

Praktični vodič: Pristup postupku azila





This Project is funded by the European Union

Ova publikacija prevedena je uz pomoć Evropske unije kroz projekat „Regionalna podrška upravljanju migracijama uz zaštitu prava migranata na Zapadnom Balkanu i Turskoj - faza II”. Za njenu sadržinu isključivo je odgovoran EASO, i ta sadržina nužno ne predstavlja stavove Evropske unije.

**Europe Direct is a service to help you find answers
to your questions about the European Union.**

Freephone number (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(* The information given is free, as are most calls (though some operators,
phone boxes or hotels may charge you).

More information on the European Union is available on the internet (<http://europa.eu>).

Designed by EWORX

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2021

Practical Guide:

SR	BZ-04-15-715-SR-N	ISBN 978-92-9494-861-8	doi:10.2847/771263
----	-------------------	------------------------	--------------------

© European Union, 2021

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

Printed by Bietlot in Belgium

PRINTED ON ELEMENTAL CHLORINE-FREE BLEACHED PAPER (ECF)

Praktični vodič: Pristup postopku azila

Uvod

Kako često predstavljate prvi kontakt državljanima trećih zemalja koji dolaze u vašu zemlju, i u mnogim slučajevima u Evropsku uniju, imate presudnu ulogu u obezbeđivanju efikasnog pristupa međunarodnoj zaštiti. Ovo se može postići proaktivnim identifikovanjem osoba kojima je potrebna zaštita, pružanjem relevantnih informacija o pravu da se prijave za azil, upućivanjem na odgovarajuće postupke i druge vrste pomoći i proceduralnih garancija koje se daju takvim osobama.

Ovaj vodič pruža informacije o ključnim obavezama službenika koji predstavljaju prvi kontakt i pravima osoba kojima je potrebna međunarodna zaštita pri prvom kontaktu. Sprovešće vas kroz postupak identifikacije osoba koje žele da se prijave za zaštitu i za pružanje relevantnih proceduralnih garancija i podrške.

Ovaj vodič je podeljen u sledeća četiri dela:

- **Proširena uloga službenika koji predstavljaju prvi kontakt u pristupu postupku azila:** sastoji se od uvoda u kontekst mešoviti tokova migracije i pregleda relevantnog pravnog nasleđa, uključujući osnovna prava;
- **Kako biti spreman na prepoznavanje potencijalnog podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu:** navodi neophodne preduslove ponašanja i mentalnog sklopa službenika koji predstavljaju prvi kontakt za identifikovanje osoba koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu;
- **Naznake da neko želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu:** pruža uvid u elemente koje treba uzeti u obzir u cilju boljeg identifikovanja osobe koja želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu.
- **Šta uraditi sledeće:** pruža smernice za situacije kada je osoba koja želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu identifikovana i informacije o tome šta uraditi ako se podnese prijava. Odnosi se i na situacije kada osoba kojoj je potrebna zaštita ne želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu.

Imajte na umu da *pravne tekovine* Evropske unije u oblasti azila propisuju da službenici koji prvi stupaju u kontakt s osobama koje traže međunarodnu zaštitu, naročito službenici koji nadgledaju kopnene i morske granice ili koji sprovode granične kontrole, treba da dobiju relevantne informacije i neophodnu obuku o prepoznavanju i postupanju prema tražiocima međunarodne zaštite.

Sadržaj

Uvod	v
Proširena uloga službenika koji predstavljaju prvi kontakt u pristupu postupku azila	1
Ključna uloga službenika koji predstavljaju prvi kontakt	1
Osnovna prava	2
Zabrana proterivanja i vraćanja	3
Pristup postupku azila	3
Kako biti spreman za prepoznavanje potencijalnog podnosioca prijave za međunarodnu zaštitu	6
Budite proaktivni	6
Da li ste proaktivni ili reaktivni?	6
Posmatrajte	7
Obratite pažnju na ugroženosti	7
Deca bez pratnje odrasle osobe i odvojena deca	8
Budite otvorenog uma	8
Budite učtivi	8
Nemojte da diskriminišete	9
Ne osuđujte	9
Aktivno slušajte	9
Koristite odgovarajući i pažljiv stil komunikacije	10
Rad sa prevodiocem	10
Obratite pažnju na svoj govor tela	11
Imajte na umu lične okolnosti	11

Indikacije da osoba želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu	12
Ko želi da se prijavi za zaštitu?	12
Osobe sa višestrukim potrebama za zaštitom	13
Nepotpuna lista indikacija	13
Ko je osoba i odakle dolazi	14
Šta osoba govori	15
Šta možete da primetite (izgled i ponašanje)	15
Šta uraditi sledeće	17
Pružite informacije	17
Prepoznajte prijavljivanje za međunarodnu zaštitu	17
Šta uraditi sledeće ako se osoba prijavi za međunarodnu zaštitu	18
Šta uraditi sledeće ako osoba kojoj je potrebna zaštita ne želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu	19
Pristup postupku azila	21
Dodatak – pravne reference	23

Proširena uloga službenika koji predstavljaju prvi kontakt u pristupu postupku azila

Ključna uloga službenika koji predstavljaju prvi kontakt

Rastući obim i složenost migracionih kretanja stvaraju izazovno okruženje na spoljnim granicama Evropske unije. Osobe sa različitim motivima i ciljevima se kreću jedne uz druge u **mešovitim migracionim tokovima** i koriste iste rute i transportna sredstva. Takva putovanja mogu da budu duga, teška i opasna po život i često se organizuju na ilegalan način. Skriveni u kamionima, malim kontejnerima ili zbijeni u čamcima koji nisu namenjeni za morską plovību, ljudi često putuju u teškim i nebezbednim uslovima, izloženi opasnostima, gladi, iskorišćavanju i zlostavljanju od strane krijumčara i trgovaca ljudima. Tokom putovanja mogu da izgube članove porodice ili rođake. Postoji bezbroj izveštaja o osobama koje su iskorišćavane, zlostavljane, silovane i prisiljavane na prostituciju ili kriminal.



Budući da ste često prva tačka kontakta za državljane trećih zemalja koji stižu u vašu zemlju, a u mnogim slučajevima i u Evropsku uniju u celini, imate odlučujuću ulogu u blagovremenom identifikovanju ovih osoba, odgovaranju na njihove osnovne potrebe, garantovanju njihovih osnovnih prava, pružanju informacija i upućivanju na adekvatne postupke odgovornim organima vlasti.

Uz ljude čiji razlozi za putovanje nisu povezani sa zaštitom putuju i oni koji imaju **potrebe za zaštitom** koje zahtevaju hitnu akciju. Oni mogu da obuhvate osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita, kao i žrtve trgovine ljudima, mučenja, silovanja i drugih ozbiljnih oblika nasilja, decu bez pratnje odrasle osobe i odvojenu decu, žene pod rizikom i ostale ugrožene osobe.



Osnovna prava

Sve mere koje se preduzmu na graničnim prelazima i u pritvorskim jedinicama treba da budu proporcionalne ciljevima kojima se teži, nediskriminatorne i treba **u potpunosti da poštuju ključna osnovna prava** kao što su:

- **Ljudsko dostojanstvo** koje propisuje da ljudsko biće ima urođeno pravo da bude uvaženo, poštovano i da se prema njemu ophodi etički.
- **Pravo na život** koje zabranjuje smrtnu kaznu ili pogubljenje i propisuje preduzimanje preventivnih mera u situacijama kada postoji realan i neposredan rizik po život osobe.
- **Zabrana mučenja** koja propisuje da niko ne može da bude podvrgnut mučenju ili nehumanom ili ponižavajućem ophođenju ili kažnjavanju.
- **Načelo zabrane proterivanja i vraćanja** odnosi se na obavezu država članica da se uzdrže od proterivanja ili vraćanja bilo koje osobe na bilo koji način u situaciju u kojoj joj pretili opasnost od progona i/ili mučenja, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja.
- **Pravo na azil** koje svakome daje prava da traži i uživa zaštitu od progona u drugim zemljama. Države članice obezbeđuju da svaka osoba, bilo odrasla ili dete, ima pravo da se prijavi za međunarodnu zaštitu u svoje ime ili preko svog rođaka ili predstavnika.
- **Nediskriminacija koja** zabranjuje bilo kakvo nepravedno ophođenje ili arbitrarne akcije ili razlikovanje po bilo kakvim osnovama kao što su pol, rasa, boja, etničko ili društveno poreklo, genetske odlike, jezik, veroispovest ili uverenje, političko i ostala mišljenja, pripadnost nacionalnoj manjini, imovina, rođenje, invaliditet, starost ili seksualna orijentacija.

Svaka osoba ima ova prava bez obzira na to da li se eksplicitno prijavila za međunarodnu zaštitu ili ne.



Države članice moraju da obezbede da organi vlasti poštuju **načelo poverljivosti**, na način na koji je to definisano u državnom zakonu i kako na to obavezuje zakon Evropske unije, u vezi sa bilo kojim informacijama do kojih dođu u toku obavljanja posla. Informacije koje se odnose na činjenicu da se osoba prijavila za međunarodnu zaštitu ne smeju se otkriti vlastima u zemlji porekla osobe.

Zabrana proterivanja i vraćanja

Načelo zabrane proterivanja i vraćanja odnosi se na obavezu država članica da se uzdrže od proterivanja ili vraćanja bilo koje osobe na bilo koji način na granice teritorija ili na bilo koju lokaciju na kojoj joj pretila opasnost od progona ili ostalih oblika nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja, uključujući mučenje, čak i ako se nalaze u nepropisnoj migrantskoj situaciji. U kontekstu azila, načelo *zabrane proterivanja i vraćanja* zahteva da se osobama koje traže međunarodnu zaštitu obezbedi pristup teritoriji, kao i pravedni i efikasni postupci azila kojima se utvrđuje da li će osobi biti dodeljena međunarodna zaštita ili ne.

Ko se obavezuje? Načelo *zabrane proterivanja i vraćanja* je obavezujuće za sve državne organe, kao i ostale osobe ili tela koja nastupaju u njihovo ime, uključujući i službenike koji predstavljaju prvi kontakt.

Šta obuhvata? Zabrana *proterivanja i vraćanja* u opasnost od progona se po međunarodnom zakonu o izbeglicama odnosi na sve oblike udaljavanja silom, uključujući deportaciju, proterivanje, izručivanje, neformalne prelaskе ili „nezvanične istrage“, kao i nedopuštanje prelaska granice. Ovo se odnosi i na indirektno *proterivanje i vraćanje*, odnosno vraćanje osobe u treću zemlju u kojoj postoji rizik od *proterivanja i vraćanja*. Pouzdana procena rizika od indirektnog *proterivanja i vraćanja* mora se obaviti u svakom pojedinačnom slučaju pre udaljavanja u treću zemlju. Nijedna osoba koja traži azil ne sme da bude vraćena u treću zemlju na utvrđivanje zahteva bez dovoljno jakih garancija, u svakom pojedinačnom slučaju. Ove garancije obuhvataju garanciju da će osoba biti ponovo puštena u tu zemlju, da će imati efikasnu zaštitu od *proterivanja i vraćanja*, da će imati mogućnost da traži i dobije azil i da će se prema njoj ophoditi u skladu sa prihvaćenim međunarodnim standardima.

Pristup postupku azila

Da bi se obezbedilo da poštovanje načela *zabrane proterivanja i vraćanja* i pravo na azil bude efikasno, svakoj osobi kojoj je potrebna međunarodna zaštita mora biti obezbeđen **pristup postupku azila**.



Ne zaboravite da u većini slučajeva ljudi imaju priliku da izraze svoju potrebu za zaštitom i posebne potrebe po prvi put vama.

Mnoge osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita ne znaju svoja prava i obaveze i ne traže aktivno azil u zemlji u koju dođu. Kao prva tačka kontakta za ljude koji su prisutni na granicama, imate vitalnu ulogu u omogućavanju pristupa međunarodnoj zaštiti proaktivnim identifikovanjem osoba koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu, pružanjem relevantnih informacija o

pravu prijave za azil i upućivanjem na odgovarajuće postupke.

Mere koje se preduzimaju na graničnim prelazima i u pritvorskim jedinicama predstavljaju jedan od prvih trenutaka kada posebne potrebe ugroženih osoba mogu da budu iskazane ili primećene. Kao službenik koji predstavlja prvi kontakt, imate i odgovornost **da identifikujete posebne potrebe ugroženih osoba i da ih uputite na dalje procenjivanje i/ili podršku** državnim vlastima.

Da biste bolje identifikovali posebne potrebe ugroženih osoba, možete da koristite EASO praktičnu alatku za identifikaciju osoba sa posebnim potrebama (IPSN) na veb stranici:

<https://ipsn.easo.europa.eu>

Vaša uloga u obezbeđivanju pristupa postupku azila, propisana članom 3a Šengenskog graničnog kodeksa ⁽¹⁾, dodatno je proširena *pravim tekovinama* Evropske unije, posebno preinačenom Direktivom o postupcima azila (APD), koja je na snazi od 20. jula 2015. Godine. ⁽²⁾ Preinačena direktiva o postupcima azila uvodi, između ostalih, dve ključne odredbe koje imaju direktan uticaj na vaš svakodnevni rad:



Član 8 preinačene Direktive o postupcima azila zahteva da **pružite informacije o mogućnosti prijave za međunarodnu zaštitu** kada ima **indikacija da osoba koja je zadržana u pritvorskim jedinicama ili koja se nalazi na graničnom prelazu to želi**. To u praksi znači da treba da budete proaktivni u identifikovanju tih osoba, da ih informišete o pravu prijave za azil i da ih posavetujete kako da se prijave.



Član 6 preinačene Direktive o postupcima azila zahteva da **uputite** osobu koja je izrazila nameru da se **prijavi za međunarodnu zaštitu** (tj. koja se prijavila za međunarodnu zaštitu) na postupak azila tako što ćete je obavestiti gde i kako može da podnese prijavu za azil.

Preinačena Direktiva o postupcima azila opisuje i **tri odvojena koraka pristupa postupku** i jasno razlikuje **prijavlјivanje, registrovanje i podnošenje prijave za međunarodnu zaštitu** i njihovu poziciju u odnosu na postupak azila.



Imajte na umu da ljudi mogu da izraze svoju nameru da se prijave za međunarodnu zaštitu na različite načine. Svaki izraz straha od progona ili ozbiljne opasnosti u slučaju uskraćivanja ulaska, verbalno ili u pisanom obliku, smatra se takvim zahtevom. Nije neophodno koristiti precizne reči „azil“ ili „izbeglica“. Ako sumnjate, treba da pretpostavite da je zahtev za zaštitu iskazan.

Prijavlјivanje za međunarodnu zaštitu je čin izražavanja, na bilo koji način i bilo kom organu vlasti, želje osobe da dobije međunarodnu zaštitu. Svaka osoba koja je iskazala svoju nameru da se prijavi za međunarodnu zaštitu smatra se podnosiocem prijave sa svim pravima i obavezama koje proizilaze iz tog statusa.

Nakon prijavljivanja za međunarodnu zaštitu, prijava se mora **registrovati** od strane odgovornih organa vlasti u određenom roku – ne kasnije od tri radna dana ako je prijava predata organu vlasti koji je odgovoran za registrovanje, odnosno ne kasnije od šest radnih dana u slučaju da je prijava predata drugom organu vlasti, kao što su

policija, granična policija, imigracioni organi i/ili osoblje u pritvorskim jedinicama. Pod vanrednim okolnostima, kada veliki broj istovremenih prijava otežava u praksi poštovanje rokova, rok se može produžiti na 10 radnih dana.

⁽¹⁾ Regulativa (EZ) Br. 562/2006 Evropskog parlamenta i saveta od 15. marta 2006. godine koja uspostavlja Kodeks o zajednici o pravilima koja regulišu kretanje osoba preko granica (Šengenski granični kodeks)

⁽²⁾ Direktiva 2013/32/EU Evropskog parlamenta i saveta od 26. juna 2013. godine o zajedničkim postupcima za dodelu i povlačenje međunarodne zaštite (preinačena), u daljem tekstu preinačena Direktiva o postupcima azila.

Podnošenje prijave za međunarodnu zaštitu znači da podnosilac prijave treba da pruži informacije/dokumente da bi se upotpunila datoteka kreirana u trenutku registrovanja prijave. Ulaganjem prijave počinje prvostepena provera. Države članice mogu da odrede pravila kako i gde se podnosi prijava.

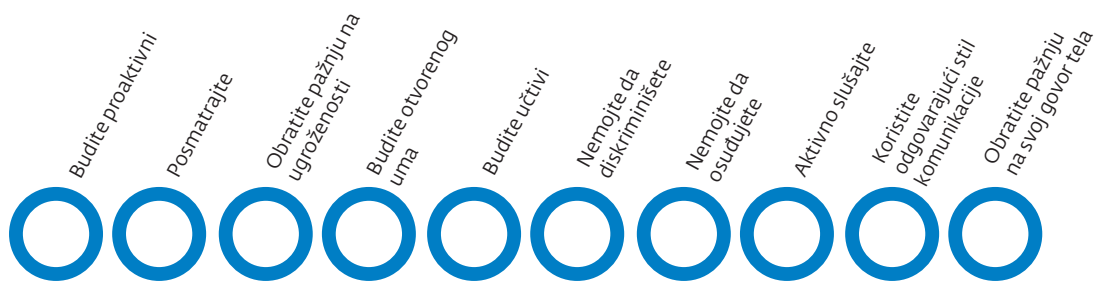


Imajte na umu da je vaš zadatak da identifikujete osobe koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu, pružite im informacije i uputite ih na odgovarajuće organe vlasti. Nikome ne možete da uskratite pristup postupku azila. Brzo i efikasno upućivanje na kompetentne organe vlasti ključno je u obezbeđivanju garantovanja prava na azil u praksi. Vaša odgovornost nije da procenite da li osoba pred vama ima potrebe za zaštitom i da li joj se može dodeliti međunarodna zaštita ili ne.

Kako biti spreman za prepoznavanje potencijalnog podnosioca prijave za međunarodnu zaštitu

Osobe kojima je potrebna zaštita će verovatno prići osobi u uniformi da bi uspostavile kontakt sa njom. Ipak, mnoge od njih su imale loša iskustva sa službenicima u svojoj zemlji porekla ili u drugim zemljama tokom putovanja. Zato vam često neće prići direktno i vaša uloga je da stvorite atmosferu poverenja i da proaktivno identifikujete osobu koja želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu i da uputite one za koje možete da shvatite da traže zaštitu.

Ovaj odeljak pruža pomoć u pripremanju za ispunjavanje vaših dužnosti da identifikujete one kojima je potrebna zaštita, primite ih na teritoriju Evropske unije, pružite im informacije i uputite ih na državni postupak azila.



Budite proaktivni

Biti proaktivan znači usmeriti svoj trud na elemente koje možete da kontrolišete ili na koje možete da utičete. Proaktivan pristup će vam pomoći u ispunjavanju vaših dužnosti.

Granična policija i službenici koji predstavljaju prvi kontakt imaju **odgovornost da budu proaktivni u obezbeđivanju pristupa postupku azila**. Dužni su da identifikuju osobe koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu, da ih informišu o pravu na prijavu za azil i da im pruže informacije o prijavi. Moraju i da informišu osobe koje su zatražile međunarodnu zaštitu kako da podnesu svoju prijavu.

Da li ste proaktivni ili reaktivni?

Proaktivna osoba koristi proaktivni jezik (mogu, hoću, više mi se dopada itd.) i usmerava svoj trud na svoju oblast uticaja, na stvari koje može da kontrolise i na koje može da utiče.

Reaktivna osoba koristi reaktivni jezik (ne mogu, moram, kad bi itd.) i usmerava svoj trud na oblast brige, na stvari nad kojima ima malu ili nikakvu kontrolu.

Posmatrajte

Posmatranje nije isto što i samo „gledanje stvari“. To je aktivno primanje informacija koje vam pomaže da procenite ljude i okolnosti brže i preciznije. Zahteva da držite oči i uši otvorene, da dobijete što je moguće više informacija i da ih zapamtite.

- **Dobro obratite pažnju na sve što vas okružuje.** Naterajte sebe da primećujete, koliko god možete, sve, od rutinskih do neobičnih stvari, i da ih zapamtite. Fokusirajte se na razlike, upadljive razlike, neobične situacije i okolnosti. Svest o sopstvenim impresijama ključna je komponenta dobrog posmatranja.
- **Tražite indikacije da osoba želi** da se prijavi za međunarodnu zaštitu.
- **Obratite posebnu pažnju na govor tela** – izraze lica, pokrete, kontakt očima, držanje i ton glasa – osoba koje posmatrate. Sposobnost da razumete i koristite govor tela vam može pomoći da se povežete sa drugim ljudima i identifikujete njihove potrebe. Ipak, imajte na umu da značenje govora tela i neverbalnih signala može biti različito u različitim zemljama i kulturama. Zato je važno da izbegnete greške u tumačenju i uzdržite se od pre nagljenih tumačenja.

Obratite pažnju na ugroženosti

Imajte na umu da osoba pred vama može da bude ugrožena i može da ima posebne potrebe koje zahtevaju posebnu pažnju i neposrednu akciju. Vaš zadatak je da identifikujete posebne potrebe ugroženih osoba i da ih uputite na dalju procenu i/ili podršku.

Granični prelazi i pritvorske jedinice predstavljaju neke od glavnih lokacija na kojima posebne potrebe ugroženih osoba mogu da budu iskazane ili primećene. **Ipak, imajte na umu da posebne potrebe ne moraju odmah biti vidljive i mogu se ispoljiti tek u kasnijim fazama.**

Postarajte se da sve mere koje se preduzmu na graničnim prelazima ili u pritvorskim jedinicama ne utiču na posebnu zaštitu koju međunarodni zakon pruža osobama kojima je potrebna međunarodna zaštita i ugroženim osobama, kao što su žene i devojčice pod rizikom, uključujući trudne žene; deca, uključujući decu bez pratnje odrasle osobe i odvojenu decu; žrtve trgovine ljudima; osobe koje su bile podvrgnute mučenju, silovanju ili drugim ozbiljnim oblicima nasilja; i osobe sa invaliditetom.

- **Beležite ugroženosti** i posebne potrebe što je pre moguće u skladu sa državnim praksom i prosledite te informacije odgovarajućim državnim organima kako bi se pružile neophodne garancije i podrška.
- Obavezno imajte na umu **državne mehanizme i postupke upućivanja** i imajte pri ruci detalje za kontakt odgovornih institucija u skladu sa državnim praksom, koje obuhvataju službe za zaštitu deteta, UNHCR i druge organizacije koje pružaju pravne i druge savete podnosiocima zahteva.
- **Prilagodite svoj pristup, jezik i stil komunikacije** potrebama osobe. Vaša sposobnost da izgradite poverenje i da komunicirate sa osobom je ključna, kako biste mogli da identifikujete moguće indikacije ugroženosti i prikupite precizne informacije.
- Ako je potrebno, **obezbedite neophodnu medicinsku i/ili drugu odgovarajuću pomoć** u skladu sa državnim zakonima i praksom.

Deca bez pratnje odrasle osobe i odvojena deca

U skladu sa relevantnim međunarodnim i evropskim pravnim standardima i zakonima, **dete je svako ljudsko biće mlađe od 18 godina**, osim ako se po zakonu koji se primenjuje na decu punoletstvo ne stiče ranije. Čak i kada niste sigurni da je osoba koja tvrdi da je dete zaista dete, ona se i tada mora uputiti na nadležni organ za procenu starosti u skladu sa državnim zakonima i praksom i u skladu sa zakonom Evropske unije.

Deca su suštinski ugrožena i veoma je važno biti naročito pažljiv prema njihovim posebnim potrebama, naročito u slučaju kada nisu u pratnji odrasle osobe ili kada su odvojena. Decu koja nisu u pratnji odrasle osobe i odvojenu decu treba identifikovati i uputiti na nadležne organe što je pre moguće, u skladu sa državnim zakonima i praksom. U skladu sa zakonom Evropske unije, posebne garancije treba obezbediti u slučaju dece bez pratnje odrasle osobe, konkretno sastanak sa predstavnikom što je pre moguće. Obavezno imajte na umu državne postupke upućivanja i imajte pri ruci odgovarajuće detalje za kontakt sa specijalizovanim službama za zaštitu dece i ostalih nadležnih organa.

Uvek budite na oprezu i obratite pažnju na moguće indikacije trgovine ljudima. Da li je nešto neobično u situaciji koju vidite? Da li je dete tiho, povučeno/udaljeno, da li govori nepovezano, da li je uplašeno, uznemireno? Da li osoba čeka dete ili dete gleda u drugu odraslu osobu? U svakom trenutku, ako ima osnovane sumnje da je dete pod rizikom trgovine ljudima ili da mu je na druge načine potrebna zaštita, odmah treba pokrenuti mehanizam upućivanja i inicijalnu istragu u skladu sa državnim zakonima i praksom.

Ne zaboravite da komunicirate na način koji je razumljiv detetu, uzimajući u obzir uzrast i zrelost deteta. Obaveštavajte njega/nju o tome šta se dešava i šta će se desiti. Obezbedite pristup osnovnim uslugama.

Najbolji interes deteta mora da bude od glavne važnosti u svim akcijama i odlukama koje se tiču deteta. Opšte pravilo je da dete ne treba odvajati od roditelja ili rođaka koji ga prate, osim ako postoji osnovana sumnja da nije u najboljem interesu deteta da ostane sa njima. U takvim slučajevima odmah treba obavestiti specijalizovane službe za zaštitu dece u skladu sa državnim zakonima i praksom.

Princip zabrane proterivanja i vraćanja mora da bude primenjen. Ako dođe do vraćanja, moraju se poštovati zaštite za decu iz člana 10 Direktive o vraćanju.

Budite otvorenog uma

Kategorizovanje ljudi koje ste tek upoznali i korišćenje uobičajenih metoda obavljanja zadataka koji se ponavljaju je normalna reakcija i postupak koji koristi većina nas. Ipak, važno je da budemo toga svesni i da uvek budemo otvorenog uma, bez obzira na svoja ranija lična i poslovna iskustva. Imajte na umu da svakome može da bude potrebna zaštita, bez obzira na to kako neko izgleda i kako se ponaša.

Budite otvorenog uma. Biti otvorenog uma znači biti fleksibilan i prilagođavati se novim i drugačijim iskustvima, postupcima i izazovima. Osobe otvorenog uma imaju manje predrasuda i češće menjaju mišljenja kada im se izlože nove činjenice.

Budite učtivi

Vaše radno okruženje je složeno i izazovno. Svakodnevno se susrećete sa stresnim situacijama i srećete ljude koji su uplašeni, koji imaju traume ili koji ne veruju vlastima kao i druge koji lažu, varaju i ponašaju se agresivno.

Ipak, pošto ste često prva tačka kontakta za državljane trećih zemalja koji stižu i Evropsku uniju, predstavljate i svoju zemlju i Evropsku uniju. Treba da budete profesionalni, etički i da se u svakom trenutku ponašate na način koji prikazuje i vas i vlast koju predstavljate u najboljem svetlu.

Nikad ne zaboravite da budete učtivi. Svakome se treba obraćati sa poštovanjem. Poštujte ljudsko dostojanstvo u svakom trenutku i budite pažljivi prema kulturnoj raznolikosti i razlikama.

Budite učtivi kako biste izgradili poverenje i bili poštovani. Mislite o tome... Da biste stekli poštovanje, prvo morate da ga ukažete. Nepoštovanje stvara tenziju koja može da preraste u konflikt.

Nemojte da diskriminišete

Niko nema prava da diskriminiše drugu osobu. **Diskriminatorno ponašanje, nepravedno postupanje i druge diskriminatorne prakse protivne su osnovnim pravima.**

Da bi se izbegla diskriminacija i da bi se pokazala saosećajnost, važno je komunicirati na jeziku koji osoba razume i tako da se oseća bezbedno i sigurno. Ako je potrebno, uskladite svoj pristup, jezik i komunikaciju pred vama.

Ne osuđujte

Nemojte unapred da osuđujete ljude zbog njihovih postupaka, ponašanja i/ili izgleda. Umesto osuđivanja osobe zbog nečega što je uradila ili njenog izgleda, potrudite se da saznate više o njoj i o njenom poreklu. Različiti postupci će biti pokrenuti na različitim mestima i sprovodiće ih različiti službenici organa vlasti koji procenjuju potrebe za zaštitom osobe i pravo na međunarodnu zaštitu.

Ne izražavajte osudu kroz verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Ako primetite da osuđujete, zaustavite se i podsetite se da posmatrate.

Aktivno slušajte

Dobro slušajte. Aktivno slušanje je jedno od glavnih komponenata komunikacionih veština. Kada zaista slušate, pokazujete iskreno interesovanje za ono što vam se govori umesto da samo to čujete. Tako pokazujete poštovanje za osobu sa kojom komunicirate, što zatim utiče i na kvalitet i na kvantitet informacija koje ćete moći da dobijete.

- **Slušajte sa iskrenim interesovanjem** i sa namerom da razumete. Možete da koristite kratke i direktne sažetke, da ponavljate glavne delove onoga što vam je osoba rekla svojim rečima da biste pokazali da aktivno slušate i da razumete. Možete da koristite i refleksivne izjave da biste uverili osobu da je slušate.
- **Ohrabrujte osobu da govori.** Koristite ohrabrujuće fraze kao „Recite mi više o tome” ili „Šta se onda dogodilo?” Na ovaj način podstičete osobu da nastavi da govori i doprinosite održavanju i širenju priče.
- **Postavljajte pitanja kako biste pokazali interesovanje.** Ali, imajte na umu da se najpreciznije i najkorisnije informacije daju u slobodnom govoru. Ako previše često prekidate da biste postavili dodatna pitanja, možete loše uticati na motivaciju ili samopouzdanje osobe i time smanjite verovatnoću za kompletan iskaz.
- **Postarajte se da osoba koja je pred vama razume** šta ste rekli. Vaša dužnost je da budete shvaćeni. Koristite priliku da pojasnite razumevanje, na primer tako što ćete pitati osobu da ponovi važne delove informacije koju ste vi pružili svojim rečima.

Koristite odgovarajući i pažljiv stil komunikacije

Razlike u jeziku, kulturi i iskustvu mogu da stvore prepreke u komunikaciji. Mnogi drugi faktori, kao što su starost, pol, stres, fizičko i mentalno zdravlje, kao i okolnosti životne sredine, mogu da utiču na sposobnost osobe da se izrazi. Potreba za komuniciranjem preko prevodilaca takođe povećava rizik od nerazumevanja.

Zato je važno da budete svesni faktora koji mogu da negativno utiču na proces komunikacije i da prilagodite svoj stil komunikacije i jezika u skladu s tim. Ovo će vam pomoći da umanjite osećanja anksioznosti i stresa i da obezbedite i kvalitet i kvantitet informacija koje dobijate.

- **Budite pažljivi prema ličnim situacijama** ako su vam već poznate i u skladu s tim prilagodite svoj stil komunikacije i jezika.
- **Izražavajte se prikladno tako da osoba može da razume.** Uvek pokušavajte da komunicirate što je moguće preciznije, jednostavnije i jasnije.
- **Pružite osobi informacije o tome šta se očekuje od njega/nje**, uključujući i sitne detalje koje obično uzimate kao podrazumevane, kao što su informacije o tome ko ste vi, kuda idete, zašto zatvarate vrata sobe za intervjuisanje itd. i o samom procesu. Ne treba da pretpostavljate da svako razume stvari na isti način kao i vi.
- **Obezbedite poverljivost.** Objasnite da će sve što bude rečeno ostati poverljivo, osim ako informaciju nije potrebno deliti sa drugim državnim organima.
- **Dopustite osobi da govori slobodno.** Ohrabrite osobu da pruži iskaz o događaju ili situaciji svojim rečima, svojim tempom i bez prekidanja.
- **Postavljajte prikladna pitanja na prikladan način.** Otvorena pitanja pokazuju da ste fokusirani na osobu. Započnite diskusiju lakim pitanjima.
- **Pružite svakome priliku da govori.** Postarajte se da niko ne interveniše i/ili odgovara na pitanja u ime druge osobe, osim u slučaju kada deluje u njenom najboljem interesu.

Rad sa prevodiocem

Pravne tekovine Evropske unije u oblasti azila obavezuju države članice da organizuju prevođenje u onoj meri koja je neophodna za olakšavanje pristupa postupku azila kada ima indikacija da osobe koje se nalaze u pritvorskim jedinicama ili na graničnim prelazima žele da se prijave za međunarodnu zaštitu. Često postoji potreba za prevodiocem da bi se premostila jezička barijera između osobe i službenika. Rad sa prevodiocem, s druge strane, zahteva da prilagodite način na koji komunicirate sa osobom i/ili kako vodite diskusiju. Ovde je nekoliko stvari koje treba imati na umu kada koristite usluge prevodioca:

- Obratite pažnju na izbor prevodioca. Ako je moguće, treba dodeliti prevodioca istog pola ako podnosilac zahteva to zatraži;
- Obavestite prevodioca o njegovoj/njenoj odgovornosti i ulozi u intervjuu;
- Proverite da li osoba razume prevodioca i *obratno*;
- Obraćajte se osobi direktno (u prvom licu) a ne preko prevodioca koristeći izraze u trećem licu.
- Pokušajte da govorite polako i jasno i često pravite pauze da bi prevodilac mogao da prevede kratke segmente, naročito ako se daju detaljna ili komplikovana objašnjenja.

Ova načela su još važnija kada se koriste usluge prevodioca preko telefona.

Obratite pažnju na svoj govor tela

Govor tela je vrsta neverbalne komunikacije u kojoj se misli, namere ili osećaji iskazuju fizičkim ponašanjem, kao što su izrazi lica, držanje tela, pokreti, ton glasa ili korišćenje prostora. Sposobnost da razumete i koristite neverbalnu komunikaciju je moćan alat za komunikaciju.

- **Imajte na umu svoju neverbalnu komunikaciju.** Vaš govor tela je važna alatka za građenje poverenja i uspostavljanje i održavanje odnosa.
- **Birajte prikladne pokrete i držanje.** Koristite otvoreni govor tela (nemojte da držite ruke skrštene, izbegavajte zatvoreni stav itd.). Koristite odgovarajući ton glasa i odgovarajući izraz lica da biste stvorili bezbedno i otvoreno okruženje. Imitiranje govora tela podnosioca zahteva nekada može da stvori atmosferu razumevanja.
- **Poštujte tuđi lični prostor** i održavajte odgovarajući **kontakt očima**. Poštujte ako neki podnosilac zahteva ne želi da ostvari direktan kontakt očima sa vama.
- **Imajte na umu kulturne i polne razlike u neverbalnoj komunikaciji.** Značenje govora tela i neverbalnih signala razlikuje se od kulture do kulture i ove razlike mogu da izazovu nerazumevanje. Uzdržite se od prenatrženog tumačenja govora tela osobe koja je pred vama.



Imajte na umu lične okolnosti

Svaki službenik koji predstavlja prvi kontakt mora da obavlja svoje zadatke pod zahtevnim okolnostima, često dolazeći u kontakt sa ljudima iz različitih kultura, različitih društvenih porekla i sa različitim životnim iskustvima. Ovo interesantno, ali izuzetno zahtevno radno okruženje, može ponekad da dovede do monotonije, stresa, frustracije ili čak do simptoma sekundarne traume, kao što su intruzivne misli, hronični umor, tuga, bes, loša koncentracija, odsutnost, emocionalna iscrpljenost, plašljivost, stid, fizička bolest, neopravdano odsustvovanje s posla.

Naš privatni život ponekad može da bude izvor stresa i problema koji mogu uticati na naš stav prema profesionalnim zadacima i sposobnost da se nosimo sa stresom na poslu.

Morate da imate na umu ove faktore i da se konstantno trudite da umanjite njihov uticaj. Ako je potrebno, nemojte oklevati da zatražite podršku od svojih kolega ili nadređenih ili da potražite profesionalno savetovanje.

Indikacije da osoba želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu

Mnoge osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita ne traže aktivno azil u zemlji u koju dođu. Mnoge od njih možda ne znaju svoja prava i obaveze ili biraju da ne traže zaštitu zbog specifične situacije u kojoj se nalaze ili zato što su dobili pogrešne informacije od drugih, uključujući krijumčare, o pravima i mogućnostima koje imaju. Nije realno očekivati da imaju složeno znanje o postupku azila i dablinskoj proceduri, dovoljno poverenja u organe vlasti da bi iskazali svoje strahove na graničnim prelazima ili prilikom zadržavanja, niti da znaju prave reči i izraze koji bi im obezbedili pristup tom postupku.

Pošto ste prva tačka kontakta za osobe na granicama, vaša je dužnost da identifikujete kada osoba izražava nameru da se prijavi za zaštitu i da proaktivno identifikujete i pružite informacije osobama kada ima indikacija da žele da se prijave za azil.

Ne zaboravite da će u većini slučajeva ljudi po prvi put imati priliku da svoju potrebu za zaštitom izraze vama. Zato predstavljate prvi, kritični korak u obezbeđivanju zaštite za osobe kojima je potrebna. Pogrešna identifikacija na graničnim prelazima i propust da se zahtev za azil prosledi nadležnim organima može imati ozbiljne posledice po osobu kojoj je potrebna međunarodna zaštita. Osoba može biti vraćena u zemlju u kojoj postoji pretnja po njen život ili slobodu i u kojoj može da bude izložena progonu, smrti, okrutnom i nehumanom ponižavajućem postupanju ili ostalim ozbiljnim kršenjima ljudskih prava.

Ovaj odeljak pruža neke korisne savete i uputstva za službenike koji predstavljaju prvi kontakt pri identifikovanju osoba koje žele da se prijave i pri obezbeđivanju da nijedna moguća indikacija ne bude previđena.

Ko želi da se prijavi za zaštitu?

→ **Imajte na umu da nikome ne smete da uskratite pristup postupku azila.**

Svako ima pravo da traži azil.

→ **Uvek imajte na umu da svako može da bude izbeglica.**

Svakome može da bude potrebna zaštita, bez obzira na to kako izgleda i kako se ponaša. U mešovitim migracionim tokovima ljudi različitih motiva i ciljeva putuju zajedno i često koriste iste rute i ista prevozna sredstva. Zato izbeglice i osobe koje ne putuju iz bezbednosnih razloga mogu da izgledaju i da se ponašaju isto.

Ne zaboravite da je vaš zadatak da identifikujete osobe koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu, pružite im informacije i uputite ih na odgovarajuće organe vlasti. Vaša odgovornost nije da procenite da li osoba pred vama ima potrebe za zaštitom i da li će joj se dodeliti međunarodna zaštita ili ne. Različiti postupci će biti pokrenuti na različitim mestima i sprovodiće ih odgovarajući službenici organa vlasti koji procenjuje potrebe zaštite osobe i da li se osoba kvalifikuje za međunarodnu zaštitu.

→ **Da, svako može da bude izbeglica, bez obzira na zemlju porekla, etničku pripadnost i/ili izgled.**

Svako može da bude izbeglica bez obzira na to da li je on/ona

- **ušao/-la u državu članicu ili se na njenoj teritoriji nalazi ilegalno**, koristeći lažne ili obmanjive dokumente ili bez ikakvih dokumenata, i u slučaju kada je njemu/njoj zabranjen ulazak zbog ranije nepropisne migracione situacije;
- **žrtva trgovine ljudima**. Žrtva trgovine ljudima može da ima potrebe za međunarodnom zaštitom van pitanja trgovine ljudima. On/ona može da se prijavi za međunarodnu zaštitu i kada beži iz situacije trgovine ljudima; ili krijumčari mogu da koriste sam postupak da bi olakšali prisustvo osobe u zemlji domaćinu;
- **dete bez pratnje odrasle osobe**. *Pravne tekovine* Evropske unije u oblasti azila pružaju posebne garancije kojima se obezbeđuje da dete koje nije u pratnji odrasle osobe može da ima koristi od prava i da poštuje svoje obaveze u kontekstu azila. Pošto su deca suštinski ugrožena, veoma je važno biti naročito pažljiv prema svim dodatnim indikatorima posebnih potreba i uvek delovati u najboljim interesima deteta.

Osobe sa višestrukim potrebama za zaštitom

Ne zaboravite da, uz potrebu za međunarodnom zaštitom, neke osobe mogu imati i druge potrebe za zaštitom koje zahtevaju hitno delovanje. Na primer, osoba može istovremeno da bude žrtva trgovine ljudima i izbeglica, ili može da bude istovremeno dete bez pratnje odrasle osobe i izbeglica. Identifikovanje ovih višestrukih potreba i upućivanje na odgovarajuće procedure, naročito u fazi odmah nakon dolaska, može predstavljati veliki izazov.

Ipak, kategorizovanje različitih grupa pristiglih osoba ne treba da ometa razvoj mera za zaštitu ljudskih prava svih osoba bez razlike, uključujući i pravo na azil. Tako, na primer, u slučaju žrtava trgovine ljudima i dece bez pratnje odraslih osoba, adekvatni mehanizmi zaštite moraju da se pokrenu što je ranije moguće. Ipak, i njihovo pravo na azil mora da bude garantovano i neophodni koraci u kontekstu azila moraju da se sprovedu istovremeno.

Nepotpuna lista indikacija



Imajte na umu da je lista koja sledi niže samo indikativna i ni u jednom slučaju ne obuhvata sve moguće indikacije i varijacije. Treba je posmatrati pre kao savet o tome na koje se faktore treba fokusirati kada se procenjuje mogućnost da neko želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu, nego kao preciznu formulu.

Indikacije da osoba želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu mogu da budu otkrivene na više načina. Možete da ih posmatrate, da saznate o njima kroz direktan kontakt sa osobom ili drugim osobama, da zaključite na osnovu dokumenata koje osoba pokaže i/ili dođete do njih pod drugim okolnostima. Da biste otkrili indikacije brže i preciznije, obratite posebnu pažnju na sledeće elemente:

Ko je osoba i odakle dolazi

Zemlja porekla

Vaše opšte znanje o trenutnoj situaciji u zemlji porekla osobe, uključujući opšte političke okolnosti, bezbednosnu situaciju, kao i poštovanje osnovnih prava, predstavlja važan izvor indikacija za precizno identifikovanje osoba koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu. Na primer, država koja je upletena u (građanski) rat ili oružani konflikt ili država u kojoj je na vlasti diktatorski režim će verovatno biti država iz koje stižu izbeglice. Ipak, imajte na umu da nijedna država ne može da se smatra generalno sigurnom za sve svoje građane i zato čak i osobe koje stižu iz bezbednih zemalja mogu da imaju lične potrebe za međunarodnom zaštitom.

Etnička pripadnost, veroispovest i nacionalnost

Osim generalnog konteksta u kom se nalazi zemlja porekla, treba obratiti posebnu pažnju na to da li osoba pripada (nacionalnoj, etničkoj i/ili verskoj) manjini pošto su manjine često žrtve progona ili nasilja. Ipak, to ne znači da osobe koje pripadaju većinskom stanovništvu ne mogu da imaju potrebu za međunarodnom zaštitom.

Opšte okolnosti dolaska

Kontekst dolazaka velikih grupa i pojedinaca ili porodice može dovesti do različitih očekivanja u pogledu profila ljudi i njihove potrebe za zaštitom. Ipak, važno je imati na umu da izbeglice ne putuju isključivo u jednom ili drugom smeru.

Uzrast

Deca su suštinski ugrožena i veoma je važno biti naročito pažljiv prema njihovim potrebama za zaštitom, naročito u slučaju kada nisu u pratnji odrasle osobe ili kada su odvojena. Svaki službenik koji radi sa detetom mora da deluje u najboljem interesu deteta, mora da bude u stanju da komunicira sa njim/njom na način koji je razumljiv detetu i da uzme u obzir njegove ili njene moguće dodatne posebne potrebe.

Posebne zaštitne mere treba da se preduzmu kada ima indikacija krijumčarenja dece ili trgovine decom. Za više informacija konsultujte *Frontex Vega priručnik za decu*.⁽³⁾

Pol

Žene i devojke u kontekstu migracije mogu da se nađu u naročito ugroženom položaju zbog svojih iskustava u zemlji porekla, tokom putovanja i zbog društvenih ili kulturnih razlika u zemlji domaćinu. Zato treba obratiti posebnu pažnju na njihovu moguću potrebu za međunarodnom zaštitom i na dodatne posebne potrebe. Naravno, to ne znači da je stepen ugroženosti isti za sve žene.

Posebnu podršku treba pružiti da bi žene i devojke mogle da pričaju sa vama nasamo i da niko ne interveniše i/ili ne odgovara na pitanja u njihovo ime. Informacije treba takođe pružiti direktno njima da im ne bi bile uskraćene vitalne informacije i mogućnost da donesu nezavisne odluke, uključujući zahtev za međunarodnu zaštitu ili drugu pomoć.

Ako je moguće, treba obezbediti prisustvo službenika koji predstavlja prvi kontakt i prevodioca ženskog pola. Žene ne treba primoravati da govore o incidentima ili zločinima koji su povezani sa seksualnim nasiljem. Ako je prikladno, u skladu sa njihovim godinama, žene treba pažljivo pitati da li postoji mogućnost da su trudne i, ako je potrebno, obavestiti ih o dostupnoj pomoći.

⁽³⁾ http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA_Children_Handbook.pdf

Porodični status

Važno je da uzmete u obzir porodični status osobe. Određene kategorije kao što su deca bez pratnje odrasle osobe i odvojena deca, žene bez partnera ili samohrani roditelji sa decom mogu biti u situaciji naročite ugroženosti i mogu imati i potrebe za zaštitom i dodatne posebne potrebe.

Šta osoba govori

Izjave osobe su ključne i često jedine indikacije o tome da li ona želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu ili mogu same da predstavljaju prijavu za međunarodnu zaštitu. Naročito ako osoba iskaže, na bilo koji način, strah ili strepnju zbog progona ili ozbiljne opasnosti u slučaju uskraćivanja ulaska, to se treba smatrati takvom indikacijom. Neke od ključnih reči, izraza ili poruka koje mogu ukazati na to da osoba možda želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu uključuju:

- **Strah:** na primer, ako se osoba boji da se vrati u svoju zemlju porekla; boji se progona; boji se zatvaranja u svojoj zemlji porekla; boji se da će biti ubijena ako se vrati kući.
- **Smrt:** na primer, ako se osoba boji da će biti ubijena ako se vrati.
- **Progon:** na primer, ako osoba kaže da je bila proganjana u svojoj zemlji porekla ili se boji da će biti proganjana ako se vrati.
- **Mučenje:** na primer, ako osoba kaže da su ona ili članovi njene porodice bili mučeni ili ako pokaže ožiljke i druge povrede koje su mogle da nastanu kao posledica mučenja.
- **Rat:** na primer, ako osoba kaže da je u njenoj zemlji porekla (građanski) rat ili oružani konflikt; boji se da će poginuti u ratu itd.
- **Povratak:** na primer, ako osoba kaže da ne sme da se vrati u svoju zemlju porekla; boji se povratka; nema gde da se vrati; boji se progona, zatvora, mučenja ili ubistva ako se vrati kući.
- **UNHCR (UN) ili advokat:** na primer, ako osoba pita za kancelariju UN- ili UNHCR-a; želi da se sastane sa predstavnikom UNHCR-a; želi da se sastane s advokatom itd.

Šta možete da primetite (izgled i ponašanje)



Imajte na umu da se usmene izjave podnosioca često daju na jeziku koji nije maternji jezik podnosioca i/ili pomoću prevodioca. Ova jezička barijera može imati uticaja na međusobno razumevanje i može da izazove očigledne nedoslednosti ili odstupanja u izjavama osobe.

Prilazi/izbegava policajca

Policajac se može prepoznati po uniformi gotovo svuda u svetu. Uniforma simbolizuje moć i vlast i može imati snažan psihološki uticaj na one koji je vide. Osobe koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu će verovatno prići uniformisanom licu i uspostaviti kontakt sa njim. Ipak, imajte na umu da ljudi možda dolaze iz država u kojima uniforma izaziva nepoverenje ili čak strah. Ljudi često izbegavaju uniformisana lica zbog straha od posledica ilegalnog ulaska, posedovanja falsifikovanih ili lažnih dokumenata ili zato što uopšte nemaju dokumente. U ovim slučajevima treba da budete u stanju da protumačite takve signale da biste reagovali na pravi način ili pružili pomoć.

Strah

Strah stvara visoke nivoe stresa koji se mogu manifestovati na puno načina, i fizički i emocionalno. Jak strah može potpuno da paralizuje osobu i da izazove pasivnost i apatiju. Alternativno, može da izazove hiperaktivnost, agresivnost i/ili čudno ponašanje. Imajte na umu da svakome može da bude potrebna zaštita, bez obzira na to kako se ponaša.

Imajte na umu da strah i stres mogu da otežaju osobi koja se nalazi pred vama da razume vaša pitanja i ostane fokusirana. Zato je važno stvoriti atmosferu bezbednosti i sigurnosti pružanjem informacija i objašnjenja.

Interakcija među ljudima

Gotovo sve grupe se zasnivaju na međuzavisnim odnosima, bez obzira na to da li su velike ili male, formalno strukturirane ili slobodne, fokusirane na jednu aktivnost ili na drugu. Veze različite prirode mogu da nastanu u grupi, i pozitivne veze koje se zasnivaju na međusobnom poverenju i podršci, i nezdrave veze koje se zasnivaju na zavisnosti, pokornosti, kontroli i zlostavljanju. Zato je veoma važno da obratite pažnju na interakciju između članova grupe i da potražite nezdrave ili problematične naznake. Svakome, i ženi i deci, dajte priliku da govori sa vama ponaosob. Postarajte se da niko ne interveniše i/ili odgovara na pitanja u njihovo ime, osim u slučaju kada deluje u njihovom najboljem interesu.

Izgled (povrede, ožiljci, odeća, prtljag itd.)

Vidljive rane, povrede ili ožiljci mogu da budu jaka indikacija potrebe za zaštitom. Drugi spoljni znaci, kao što su vrsta i izgled njegove/njene odeće, primerenost prtljaga i ostalih predmeta lične svojine koje osoba nosi sa sobom mogu da ukazuju na to da osoba želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu. Ali imajte na umu da svakome može da bude potrebna zaštita, bez obzira na to kako izgleda.

Govor tela

Obratite pažnju na govor tela osobe kao što su njeni izrazi lica, držanje tela, pokreti, ton glasa itd. Sposobnost razumevanja i korišćenja neverbalne komunikacije je moćna alatka za komunikaciju i može biti važna indikacija da osoba želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu. Ipak, imajte na umu kulturne i polne razlike u neverbalnoj komunikaciji. Značenje i korišćenje govora tela i neverbalnih signala razlikuje se od kulture do kulture i ove razlike izazivaju nerazumevanje. Zato se uzdržite od pre nagljenih tumačenja.



Ne zaboravite da vaša procena na graničnom prelazu ima odlučujući i kritični značaj. Konsultujte se sa nadređenim ako imate sumnje po pitanju namera osobe koja se nalazi pred vama. Pogrešna odluka, npr. uskraćivanje ulaska, može imati ozbiljne posledice po osobu koja se nalazi pred vama. Zato uvek pažljivo razmislite pre nego što reagujete.

Šta uraditi sledeće

Pružite informacije

Vaša dužnost je da obezbedite da osoba koja želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu dobije informacije o mogućnosti da se prijavi i savete o tome kako da to učini. Na taj način pristup postupku azila može da bude efikasan u praksi.

Glavni cilj pružanja informacija je obezbeđivanje efikasnog pristupa postupku azila osobama kojima je potrebna međunarodna zaštita kako bi mogli da donesu dobro informisane odluke o tome da li žele da se prijave za međunarodnu zaštitu. Zato informacije moraju da se pruže blagovremeno i moraju da budu kompletne koliko god je to moguće s obzirom na okolnosti.

Informišite osobu o mogućnosti prijave za međunarodnu zaštitu. Vaš zadatak je da pružite osnovne informacije o međunarodnoj zaštiti i postupku azila osobama koje žele da se prijave. Pružene informacije i nivo detaljnog opisa mogu da variraju u skladu sa okolnostima, ali moraju makar da obuhvate informacije o:

- osnovnim pravima i obavezama osobe;
- tome šta je međunarodna zaštita;
- tome ko se smatra izbeglicom ili primaocem statusa supsidijarne zaštite;
- tome kako se može prijaviti i podneti prijava za međunarodnu zaštitu.

Obavezno imajte na umu informacije koje treba da pružite na osnovu državne prakse i imajte pri ruci detalje za kontakt sa nadležnim organima, uključujući specijalizovane službe za zaštitu dece i ostale institucije, kao što su prevodioci, nevladine organizacije, UNHCR i ostale organizacije koje pružaju pravne savete ili drugu pomoć. Ako je primenljivo, uvek imajte dodatne primerke informativnih letaka i brošura na relevantnim jezicima.

Neophodno je da komunicirate na jeziku koji osoba razume, što može zahtevati prisustvo prevodioca. Komunikaciju treba da prilagodite posebnim potrebama osobe i okolnostima, uključujući rodnu osetljivost i/ili pristup koji je razumljiv detetu.

Prepoznajte prijavljivanje za međunarodnu zaštitu



Imajte na umu da ljudi mogu da izraze svoju nameru da se prijave za međunarodnu zaštitu na različite načine. Svaki izraz straha od progona ili ozbiljne opasnosti u slučaju uskraćivanja ulaska, verbalno ili u pisanom obliku, smatra se takvim zahtevom. Nije neophodno koristiti precizne reči „azil“ ili „izbeglica“.

Pod zakonom o azilu Evropske unije, smatra se da je osoba podnela prijavu za međunarodnu zaštitu kada je izrazila, na bilo koji način i u bilo kom obliku, želju da se prijavi ili kada se može razumeti da on/ona traži međunarodnu zaštitu.

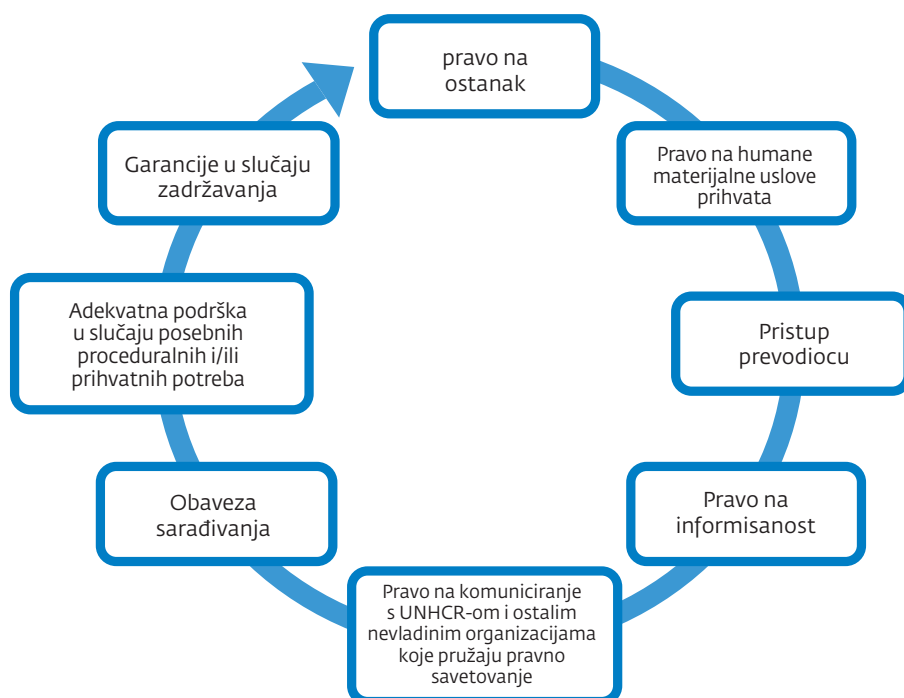
Kao službenik koji predstavlja prvi kontakt, često ćete biti prvi predstavnik svoje zemlje sa kojim državljani trećih zemalja koji idu u Evropsku uniju dolaze u kontakt i kom po prvi put imaju priliku da izraze svoju želju da se prijave za azil.

Moraćete da prepoznate kada osoba izražava želju da se prijavi, da joj pružite relevantne informacije i da je uputite na nadležne organe koji su odgovorni za postupak azila.

Ne zaboravite da je vaš zadatak da prepoznate osobe koje su izrazile želju da se prijave za međunarodnu zaštitu, pružite im informacije i uputite ih na odgovarajuće organe vlasti. **Vaša odgovornost nije da procenite da li osoba pred vama ima potrebe za zaštitom i da li treba da joj se dodeli međunarodna zaštita ili ne.** Različiti postupak će biti pokrenut na drugim mestima i sprovodiće ga drugi službenici koji će proceniti potrebe za zaštitom i pravo na međunarodnu zaštitu osobe.

Šta uraditi sledeće ako se osoba prijavi za međunarodnu zaštitu

Svaka osoba koja je iskazala nameru da se prijavi (tj. koja se prijavila) smatra se **podnosiocem prijave za međunarodnu zaštitu** sa svim pravima i obavezama koje proizilaze iz tog statusa. Kao službenik koji predstavlja prvi kontakt, vi ste odgovorni za pružanje pomoći u obezbeđivanju ovih prava, na primer upućivanjem podnosilaca zahteva na odgovarajuće organe vlasti i organizacije.



Registrujte prijavu, ako je primenljivo, ili uputite prijavu organima vlasti koji su odgovorni za registraciju

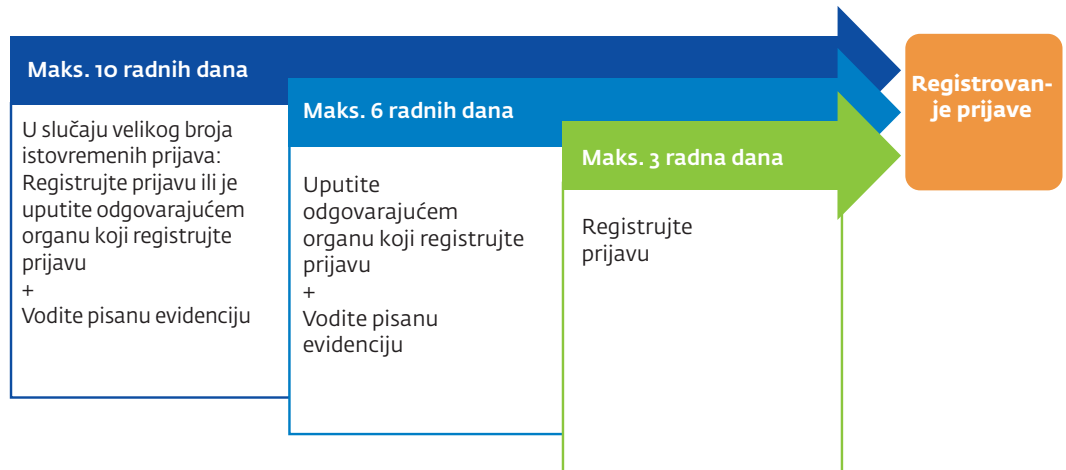
Ako osoba izrazi svoju želju da se prijavi za azil vama, ona se time prijavila i postaje podnosilac zahteva za međunarodnu zaštitu. Nakon prijavlivanja, prijavu treba da registruje odgovarajući organ. Cilj procesa registracije je povećanje efikasnosti prava i obaveza koje proizilaze iz prijavlivanja. Zato registraciju treba obaviti što je pre moguće, u roku propisanom zakonom Evropske unije.

Ako radite za organ koji ima ovlašćenja da registruje prijavu, morate da je registrujete u roku od tri radna dana.

Ako radite za organ koji nema nadležnost da registruje prijavu, treba da **uputite prijavu odgovarajućem organu** da bi bila registrovana u roku od šest radnih dana nakon podnošenja. Preporučuje se da vodite pisanu evidenciju o primljenim prijavama, u skladu sa svojim državnim zakonima i praksom.



Ne zaboravite da se podnosioci prijave za međunarodnu zaštitu ne smeju kažnjavati zbog ilegalnog ulaska ili prisustva, pod uslovom da se bez odlaganja jave vlastima.



Informišite podnosioca prijave gde i kako se može podneti prijava

Kao službenik organa vlasti koji će verovatno primiti prijavu za međunarodnu zaštitu, dužni ste da informišete podnosioca prijave gde i kako može da podnese prijavu. Treba pružiti informacije o:

- tome šta je podnošenje prijave, uključujući i posledice u slučaju da podnosilac ne podnese svoju prijavu;
- tome koji organ vlasti je odgovoran za postupak azila;
- tome šta im treba da bi podneli prijavu;
- tome gde treba da idu da bi podneli prijavu;
- tome kako da stignu tamo.

Identifikujte posebne potrebe podnosioca prijave i uputite ga na odgovarajući postupak

Učinite to bez odlaganja. Za podnosiocima sa višestrukim potrebama razmotrite mehanizme upućivanja koji moraju da se aktiviraju i u kom redosledu da biste mogli da odgovorite na sve posebne potrebe podnosioca. Tako, na primer, u slučaju žrtava trgovine ljudima ili dece bez pratnje odraslih osoba, adekvatni mehanizmi zaštite moraju da se pokrenu paralelno sa postupkom azila.

Šta uraditi sledeće ako osoba kojoj je potrebna zaštita ne želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu

Možete da se susretnete sa situacijama kada osoba koja ima potrebe za zaštitom odluči da se ne prijavi za azil. To je njeno pravo izbora i niko ne može da je natera da se prijavi. Ipak, imajte na umu da i u takvim slučajevima morate da ispunite neke obaveze koje vam propisuju međunarodni zakon i zakon Evropske unije, kao što su:

Obezbedite načelo *zabrane proterivanja i vraćanja*

Niko ne može da bude vraćen u zemlju u kojoj mu/joj pretil rizik od mučenja, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja. Načelo *zabrane proterivanja i vraćanja* odnosi se i na osobe koje se nalaze na granici ili na otvorenom moru. Ono obuhvata zahtev da se osobi obezbedi pristup teritoriji. Svako vraćanje mora da prati uspostavljene procedure (ponovni prijem, proces vraćanja itd.), uključujući neophodne pravne zaštite i garancije. Kolektivna proterivanja su zabranjena.

Informišite osobu o mogućnosti prijave za međunarodnu zaštitu

Dužni ste da pružite osnovne informacije o međunarodnoj zaštiti. Ne zaboravite da je glavni cilj pružanja ovih informacija obezbeđivanje da će osoba u pitanju doneti dobro informisane odluke o tome da li želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu ili ne.

Pružanje informacija možda mora da se prilagodi okolnostima i da obuhvati naročito prava koja imaju podnosioci zahteva (npr. pravo na ostanak) i obaveze tražilaca azila po zakonu Evropske unije i državnom zakonu, kao i posledice neprijavlivanja za međunarodnu zaštitu.

Razmotrite obraćanje UNHCR-u, nevladinim i/ili drugim organizacijama na osnovu državnih zakona i prakse koji mogu da pruže specijalizovanije savetovanje i pomoć.

Kada sumnjate, konsultujte se sa nadređenim

Konsultujte se sa svojim nadređenim kada god imate sumnje o namerama osobe koja je pred vama, naročito ako bi njeno vraćanje u zemlju porekla ili tranzita moglo da predstavlja moguće kršenje međunarodnog zakona.

Pratite operativne postupke svoje države da biste saznali šta dalje da činite

Pristup postupku azila

- ▶ Svako ljudsko biće se mora ceniti i poštovati.
- ▶ Hitnu zdravstvenu negu i zadovoljavanje osnovnih potreba treba uvek najpre obezbediti.

1

Svako može da bude izbeglica

Svako može da ima potrebu za zaštitom, bez obzira na zemlju porekla, etničku pripadnost, izgled ili ponašanje.

2

Svako ima prava na zaštitu od *proterivanja i vraćanja*

Niko ne može da bude isteran ili vraćen u situaciju u kojoj on/ona može da bude izložen/-a riziku od progona, smrtne kazne, mučenja i ostalih oblika nehumanog ili ponižavajućeg ophođenja ili kažnjavanja. Ovo pravilo se odnosi i na nedozvoljavanje ulaza na granici i na sve oblike nasilnog udaljavanja.

3

Ugrožene osobe moraju da budu identifikovane i mora im se pružiti odgovarajuća podrška

Mere koje se preduzmu na graničnim prelazima i u pritvorskim jedinicama presudne su zato što posebne potrebe ugroženih osoba, uključujući decu i žrtve trgovine ljudima, mogu da budu iskazane ili primećene.

4

Najbolji interesi deteta imaju prednost nad svim radnjama koje se tiču dece

U procenjivanju najboljih interesa deteta, posebna pažnja, u svakom pojedinačnom slučaju, mora biti poklonjena faktorima kao što su bezbednost i sigurnost, mogućnost ponovnog okupljanja porodice, dobrobit deteta i stavovi deteta u skladu sa njegovim uzrastom i zrelošću.

5

Svaka osoba koja želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu mora da bude informisana o svom pravu da se prijavi

Informacije o ovom pravu na azil moraju da budu pružene svim osobama kojima je možda potrebna međunarodna zaštita da bi se obezbedilo da imaju efikasan pristup postupku azila.

6

Svako ima pravo da se prijavi za međunarodnu zaštitu

Nikome ne može da bude uskraćen pristup postupku azila, čak i ako ta osoba ne ispunjava sve uslove za ulazak.

7

Bilo kakav znak ili izraz straha može se razumeti kao zahtev za međunarodnu zaštitu

Ljudi mogu da izraze svoju nameru da se prijave za međunarodnu zaštitu na različite načine. Svaki izraz straha od progona ili ozbiljne opasnosti u slučaju uskraćivanja ulaska – verbalno ili u pisanom obliku – smatra se takvim zahtevom. Nije neophodno koristiti reči „azil” ili „izbeglica”.

8

Podnosioci prijave za međunarodnu zaštitu ne smeju da budu kažnjeni zbog ilegalnog ulaska ili prisustva

Oni koji se bez odlaganja jave vlastima ne smeju da budu kažnjeni zbog svog ilegalnog ulaska ili prisustva.

9

Svaka prijava mora da bude registrovana ili upućena na registraciju nadležnom organu

Prijava mora da bude registrovana nakon podnošenja od strane nadležnog tela. Registracija treba da se obavi što je pre moguće, u roku koji je propisan zakonom.

10

Načelo zabrane *proterivanja i vraćanja* mora da bude obezbeđeno čak i kad se osoba ne prijavi za azil

Svako vraćanje mora da prati uspostavljene procedure, uključujući pravne zaštite i garancije. Niko ne može da bude vraćen u zemlju u kojoj mu/joj preti rizik od mučenja, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja, čak i ako se nalazi u nepropisnoj migracionoj situaciji.

Dodatak – pravne reference

Ljudsko dostojanstvo

Zakon Evropske unije	
Povelja Evropske unije o osnovnim pravima	Član 1 Ljudsko dostojanstvo Ljudsko dostojanstvo je nepovredivo. Mora se poštovati i štiti.

Pravo na život

Zakon Evropske unije	
Povelja Evropske unije o osnovnim pravima	Član 2 Pravo na život 1. Svako ima pravo na život. 2. Niko ne sme biti osuđen na smrt niti se smrtna kazna sme izvršiti.

Zabrana mučenja

Međunarodni zakon	
Evropska konvencija o ljudskim pravima:	Član 3 Zabrana mučenja Niko ne sme biti podvrgnut mučenju ili nehumanom ili ponižavajućem ophođenju ili kažnjavanju.
Zakon Evropske unije	
Povelja Evropske unije o osnovnim pravima	Član 4 Zabrana mučenja i nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja Niko ne sme biti podvrgnut mučenju ili nehumanom ili ponižavajućem ophođenju ili kažnjavanju.

Zabrana proterivanja i vraćanja

Međunarodni zakon	
<p>Ženevska konvencija:</p>	<p>Član 33 (1) Zabrana proterivanja ili vraćanja („refoulement“)</p> <p>1. Nijedna Ugovorna država ne sme proterati ili vratiti izbeglicu na bilo koji način do granica teritorija na kojima će njegov život ili sloboda biti ugroženi na osnovu njene rase, veroispovesti, nacionalnosti, pripadnosti određenoj društvenoj grupi ili političkog mišljenja.</p>
Zakon Evropske unije	
<p>Povelja Evropske unije o osnovnim pravima</p>	<p>Član 19 (2) Zaštita u slučaju preseljenja, proterivanja ili izručenja</p> <p>2. Niko ne može biti preseljen, proteran niti izručen državi u kojoj postoji ozbiljan rizik da će biti podvrgnut smrtnoj kazni, mučenju ili drugoj vrsti nečovečnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja.</p>
<p>Šengenski granični kodeks</p>	<p>Član 3 Oblast primene</p> <p>Ova Regulativa će se primenjivati na sve osobe koje prelaze unutrašnje ili spoljne granice Država članica, ne dovodeći u pitanje:</p> <p>(...)</p> <p>(b) prava izbeglica i osoba koje traže međunarodnu zaštitu, naročito u pogledu <i>zabrane proterivanja i vraćanja</i>.</p> <p>Član 3a Osnovna prava</p> <p>U primeni ove Regulative, Države članice će delovati potpuno u skladu sa relevantnim zakonom Evropske unije, uključujući Povelju o ljudskim pravima; sa relevantnim međunarodnim zakonom, uključujući Ženevsku konvenciju; s obavezama koje su povezane sa pristupom međunarodnoj zaštiti, naročito s načelom <i>zabrane proterivanja i vraćanja</i>; i s osnovnim pravima (...)</p> <p>Član 13(1) Uskraćivanje ulaska</p> <p>1. Državljaninu treće zemlje koji ne ispunjava sve uslove za ulazak iz člana 5(1) i ne spada u kategorije osoba na koje se odnosi član 5(4) ne sme se dozvoliti ulazak na teritorije Država članica. Ovo ne sme dovesti u pitanje primenu posebnih odredaba koje se tiču prava na azil i na međunarodnu zaštitu ili izdavanje dugotrajnih viza.</p>
<p>Regulativa 656/2014</p> <p>Odnosi se na nadgledanje spoljne morske granice u kontekstu operacija Frontex-a</p>	<p>Član 4 (1) Zaštita osnovnih prava i načela zabrane proterivanja i vraćanja</p> <p>1. Nijedna osoba, suprotno načelu <i>zabrane proterivanja i vraćanja</i>, ne sme da se iskrca, prisili da uđe, privede ili na neki drugi način izruči nadležnim organima države u kojoj postoji, između ostalog, ozbiljan rizik da bi takva osoba bila podvrgnuta smrtnoj kazni, mučenju, progonu ili nekom drugom nehumanom i ponižavajućem postupanju, ili u kojoj bi život ili sloboda te osobe bili ugroženi zbog njene rase, veroispovesti, nacionalnosti, seksualne orijentacije, pripadnosti određenoj društvenoj grupi ili političkog mišljenja, ili u kojoj postoji ozbiljan rizik od progona, premeštanja ili izručenja drugoj državi suprotno načelu <i>zabrane proterivanja i vraćanja</i>.</p>

<p>Direktiva o vraćanju 2008/115/EC</p>	<p>Član 4 (4) U pogledu državljana trećih zemalja koji su izuzeti iz oblasti primene ove Direktive u skladu s članom 2(2)(a), Države članice moraju da:[...]:</p> <p>(b) poštuju načelo zabrane proterivanja i vraćanja.</p> <p>Član 5 Pri sprovođenju ove Direktive, Države članice moraju da [...] poštuju načelo zabrane proterivanja i vraćanja.</p>
<p>Regulativa o viznom informacionom sistemu (EC) br. 767/2008</p>	<p>Član 31(3)</p> <p>Prenos podataka trećim zemljama</p> <p>Takvi prenosi ličnih podataka trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama ne smeju bda dovesti u pitanje prava izbeglica i osoba koje traže međunarodnu zaštitu, naročito kada je u pitanju zabrana proterivanja i vraćanja.</p>
<p>EU Regulativa o evropskom sistemu nadzora granica (EU) Br. 1052/2013</p>	<p>Član 2(4)</p> <p>Pri sprovođenju ove Regulative, Države članice i Agencija moraju da poštuju osnovna prava, posebno načela zabrane proterivanja i vraćanja i poštovanja ljudskog dostojanstva i zahteve u vezi sa zaštitom podataka.</p>

Pravo na azil

<h3>Zakon Evropske unije</h3>	
<p>Povelja Evropske unije o osnovnim pravima</p>	<p>Član 18</p> <p>Pravo na azil</p> <p>Garantuje se pravo na azil, uz poštovanje pravila Ženevske konvencije od 28. jula 1951. godine i Protokola od 31. januara 1967. godine, koji se odnose na status izbeglica, i u skladu sa Ugovorom o Evropskoj zajednici.</p>
<p>Preinačena Direktiva o postupcima azila</p>	<p>Član 7(1)</p> <p>Zahtevi podneti u ime izdržavanih osoba ili maloletnika</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Države članice moraju obezbediti da svaka odrasla osoba sa pravnim kapacitetom ima pravo da se prijavi za međunarodnu zaštitu u svoje ime. 2. Države članice mogu da obezbede da podnosilac zahteva podnese zahtev u ime osoba koje on ili ona izdržavaju. U takvim slučajevima Države članice moraju obezbediti da izdržavane odrasle osobe daju pristanak za podnošenje zahteva u njihovo ime; u suprotnom, one treba da imaju mogućnost podnošenja zahteva u sopstveno ime. <p>(...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Države članice moraju obezbediti da maloletnik ima pravo na podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu u sopstveno ime ako on ili ona imaju pravni kapacitet za preduzimanje radnji u postupcima u skladu sa zakonom konkretne Države članice ili preko svojih roditelja ili drugih odraslih članova porodice, ili odrasle osobe koja je za njega ili nju odgovorna, po zakonu ili praksi određene Države članice ili preko zastupnika.

Nediskriminacija

Međunarodni zakon

<p>Evropska konvencija o ljudskim pravima:</p>	<p>Član 14</p> <p>Zabrana diskriminacije</p> <p>Uživanje prava i sloboda koje su predviđene ovom konvencijom obezbeđuje se bez diskriminacije na bilo kom osnovu, kao što su pol, rasa, boja kože, jezik, veroispovest, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno poreklo, veza sa nekom nacionalnom manjinom, imovinsko stanje, rođenje ili drugi status.</p>
<p>Ženevska konvencija:</p>	<p>Član 3</p> <p>Nediskriminacija</p> <p>Ugovorne države primenjuju odredbe ove Konvencije prema izbeglicama bez diskriminacije na osnovu rase, veroispovesti ili zemlje porekla.</p>

Zakon Evropske unije

<p>Povelja Evropske unije o osnovnim pravima</p>	<p>Član 21(1)</p> <p>Nediskriminacija</p> <p>Zabranjuje se svako nepravedno ophođenje ili diskriminacija na bilo kojim osnovama kao što su pol, rasa, boja, etničko ili društveno poreklo, genetske odlike, jezik, veroispovest ili uverenje, političko i ostala mišljenja, pripadnost nacionalnoj manjini, imovina, rođenje, invaliditet, starost ili seksualna orijentacija.</p>
---	---

Nekažnjavanje

Međunarodni zakon

<p>Ženevska konvencija:</p>	<p>Član 31(1)</p> <p>Izbeglice koje se nezakonito nalaze u zemlji izbeglištva</p> <p>1. Ugovorne države neće kažnjavati, na osnovu ilegalnog ulaska ili prisustva, izbeglice koje direktno stižu sa teritorije na kojoj su njihov život ili sloboda ugroženi u pogledu člana 1, koje uđu ili koje se nalaze na njihovoj teritoriji bez dozvole, pod uslovom da su se bez odlaganja javile organima vlasti i pokazale dobar razlog za svoj ilegalan ulazak ili prisustvo.</p>
------------------------------------	---

Zakon Evropske unije

<p>Šengenski granični kodeks</p>	<p>Član 13(1)</p> <p>Uskraćivanje ulaska</p> <p>Državljaninu treće zemlje koji ne ispunjava sve uslove za ulazak iz člana 5(1) i ne spada u kategorije osoba na koje se odnosi član 5(4) ne sme se dozvoliti ulazak na teritorije Država članica. Ovo ne dovodi u pitanje primenu posebnih odredaba koje se tiču prava na azil i na međunarodnu zaštitu ili izdavanje dugotrajnih viza.</p>
---	--

Pristup postupku azila

Zakon Evropske unije	
Preinačena Direktiva o postupcima azila (*)	<p>Recital 25</p> <p>U interesu ispravnog prepoznavanja onih osoba kojima je potrebna međunarodna zaštita kao izbeglica u okviru značenja člana 1 Ženevske konvencije ili kao osoba koje su kvalifikovane za supsidijarnu zaštitu, svaki podnosilac zahteva mora da ima efikasan pristup procedurama (...)</p> <p>Recital 26</p> <p>Da bi se obezbedio efikasan pristup postupku ispitivanja, službenici koji prvi stupaju u kontakt s osobama koje traže međunarodnu zaštitu, naročito službenici koji obavljaju nadzor nad kopnenim i morskim granicama ili koji sprovode granične kontrole, treba da dobiju relevantne informacije i neophodnu obuku o prepoznavanju i postupanju prema tražiocima međunarodne zaštite, između ostalog, poklanjajući posebnu pažnju odgovarajućim smernicama EASO-a. Državljanima trećih zemalja ili osobama bez državljanstva koje se nalaze na teritoriji, uključujući granice, teritorijalne vode ili zone tranzita Država članica, i koje se prijavljuju za međunarodnu zaštitu, moraju da pruže relevantne informacije o tome gde i kako mogu da podnesu prijave za međunarodnu zaštitu. Ako se ove osobe nalaze u teritorijalnim vodama Država članica, treba ih iskrcati na kopno i ispitati njihove prijave u skladu sa ovom Direktivom.</p> <p>Recital 28</p> <p>Da bi se olakšao pristup postupku ispitivanja na graničnim prelazima i u pritvorskim jedinicama, treba pružiti informacije o mogućnosti prijave za međunarodnu zaštitu. Osnovnu komunikaciju na osnovu koje će odgovorni organi razumeti da li osoba izražava želju da se prijavi za međunarodnu zaštitu treba obezbediti pomoću prevođenja.</p> <p>Član 8 (1)</p> <p>Informacije i savetovanje u pritvorskim jedinicama i na graničnim prelazima</p> <p>Kada ima indikacija da državljani trećih zemalja ili osobe bez državljanstva koje su zadržane u pritvorskim jedinicama ili se nalaze na graničnim prelazima, uključujući zone tranzita i spoljne granice, žele da se prijave za međunarodnu zaštitu, Države članice će im pružiti informacije o mogućnosti da to urade. U tim pritvorskim jedinicama i na graničnim prelazima Države članice organizuju prevođenje u potrebnoj meri za olakšavanje pristupa postupku azila.</p>
Šengenski granični kodeks	<p>Član 3a</p> <p>Osnovna prava</p> <p>U primeni ove Regulative, Države članice deluju potpuno u skladu sa relevantnim zakonom Evropske unije, uključujući Povelju o ljudskim pravima; sa relevantnim međunarodnim zakonom, uključujući Ženevsku konvenciju; s obavezama koje su povezane sa pristupom međunarodnoj zaštiti, naročito s načelom <i>zabrane proterivanja i vraćanja</i>; i s osnovnim pravima (...)</p>

Prijavljivanje i podnošenje prijave za međunarodnu zaštitu

Zakon Evropske unije

Preinačena Direktiva o postupcima azila

Recital 27

S obzirom na to da su državljani trećih zemalja ili osobe bez državljanstva koje su izrazile svoju želju da se prijave za međunarodnu zaštitu podnosioci prijave za međunarodnu zaštitu, oni treba da ispunjavaju obaveze i da uživaju prava, po ovoj Direktivi i po Direktivi Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine koja propisuje standarde za prihvatanje podnosilaca prijave za međunarodnu zaštitu. Iz tog razloga Države članice treba da registruju činjenicu da su te osobe podnosioci prijave za međunarodnu zaštitu što je pre moguće.

Član 2 (c)

Definicije

„Podnosilac prijave“ znači državljanin treće zemlje ili osoba bez državljanstva koja se prijavila za međunarodnu zaštitu o kojoj još nije doneta konačna odluka.

Član 6

Pristup postupku

1. Kada se osoba prijavi za međunarodnu zaštitu organu koji je po državnom zakonu odgovoran za registrovanje takvih prijava, registracija se obavlja najkasnije u roku od tri radna dana nakon prijavljivanja.

Ako dođe do prijavljivanja za međunarodnu zaštitu drugim organima, koji će verovatno primati ovakve prijave, ali nisu odgovorni za registrovanje po državnom zakonu, Države članice obezbeđuju da se registracija obavi najkasnije u roku od šest radnih dana nakon prijavljivanja.

(...)

5. Kada zbog velikog broja istovremenih prijava za međunarodnu zaštitu od strane državljanina trećih zemalja ili osoba bez državljanstva bude nemoguće poštovati rok naveden u stavu 1, Država članica može da produži rok na 10 radnih dana.

Ugrožene osobe

Zakon Evropske unije

Preinačena Direktiva o postupcima azila

Recital 29

Nekim podnosiocima zahteva mogu da budu potrebne dodatne garancije zbog, između ostalog, njihove starosti, pola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta, invaliditeta, ozbiljne bolesti, mentalnog poremećaja ili kao posledica mučenja, silovanja i drugih ozbiljnih oblika psihološkog, fizičkog ili seksualnog nasilja. Države članice treba da nastoje da identifikuju podnosiocima zahteva kojima su potrebne posebne proceduralne garancije pre prvostepenog odlučivanja. Takvim podnosiocima treba pružiti adekvatnu pomoć, koja uključuje dovoljno vremena, da bi se stvorili uslovi neophodni za njihov efikasan pristup postupcima i za prezentovanje elemenata koji su potrebni za potkrepljivanje njihovih prijava za međunarodnu zaštitu.

Član 24

Podnosioci prijave kojima su potrebne posebne proceduralne garancije

1. Države članice u razumnom roku nakon podnošenja prijave za međunarodnu zaštitu procenjuju da li su podnosiocu potrebne posebne proceduralne garancije.
2. Procena koja se navodi u stavu 1 može da se integriše u postojeće državne postupke i/ili u procenu koja se navodi u članu 22 Direktive 2013/33/EU i ne mora da dobije oblik administrativnog postupka.
3. Države članice obezbeđuju da podnosioci zahteva koji su identifikovani kao podnosioci prijave kojima su potrebne posebne proceduralne garancije dobiju adekvatnu podršku kako bi uživali prava i ispunjavali obaveze iz ove Direktive tokom trajanja postupka azila.
Kada takva adekvatna podrška ne može da se pruži u okviru procedura navedenih u članu 31(8) i članu 43, naročito kada Države članice razmatraju da li su podnosiocu potrebne posebne proceduralne garancije kao rezultat mučenja, silovanja ili drugih ozbiljnih oblika psihološkog, fizičkog ili seksualnog nasilja, Država članica ne primenjuju, ili prestaju da primenjuju, član 31(8) i član 43. Kada Države članice primenjuju član 46(6) na podnosiocima na koje član 31(8) i član 43 ne mogu da se primene na osnovu ovog potparagrafa, Države članice makar pružaju garancije navedene u članu 46(7).
4. Države članice obezbeđuju da se potreba za posebnim proceduralnim garancijama takođe ispuni, u skladu sa ovom Direktivom, kada takva potreba postane očigledna u kasnijoj fazi postupka, bez potrebe za ponovnim pokretanjem postupka.

<p>Preinačena Direktiva o standardima prihvata ⁽²⁾</p>	<p>Član 21</p> <p>Odredbe za ugrožene osobe</p> <p>Opšte načelo</p> <p>Države članice pri implementaciji ove Direktive u državno pravo uzimaju u obzir poseban položaj ugroženih osoba kao što su maloletnici, maloletnici bez pratnje odrasle osobe, osobe s invaliditetom, starije osobe, trudnice, samohrani roditelji s maloletnom decom, žrtve trgovine ljudima, teško bolesne osobe, osobe s mentalnim poremećajima i osobe koje su bile mučene, silovane ili podvrgnute drugim teškim oblicima psihološkog, fizičkog ili seksualnog nasilja, kao što su to žrtve sakaćenja ženskih polnih organa.</p>
<p>Regulativa 656/2014</p> <p>Odnosi se na nadgledanje spoljne morske granice u kontekstu operacija Frontex-a</p>	<p>Član 4 (4)</p> <p>Tokom trajanja operacije na moru, jedinice koje učestvuju nastoje da ispune posebne potrebe dece, uključujući maloletnike bez pratnje odrasle osobe, žrtve trgovine ljudima, osobe kojima je potrebna hitna medicinska pomoć, osobe s invaliditetom, osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita i druge osobe u naročito ugroženoj situaciji.</p>

(¹) Direktiva 2013/32/EU Evropskog parlamenta i saveta od 26. juna 2013. o zajedničkim postupcima za dodelu i povlačenje međunarodne zaštite (preinačena), u daljem tekstu preinačena Direktiva o postupcima azila.

(²) Direktiva 2013/33/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine koja propisuje standarde za prihvatanje podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu (preinačena).

HOW TO OBTAIN EU PUBLICATIONS

Free publications:

- one copy: via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- more than one copy or posters/maps: from the European Union's representations (http://ec.europa.eu/represent_en.htm); from the delegations in non-EU countries (http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm); by contacting the Europe Direct service (http://europa.eu/eurodirect/index_en.htm) or calling 00 800 6 7 8 9 10 11 (freephone number from anywhere in the EU) (*).

(* The information given is free, as are most calls (though some operators, phone boxes or hotels may charge you).

Priced publications:

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

Priced subscriptions:

- via one of the sales agents of the Publications Office of the European Union (http://publications.europa.eu/others/agents/index_en.htm).



■ Publications Office
of the European Union