupovna jamstva i praktične preporuke koje bi tijela za azil mogla razmotriti tijekom pripreme i vođenja osobnih intervjua na daljinu, što uključuje sljedeće:

- tehničke elemente, sigurnost i povjerljivost
- praktične dogovore prije, tijekom i nakon intervjua
- pravna razmatranja
- tehnike intervjuiranja i razmatranja povezana s kvalitetom
- razmatranja u pogledu ranjivosti.



CILJNA SKUPINA

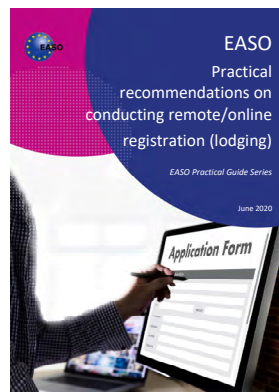
Službenici za predmet i oblikovatelji politika

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-recommendations-conducting-personal-interview-remotely>



Praktične preporuke za provedbu registracije (podnošenja zahtjeva) na daljinu / putem interneta

Te su preporuke izrađene u kontekstu izvanrednog stanja uzrokovanog pandemijom bolesti COVID-19. Usmjerene su na alternativna rješenja za registraciju (podnošenje) zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Pružaju se praktične preporuke o načinu uvođenja elemenata koji se provode na daljinu, putem interneta ili s pomoću informacijskih tehnologija u postupak registracije kako bi cjelokupni postupak bio učinkovitiji i bolje organiziran. U preporukama se utvrđuju postupovna jamstva i praktične preporuke koje bi tijela za azil mogla razmotriti pri omogućivanju podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu putem interneta / na daljinu.



CILJNA SKUPINA

Službenici za predmet i oblikovatelji politika

■ <https://euaa.europa.eu/publications/practical-recommendations-conducting-remoteonline-registration-lodging>

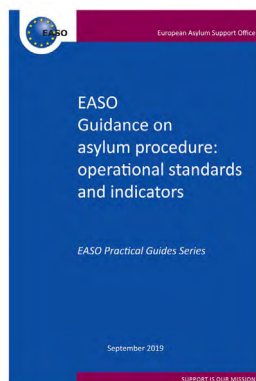


OSIGURANJE KVALITETE U POSTUPKU AZILA

Postupak azila: operativni standardi i pokazatelji

Ovim se smjernica pruža podrška državama članicama u praktičnoj provedbi najvažnijih odredbi Direktive 2013/32/EU radi postizanja pravednih i učinkovitih postupaka azila i jačanja zajedničkog europskog sustava azila na operativnoj razini. Smjernicama se nastoje ojačati nacionalni postupci azila na razini politika te služe kao referentni okvir za razvoj nacionalnih okvira za praćenje i provedbu samostalne procjene u okviru postupka azila.

Smjernice su podijeljene u tri područja interesa: pristup postupku, jamstva za tražitelje međunarodne zaštite i razmatranje zahtjeva.



CILJNA SKUPINA

Oblikovatelji politika, rukovoditelji i službenici za predmet te službenici na terenu

- <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-asylum-procedure>



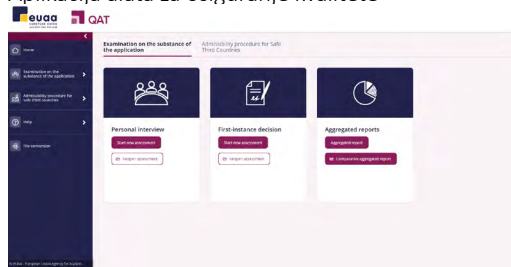
Alat za osiguranje kvalitete: razmatranje zahtjeva za međunarodnu zaštitu

Ovaj je alat razvijen kako bi se zemljama EU+ pružio zajednički okvir za unutarnju procjenu i osiguranje kvalitete u pogledu zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

Alat pruža standarde i pokazatelje te metodologiju za procjenu kvalitete osobnog intervjua i prvostupanjsku odluku u predmetima o utemeljenosti i dopuštenosti zahtjeva (poznato kao koncept sigurne treće zemlje).

Alat je dostupan u obliku obrazaca za ocjenjivanje za ručno vođenje bilježaka i kao informatička aplikacija koja zemljama EU+ pruža ugrađeni alat za osiguranje kvalitete koji je jednostavan za korištenje. Time se omogućuje jednostavniji i učinkovitiji interni postupak osiguranja kvalitete, s funkcijama izvješćivanja koje pružaju uvid u opću kvalitetu postupaka intervjuiranja i donošenja odluka.

Aplikacija alata za osiguranje kvalitete



CILJNA SKUPINA

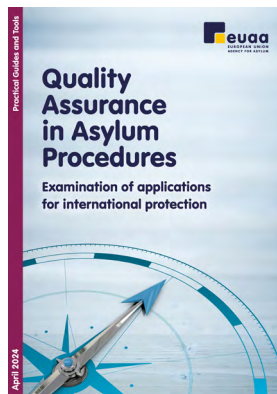
**Službenici za predmet,
službenici za kvalitetu i
pravni savjetnici**

■ https://euaa.europa.eu/Quality_Assurance_Tool



Osiguranje kvalitete u postupcima azila: razmatranje zahtjeva za međunarodnu zaštitu

Cilj je ovog vodiča pružiti podršku upravama za azil u provedbi ciklusa upravljanja kvalitetom u postupku azila i daljnjem razvoju njihovih sustava upravljanja kvalitetom. Istodobno se u vodiču objašnjava kako se mjere mogu provesti u praksi radi osiguranja kvalitete osobnog intervjua i prvostupanjske odluke. Ovisno o uspostavi nacionalnih uprava za azil, smjernice i standardi uključeni u ovaj vodič mogu se primjenjivati i u drugim područjima kao što su prihvat, primjena Uredbe (EU) br. 604/2013 (Dablinska uredba), tumačenje, kvaliteta informacija o zemlji podrijetla i drugi administrativni postupci.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za kvalitetu,
rukovoditelji, voditelji
timova, koordinatori**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-quality-assurance-asylum-procedures>



Predstojeći praktični vodiči

- Izrada plana za nepredviđene situacije i pripravnost u postupku azila: operativni standardi i pokazatelji

PRIHVAT

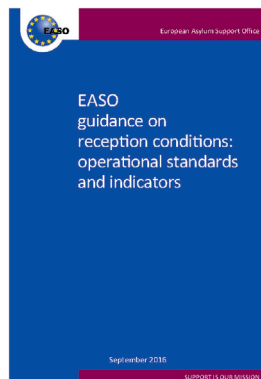
Uvjeti prihvata: operativni standardi i pokazatelji

Ovim se smjernicama pruža potpora državama članicama u provedbi najvažnijih odredbi Direktive 2013/33/EU. Mogu se iskoristiti na razini politike i na operativnoj razini kao okvir za daljnji razvoj standarda prihvata na nacionalnoj razini te kao alat za podršku tijelima za prihvata pri planiranju prihvatnih objekata i upravljanju prihvatnim objektima.

Smjernice su podijeljene u osam glavnih odjeljaka koji odražavaju najvažnija područja predmetne direktive te su u njima navedeni standardi i mjerni pokazatelji kao i primjeri dobre prakse. Odjeljci su sljedeći:

- stanovanje
- hrana
- odjeća i ostali neprehrambeni proizvodi
- naknada za dnevne troškove
- zdravstvena zaštita
- pružanje informacija i savjetovanje
- identifikacija, procjena i odgovor na posebne potrebe
- obuka osoblja.

Alat nadopunjuje IT aplikacija kojoj se može pristupiti na arc.euaa.europa.eu (više informacija dostupno je na str. 43).



CILJNA SKUPINA

**Službenici za prihvata,
oblikovatelji politika
i rukovoditelji
nacionalnih tijela za
prihvata**

- <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-reception-conditions-standards-and-indicators>



Uvjeti prihvata djece bez pratnje: operativni standardi i pokazatelji

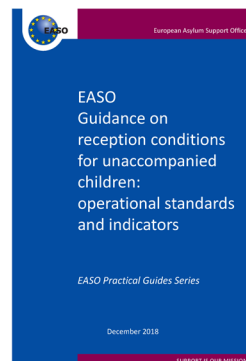
Ovim se smjernicama pruža potpora zemljama EU+ u provedbi najvažnijih odredbi Direktive o uvjetima prihvata (2013/33/EU) uz istodobno osiguravanje odgovarajućeg životnog standarda za djecu bez pratnje pri čemu se uzimaju u obzir njihove posebne potrebe u vezi s prihvatom. Mogu se iskoristiti na razini politike i na operativnoj razini kao okvir za daljnji razvoj standarda prihvata na nacionalnoj razini te kao alat za podršku tijelima za prihvrat koja rade s djecom bez pratnje pri planiranju prihvatnih objekata i upravljanju prihvatnim objektima te osiguravanju odgovarajuće skrbi u skladu s posebnim potrebama.

Standardi i pokazatelji navedeni u ovim smjernicama odnose se na specifične potrebe djece bez pratnje u prihvatnim objektima, iako se smjernice mogu primijeniti i na djecu s pratnjom.

Smjernice su podijeljene u devet odjeljaka u kojima su navedeni odgovarajući standardi, mjerni pokazatelji te primjeri dobre prakse. Odjeljci su sljedeći:

- informiranje i zastupanje
- utvrđivanje posebnih potreba djece u vezi s prihvatom
- dodjela sredstava
- svakodnevna skrb
- osoblje
- zdravstvena zaštita
- obrazovanje
- hrana i odjeća
- smještaj.

Alat nadopunjuje IT aplikacija kojoj se može pristupiti na arc.euaa.europa.eu (više informacija dostupno je na str. 43).



CILJNA SKUPINA

Službenici za prihvrat, oblikovatelji politika i rukovoditelji nacionalnih tijela za prihvrat

- <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-reception-conditions-unaccompanied-children>



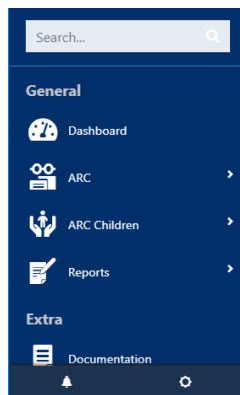
Alat za procjenu uvjeta prihvata

Ovaj informatički alat praktično je rješenje za zemlje EU+ jer nadležnim tijelima omogućuje provedbu samostalne procjene uvjeta prihvata na nacionalnoj razini. Temelji se na zajedničkim standardima i pokazateljima u pogledu prihvata navedenima u dvama EUAA-ovim dokumentima sa smjernicama za prihvata objavljenima 2016. (opće smjernice) i 2018. (djeca bez pratnje).

Alat je dostupan u obliku aplikacije i izvanmrežnog softvera te omogućuje zemljama EU+ da prikupljaju, obrađuju i dijele podatke o učinkovitosti prihvatnih objekata.

Glavne tehničke funkcije alata uključuju sljedeće:

- procjenu i potvrdni okvir za svaki relevantni pokazatelj, uz navođenje savjeta i primjera koji mogu poslužiti kao smjernice
- izradu izvješća koja uključuju statističke podatke, grafičke prikaze i napomene o provedbi standarda i pokazatelja
- prepoznavanje glasa (na engleskom) za jednostavno evidentiranje napomena tijekom procjene.
- Dostupan je i dodatni sadržaj koji uključuje:
 - operativne savjete za pokazatelje s praktičnim primjerima za procjenu određenog pokazatelja
 - metodologiju procjene, uključujući participativni pristup i povratne informacije korisnika prihvatnih objekata (razvit će se nakon dovršetka alata)
 - format za kvalitativno i kvantitativno izvješćivanje.



CILJNA SKUPINA

Službenici za prihvata i oblikovatelji politika



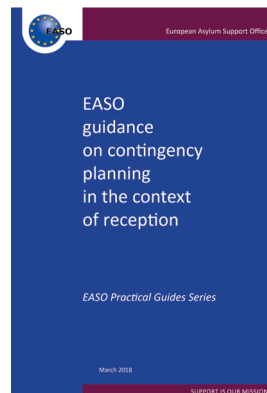
Izrada plana za nepredviđene situacije u okviru prihvata

Ovim se smjernicama pomaže tijelima država članica za prihvata u pogledu pripravnosti i sposobnosti da se nose sa situacijama masovnog priljeva ili neočekivanim događajima.

U okviru alata pružaju se detaljne smjernice za izradu plana za nepredviđene situacije kako bi se omogućilo rano djelovanje i upravljanje budućim nesigurnim situacijama te pomoglo u predviđanju i rješavanju problema povezanih s mogućim situacijama velikog priljeva.

Smjernice su podijeljene u 13 odjeljaka i nadopunjene kontrolnim popisima te cjelovitim pristupom izradi plana za nepredviđene situacije. Ti odjeljci uključuju sljedeće:

- upravljanje i postupak donošenja odluka
- upravljanje informacijama
- vanjsku koordinaciju
- upravljanje proračunom i financijskim sredstvima
- smještajni kapacitet
- upravljanje resursima
- ljudske potencijale
- minimalne standarde povezane s uvjetima prihvata
- zaštitu/sigurnost i prevenciju.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za prihvata,
oblikovatelji politika
i rukovoditelji
nacionalnih tijela za
prihvata**

■ <https://euaa.europa.eu/publications/guidance-contingency-planning>



Modularni pristup prihvatu: projektiranje kontejnerskog naselja – praktični alat EUAA-a za projektiranje modularnih prihvatnih centara i upravljanje njima

Ova publikacija služi kao vodič relevantnim dionicima (npr. nacionalnim, regionalnim i lokalnim tijelima kao i organizacijama civilnog društva) pri projektiranju i izgradnji novih prihvatnih centara u skladu sa standardima i smjernicama EUAA-a.



CILJNA SKUPINA

Tijela za prihvata, civilno društvo, arhitekti, inženjeri i voditelji prihvatnih centara

■ <https://euaa.europa.eu/publications/modular-approach-reception-container-site-designs>



Privatni smještaj za osobe raseljene iz Ukrajine – praktične preporuke o pružanju privatnog smještaja u izvanrednim situacijama za osobe raseljene iz Ukrajine

Cilj je publikacije pružiti praktične preporuke koje će poslužiti kao smjernice relevantnim dionicima (nacionalnim, regionalnim i lokalnim tijelima, kao i organizacijama civilnog društva) u povezivanju raseljenih osoba s dostupnim privatnim smještajem. Tim praktičnim preporukama ne nastoji se zamijeniti funkcionalne i postojeće postupke u zemljama EU+, regijama, općinama, okruzima i zajednicama. Umjesto toga, tim se preporukama nadopunjuju ti naponi i istodobno se osigurava koordinirana, sigurna, učinkovita i sustavna uspostava postupovnih jamstava za osobe kojima je potrebno utočište u hitnim slučajevima, kao i za osobe koje pružaju takav smještaj.



CILJNA SKUPINA

**Nacionalni, regionalni
i lokalni dionici i
organizacije civilnog
društva**

■ <https://europa.eu/publications/private-accommodation-persons-displaced-ukraine>



Predstojeći praktični vodiči i alati

- Prihvat: operativni standardi i pokazatelji
- Alat za procjenu lokacija i zgrada
- Uspostava prihvatnog centra i upravljanje njime
- Tražitelji međunarodne zaštite koji su različitih seksualnih orijentacija, rodnih identiteta, rodnih izražavanja i spolnih obilježja (SOGIESC): prihvat

TRAŽITELJI MEĐUNARODNE ZAŠTITE S POSEBNIM POTREBAMA

Alat za identifikaciju osoba s posebnim potrebama

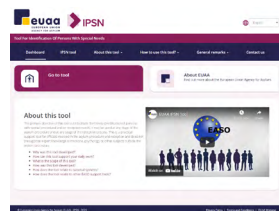
Alat za identifikaciju osoba s posebnim potrebama interaktivno je rješenje dostupno putem interneta koje korisniku omogućuje prepoznavanje potencijalnih posebnih potreba u kontekstu postupka azila i prihvata.

Omogućuje prepoznavanje 14 različitih kategorija kao što su: djeca s pratnjom i bez pratnje, osobe s invaliditetom, starije osobe, trudnice, samohrani roditelji s maloljetnom djecom, žrtve trgovine ljudima, teško bolesne osobe, osobe s psihičkim poremećajima, osobe koje su bile mučene, silovane ili izložene drugim teškim oblicima psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja, lezbijke, homoseksualci, biseksualci i interseksualci te osobe s posebnim potrebama u pogledu roda.

Alat sadržava preporuke o posebnim jamstvima koja se odnose na sljedećih pet aspekata:

- prvi kontakt – izražavanje namjere za zaštitu
- podrška pri prihvatu
- podnošenje zahtjeva za zaštitu
- osobni intervju
- kraj prvostupanjskog postupka azila.

Na temelju onoga što korisnik odabere alat generira izvješće koje se može dodatno urediti dodavanjem referentnog broja i unosenjem odgovarajućih napomena te potom spremi i/ili ispisati.



CILJNA SKUPINA

Službenici na terenu i nespecijalizirano osoblje koje je u kontaktu s tražiteljima međunarodne zaštite

■ <http://ipsn.euaa.europa.eu/>



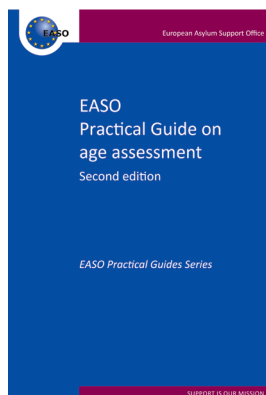
Procjena dobi – drugo izdanje

Ovim se vodičem pruža potpora zemljama EU+ u provedbi načela najboljih interesa djeteta u okviru procjenjivanja potrebe za utvrđivanjem dobi i u okviru oblikovanja i provođenja postupka procjene dobi.

Vodič se sastoji od pet međusobno povezanih tema, a to su:

- analiza utjecaja procjene dobi na ostala prava tražitelja međunarodne zaštite
- smjernice o primjeni potrebnih načela i postupovnih jamstava u postupku procjene
- smjernice za provedbu postupka procjene s pomoću sveobuhvatnog i multidisciplinarnog pristupa
- pregled metoda za procjenu dobi koje provode zemlje EU+
- najvažnije preporuke za rješavanje izazova u praksi.

U ovom se praktičnom vodiču pruža niz alata i referentnih dokumenata, kao što su pojmovnik, međunarodni, europski i nacionalni pravni okvir te kontrolni popis. Nadopunjuju ga dvije videoanimacije, jedna namijenjena stručnjacima i jedna namijenjena djeci (više informacija dostupno je na stranici 50.).



CILJNA SKUPINA

Službenici za registraciju, službenici za kvalitetu, oblikovatelji politika, stručnjaci za procjenu ranjivosti i stručnjaci uključeni u postupak procjene dobi

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-age-assessment>



Videoanimacija: Procjena dobi za stručnjake

Dvije videoanimacije nadopunjuju praktični vodič za procjenu dobi.

- Animacija o procjeni dobi za stručnjake namijenjena je službenicima za prihvata i službenicima za azil, službenicima za migracije i izvršavanje zakonodavstva, socijalnim radnicima, radiolozima, pedijatrima, javnim tužiteljima i drugim dionicima. U njoj se na jednostavan način predstavljaju najvažniji elementi smjernica i potrebna postupovna jamstva kako bi se osigurala pouzdana procjena dobi u okviru koje se poštuju prava.



CILJNA SKUPINA

Službenici za registraciju, službenici za kvalitetu, oblikovatelji politika, stručnjaci za procjenu ranjivosti i stručnjaci uključeni u postupak procjene dobi

- <https://youtu.be/wLe8DdsPZvw>



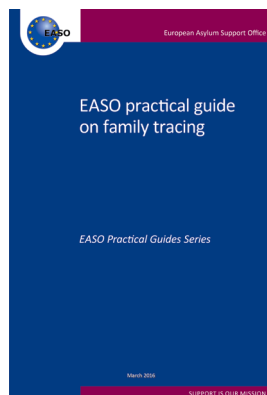
Traženje obitelji

Ovim se vodičem pruža potpora zemljama EU+ u ključnim aspektima postupka traženja obitelji. U njemu se daje i pregled postojećih praksi u pogledu traženja obitelji u zemljama EU+.

Vodič se sastoji od četiriju međusobno povezanih tema:

- uvod u temu u kojem se navode okolnosti u kojima se pokreće postupak traženja obitelji
- vizualni prikaz postupka traženja obitelji, uključujući primjenjiva načela i jamstva
- pregled postojećih praksi traženja obitelji u zemljama EU+
- zaključci i preporuke kojima se promiču ujednačeni standardi i jamstva.

Referentni materijali u vodiču jesu sljedeći: pojmovnik relevantnih izraza, pravni okvir, popis relevantnih projekata i inicijativa, relevantne publikacije i pregled praksi u zemljama EU+.



CILJNA SKUPINA

Službenici za registraciju, službenici za kvalitetu, oblikovatelji politika, službenici za dablinski postupak, službenici za prihvata, stručnjaci za procjenu ranjivosti i stručnjaci uključeni u postupak traženja obitelji

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-family-tracing>

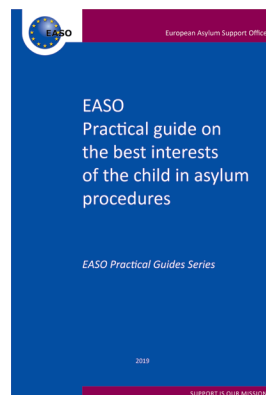


Najbolji interes djeteta u postupcima azila

Ovim se vodičem pruža potpora nadležnim tijelima država članica u primjeni načela najboljeg interesa djeteta i unaprjeđenju jamstava u postupcima azila za djecu. Vodič je podijeljen u četiri odjeljka:

- kontekst i elementi najboljeg interesa djeteta
- relevantna jamstva
- smjernice za procjenu najboljeg interesa djeteta u praksi
- pokazatelji ranjivosti i rizika.

U vodiču se nalazi i pregled terminologije, sveobuhvatan kontrolni popis te relevantni dokumenti o politikama, smjernicama i pravnom okviru.



CILJNA SKUPINA

Službenici za registraciju, službenici za kvalitetu, oblikovatelji politika, službenici za dablinski postupak, službenici za predmet koji rješavaju predmete djece i stručnjaci za procjenu ranjivosti

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-best-interests-child>



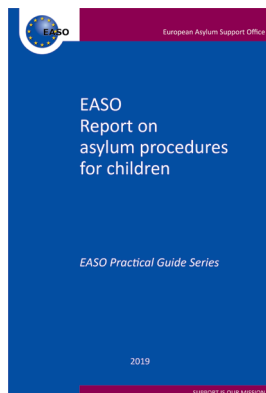
Postupci azila za djecu

Ovo je izvješće dio EUAA-ovih nastojanja da se državama članicama pruži pomoć u rješavanju glavnih problema povezanih s djecom u postupcima azila. U izvješću su navedene nacionalne prakse i politike o postupcima azila za djecu, kao i nedostaci različitih praksi u državama članicama te razlike među njima, istaknuti su primjeri dobre prakse te su navedene glavne preporuke za bolju zaštitu djece na području EU-a.

U izvješću se iznose trenutačne prakse u zemljama EU+ u četirima glavnim tematskim područjima:

- najbolji interes djeteta u postupcima azila
- postupci azila za djecu
- upućivanje
- specijalizacija i obuka osoblja.

Izvješće sadržava operativne definicije i preporuke za rješavanje utvrđenih problema koji otežavaju učinkovitu zaštitu djece u postupcima azila.



CILJNA GRUPINA

Službenici za kvalitetu, oblikovatelji politika, službenici za predmet koji rješavaju predmete djece i stručnjaci za procjenu ranjivosti

- <https://euaa.europa.eu/publications/report-asylum-procedures-children>

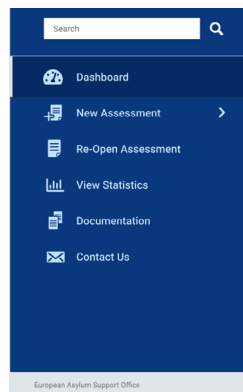


Alat za procjenu posebnih potreba i ranjivosti

Alat je pripremljen kao podrška nadležnim tijelima država članica za lakšu procjenu posebnih potreba tražitelja međunarodne zaštite i utvrđivanje pravodobnih mjera za provedbu u okviru postupaka prihvata i azila. Njime se osigurava zajedničko razumijevanje i daju smjernice za svaki pojedini korak u okviru procjene posebnih potreba.

U okviru alata nudi se pomno sastavljen upitnik podijeljen u sedam tematskih odjeljaka te vodič za analizu slučaja kao pomoć u procjeni posebnih potreba u pojedinim slučajevima i donošenju odluka povezanih s time.

Alat se može upotrebljavati u papirnatom ili elektroničkom obliku i sastavni je dio skupa alata o ranjivosti koji obuhvaća i alat za identifikaciju osoba s posebnim potrebama i skup alata za upućivanje.



CILJNA SKUPINA

**Službenici za prihvrat,
službenici za predmet i
stručnjaci za procjenu
ranjivosti**

■ <https://snva.euaa.europa.eu/>



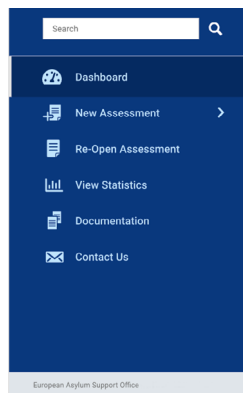
Skup alata za upućivanje

Ovim se skupom alata pruža podrška nadležnim tijelima u poboljšanju njihovih mehanizama upućivanja za sve kategorije ranjivih osoba kojima je potrebna međunarodna zaštita. U njemu je predstavljen strukturirani sustav upućivanja koji može poslužiti kao model za razvoj ili poboljšanje nacionalnih referalnih mehanizama te usto donosi regionalnu i lokalnu perspektivu. Također može poslužiti kao alat za pružanje informacija tražiteljima međunarodne zaštite koji traže pomoć.

Alat pruža smjernice u tri glavna dijela:

- standardni obrazac za upućivanje
- praktični alat za planiranje
- smjernice za referalne mehanizme.

Alat je sastavni dio skupa alata o ranjivosti koji obuhvaća alat za identifikaciju osoba s posebnim potrebama i alat za procjenu posebnih potreba i ranjivosti.



CILJNA SKUPINA

Oblikovatelji politika, službenici za prihvata, stručnjaci za procjenu ranjivosti i stručnjaci koji rješavaju predmete osoba s posebnim potrebama

- <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>

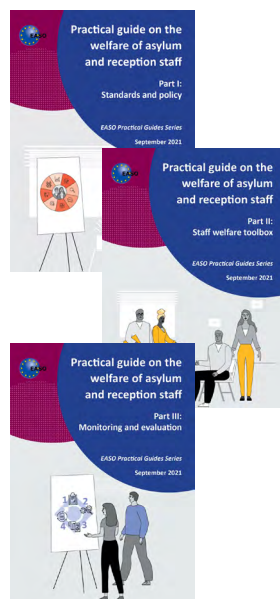


Dobrobit osoblja u postupku azila i prihvata

Svrha je ovog vodiča pomoći rukovoditeljima i osoblju koje radi u području azila i prihvata s pomoću metoda, alata i plana za održavanje dobrobiti osoblja. Pomaže stvoriti sigurno i zdravo radno okruženje za stručnjake za azil koji rade s tražiteljima međunarodne zaštite. Vodič se sastoji od triju međusobno povezanih dijelova.

- Dio I.: Standardima i politikama predlaže se osam standarda koji mogu poslužiti kao smjernice za oblikovanje, provedbu i procjenu politika povezanih s dobrobiti osoblja koje radi u području azila i prihvata u zemljama EU+.
- Dio II.: Paket alata za osiguravanje dobrobiti osoblja pruža niz praktičnih alata, mjera i prijedloga za osposobljavanje u pogledu „mekih” vještina, koje mogu upotrebljavati rukovoditelji i stručnjaci na terenu kako bi se ispunili standardi u pogledu dobrobiti osoblja utvrđeni u dijelu I.
- Dio III.: Praćenje i procjena sadržava preporuke mjera koje se mogu uvesti radi procjene politika povezanih s dobrobiti osoblja te ocjenjivanja toga jesu li uvedene mjere pozitivno utjecale na dobrobit osoblja i na koji način.

Vodič nadopunjuje [videoanimacija o ranom prepoznavanju znakova stresa](#). Njome se promiče dobrobit osoblja koje radi u području prihvata i azila. U animaciji su na jednostavan način predstavljeni ključni elementi za prepoznavanje znakova stresa. U njoj se opisuju i odgovornosti timova i kolega u tom postupku te jednostavni koraci koji se mogu poduzeti kako bi se osigurala dobrobit članova osoblja koji pokazuju znakove stresa.



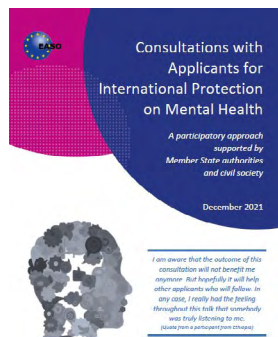
CILJNA SKUPINA

Rukovoditelji, voditelji timova i koordinatori, uključujući odjele za ljudske resurse i sigurnost i zaštitu, službenike na terenu, službenike za prihvata i službenike za kvalitetu

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-welfare-staff-part-i>
- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-welfare-staff-part-ii>
- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-welfare-staff-part-iii>

Savjetovanje s tražiteljima međunarodne zaštite o psihičkom zdravlju

Cilj je ovog izvješća prikazati stajališta tražitelja međunarodne zaštite u pogledu problema psihičkog zdravlja s kojima se neki suočavaju u području azila i prihvata. U izvješću se navodi niz preporuka tražitelja zaštite o tome kako poboljšati prihvata i okruženje osobnog intervjua kako bi se ojačala njihova otpornost.



CILJNA SKUPINA

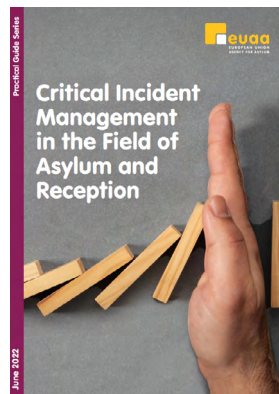
Tijela za azil i prihvata, organizacije civilnog društva i stručnjaci koji tražiteljima međunarodne zaštite pružaju psihosocijalnu podršku

- <https://euaa.europa.eu/publications/consultation-applicants-international-protection-mental-health>



Upravljanje teškim incidentima u području azila i prihvata

Ovo izvješće obuhvaća rezultate ciljane ankete pokrenute 2021. na temu upravljanja incidentima. Anketa i izvješće usmjereni su na sljedeće teme: vrste teških incidenata uočenih tijekom prihvata i u situaciji osobnog intervjua; razumijevanje načina na koji se incidenti trenutačno dokumentiraju, prijavljuju i rješavaju; te gdje su i koji su glavni nedostaci. Nalazi će omogućiti osmišljavanje prilagođene i relevantne podrške EUAA-a državama članicama.



CILJNA SKUPINA

Tijela odlučivanja i tijela za prihvata, organizacije civilnog društva i stručnjaci koji pružaju podršku tražiteljima zaštite i osoblju na koje takvi incidenti utječu

- <https://euaa.europa.eu/publications/critical-incident-management-field-asylum-and-reception>



DATUM OBJAVE

Lipanj 2022.

ISBN

978-92-9487-790-1

NARUČITE BESPLATNI PRIMJERAK

<https://op.europa.eu/s/zlpln>

Stručnjaci koji rade u centrima za prihvat u Europi: pregled izazova povezanih s drogama i potreba za potporom – zajedničko izvješće EMCDDA-a i EUAA-a

U ovom izvješću utvrđuju se potrebe i izazovi s kojima se suočavaju tijela za prihvat u zemljama EU+ pri radu s tražiteljima međunarodne zaštite koji se suočavaju s problemima povezanim s konzumacijom droga.



CILJNA SKUPINA

Stručnjaci za prihvat i odgovor na probleme s drogom na razini politike i donošenja odluka, kao i službenici na terenu

- <https://euaa.europa.eu/publications/professionals-working-reception-centres-europe-overview-drug-related-challenges-and-support-needs>



Praktični alati za skrbnike

Serijski, razvijena u suradnji s Agencijom Europske unije za temeljna prava (FRA), sastoji se od sljedećih četiriju praktičnih alata koji se međusobno nadopunjuju:

- 1. Privremena zaštita za djecu bez pratnje koja bježe iz Ukrajine.** Taj je alat usmjeren na privremenu zaštitu. Cilj mu je pomoći skrbnicima koje su imenovala država članice u pružanju potpore raseljenoj djeci iz Ukrajine pri prijavi za privremenu zaštitu i ostvarivanju njihovih prava.
- 2. Uvod u međunarodnu zaštitu.** Tim se alatom novoimenovani skrbnici upoznaju s konceptom međunarodne zaštite, mogućim oblicima zaštite koji se priznaju u postupku azila, relevantnim pravnim okvirom i pravima djeteta u postupku.
- 3. Postupak azila.** Tim se alatom pruža potpora skrbnicima koji su dodijeljeni djeci u njihovim svakodnevnim zadaćama i odgovornostima tijekom čitavog postupka azila. Uključuje pregled postupka azila s posebnim naglaskom na djeci, jamstvima za djecu i ulozi skrbnika u različitim fazama postupka azila. U alatu se objašnjava i što bi skrbnik trebao učiniti ako se dogodi nešto neočekivano, ako se osporava dob te kako zajamčiti trajno rješenje za dijete.
- 4. Transnacionalni postupci u okviru međunarodne zaštite.** Alat za podršku skrbnicima koji su dodijeljeni djeci u njihovim svakodnevnim zadaćama i odgovornostima tijekom postupka azila. Alat uključuje pregled postupka azila s posebnim naglaskom na djeci, jamstvima za djecu i ulozi skrbnika u različitim fazama postupka azila. U alatu se objašnjava i što bi skrbnik trebao učiniti ako se dogodi nešto neočekivano, ako se osporava dob te kako zajamčiti trajno rješenje za dijete.



CILJNA SKUPINA

Skrbnici, oblikovatelji politika, tijela za zaštitu djece, tijela za azil, tijela za prihvati i stručnjaci koji rade s raseljenom djecom iz Ukrajine

- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-tool-guardians>
- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-tool-guardians-introduction-international-protection>
- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-tool-guardians-asylum-procedure>
- <https://euaa.europa.eu/publications/practical-tool-guardians-transnational-procedures-framework-international-protection>



DATUM OBJAVE

**Studeni 2022.
Listopad 2023.
Travanj 2024.**

ISBN

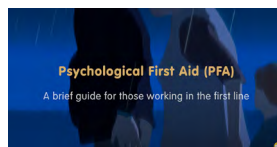
**978-92-9400-476-5
978-92-9403-438-0
978-92-9403-439-7
978-92-9403-561-5**

NARUČITE BESPLATNI PRIMJERAK

<https://op.europa.eu/s/y5TU>
<https://op.europa.eu/s/zEYb>
<https://op.europa.eu/s/zEYd>
<https://op.europa.eu/s/zEYa>

Videoanimacija: psihološka prva pomoć – kratki vodič za osobe koje rade na terenu

U animaciji se objašnjava koncept psihološke prve pomoći za službenike na terenu isticanjem pet osnovnih načela: promicanje sigurnosti, smirenosti, vlastite i zajedničke učinkovitosti, povezanosti i nade. Pridržavajući se tih načela, tražitelji međunarodne zaštite mogu ponovno uspostaviti osjećaj sigurnosti i smirenosti te se stabilizirati. Empatičan pristup tražiteljima zaštite ključan je za njihovu dobrobit. Animacija je dopunjena uputama o tome kako se služiti animacijom da bi se stvorila svijest o psihološkoj prvoj pomoći među službenicima na terenu koji su zainteresirani za tu temu, novim zaposlenicima i dobrovoljcima.



CILJNA SKUPINA

Službenici na terenu, službenici za prihvatanje, dobrovoljci, socijalni radnici i stručnjaci za psihičko zdravlje

■ <https://www.youtube.com/watch?v=kbxCUeng8uI>



Skup alata za samopomoć za roditelje, djecu i istorazinsku podršku

Ovaj se skup alata sastoji od triju brošura i dopunjen je uputama.

- Kako podržati svoje dijete u teškim trenucima.** Ova brošura usmjerena je na roditelje tražitelje međunarodne zaštite koji primijete promjene u ponašanju svoje djece zbog psihološke potresenosti ili akumulirane traume. Alat pruža osnovne savjete o tome kako pomoći djetetu da se osjeća bolje. Njime se mogu služiti i stručnjaci koji rade s obiteljima u svrhu podizanja svijesti.
- Kako se nositi sa situacijama u kojima se moji roditelji čine tužnima, zabrinutima ili ljutima.** Ova je brošura namijenjena djeci tražiteljima međunarodne zaštite koja primijete promjene u ponašanju svojih roditelja zbog psihološke potresenosti ili akumulirane traume. Alat pruža neke osnovne savjete o tome kako ostati siguran i zatražiti potporu. Njime se mogu služiti i stručnjaci koji rade s djecom radi podizanja svijesti o temi potresenosti.
- Kako se nositi sa situacijama kad su moji prijatelji, brat ili sestra tužni, ljuti ili čine opasne stvari.** Ova je brošura namijenjena djeci koja primijete promjenu u ponašanju svojih prijatelja ili braće i sestara zbog psihološke potresenosti ili akumulirane traume. Alat pruža neke osnovne savjete o tome kako ostati siguran i zatražiti potporu. Njime se mogu služiti i stručnjaci koji rade s djecom radi podizanja svijesti o temi potresenosti.
- Distribucija psihoedukativnih materijala roditeljima i djeci o psihološkoj potresenosti – upute za službenike na terenu koji rade u području prihvata.** Ove upute pomažu službenicima na terenu u distribuiranju knjižica.



CILJNA SKUPINA

Stručnjaci za prihvati i odgovor na probleme s drogom na razini politike i donošenja odluka, kao i službenici na terenu

- <https://euaa.europa.eu/publications/how-can-i-support-my-child-during-difficult-times>
- <https://euaa.europa.eu/publications/how-can-i-deal-situations-which-my-parents-seem-sad-worried-or-angry>
- <https://euaa.europa.eu/publications/how-handle-situations-when-my-friend-or-sibling-sad-angry-or-does-dangerous-things>
- <https://euaa.europa.eu/publications/rolling-out-psychoeducational-material-psychological-distress-parents-and-children>



DATUM OBJAVE

Lipanj 2023.

Srpanj 2023.

ISBN

978-92-9400-722-3

978-92-9400-726-1

978-92-9400-727-8

978-92-9403-441-0

NARUČITE BESPLATNI PRIMJERAK

<https://op.europa.eu/s/zJHX>

<https://op.europa.eu/s/zJHY>

<https://op.europa.eu/s/zJHZ>

<https://op.europa.eu/s/y9WX>

Predstojeći praktični vodiči i alati

- Smjernice o ranjivosti: operativni standardi i pokazatelji
- Psihičko zdravlje i dobrobit tražitelja međunarodne zaštite. Dio I.: oblikovanje sustava azila utemeljenog na psihičkom zdravlju i dobrobiti i dio II.: uvođenje podrške psihičkom zdravlju i psihosocijalne potpore (MHPSS)
- Tražitelji međunarodne zaštite koji su različitih seksualnih orijentacija, rodnih identiteta, rodnih izražavanja i spolnih obilježja (SOGIESC): osnovni i međusektorski elementi

DODATNI ALATI NAMIJENJENI PRAVOSUDNIM TIJELIMA

EUAA-ove pravosudne publikacije

EUAA razvija pravosudne publikacije za sudove u bliskoj suradnji sa svojom mrežom nacionalnih kontaktnih točaka iz država članica i zemalja koje nisu članice EU-a, institucijama za pravosudno osposobljavanje, pravosudnim udruženjima, Sudom Europske unije, Europskim sudom za ljudska prava, UNHCR-om i drugim relevantnim dionicima.

EUAA-ove pravosudne publikacije, namijenjene sudcima koje su razvili su sudci, uključuju pravosudne analize, zbirke sudske prakse i smjernice za pravosudne instruktore kojima su obuhvaćeni različiti aspekti pravne stečevine u području azila.

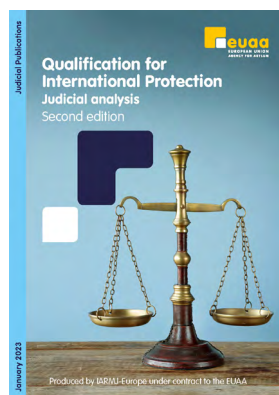
EUAA-ove pravosudne publikacije obuhvaćaju sljedeće teme:

ZAJEDNIČKI EUROPSKI SUSTAV AZILA

- [Uvod u zajednički europski sustav azila za sudove](#), 2016.

ZADRŽAVANJE

- [Zadržavanje podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu u kontekstu zajedničkog europskog sustava azila](#), 2020.



■ <https://euaa.europa.eu/asylum-knowledge/courts-and-tribunals>



PRISTUP POSTUPCIMA AZILA

- [Postupci azila i načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja](#), 2018.

RAZMATRANJE ZAHTEVA ZA MEĐUNARODNU ZAŠTITU

- [Kvalifikacija za međunarodnu zaštitu, drugo izdanje](#), 2023.
- [Izuzeće: članci 12. i 17. Direktive o kvalifikaciji \(2011/95/EU\) – 2. izdanje](#), 2020.
- [Ukidanje međunarodne zaštite – 2. izdanje](#), 2021.

PROCJENA DOKAZA I DOSLJEDNOSTI

- [Procjena dokaza i dosljednosti u kontekstu zajedničkog europskog sustava azila – 2. izdanje](#), 2023.

PODATCI O ZEMLJI PODRIJETLA

- [Praktični vodič za pravosudna tijela o informacijama o zemlji podrijetla](#), 2018.

PRIHVAT

- [Prihvat tražitelja međunarodne zaštite](#), 2020.

RANJIVOST

- [Ranjivost u kontekstu zahtjeva za međunarodnu zaštitu](#), 2021.

Više informacija potražite na: <https://euaa.europa.eu/asylum-knowledge/courts-and-tribunals>

Podatci za kontakt



Dostavite svoje povratne informacije

Povratne informacije o EUAA-ovim praktičnim vodičima i alatima možete dati putem obrasca za povratne informacije koji se nalazi na mrežnom mjestu EUAA-a: <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>

Više informacija o EUAA-u i njegovim aktivnostima



euaa.europa.eu



info@euaa.europa.eu

Pratite nas



facebook.com/EUAsylumAgency/



x.com/EUAsylumAgency



linkedin.com/company/euagencyasylum



youtube.com/c/EUAChannel/videos



instagram.com/euasylumagency/

Napomene

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Kontakt s EU-om

Osobno

U cijeloj Europskoj uniji postoje stotine informacijskih centara Europe Direct. Adresu najbližeg centra možete pronaći na: https://europa.eu/european-union/contact_en

Telefonom ili e-poštom

Europe Direct služba je koja će odgovoriti na sva vaša pitanja o Europskoj uniji. U kontakt možete stupiti:

- besplatnim pozivom na broj: 00 800 6 7 8 9 10 11(određeni operateri mogu naplaćivati te pozive)
- pozivom na sljedeći standardni telefonski broj: +32 22999696 ili
- slanjem poruke na e-adresu: https://europa.eu/european-union/contact_en

Pronađite informacije o EU-u

Na internetu

Informacije o Europskoj uniji na svim službenim jezicima EU-a dostupne su na portalu Europa: https://europa.eu/european-union/index_en

Publikacije EU-a

Besplatne publikacije EU-a i publikacije EU-a koje se plaćaju možete preuzeti ili naručiti na portalu EU Bookshop: <https://publications.europa.eu/en/publications>. Više primjeraka besplatnih publikacija možete nabaviti tako da kontaktirate službu Europe Direct ili svoj lokalni informacijski centar (vidjeti: https://europa.eu/european-union/contact_en).

Pravo EU-a i povezani dokumenti

Za pristup pravnim informacijama EU-a, uključujući sve pravne akte EU-a od 1951. na svim službenim jezicima, posjetite EUR-Lex na: <http://eur-lex.europa.eu>

Otvoreni podaci EU-a

Portal otvorenih podataka EU-a (<http://data.europa.eu/euodp/en>) pruža pristup skupovima podataka EU-a. Podatci se mogu besplatno preuzeti i ponovno upotrebljavati, u komercijalne i nekomercijalne svrhe.



Ured za publikacije
Europske unije

