



# Pristup postupku azila

Šta treba da znate



Identifikacija

Informacija

Zaštita

**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).



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.

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

FAQ Leaflet:

ISBN 978-92-9494-858-8

doi:10.2847/7077

© European Union, 2021

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

*Printed in Luxembourg*

PRINTED ON ELEMENTAL CHLORINE-FREE BLEACHED PAPER (ECF)

# Pristup postupku azila

Šta treba da zнате

2021

SR

# Sadržaj

- |  |    |
|--|----|
| 1 Šta je međunarodna zaštita?  | 1  |
| 2 Šta je <i>zabрана proterivanja i vraćanja</i> i na koga se odnosi?   | 2  |
| 3 Kome se garantuje međunarodna zaštita u Evropskoj uniji?   | 3  |
| 4 U čemu je razlika između migranta i osobe kojoj je potrebna međunarodna zaštita?                           | 5  |
| 5 Da li je moja dužnost da procenim da li je osobi potrebna međunarodna zaštita?                             | 6  |
| 6 Koja prava imaju osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita kada stupim sa njima u kontakt?              | 7  |
| 7 Koja je moja dužnost prema ugroženim osobama?  | 8  |
| 8 Koja je moja odgovornost prema detetu ili osobi koja tvrdi da je dete?                                     | 9  |
| 9 Da li žrtvi trgovine ljudima može biti potrebna i međunarodna zaštita?                                     | 11 |
| 10 Ko može da se prijavi za međunarodnu zaštitu?   | 13 |
| 11 Da li i osoba sa falsifikovanim dokumentima ili bez dokumenata može da se prijavi za međunarodnu zaštitu? | 14 |
| 12 Kako mogu da prepoznam da neko želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu?                                 | 15 |

- |                               |  |           |
|-------------------------------|--|-----------|
| <b>13</b>                     | Kada i na koji način treba da pružim informacije ljudima koji žele da se prijave za međunarodnu zaštitu?                     | <b>17</b> |
| <b>14</b>                     | Kada neko postaje podnosič prijave za međunarodnu zaštitu?   | <b>19</b> |
| <b>15</b>                     | Kako da prepoznam da osoba traži međunarodnu zaštitu?  | <b>20</b> |
| <b>16</b>                     | Šta da radim ako osoba meni izrazi želju da se prijavi za međunarodnu zaštitu?   | <b>21</b> |
| <b>17</b>                     | Šta treba da radim ako ima indikacija da je nekome potrebna međunarodna zaštita, ali on/ona ne izražava želju da se prijavi? | <b>23</b> |
| <b>18</b>                     | Šta ako se osoba prijavi za azil, ali sumnjam da on/ona samo pokušava da zloupotrebi sistem?                                 | <b>25</b> |
| <b>19</b>                     | Šta se dešava ako ne uspem da identifikujem osobu koja želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu?                            | <b>26</b> |
| <b>20</b>                     | Ponekad se osećam umorno ili čak ljuto na osobe sa kojima moram da radim svakog dana. Da li je to normalno?                  | <b>27</b> |
| <b>Pristup postupku azila</b> |  | <b>28</b> |

# 1 Šta je međunarodna zaštita?

Ljudi kojima je potrebna međunarodna zaštita nemaju zagarantovana osnovna ljudska prava i fizičku zaštitu u svojim zemljama i prinuđeni su da beže zbog rizika od progona, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili drugih ozbiljnih kršenja ljudskih prava. Zato međunarodna zajednica treba da stupi na scenu i ispuni svoje obaveze propisane međunarodnim i zakonima Evropske unije i dodeli međunarodnu zaštitu licima koja nemaju zaštitu u svojim zemljama.

**Pravne tekovine Evropske unije u oblasti azila pružaju dva oblika međunarodne zaštite: izbeglički status i status supsidijarne zaštite.** Na osnovu principa jednog statusa za izbeglice ili za osobe koje su kvalifikovane za supsidijarnu zaštitu, primaocima statusa supsidijarne zaštite treba obezbediti ista prava i beneficije koja uživaju izbeglice i treba da podležu istim uslovima za kvalifikovanje. Uz to, vaša država može pružiti i ostale oblike zaštite iz humanitarnih razloga.

**Pristup bezbednosti i adekvatnom postupku azila je suštinski element kojim se obezbeđuje da osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita uživaju prava koja im pripadaju.** Kao službenik koji predstavlja prvi kontakt, imate odlučujuću ulogu u obezbeđivanju pristupa zaštiti osobama kojima je zaštita potrebna.

## 2 Šta je zabrana proterivanja i vraćanja i na koga se odnosi?

Načelo zabrane proterivanja 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 preti opasnost od progona**, smrtne kazne, mučenja ili ostalih oblika nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja, čak i ako se nalaze u nepropisnoj migrantskoj situaciji. U kontekstu azila, načelo zabrane proterivanja i vraćanja podrazumeva da se osobama koje traže međunarodnu zaštitu obezbedi pristup teritoriji, kao i pravednim i efikasnim postupcima azila kojima se utvrđuje da li će osobi biti dodeljena međunarodna zaštita ili ne.

Zabrana proterivanja i vraćanja odnosi se na sve oblike udaljavanja silom, uključujući deportaciju, proterivanje, izručivanje, neformalne prelaska ili „nezvanične istrage”, kao i nedozvoljavanje prelaska granice. **Ovo se odnosi i na indirektno proterivanje, odnosno vraćanje osobe u treću zemlju u kojoj postoji rizik od proterivanja i vraćanja.** Nijedna osoba koja traži azil ne sme da bude vraćena u treću zemlju na utvrđivanje zahteva bez dovoljnojaka 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.



Videti odeljak „*Ključna uloga službenika koji predstavljaju prvi kontakt*“ u Praktičnom vodiču.

# 3 Kome se garantuje međunarodna zaštita u Evropskoj uniji?

**Pravne tekovine Evropske unije u oblasti azila pružaju dva oblika međunarodne zaštite: izbeglički status i status supsidijarne zaštite.** Uz to, vaša država može pružiti i ostale oblike zaštite iz humanitarnih razloga.

- **Izbeglica** je osoba koja je primorana da napusti svoju zemlju, ili u slučaju osoba bez državljanstva zemlju prethodnog prebivališta, zbog osnovanog straha od progona na osnovu rase, veroispovesti, nacionalnosti, političkog mišljenja ili pripadnosti određenoj društvenoj grupi i koja ne može ili ne želi da se vrati u tu zemlju zbog straha.
- **Supsidijarna zaštita** se dodeljuje ljudima koji ne ispunjavaju uslove statusa izbeglica, ali kojima je ipak potrebna međunarodna zaštita. Supsidijarna zaštita se širom Evropske unije pruža licima koja su izložena stvarnom riziku od **ozbiljne opasnosti** ako se vrate u svoju zemlju. Ozbiljna opasnost obuhvata:
  - smrtnu kaznu ili pogubljenje
  - mučenje, nehumano ili ponižavajuće postupanje ili kažnjavanje
  - ozbiljne i lične pretnje zbog nasumičnog nasilja u okolnostima međunarodnog ili internog oružanog konflikta.

Vaše odgovornosti kao službenika koji predstavlja prvi kontakt obuhvataju pravilnu identifikaciju i upućivanje osoba kojima je možda potrebna međunarodna zaštita i ostalih osoba sa posebnim potrebama, uključujući decu i žrtve trgovine ljudima. U nekim slučajevima ljudi mogu imati višestruke potrebe i može biti neophodno da se upute na više strana.

Ne zaboravite da, kada dođete u kontakt sa osobama kojima je možda potrebna međunarodna zaštita, ne predstavljate samo svoju zemlju, već i Evropsku uniju u celini.

## Šta je Zajednički evropski sistem azila?

Zajednički evropski sistem azila (CEAS) je zajednički sistem zasnovan na punoj i uključivoj primeni Ženevske konvencije. Cilj sistema su obezbeđivanje pravednog i humanog postupanja prema podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu, harmonizacija sistema azila i smanjivanje razlika između država članica na osnovu obavezujućih zakona, kao i ojačavanje praktične saradnje između nacionalnih administracija azila i spoljne dimenzije azila.

CEAS se sastoji od sledećih pravnih instrumenata koji postavljaju visoke zajedničke standarde i jaču saradnju kako bi se podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu obezbedio jednak tretman u pravednom i efikasnom sistemu – bez obzira na to gde podnesu zahtev za međunarodnu zaštitu:

- Preinačena **Direktiva o postupcima azila** koja za cilj ima pravedne, brze i kvalitetne odluke o azilu.
- Preinačena **Direktiva o uslovima prihvata** koja obezbeđuje humane materijalne uslove prihvata za osobe koje traže azil u Evropskoj uniji i da osnovna prava tih osoba budu u potpunosti poštovana.
- Preinačena **Direktiva o kvalifikaciji** koja pojašnjava osnove za dodelu međunarodne zaštite. Njene odredbe predviđaju i niz prava i mera integracije za primaoce međunarodne zaštite.
- Preinačena **Dablinska regulativa** koja pojašnjava postupak utvrđivanja države članice koja je odgovorna za ispitivanje prijave.
- Preinačena **Regulativa o Eurodac-u** koja unapređuje funkcionisanje baze otiska prstiju Evropske unije za azil.

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

„Migrant“ je pojam širokog značenja koji se odnosi na osobe koje napuštaju jednu zemlju ili regiju da bi se preselile u drugu. Neki migranti samostalno odlučuju da se presele iz puno razloga od kojih većina nema veze sa zaštitom, na primer zbog porodičnih veza ili ekonomskih teškoća. **Osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita su**, s druge strane, **primorane da beže da bi sačuvale svoje živote ili slobodu**. Nemaju zaštitu u svojoj zemlji; zapravo, često im njihova vlada preti progonom. Ako ih druge zemlje ne primaju i ne nude im svoju zaštitu, izlažu ih mogućoj smrti, progonu i drugim ozbiljnim povredama ljudskih prava.

Moderni migracioni obrasci su često mešoviti. U mešovitim migracionim tokovima oni kojima je potrebna zaštita i oni koji ne odlaze iz bezbednosnih razloga putuju zajedno i koriste iste rute i ista prevozna sredstva. Takva putovanja mogu da budu duga, teška i opasna i često su organizovana na nepropisan način. Otkrivanje osoba koje možda žele da se prijave za međunarodnu zaštitu je pod takvim okolnostima težak, ali ekstremno važan zadatak.

# 5 Da li je moja dužnost da procenim da li je osobi potrebna međunarodna zaštita?

**Ne. Vaša dužnost nije da procenite da li je osobi potrebna međunarodna zaštita niti da li je njegov/njen iskaz verodostojan.** Različiti postupak će biti pokrenut na različitim mestima i sprovodiće ga službenici organa vlasti koji određuje azil, koji će proceniti prijavu i odrediti, u skladu sa međunarodnim i zakonima Evropske unije, da li se osoba kvalifikuje za međunarodnu zaštitu ili ne.

Vaša dužnost je da identifikujete osobe koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu, pružite im informacije o mogućnosti prijavljivanja i uputite osobe koje su izrazile želju da se prijave za međunarodnu zaštitu na nadležne organe.



Videti odeljak „Ključna uloga službenika koji predstavljaju prvi kontakt” u Praktičnom vodiču.

# 6 Koja prava imaju osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita kada stupim sa njima u kontakt?

**Osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita imaju određena prava bez obzira na to da li su se izričito prijavili za međunarodnu zaštitu ili ne.** U mnogim slučajevima, vaša dužnost će biti da obezbedite da ta prava budu garantovana.

Načelo **zabrane proterivanja i vraćanja** se kao takvo odnosi na sve osobe, bez obzira na to da li je njihov status formalno utvrđen ili nije. Države članice imaju obavezu da se uzdrže od vraćanja lica do bilo koje lokacije na kojoj im preti opasnost od progona, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja, uključujući mučenje, čak i kad su u nepropisnoj migracionoj situaciji.

Ostala prava obuhvataju **efikasan pristup postupku azila, pravo na informacije** o mogućnosti prijavljivanja za međunarodnu zaštitu na jeziku koji on/ona razume, uključujući pristup **prevodiocu** i mogućnost **komunikacije sa predstavnicima UNHCR-a i drugih organizacija** koje pružaju pravno savetovanje podnosiocima prijave.

Ne zaboravite da se prema svim osobama mora ophoditi sa **punim poštovanjem prema ljudskom dostojanstvu** i u skladu sa osnovnim i ljudskim pravima, uključujući pružanje hitne zdravstvene nege i zadovoljavanje osnovnih potreba. Ugrožene osobe, kao što su deca i žrtve trgovine ljudima, moraju da budu identifikovane i upućene na odgovarajuće postupke.



Videti odeljak „*Ključna uloga službenika koji predstavljaju prvi kontakt*“ u Praktičnom vodiču.

# 7 Koja je moja dužnost prema ugroženim osobama?

Ugrožene osobe obuhvataju posebno decu, decu bez pratnje odrasle osobe, osobe s invaliditetom, starije ljudе, trudne žene, samohrane roditelje sa decom, žrtve trgovine ljudima, osobe s teškim bolestima i mentalnim poremećajima i osobe koje su bile podvrgnute mučenju, silovanju i drugim ozbiljnim oblicima psihološkog, fizičkog ili seksualnog nasilja.

Granični prelazi i pritvorske jedinice su glavne lokacije na kojima posebne potrebe ugroženih osoba mogu da budu utvrđene ili primećene. Kao službenik koji radi direktno sa strankama, odgovorni ste da **identifikuјete posebne potrebe ugroženih osoba i da ih uputite na dalje procenjivanje i/ili podršku** državnim organima i drugim telima, kao što su nevladine organizacije i UNHCR koje su specijalizovane i koje su pod mandatom da odgovore na njihove potrebe u skladu sa državnim zakonima i praksom. Imajte na umu državne postupke upućivanja i imajte odgovarajuće detalje za kontakt pri ruci.

Hitnu zdravstvenu negu i osnovne potrebe treba uvek obezbediti odmah i treba da imaju prioritet u odnosu na migraciona pitanja. Jedinstvo porodice se treba očuvati u najvećoj mogućoj meri i decu ne treba odvajati od roditelja ili rođaka.



Videti odeljak „*Obratiti pažnju na ugroženosti*“ u Praktičnom vodiču.

# 8

# Koja je moja odgovornost prema detetu ili osobi koja tvrdi da je dete?

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 zasista dete, njega/nju i tad treba uputiti na nadležni organ za procenu starosti u skladu sa državnim zakonima i praksom.

**Deca su suštinski ranjiva 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 i u skladu sa garancijama koje pruža zakon Evropske unije. Imajte na umu državne postupke upućivanja i imajte odgovarajuće detalje za kontakt sa specijalizovanim službama za zaštitu dece i ostalih nadležnih organa pri ruci.

**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 govorи 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** šta se dešava i šta će se desiti. Obezbedite **pristup osnovnim uslugama**.

**Najbolji interes deteta mora da bude od glavne važnosti u svim aktivnostima 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 to nije u najboljem interesu deteta. U takvim slučajevima odmah treba obavestiti specijalizovane službe za zaštitu dece u skladu sa državnim zakonima i praksom.

Važi princip *zabrane proterivanja i vraćanja*. Ako dođe do vraćanja, treba poštovati zaštitu za decu iz Člana 10 Direktive o vraćanju.



Videti odeljak „*Deca bez pratnje odrasle osobe i odvojena deca*“ u Praktičnom vodiču.

Za više informacija proverite Frontex Vega priručnik za decu. (1)

---

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

# 9

## Da li žrtvi trgovine ljudima može biti potrebna i međunarodna zaštita?

Ako ima razloga za sumnju da je osoba žrtva trgovine ljudima, njega/nju treba uputiti na nadležne organe i službe za odgovarajuću pomoći i podršku u skladu sa državnim zakonima i praksom. Imajte na umu državne postupke upućivanja za žrtve trgovine ljudima i imajte odgovarajuće detalje za kontakt pri ruci.

Ipak, u nekim slučajevima, **žrtvama trgovine ljudima je potrebna i međunarodna zaštita i daje im se pristup postupku azila.** U svakom slučaju, sve žrtve trgovine ljudima treba ispravno obavestiti o njihovom pravu na traženje azila.

Imajte na umu da trgovci ljudima mogu još uvek da budu u blizini. Važno je da svako ima priliku da razgovara sa vama u svoje ime, slobodno i nasamo. Postarajte se da niko ne interveniše i/ili odgovara na pitanja u ime druge osobe, osim u slučaju kada deluje u njegovom/njenom najboljem interesu. Posebnu pažnju treba posvetiti mogućim indikacijama trgovine ljudima u slučaju dece bez pratnje odraslih osoba ili odvojene dece.

U slučaju žena i devojčica treba obezbititi prisustvo službenika koji predstavlja prvi kontakt ženskog pola, ako je moguće. Žene i devojčice ne treba primoravati da govore o incidentima ili zločinima koji su povezani sa seksualnim iskorišćavanjem ili 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.



Videti odeljak „Osobe sa višestrukim posebnim potrebama“ u Praktičnom vodiču.

# 10

## Ko može da se prijavi za međunarodnu zaštitu?

### **Svako ima pravo da se prijavi za međunarodnu zaštitu.**

Pravo na azil je priznato Ženevsom konvencijom, Poveljom o osnovnim pravima Evropske unije, i drugim međunarodnim i evropskim pravnim instrumentima. Ipak, to ne znači da će svaka osoba koja se prijavi za međunarodnu zaštitu i da je i dobije. U svakom sistemu azila neke prijave će biti odbijene, a neke prihvачene, ali se sve moraju proceniti u skladu s evropskim i međunarodnim pravom.

Pristup bezbednosti i adekvatnim postupcima je suštinski element efikasnog uživanja prava na azil. Kao službenik koji predstavlja prvi kontakt, imate ključnu ulogu u identifikovanju osoba koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu i obezbeđivanju pristupa postupku azila.



Videti odeljak „Ko može da se prijavi za zaštitu?” u Praktičnom vodiču.

11

## Da li i osoba sa falsifikovanim dokumentima ili bez dokumenata može da se prijavi za međunarodnu zaštitu?

**Da. Svako ima prava da se prijavi za međunarodnu zaštitu bez obzira na to da li je ušao/-la u državu članicu ili se na njenoj teritoriji nalazi ilegalno, koristeći lažne dokumente ili bez ikakvih dokumenata.**

Većina osoba kojima je potrebna međunarodna zaštita je suočena sa situacijama koje su opasne po život, u kojima retko imaju mogućnosti da sakupe potrebne dokumente za pristup Evropskoj uniji legalnim kanalima.

U skladu sa Ženevsom konvencijom i Šengenskim graničnim kodeksom, podnosioci prijave za međunarodnu zaštitu ne mogu da budu kažnjeni na osnovu ilegalnog ulaska ili prisustva, pod uslovom da se bez odlaganja jave vlastima. Osoba može da se prijavi za međunarodnu zaštitu čak i tokom istrage lažnih i falsifikovanih dokumenata. U tom slučaju policijska istraga će biti zaustavljena i biće započet postupak azila.



Videti odeljak „Ko može da se prijavi za zaštitu?” u Praktičnom vodiču.

# 12

## Kako mogu da prepoznam da neko želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu?

Mnoge osobe kojima je možda 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 mogućnostima koje imaju.

Zato je važno posmatrati i **obratiti pažnju na indikacije da osoba želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu**.

Indikacije da osoba želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu se mogu otkriti na različite načine. Možete da ih posmatrate, da saznate o njima kroz direktni 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**:

- 1 Ko je osoba** (starost; pol; porodični status; etnička pripadnost, veroispovest i nacionalnost)
- 2 Odakle osoba dolazi** (zemlja porekla; opšte okolnosti dolaska)

### **3 Šta osoba govori/čega se boji:**

- Ubistva ili egzekucije
- Progona
- Mučenja
- Rata
- Povratka

### **4 Šta osoba želi:**

- Pomoć
- Zaštitu
- Da se vidi sa predstavnikom UN-a/UNHCR-a/advokatom

### **5 Šta možete da primetite (izgled i ponašanje):**

- Prilazi/izbegava policajca
- Strah, stres ili neobično čutanje
- Neobično ponašanje i/ili stav
- Izgled (povrede, ožiljci, odeća, prtljag itd.)

Pružanje informacija je ključni element u obezbeđivanju efikasnog pristupa postupku azila. Vaša uloga, kao službenika koji predstavlja prvi kontakt, jeste da obezbedite da ljudi koji žele da se prijave za međunarodnu zaštitu dobiju mogućnost da se prijave. Zato treba da ih proaktivno informišete o pravu na prijavu za azil, kao i o pravima i obavezama koji iz toga proizilaze.



Videti odeljak „Nepotpuna lista indikacija“ u Praktičnom vodiču.

# 13

## Kada i na koji način treba da pružim informacije ljudima koji žele da se prijave za međunarodnu zaštitu?

Vaša uloga kao službenika koji predstavlja prvi kontakt je da obezbedite da ljudi koji žele da se prijave za međunarodnu zaštitu dobiju mogućnost da se prijave. Zato treba da ih proaktivno informišete o pravu na prijavu za azil, kao i o pravima i obavezama koji iz toga proizlaze. Glavna svrha pružanja informacija je obezbeđivanje efikasnog pristupa postupku azila ljudima kojima je potrebna međunarodna zaštita.

Generalno, informacije o mogućnosti prijave za međunarodnu zaštitu se moraju pružiti u pritvorskim jedinicama i na graničnim prelazima, uključujući tranzitne zone i na spoljnim granicama. Ipak, može se smatrati dobrom praksom da se takve informacije pružaju i u trenutku kada ljudi koji pokušavaju da izbegnu granične prelaze budu zaustavljeni od strane organa zaduženih za nadgledanje granice.

Imajte na umu informacije koje treba da prenesete na osnovu državnih zakona i prakse i u skladu sa zakonima Evropske unije. Informacije se moraju pružiti **blagovremeno** i moraju da budu kompletne koliko god je to moguće. Neophodno je **komunicirati na jeziku koji osoba razume**. Ako je potrebno, treba obezbediti prevod. **Jezik i komunikacija treba da budu prilagođeni polu,**

**uzrastu, fizičkom i mentalnom stanju i/ili obrazovnom nivou osobe koja je pred vama.** U slučaju žena i devojčica treba obezbediti prisustvo službenika koji predstavlja prvi kontakt i prevodioca ženskog pola, ako je moguće.



Videti odeljak „*Nepotpuna lista indikacija*“ u Praktičnom vodiču.

# 14

## Kada neko postaje podnositac prijave za međunarodnu zaštitu?

**Osoba postaje podnositac prijave za međunarodnu zaštitu kada podnese prijavu.** Pod pravnim tečajnicama Evropske unije u oblasti azila smatra se da je osoba podnela prijavu **kada je izrazila, u bilo kakvom obliku i bilo kom organu vlasti, želju da se prijavi za međunarodnu zaštitu**, ili kada se može razumeti da on/ona traži međunarodnu zaštitu. Nije neophodno koristiti precizne reči „azil“ ili „izbeglica“. Podnosiocima prijave za međunarodnu zaštitu biće zagarantovana sva prava i sve dužnosti koje proizilaze iz tog statusa.

Kao službenik koji predstavlja prvi kontakt, vi ste često prvi predstavnik svoje zemlje sa kojom osoba kojoj je potrebna međunarodna zaštita dolazi u kontakt. U mnogim slučajevima takve osobe će, po prvi put, imati priliku da izraze svoju želju da se prijave za međunarodnu zaštitu.

Ne zaboravite da se mnoge osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita boje progona od strane službenika u svojoj zemlji ili su bile zlostavljane od strane službenika u drugim zemljama tokom svog putovanja. U mnogim slučajevima one vam neće prići direktno i neće se aktivno prijaviti za azil. **Službenici koji predstavljaju prvi kontakt imaju ključnu ulogu u stvaranju atmosfere poverenja i proaktivnom identifikovanju osoba koje žele da se prijave za međunarodnu zaštitu, pružanju relevantnih informacija o pravu prijave za azil i upućivanju na odgovarajuće postupke.**



Videti odeljak „Šta uraditi sledeće ako se osoba prijavi za međunarodnu zaštitu“ u Praktičnom vodiču.

# 15

## Kako da prepoznam da osoba traži međunarodnu zaštitu?

Kao službenik koji predstavlja prvi kontakt, često ćete biti prvi predstavnik svoje zemlje sa kojom državljeni 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.

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

Neke od ključnih reči, izraza ili poruka koje mogu ukazati na to da osoba možda želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu uključuju **strah od ubistva, progona, mučenja, rata i/ili strah od vraćanja**. Osoba od vas može da zatraži **pomoć, zaštitu** ili sastanak sa predstavnikom **UN-a, UNHCR-a ili advokatom**, itd.

**Svaka osoba koja izrazi želju da se prijavi za međunarodnu zaštitu postaje podnositac zahteva sa svim pravima i obavezama koji proizilaze iz tog statusa i mora se uputiti na nadležne organe vlasti** na dalje procenjivanje. Ne zaboravite da vaša procena na ulasku ima presudan i kritičan značaj. Konsultujte se sa svojim nadređenim ako imate sumnje u namere osobe koja je pred vama.



Videti odeljak „*Prepoznati prijavljivanje za međunarodnu zaštitu*“ u Praktičnom vodiču.

# 16

## Šta da radim ako osoba meni izrazi želju da se prijavi za međunarodnu zaštitu?

Čim osoba izrazi želju da se prijavi za međunarodnu zaštitu, **on/ona postaje podnositelj prijave za međunarodnu zaštitu i mora biti upućen/-a na nadležne organe vlasti** na dalju procenu. Kao službenik nadležnog organa, koji će verovatno primiti prijave za međunarodnu zaštitu, imate dužnost da obavestite podnosioca zahteva gde i kako može da podnese prijavu.

**Podnosioci zahteva za međunarodnu zaštitu imaju određena prava i garancije** koji proizilaze iz ovog statusa, uključujući pravo na ostanak, pravo na uslove za osnovna materijalna primanja, adekvatnu podršku u slučaju posebnih proceduralnih i/ili prihvavnih potreba, pravo da prime detaljnije informacije o postupku azila na jeziku koji razumeju i garancije u slučaju zadržavanja. Kao službenik koji predstavlja prvi kontakt, vi ste odgovorni da pružite pomoć u obezbeđivanju ovih prava, na primer upućivanjem podnositelja zahteva na relevantne organe i organizacije.

Prijava mora da bude registrovana nakon podnošenja.

- **Ako radite za organ koji ima ovlašćenja da registruje prijavu, morate da je registrujete** u roku od tri radna dana.
- **Ako radite za drugi organ, treba da uputite prijavu odgovarajućem organu da bi bila registrovana** u roku od šest radnih dana nakon podnošenja. Preporučuje se da vodite pisano 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.



Videti odeljak „Šta uraditi sledeće ako se osoba prijavi za međunarodnu zaštitu“ u Praktičnom vodiču.

# 17

## Šta treba da radim ako ima indikacija da je nekome potrebna međunarodna zaštita, ali on/ona ne izražava želju da se prijavi?

Mnoge osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita ne traže aktivno azil. Na primer, možda ne znaju za to pravo ili za postupak prijave, možda su žrtve trgovine ljudima ili imaju traume zbog progona ili teškog putovanja. Uz to, osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita često nemaju informacije o svojim pravima i obavezama, imaju rođake u drugim državama članicama do kojih se nadaju da će stići, ili su im drugi, uključujući i krijumčare, dali pogrešne informacije o 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.

**Pružanje informacija osobama kojima je potrebna međunarodna zaštita je ključni element kojim se obezbeđuje efikasan pristup postupku azila i donošenje dobro informisanih odluka o tome da li žele da se prijave za međunarodnu zaštitu ili ne.**

Ne zaboravite da je deo vaše dužnosti da obezbedite da nijedna osoba, čak i ako se nije prijavila za međunarodnu zaštitu, ne bude vraćena na lokaciju na kojoj može da bude izložena progonu, nehumanom ili ponižavajućem postupanju ili kažnjavanju, uključujući mučenje, čak i kada se nalazi u nepropisnoj migracionoj situaciji. Svakog vraćanja mora da prati uspostavljene procedure, uključujući pravne zaštite i garancije.

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



Videti odeljak „Šta uraditi sledeće ako osoba kojoj je potrebna međunarodna zaštita ne želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu“ u Praktičnom vodiču.

# 18

## Šta ako se osoba prijavi za azil, ali sumnjam da on/ona samo pokušava da zloupotrebi sistem?

**Svaka osoba koja izrazi želju da se prijavi za međunarodnu zaštitu postaje podnositac zahteva sa svim pravima i obavezama koji proizilaze iz tog statusa i mora se uputiti na nadležne organe vlasti na dalje procenjivanje.**

Ne zaboravite da vaš zadatok nije da procenite da li je osobi potrebna međunarodna zaštita niti da li je njegov/ njen iskaz verodostojan. To je odgovornost organa za duženih za azil. U svakom sistemu azila neke prijave će biti odbijene, a neke prihvaćene, ali se sve moraju pročiniti u skladu s evropskim i međunarodnim pravom.

U svakom slučaju, možda ćete hteti da se konsultujete sa svojim nadređenim ili da obavestite nadležne organe o razlozima za svoje sumnje.



Videti odeljak „Ko može da se prijavi za zaštitu?” u Praktičnom vodiču.

19

## Šta se dešava ako ne uspem da identifikujem osobu koja želi da se prijavi za međunarodnu zaštitu?

Pogrešna identifikacija i propust da se osoba uputi na nadležne organe može imati ozbiljne posledice po osobu. **On/ona može biti vraćen/-a u zemlju u kojoj postoji pretnja po njegov/njen život ili slobodu i u kojoj može da bude izložen/-a progonu, smrti, okrutnom i nehumanom ponižavajućem postupanju ili ostalim ozbiljnim kršenjima ljudskih prava.**

Kao službenik koji predstavlja prvi kontakt, imate odlučujuću ulogu u obezbeđivanju pristupa zaštiti osobama kojima je zaštita potrebna. Konsultujte se sa svojim nadređenim ako imate sumnje u namere osobe koja je pred vama.

# 20

Ponekad se  
osećam umorno  
ili čak ljuto na  
osobe sa kojima  
moram da radim  
svakog dana. Da li  
je to normalno?

Svaki službenik koji predstavlja prvi kontakt mora da obavlja svoje zadatke pod zahtevnim okolnostima i da se često sreće sa ljudima iz različitih kultura, društvenih porekla i sa drugačijim životnim iskustvima. Ovo interesantno, ali izuzetno zahtevno radno okruženje može da ima uticaja na psihološko stanje. Pri obavljanju svojih dužnosti, možete osetiti različite emocije, od saosećanja, preko ravnodušnosti do odbijanja osoba sa kojima se susrećete svakog dana. To zatim može uticati na efikasnost i kvalitet vašeg rada i vašu sposobnost da donosite odgovarajuće odluke i preduzimate odgovarajuće akcije.

Važno je da budete svesni ovih faktora, kao i svojih ličnih okolnosti, i da se konstantno trudite da umanjite njihov uticaj. Ako je potrebno, nemojte oklevati da zatražite podršku od svojih kolega i nadređenih ili da potražite profesionalno savetovanje.



Videti odeljak „Imajte na umu svoje lične okolnosti“ u Praktičnom odeljku.

# Pristup postupku azila

- ▶ **Svako ljudsko biće će biti cenjeno i poštovano**
- ▶ **Uvek prvo treba obezbititi hitnu medicinsku negu i osnovne potrebe**

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**

Niko ne može da bude isteran ili vraćen u situaciju u kojoj on/ona može da bude izložen/-a riziku od progona, smrtnе 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 čine presudan trenutak u kom posebne potrebe ugroženih osoba, uključujući decu i žrtve trgovine ljudima, mogu da budu utvrđene 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/njenim 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

7

8

9

10

## **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.

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

Ljudi mogu da izraze svoju nameru da se prijave za međunarodnu zaštitu na više načina. 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“.

## **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.

## **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.

## **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 ni kada se on/ona nalazi u nepropisnoj migrantskoj situaciji.

## 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](http://ec.europa.eu/represent_en.htm)); from the delegations in non-EU countries ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm)); by contacting the Europe Direct service ([http://europa.eu/europedirect/index\\_en.htm](http://europa.eu/europedirect/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](http://publications.europa.eu/others/agents/index_en.htm)).

The electronic version of the tool can be found on the EASO and Frontex webpages together with other practical tools for first-contact officials on access to the asylum procedure:

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

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



Publications Office  
of the European Union