



EASO

Nástroj pro zajištění kvality

Posouzení žádosti o mezinárodní ochranu

Modul 1: Osobní pohovor

Modul 2: Rozhodnutí první instance

Doplňující informace o Evropské unii jsou k dispozici na internetu (<http://europa.eu>).

Tisk ISBN 978-92-9476-371-6 doi:10.2847/744067 BZ-04-18-841-CS-C
PDF ISBN 978-92-9476-341-9 doi:10.2847/55610 BZ-04-18-841-CS-N

© Evropský podpůrný úřad pro otázky azylu 2019

Úřad EASO ani žádná osoba vystupující jeho jménem nenesou odpovědnost za použití informací obsažených v této publikaci.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO

Nástroj pro zajištění kvality

Posouzení žádosti o mezinárodní ochranu

Modul 1: Osobní pohovor

Modul 2: Rozhodnutí první instance

Úvod

Proč byl tento nástroj vypracován? Cílem tohoto nástroje pro zajištění kvality je poskytnout státům EU+ společný rámec pro vnitřní hodnocení a zajištění kvality.

Jedná se o flexibilní nástroj, který může přinést srozumitelnost a důslednost do posuzování kvality azylového procesu. Oba moduly nástroje lze použít společně k úplnějšímu hodnocení celkové kvality posuzování žádostí o mezinárodní ochranu, nebo samostatně, pokud je třeba se soustředit jen na jeden z těchto dvou aspektů.

Nástroj lze použít k různým účelům, včetně posouzení výkonnosti, pravidelné kontroly kvality a tematických auditů. Lze jej použít k hodnocení úrovně kvality na individuální úrovni, stejně jako na úrovni procesu.

Jak byl tento nástroj vypracován? Tento nástroj pro zajištění kvality byl vyvinut úřadem EASO společně s odborníky ze států EU+. Před dokončením byl nástroj, jakož i normy a ukazatele, které obsahuje, konzultován se všemi státy EU+, s Evropskou komisí i UNHCR.

Co tento nástroj zahrnuje? Tento nástroj se dvěma pilotními moduly se zaměřuje na jádro posuzování žádostí o mezinárodní ochranu.



V závislosti na hodnocení pilotních modulů a na zjištěných potřebách mohou být v rámci činností úřadu EASO v oblasti řízení kvality vytvořeny další moduly.

Kdo by měl tento nástroj používat? Nástroj je určen pro každého, kdo provádí hodnocení kvality. Uživatele označuje jako „**hodnotitele kvality**“. Ve vnitrostátním uspořádání to mohou být inspektoři, odborníci na kvalitu nebo jakýkoliv jiný personál s příslušnými funkcemi.

Jak tento nástroj souvisí s ostatními nástroji úřadu EASO? Nástroj a jeho dva moduly vycházejí ze společných standardů dohodnutých v následujících praktických příručkách úřadu EASO a je třeba je chápat ve spojení s nimi:

- *Praktická příručka: Osobní pohovor,*
- *Praktická příručka: Posouzení důkazů,*
- *Praktická příručka: Podmínky pro získání nároku na mezinárodní ochranu,*
- *Praktická příručka: Vyloučení.*

Tyto praktické příručky by měly být chápány jako návodné dokumenty a jako užitečné nástroje sebehodnocení úředníka zpracovávajícího případ.

Pro více informací o příslušných produktech úřadu EASO viz <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Jak používat tento nástroj

Tento nástroj obsahuje několik různých prvků, jak jsou uvedeny níže.

Normy a ukazatele Zprvce nástroj popisuje platné normy a ukazatele, pokud jde o **osobní pohovor** a **rozhodnutí první instance** ve věci žádosti o mezinárodní ochranu.

Normy a ukazatele: osobní pohovor 5

Normy a ukazatele: rozhodnutí první instance 8

Hodnocení Za druhé poskytuje **pokyny**, jak hodnotit tyto normy a ukazatele v praxi.

Metodika hodnocení11

Zpětná vazba a vydávání zpráv Za třetí nástroj poskytuje pokyny a zdůrazňuje osvědčené postupy, pokud jde o **individuální zpětnou vazbu** a **obecné podávání zpráv** o kvalitě, s cílem zlepšit systém.

Individuální zpětná vazba13

Obecné podávání zpráv14

▶ **Formuláře pro hodnocení** V tomto ohledu nástroj obsahuje doplňkové **formuláře hodnocení** ve formátu Excel, které mohou být použity přímo při jednotlivých hodnoceních kvality, a také PDF verze formulářů, které lze vytisknout, aby bylo možné do nich psát ručně poznámky během individuálního hodnocení kvality (**Příloha I**).

Příloha I: Formuláře pro hodnocení16

▶ **Dodatečné pokyny pro hodnotitele kvality (příklady)** Jako další návod pro hodnotitele kvality nástroj také poskytuje **příklady** situací, ve kterých by ukazatele mohly být hodnoceny jako menší nebo významné chyby, popřípadě mohly být označeny jako „Nepoužije se“ (**Příloha II**).

Příloha II: Hodnocení osobního pohovoru17

Hodnocení rozhodnutí první instance25

Nástroj pro zajištění kvality – technické řešení Úřad EASO zkoumal technické řešení pro tento nástroj zajištění kvality, které poskytuje státům EU+ zabudovaný, uživatelsky přívětivý nástroj zajištění kvality pro plynulejší a efektivnější vnitřní proces zajišťování kvality.

Normy a ukazatele: osobní pohovor

Normy a ukazatele pro hodnocení kvality věcného osobního pohovoru jsou rozděleny do následujících témat.

Zahájení
pohovoru

Vedení
pohovoru

Podstata
pohovoru

Uzavření
pohovoru

Záznam
pohovoru

Při posuzování toho, zda byly normy splněny, by posuzovatelé kvality měli vždy vzít do úvahy konkrétní případ, který je k dispozici.

Zahájení pohovoru

Norma	1. Dříve identifikované zvláštní potřeby jsou řešeny odpovídajícím způsobem.
Ukazatele	<p>1.1. Zvláštní potřeby, které byly dříve identifikovány, jsou vzaty v úvahu při pořádání pohovoru.</p> <p><i>Například:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ vhodné pohlaví tazatele anebo tlumočnicka, ▪ děti bez doprovodu mají přítomného určeného opatrovníka, ▪ byla přijata praktická opatření pro osoby se zdravotním postižením, ▪ další příslušné procesní záruky jsou zavedeny.

Norma	2. Žadatelé byly poskytnuty nezbytné informace.
Ukazatele	<p>2.1. Byly poskytnuty informace ohledně cíle pohovoru.</p> <p>2.2. Byly poskytnuty informace ohledně jeho důvěrné povahy.</p> <p>2.3. Byly poskytnuty informace ohledně rolí přítomných osob.</p> <p>2.4. Byly poskytnuty informace ohledně povinnosti spolupracovat.</p> <p>2.5. Byly poskytnuty informace ohledně přestávek a možnosti požádat o přestávku.</p> <p>2.6. Byly poskytnuty ostatní povinné informace v souladu s vnitrostátní praxí.</p>

Norma	3. Je zajištěno, že si žadatel a tlumočnické rozumějí.
Ukazatele	3.1. Žadatel je dotázán, zda rozumí tlumočnickovi, a naopak.

Norma	4. Je zajištěno, že žadatel je způsobilý k absolvování pohovoru.
Ukazatele	<p>4.1. Žadatel byl dotázán a potvrdil, že je mentálně a fyzicky způsobilý k absolvování pohovoru.</p> <p>4.2. Tazatel účinně zachytil náznaky, že pohovor nemůže pokračovat.</p>

Vedení pohovoru

Norma	5. Tazatel projevuje profesionální postoj v průběhu celého pohovoru.
Ukazatele	<p>5.1. Tazatel vhodně vytvoří vztah se žadatelem.</p> <p>5.2. Tazatel používá vhodný, citlivý a věcný jazyk.</p> <p>5.3. Tazatel oslovuje žadatele přímo (používá druhou osobu).</p> <p>5.4. Tazatel používá vhodný tón a vhodný jazyk těla po celou dobu pohovoru.</p>

Norma	6. Tazatel používá vhodné techniky dotazování.
Ukazatele	<p>6.1. Žadatel je vyzván, aby volně vyprávěl o důvodech své žádosti o mezinárodní ochranu.</p> <p>6.2. Každé nové téma pohovoru je představeno žadateli.</p> <p>6.3. Tazatel používá přiměřeně otevřené anebo uzavřené otázky.</p> <p>6.4. Otázky jsou přizpůsobeny schopnostem žadatele.</p> <p>6.5. Tazatel se vyhýbá neproduktivním otázkám, jako jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ návodné otázky, ▪ otázky s možností více odpovědí, ▪ otázky v množném čísle, ▪ zbytečně opakující se otázky, ▪ irelevantní otázky.

Norma	7. Tazatel zajistí, aby všechny přítomné osoby jednaly v souladu se svými úlohami, a efektivně vede pohovor.
Ukazatele	<p>7.1. Tazatel si udržuje kontrolu nad pohovorem po celou dobu pohovoru.</p> <p>7.2. Pokud v průběhu pohovoru dojde k náročné situaci, je efektivně řešena v maximální možné míře.</p> <p>7.3. Tazatel zajistí, aby tlumočnický jednal v souladu se svojí úlohou a povinnostmi.</p> <p>7.4. Zákonný zástupce anebo jiné přítomné osoby mohou vykonávat svá práva v souladu s vnitrostátními pravidly a jsou oprávněni zasáhnout alespoň na konci osobního pohovoru.</p> <p>7.5. Na základě potřeby nebo na vyžádání se poskytují přiměřené přestávky.</p>

Podstata pohovoru

Norma	8. Všechny důležité skutečnosti jsou identifikovány a dostatečně prozkoumány.
Ukazatele	<p>8.1. Je-li to relevantní, je určena totožnost (včetně země původu) žadatele.</p> <p>8.2. Dřívější problémy anebo hrozby jsou dostatečně prozkoumány (co, kdo, kdy, kde, proč).</p> <p>8.3. Jsou prozkoumány obavy z budoucnosti.</p> <p>8.4. Dostupnost ochrany v domovské oblasti v zemi původu je dostatečně prozkoumána.</p> <p>8.5. Dostupnost alternativy vnitřního útěku je dostatečně prozkoumána.</p>

Norma	9. Dokumenty a jiné písemné důkazy předložené na podporu nároku žadatele jsou řádně zpracovány.
Ukazatele	<p>9.1. Tazatel přezkoumá důležitost a zdroj všech dokumentů nebo písemných informací předložených k podpoře nároku žadatele.</p> <p>9.2. Veškeré příslušné dokumenty předložené žadatelem jsou přidány do spisu.</p>

Norma	10. Žadatel je poskytnuta účinná příležitost k řešení rozporů a nesrovnalostí.
Ukazatele	10.1. Veškeré významné rozpory a nesrovnalosti jsou předloženy žadateli a ten dostane příležitost se k nim vyjádřit.

Norma	11. Tam, kde je to relevantní, jsou vhodně zkoumány faktory vyloučení.
Ukazatele	11.1. Potenciální faktory vyloučení jsou správně identifikovány. 11.2. Potenciální faktory vyloučení jsou dostatečně prozkoumány.

Norma	12. Konkrétní zásady a pokyny jsou správně dodržovány.
Ukazatele	12.1. Tam, kde to přichází v úvahu, jsou správně dodržovány vnitrostátní zásady týkající se konkrétního profilu žadatele. <i>Například: konkrétní profily mohou zahrnovat děti, oběti obchodování s lidmi, potenciální oběti mrzačení ženských pohlavních orgánů, žadatele s nároky souvisejícími se sexuální orientací a genderovou identitou atd.</i> 12.2. Tam, kde je to vhodné, jsou správně dodržovány pokyny pro pohovory konkrétní země. 12.3. Tam, kde je to vhodné, jsou dodržovány zásady týkající se uplatňování dodatečných důvodů ochrany (např. humanitární důvody).

Uzavření pohovoru

Norma	13. Tazatel použije nezbytné kroky při uzavření pohovoru.
Ukazatele	13.1. Tazatel potvrdí, zda žadatel pochopil všechny otázky nebo ne. 13.2. Tazatel se zeptá žadatele, zda chce ještě něco dodat. 13.3. Tazatel jasně vysvětlí následující kroky azylového řízení.

Záznam pohovoru

Norma	14. Pravidla pro přepis pohovoru / zprávu o pohovoru jsou řádně dodržena.
Ukazatele	14.1. Z osobního pohovoru je pořízena podrobná a věcná zpráva, která obsahuje všechny podstatné prvky, nebo přepis. Popřípadě obsahuje dodatečné prvky v souladu s vnitrostátní praxí. 14.2. Je-li to vhodné, pořizuje se zvukový nebo audiovizuální záznam podle vnitrostátní praxe. 14.3. Žadatel je poskytnuta účinná příležitost k vyjádření anebo poskytnutí ústního anebo písemného vyjasnění ohledně případných chybných překladů nebo nedorozumění, které se objevují ve zprávě o pohovoru / v přepisu pohovoru.

Tyto normy a ukazatele nelze považovat za vyčerpávající. Při posuzování celkové kvality pohovoru je třeba vzít v úvahu další okolnosti. Mohou být ovlivněny vnitrostátními postupy anebo specifikami případu.

Národní specifika

Vložte zde veškeré nezbytné další pokyny pro hodnotitele kvality, pokud jde o normy a ukazatele pro osobní pohovor.

Normy a ukazatele: rozhodnutí první instance

Normy a ukazatele pro hodnocení kvality rozhodnutí první instance o žádosti o mezinárodní ochranu jsou rozděleny do následujících témat.



Při posuzování toho, zda byly normy splněny, by posuzovatelé kvality měli vždy vzít do úvahy konkrétní případ, který je k dispozici.

Úvod

Norma	1. V rozhodnutí jsou údaje žadatele uvedeny správně.
Ukazatele	1.1. Rozhodnutí uvádí správné jméno, zemi původu a domovskou oblast, datum narození a číslo spisu spolu s dalšími údaji požadovanými vnitrostátními zásadami.

Norma	2. Je-li to vhodné, rozhodnutí obsahuje případné stručné a přesné shrnutí imigrační historie žadatele.
Ukazatele	2.1. Rozhodnutí obsahuje stručné a přesné shrnutí možných předchozích žádostí a další imigrační historii žadatele v souladu s vnitrostátními zásadami.

Důvody žádosti

Norma	3. Důvody žádosti správně uvádějí všechny podstatné skutečnosti.
Ukazatele	3.1. Důvody žádosti správně identifikují a prezentují všechny podstatné skutečnosti.

Norma	4. Důvody žádosti správně identifikují obavy o budoucnost.
Ukazatele	4.1. Důvody žádosti správně identifikují, koho a čeho se žadatel bojí a proč.

Norma	5. Je-li to vhodné, důkazy předložené žadatelem jsou správně uvedeny v důvodech žádosti.
Ukazatele	5.1. Důkazy předložené žadatelem jsou správně popsány v souladu s vnitrostátní praxí.

Posouzení důvěryhodnosti

Norma	6. Důvěryhodnost každé podstatné skutečnosti je správně posouzena, včetně totožnosti a země původu žadatele.
Ukazatele	6.1. Důkazy jsou správně propojeny s jednotlivými podstatnými skutečnostmi.
	6.2. Ukazatele důvěryhodnosti jsou správně použity.
	6.3. Pojetí hodnověrnosti je použito objektivně.
	6.4. Pouze ty rozpory/nesrovnalosti, ke kterým se žadatel mohl vyjádřit, jsou použity v rozhodnutí.
	6.5. Informace o zemi původu jsou relevantní, aktuální a správně doloženy.

Norma	7. Je uvedeno jasné zjištění ke každé podstatné zkušenosti.
Ukazatele	7.1. Pro každou podstatnou skutečnost rozhodnutí jasně uvádí, zda byla přijata nebo zamítnuta.
	7.2. Pokud je podstatná skutečnost považována za „nejistou“, byl správně použit čl. 4 odst. 5 kvalifikační směrnice ¹ k efektivnímu vyvození, zda má být podstatná skutečnost přijata nebo zamítnuta.

Norma	8. Je použita správná síla důkazů a důkazní břemeno.
Ukazatele	8.1. Při posuzování podstatných skutečností se uplatňuje správná síla důkazů v souladu s vnitrostátními pokyny.
	8.2. Důkazní břemeno bylo správně uplatněno při posuzování podstatných skutečností.
	8.3. Jednotlivé faktory, jako je věk, vzdělání a trauma, jsou správně identifikovány a zohledněny.

Posouzení rizik

Norma	9. Rizika při navrácení jsou přesně a úplně vyhodnocena.
Ukazatele	9.1. Rozhodnutí správně identifikuje a vyhodnocuje rizika při navrácení (kdo, co a proč).
	9.2. Informace o zemi původu jsou relevantní, aktuální a správně doloženy.
	9.3. Byla použita správná síla důkazů (rozumná míra pravděpodobnosti) při hodnocení rizik při navrácení.

Právní analýza

Norma	10. Odůvodněné obavy z pronásledování byly řádně posouzeny.
Ukazatele	10.1. Skutečnost, zda uvedené zacházení znamená pronásledování či nikoli, je správně posouzena.
	10.2. Subjektivní a objektivní prvky uvedených obav jsou správně posouzeny.

Norma	11. Důvody pronásledování jsou správně identifikovány a posouzeny.
Ukazatele	11.1. Rozhodnutí správně identifikuje a vyhodnocuje všechny použitelné důvody pro pronásledování.
	11.2. Spojení (souvinnost) mezi pronásledováním a důvodem (důvody) je správně posouzeno (posouzena).

Norma	12. Reálná hrozba vážné újmy podle článku 15 kvalifikační směrnice je správně identifikována a posouzena.
Ukazatele	12.1. Rozhodnutí správně posuzuje použitelnost čl. 15 písm. a): „uložení nebo vykonání trestu smrti“.
	12.2. Rozhodnutí správně posuzuje použitelnost čl. 15 písm. b): „mučení, nelidské či ponižující zacházení nebo trest“.
	12.3. Rozhodnutí správně posuzuje použitelnost čl. 15 písm. c): „vážné a individuální ohrožení života nebo nedotknutelnosti civilisty v důsledku svévolného násilí během mezinárodního nebo vnitrostátního ozbrojeného konfliktu“.

⁽¹⁾ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/95/EU ze dne 13. prosince 2011 o normách, které musí splňovat státní příslušníci třetích zemí nebo osoby bez státní příslušnosti, aby mohli požívat mezinárodní ochrany, o jednotném statusu pro uprchlíky nebo osoby, které mají nárok na doplňkovou ochranu, a o obsahu poskytnuté ochrany (kvalifikační směrnice).

Norma	13. Dostupnost a přístupnost ochrany v zemi původu je posouzena správně.
Ukazatele	13.1. Dostupnost a přístupnost ochrany v domovské oblasti žadatele je posouzena správně. 13.2. Použitelnost alternativy vnitřního útěku je správně posouzena, včetně její rozumnosti.

Norma	14. Pokud je to relevantní, důvody vyloučení byly zjištěny a správně posouzeny.
Ukazatele	14.1. Důvody vyloučení jsou správně identifikovány a posouzeny. 14.2. Individuální odpovědnost je správně posouzena. 14.3. Je použita správná síla důkazů a důkazní břemeno.

Norma	15. Je-li to vhodné, jsou správně použity dodatečné důvody ochrany.
Ukazatele	15.1. Tam, kde je to vhodné, jsou správně použity dodatečné důvody ochrany (např. humanitární důvody).

Forma

Norma	16. Rozhodnutí používá správnou strukturu a zahrnuje všechny požadované prvky.
Ukazatele	16.1. Rozhodnutí používá správnou strukturu a formát v souladu s vnitrostátními politikami. 16.2. Žadatelům jsou poskytnuty informace o opravných prostředcích proti zamítavému rozhodnutí při použití písemných nebo elektronických prostředků.

Norma	17. Rozhodnutí je odborně zpracováno.
Ukazatele	17.1. Odůvodnění není spekulativní. 17.2. Jazyk rozhodnutí je přiměřený, citlivý a věcný. 17.3. Pravidla gramatiky a pravopisu jsou dodržena.

Efektivita

Norma	18. Rozhodnutí je vydáno v předepsaných lhůtách.
Ukazatele	18.1. Rozhodnutí je vydáno v předepsaných lhůtách v souladu s vnitrostátní praxí.

Normy a ukazatele nelze považovat za vyčerpávající. Při posuzování celkové kvality rozhodnutí první instance je třeba vzít v úvahu další okolnosti. Mohou být ovlivněny vnitrostátními postupy anebo specifikami případu.

Národní specifika

Vložte zde veškeré nezbytné další pokyny pro hodnotitele kvality, pokud jde o normy a ukazatele pro rozhodnutí první instance o podstatě žádosti.

Metodika hodnocení

Je na každém vnitrostátním orgánu, aby rozhodl o cíli a metodice hodnocení kvality, které provádí, jako je způsob, jakým je institucionalizováno a organizováno, jaký je vzorek hodnocených případů, jaké je načasování a četnost přezkumů kvality, jaký je způsob hlášení výsledků atd.

Cílem nástroje je poskytovat flexibilní řešení, které lze použít v různých národních uspořádáních. Níže uvedená část popisuje navrhovanou metodiku hodnocení při uplatňování výše uvedených norem a ukazatelů. Dále zdůrazňuje některé příklady osvědčených postupů, které identifikovali odborníci v oblasti zajištění kvality.

Použití norem a ukazatelů

Seznamy norem a ukazatelů představují návod upozorňující na klíčové prvky, které je třeba zvážit při hodnocení kvality pohovoru nebo rozhodnutí první instance. Nelze je považovat za vyčerpávající a při posuzování celkové kvality pohovoru/rozhodnutí by posuzovatelé kvality měli vzít v úvahu všechny další použitelné prvky.

Hodnocení jednotlivých **ukazatelů** spadá do následujících čtyř různých kategorií.

Správně	Menší chyba	Významná chyba	Nepoužije se
<ul style="list-style-type: none"> Ukazatel může být označen jako „Správně“, pokud jsou odpovídajícím způsobem splněny požadavky na kvalitu. 	<ul style="list-style-type: none"> Ukazatel může být označen jako „Menší chyba“, pokud zjištěná chyba nenarušuje celkovou kvalitu pohovoru nebo rozhodnutí a neovlivňuje výsledek žádosti. Navíc neexistují žádná zjevná rizika nebo negativní dopady na žadatele, rozhodující orgán nebo stát. 	<ul style="list-style-type: none"> Ukazatel může být označen jako „Významná chyba“, pokud zjištěná chyba narušuje celkovou kvalitu pohovoru nebo rozhodnutí anebo může ovlivnit výsledek žádosti. Navíc existují zjevná rizika nebo negativní dopady na žadatele, rozhodující orgán nebo stát. 	<ul style="list-style-type: none"> Ukazatel může být označen jako „Nepoužije se“ v závislosti na vnitrostátním systému, způsobu hodnocení anebo individuálním případu.

Je možné, že pro daný ukazatel mohou být k dispozici omezené možnosti hodnocení z důvodu jeho povahy a použitelnosti. Například chyba týkající se některých ukazatelů má vždy významný dopad na celkovou kvalitu. Proto pro takové ukazatele není k dispozici možnost „Menší chyba“. A naopak, některé aspekty mají jen minimální dopad na celkovou kvalitu. Pro takové ukazatele nepatří „Významná chyba“ mezi nabízené možnosti. Některé ukazatele se použijí pouze v některých případech (např. zvláštní potřeby, faktory vyloučení). Pro tyto je k dispozici možnost „Nepoužije se“. Tyto skutečnosti jsou zohledněny ve formulářích pro hodnocení obsažených v **Příloze I**.

Pokud jde konkrétně o osobní pohovor, rozsah hodnocení se může lišit podle nastavení hodnocení kvality samotného. Některé ukazatele jsou měřitelné pouze tehdy, pokud je hodnotitel kvality přítomen pohovoru, anebo na základě zvukové/audiovizuální nahrávky, přičemž by bylo obtížné nebo nemožné je posoudit, pokud by přezkum byl založen výhradně na přepisu pohovoru.

Hodnocení výsledku

Vedle hodnocení jednotlivých ukazatelů by měl hodnotitel kvality poskytnout svůj **závěr ohledně správnosti výsledku** pohovoru nebo rozhodnutí. Ten by měl být vyznačen následujícím způsobem.

Osobní pohovor:

Pohovor umožňuje přijetí efektivního a správného rozhodnutí:

- pravděpodobně ano
- pravděpodobně ne
- není možné rozhodnout

Rozhodnutí první instance:

Rozhodnutí je:

- pravděpodobně správné
- pravděpodobně nesprávné
- není možné rozhodnout

To přináší další aspekt hodnocení, který je mimořádně důležitý. Hodnocení, že pohovor pravděpodobně neumožňuje přijmout efektivní a správné rozhodnutí nebo že rozhodnutí je pravděpodobně nesprávné, může vyžadovat okamžité následné kroky (např. provedení dalšího pohovoru, změna (návrhu) rozhodnutí, nebo dokonce odvolání rozhodnutí, pokud je to možné v rámci vnitrostátního systému).

Aparát a procesy hodnocení kvality

Kontext hodnocení kvality ve státech EU+ se může lišit: může existovat trvalý aparát s týmem auditorů kvality, funkce může být sdílena se supervizory nebo mohou být organizována ad hoc hodnocení kvality. V každém případě je důležité zajistit, aby normy kvality a ukazatele byly uplatňovány konzistentně v celém systému.

Osvědčený postup: konzistentnost v uplatňování norem a ukazatelů

Je důležité zajistit konzistentnost v hodnocení různých ukazatelů. Níže uvádíme několik příkladů, jak toho dosáhnout v praxi.

- ▶ Na počátku nového hodnocení kvality hodnotitelé kvality posoudí stejný vzorek případů, zhodnotí je a poté porovnají a projednají výsledky, aby dospěli ke společnému pochopení toho, jak se různé ukazatele uplatňují.
- ▶ Při průběžném hodnocení kvality se pravidelně konají další schůzky k zajištění konzistentnosti v používání norem a ukazatelů kvality.
- ▶ Pravidelné konzultace mezi různými členy personálu s funkcemi v rámci hodnocení kvality (např. orgány dohledu a auditoři kvality) mohou být přínosné i pro důsledné uplatňování norem a ukazatelů, pokud je zapojeno více aktérů.
- ▶ Tento nástroj poskytuje některé příklady toho, co je možné kvalifikovat jako „Menší chyba“ nebo „Významná chyba“, aby se dále usnadnila jednotná interpretace norem a ukazatelů (Příloha II). Státům je doporučeno, aby dále rozvíjely tyto příklady na základě konkrétních vnitrostátních požadavků a postupů, aby poskytly svým hodnotitelům kvality pokyny šité na míru.

V závislosti na zavedených postupech kvality může být možné prověřit pohovory a rozhodnutí společně jako součást stejného spisu nebo prověřit pohovor zvlášť, zejména je-li posuzován hodnotitelem kvality, který je přítomen při jeho konání.

Osvědčený postup: posouzení pohovoru nezávisle na (výsledku) rozhodnutí

Mají-li být posouzeny oba prvky případu, doporučuje se, aby hodnocení pohovoru bylo provedeno nezávisle na rozhodnutí tak, aby hodnocení nebylo ovlivněno dodatečnými informacemi anebo výsledkem žádosti.

Hodnocení rozhodnutí nelze naproti tomu dokončit bez obeznámení se s dostupnými informacemi a zejména s osobním pohovorem.

Individuální zpětná vazba

Tento nástroj je užitečný pro poskytnutí individuální zpětné vazby úředníkovi zpracovávajícímu případ a pro podporu učení na pracovišti a také pro poskytování zpětné vazby systému na základě většího vzorku hodnocení. Způsob, jakým je nástroj používán, se může lišit v závislosti na cílech hodnocení. Když je poskytována individuální zpětná vazba, je důležité zdůraznit, že se zaměřuje spíše na zlepšení výkonnosti jednotlivce než na zjištění chyb. V tomto ohledu je ve formulářích pro hodnocení obsažených v tomto nástroji (**Příloha I**) poskytnut prostor pro připomínky ke každému ukazateli. Kromě toho, že hodnotitel kvality upozorní na chybu, může prostřednictvím konkrétních připomínek poskytnout návod úředníkovi zpracovávajícímu případ. Takovéto poskytování specifické zpětné vazby by mělo být považováno za klíčový prvek hodnocení kvality.

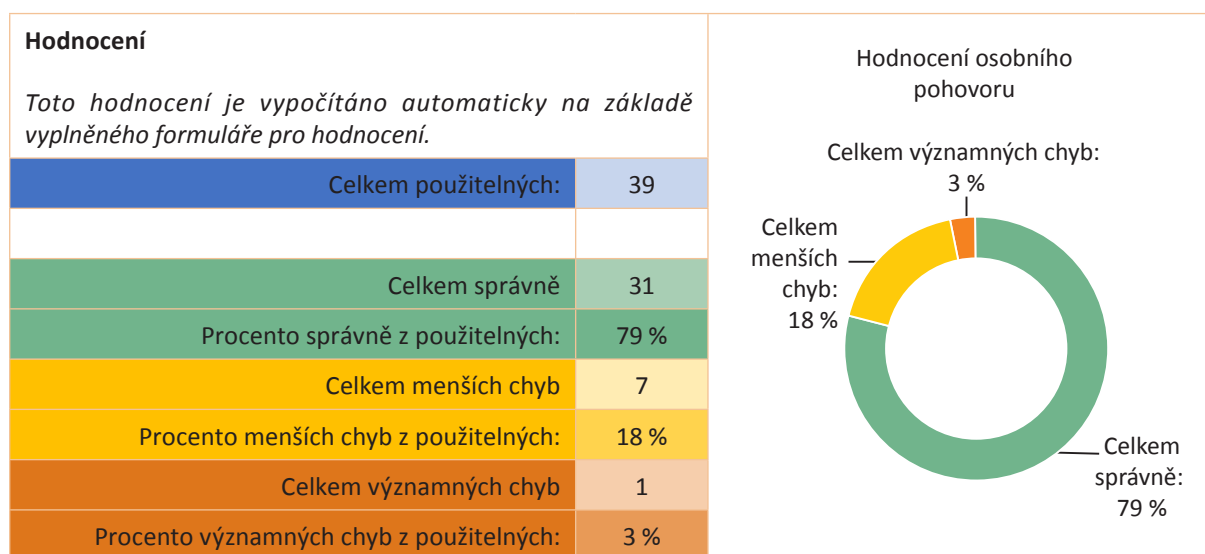
Osvědčený postup: poskytování připomínek

Následující body se považují za osvědčené postupy při poskytování připomínek k hodnocení kvality.

- ▶ Zvýraznit osvědčené postupy nalezené v pohovoru/rozhodnutí.
- ▶ V připomínkách týkajících se chyb poskytnout návod, jaký měl být správný přístup.
- ▶ V některých případech může být užitečné vysvětlit, proč byla určitá chyba v tomto případě posouzena jako „menší“ nebo „významná“.

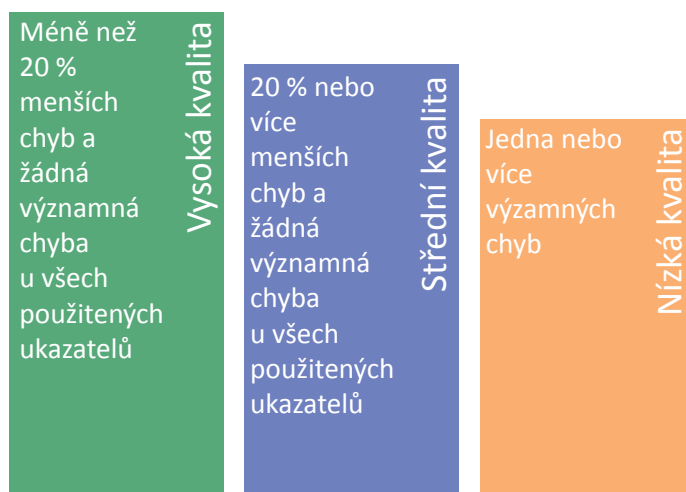
Pokud je poskytována zpětná vazba s cílem zlepšit výkonnost jednotlivce, je obzvláště důležitá rychlá reakce a další pokyny, jak správně používat normy, abychom předešli podobným chybám v budoucnosti.

Formuláře pro hodnocení obsažené v tomto nástroji (**Příloha I**) automaticky generují hodnocení kvality pohovoru nebo rozhodnutí výpočtem počtu ukazatelů vyhodnocených jako „správně“, počtu ukazatelů vyhodnocených jako „menší chyba“ a celkového počtu ukazatelů vyhodnocených jako „významná chyba“. Navíc jsou prezentovány jako procento ze všech použitelných ukazatelů. Příklad je uveden níže.



Je na členském státě EU+, aby určil, co to bude znamenat pro posouzení celkové kvality pohovoru nebo rozhodnutí.

Úřad EASO doporučuje následující stupnici pro hodnocení celkové kvality.



Tato stupnice hodnocení je integrována do formulářů (**Příloha I**), ale může být odstraněna a nahrazena jiným nebo jinak formulovaným závěrem v souladu s vnitrostátní praxí.

Obecné podávání zpráv

Pokud je poskytována zpětná vazba organizaci a na systémové úrovni, je důležité vybrat vhodný vzorek. Informace o souboru obsažené ve formulářích pro hodnocení (**Příloha I**) mohou být užitečným filtračním mechanismem, aby bylo možné vybrat vhodné soubory případů pro podávání zpráv.

Podávání zprávy se může například zaměřit na případy týkající se žadatelů z určité země původu nebo se může zabývat konkrétním profilem nebo konkrétním výsledkem rozhodnutí atd. Navíc se může zabývat použitím všech norem a ukazatelů nebo se zaměřit na konkrétní téma, jako například „posouzení důvěryhodnosti“ v revidovaných rozhodnutích první instance.

Dokončená hodnocení se mohou používat pro účely celkových pravidelných zpráv (měsíčních, čtvrtletních, ročních atd.) nebo tematických auditů, včetně zpráv o následném auditu, stručných zpráv o některých zjištěných problémech apod.

Technické řešení připravené úřadem EASO podporuje sestavování takových zpráv tím, že zajistí automatizaci filtrování a zpracování dat i jejich prezentace.

V závislosti na vnitrostátním systému a účelu hodnocení mohou hodnotitelé kvality dále vycházet z hodnocení, které bude vytvořeno, a poskytovat analýzy a následná doporučení.

Je nutné zvážit, jak reagovat na různé chyby, zejména tam, kde jsou pozorovány významné chyby. Pokud takové významné chyby poukazují na systémové problémy, měly by být okamžitě sdíleny s odpovídajícími zaměstnanci (např. manažerská úroveň, osoby odpovědné za vypracování a zavedení zásad, osoby odpovědné za odbornou přípravu) a příslušným způsobem řešeny.

Osvědčený postup: analýza a další sledování

Analýza zjištění z hodnocení kvality může zahrnovat následující skutečnosti.

- ▶ Analýza nejčastějších problémů a případných možných příčin.
- ▶ Doporučení týkající se změn procesů, nových pokynů, odborné přípravy a dalších konkrétních opatření, která mají být přijata.

Každý stát EU+ by měl dále rozhodnout o distribuci zpráv o hodnocení kvality a o tom, jak budou využity v rámci organizace.

Osvědčený postup: distribuce zpráv

- ▶ Sdílení obecných zjištění hodnocení kvality s personálem může být přínosem pro systém. Je to příležitost poučit se ze zjištěných chyb a osvědčených postupů.
- ▶ Je-li to možné, zprávy o posouzení by měly být doprovázeny doporučeními anebo akčním plánem navrhujícím opatření, která mají být přijata s cílem zlepšit kvalitu procesu.
- ▶ Může být užitečné zpřístupnit zprávy o hodnocení kvality příslušným zaměstnancům za pomoci interního komunikačního nástroje. Konkrétní poznatky a doporučení by mohly být například zahrnuty do interního informačního bulletinu, který by se okamžitě dostal k úředníkům zpracovávajícím případy.

Příloha I: Formuláře pro hodnocení

Dvě sady doplňkových **formulářů pro hodnocení** vycházející z norem a ukazatelů popsaných v tomto dokumentu jsou k dispozici v elektronické verzi na adrese <http://www.easo.europa.eu/practical-tools>. Tyto formuláře pro hodnocení se mohou použít přímo při individuálním posouzení osobního pohovoru nebo rozhodnutí první instance.

Formuláře pro hodnocení ve formátu Excel:

- **Formulář hodnocení QAT 1 - Interview.xlsx**
- **Formulář hodnocení QAT 2 - Decision.xlsx**

Chcete-li použít formuláře pro hodnocení pro pořizování **ručně psaných poznámek** v průběhu hodnocení, můžete si vytisknout nebo zkopírovat statické verze uvedené na konci tohoto dokumentu.

Formuláře pro hodnocení ve formátu PDF - pro ručně psané poznámky

- **Formulář hodnocení QAT 1 - Interview.pdf**
- **Formulář hodnocení QAT 2 - Decision.pdf**

Příloha II: Příklady z praxe

Níže uvedené příklady mají sloužit jako dodatečné pokyny pro hodnotitele kvality. Rozhodně nejsou vyčerpávající ani nezvratné; jedná se jen o ilustrace některých scénářů, ve kterých by ukazatele mohly být hodnoceny určitým způsobem. Hodnotitel kvality by měl vždy vzít v úvahu individuální okolnosti daného případu s ohledem na pokyny uvedené v tomto nástroji, pokud jde o to, co představuje správné použití, menší chybu nebo významnou chybu.

Navíc doporučujeme vypracování příkladů na vnitrostátní úrovni.

Hodnocení osobního pohovoru

Normy a ukazatele		Příklady situací, ve kterých lze ukazatel hodnotit jako „menší chybu“	Příklady situací, ve kterých lze ukazatel hodnotit jako „významnou chybu“	Příklady situací, ve kterých lze ukazatel hodnotit jako „nepoužije se“	
Zahájení pohovoru	1.	Dříve identifikované zvláštní potřeby jsou řešeny odpovídajícím způsobem.			
	1.1.	Zvláštní potřeby, které byly dříve identifikovány, jsou vzaty v úvahu při pořádání pohovoru. Například: - vhodné pohlaví tazatele anebo tlumočnicka, - děti bez doprovodu mají přítomného určeného opatrovníka, - byla přijata praktická opatření pro osoby se zdravotním postižením, - další příslušné procesní záruky jsou zavedeny.	Zvláštní potřeby nebyly plně vzaty v úvahu, ale opomenutí pravděpodobně nebude mít žádný závažný dopad na pohovor.	Neschopnost vzít v úvahu zvláštní potřeby má pravděpodobně negativní dopad na schopnost žadatele prezentovat své důvody.	Použijte „Nepoužije se“, pokud před pohovorem nebyly identifikovány žádné zvláštní potřeby.
	2.	Žadatelům byly poskytnuty nezbytné informace.			
	2.1.	Byly poskytnuty informace ohledně cíle pohovoru.	Informace byly poskytnuty, ale nebylo potvrzeno, že jim žadatel porozuměl.	Žadatelům nebyly poskytnuty tyto informace.	[možnost není k dispozici]
	2.2.	Byly poskytnuty informace ohledně jeho důvěrné povahy.	Informace byly poskytnuty, ale nebylo potvrzeno, že jim žadatel porozuměl.	Žadatelům nebyly poskytnuty tyto informace.	[možnost není k dispozici]

	2.3.	Byly poskytnuty informace ohledně rolí přítomných osob.	Informace byly poskytnuty, ale nebylo potvrzeno, že jim žadatel porozuměl.	Žadatelé nebyly poskytnuty tyto informace.	[možnost není k dispozici]
	2.4.	Byly poskytnuty informace ohledně povinnosti spolupracovat.	Informace byly poskytnuty, ale nebylo potvrzeno, že jim žadatel porozuměl.	Žadatelé nebyly poskytnuty tyto informace.	[možnost není k dispozici]
	2.5.	Byly poskytnuty informace ohledně přestávek a možnosti požádat o přestávku.	Informace byly poskytnuty, ale nebylo potvrzeno, že jim žadatel porozuměl.	Žadatelé nebyly poskytnuty tyto informace.	[možnost není k dispozici]
	2.6.	Byly poskytnuty ostatní povinné informace v souladu s vnitrostátní praxí.	Informace byly poskytnuty, ale nebylo potvrzeno, že jim žadatel porozuměl.	Žadatelé nebyly poskytnuty tyto informace.	Použijte, pokud není povinné poskytovat další informace.
	3.	Je zajištěno, že si žadatel a tlumočnické vzájemně rozumějí.			
	3.1.	Žadatel je dotázán, zda rozumí tlumočnickovi, a naopak.	Konkrétní otázka nebyla položena na začátku pohovoru, avšak v pozdější fázi bylo potvrzeno, že žadatel a tlumočnické si vzájemně rozumějí.	Není potvrzeno, že si žadatel a tlumočnické vzájemně rozumějí.	[možnost není k dispozici]
	4.	Je zajištěno, že žadatel je způsobilý k absolvování pohovoru.			
	4.1.	Žadatel byl dotázán a potvrdil, že je mentálně a fyzicky způsobilý k absolvování pohovoru.	[možnost není k dispozici]	Žadatel nebyl dotázán, jestli se cítí dobře.	[možnost není k dispozici]
	4.2.	Tazatel účinně zachytil náznaky, že pohovor nemůže pokračovat.	[možnost není k dispozici]	Možné náznaky nebyly zaznamenány nebo byly ignorovány.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud žádné takové náznaky neexistují.
Vedení pohovoru	5.	Tazatel projevuje profesionální postoj v průběhu celého pohovoru.			
	5.1.	Tazatel vhodně vytvoří vztah se žadatelem.	Tazatel nenavázal aktivně vztah se žadatelem, to ale jen okrajově ovlivňuje celkovou kvalitu anebo efektivitu pohovoru.	Tazatel nedokázal navázat vztah s žadatelem kvůli nedostatkům v technice vedení pohovoru, což má negativní dopad na žadatele anebo celkovou kvalitu pohovoru.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud není možné vyhodnotit tento ukazatel na základě dostupných informací.

	5.2.	Tazatel používá vhodný, citlivý a věcný jazyk.	Formulace některých otázek není dostatečně jasná s ohledem na zázemí žadatele, nicméně to nemá negativní vliv na celkovou efektivitu pohovoru.	Jsou pokládány nevhodné nebo necitlivé otázky.	[možnost není k dispozici]
	5.3.	Tazatel oslovuje žadatele přímo (používá druhou osobu).	Při několika příležitostech tazatel použil třetí osobu k oslovení žadatele, obecně však byly otázky adresovány žadateli.	Tazatel opakovaně oslovuje žadatele ve třetí osobě, což pravděpodobně ovlivnilo vztah mezi tazatelem a žadatelem.	[možnost není k dispozici]
	5.4.	Tazatel používá vhodný tón a vhodný jazyk těla po celou dobu pohovoru.	Tón anebo jazyk těla se mírně odchyľují od osvědčených postupů, což však pravděpodobně nemělo žádný nebo mělo pouze omezený dopad na vztah mezi tazatelem a žadatelem.	Tón anebo jazyk těla byly natolik nevhodné, že pravděpodobně ovlivnily vztah mezi tazatelem a žadatelem.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud hodnocení probíhá pouze na základě čtení přepisu/zprávy.
	6.	Tazatel používá vhodné techniky dotazování.			
	6.1.	Žadatel je vyzván, aby volně vyprávěl o důvodech své žádosti o mezinárodní ochranu.	Ačkoliv je volné vyprávění omezené, tazatel nevyzýval žadatele, aby pokračoval s volným vyprávěním a dále ho rozvinul.	Žadateli není poskytnuta příležitost pro volné vyprávění.	[možnost není k dispozici]
	6.2.	Každé nové téma pohovoru je představeno žadateli.	Některá témata byla zahájena bez (dostatečně jasného) úvodu, nicméně pohovor obecně sleduje logickou strukturu.	Nová témata byla zahájena bez jakéhokoliv úvodu nebo se sugestivním úvodem, což ohrozilo strukturu pohovoru a schopnost žadatele účinně prezentovat svůj případ.	Použijte „Nepoužijte se“ v pohovorech, kde neexistují žádná nová témata, která by bylo třeba zavést.
	6.3.	Tazatel používá přiměřeně otevřené anebo uzavřené otázky.	Otevřené otázky se používají přiměřeně, ale otevřenější otázky by s největší pravděpodobností poskytly lepší výsledky.	Uzavřené otázky byly nadměrně používány a zabránily tomu, aby žadatel poskytl kompletní vysvětlení.	[možnost není k dispozici]

	6.4.	Otázky jsou přizpůsobeny schopnostem žadatele.	Několik otázek muselo být přeformulováno, protože jim žadatel nerozuměl.	Ačkoliv žadatel zjevně nerozumí některým otázkám, tazatel je přiměřeně nepřeformuloval.	[možnost není k dispozici]
	6.5.	Tazatel se vyhýbá neproduktivním otázkám, jako jsou: - návodné otázky, - otázky s možností více odpovědí, - otázky v množném čísle, - zbytečně opakující se otázky, - irelevantní otázky.	Neproduktivní otázky použity v jednom nebo více případech, což však nemá negativní vliv na celkovou efektivitu pohovoru.	Použito více neproduktivních otázek, které mají významný negativní dopad na efektivitu pohovoru.	[možnost není k dispozici]
	7.	Tazatel zajistí, aby všechny přítomné osoby jednaly v souladu se svými úlohami, a efektivně vede pohovor.			
	7.1.	Tazatel si udržuje kontrolu nad pohovorem po celou dobu pohovoru.	Žadateli bylo umožněno, aby příliš dlouho mluvil o záležitostech, které nejsou pro žádost podstatné.	Zákonnému zástupci bylo umožněno, aby převzal části pohovoru.	[možnost není k dispozici]
	7.2.	Pokud v průběhu pohovoru dojde k náročné situaci, je efektivně řešena v maximální možné míře.	Tazatel pomalu rozpoznal a řešil obtížnou situaci, nicméně ji nakonec vyřešil vhodným způsobem.	Tazatel nedokázal vyřešit obtížnou situaci, takže se vystupňovala a zhoršila pohodu přítomných osob nebo významně ohrozila efektivitu pohovoru.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud v průběhu pohovoru nenastaly žádné obtížné situace, které by stály za zaznamenání.
	7.3.	Tazatel zajistí, aby tlumočník jednal v souladu se svojí úlohou a povinnostmi.	Tlumočník používá jazyk těla, který se mírně odchyluje od osvědčených postupů, a tazatel to neřeší dostatečně rychle.	Tazatel nezasahuje, ačkoliv tlumočník dlouho mluví se žadatelem, aniž by konverzaci překládal. Během pohovoru může tlumočník opakovaně vznášet připomínky týkající se žadatele nebo řešeného případu.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud tlumočník nebyl přítomen nebo pokud příslušné hodnocení není možné na základě záznamu pohovoru.

	7.4.	Zákonný zástupce anebo jiné přítomné osoby mohou vykonávat svá práva v souladu s vnitrostátními pravidly a jsou oprávněni zasáhnout alespoň na konci osobního pohovoru.	Tazatel nedokázal ostatním osobám zcela vysvětlit, jaká jsou jejich práva v souladu s vnitrostátními pravidly.	Zákonnému zástupci nebylo umožněno mluvit v souladu s platnými procesními pravidly.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud nebyly přítomny žádné další osoby vedle žadatele, tazatele a popřípadě tlumočníka.
	7.5.	Na základě potřeby nebo vyžádání se poskytují přiměřené přestávky.	Tazatel umožnil nebo dělal příliš mnoho přestávek nebo zbytečně dlouhé přestávky.	Požadavky na přestávku byly ignorovány nebo nebyla poskytnuta žádná přestávka, ačkoliv délka pohovoru si přestávku vyžadovala.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud byl pohovor krátký a přestávky nebyly nutné.
Podstata pohovoru	8.	Všechny důležité skutečnosti jsou identifikovány a dostatečně prozkoumány.			
	8.1.	Je-li to relevantní, je určena totožnost (včetně země původu) žadatele.	Je určena totožnost žadatele, ale problémy, které by mohly dále posílit rozhodnutí, nebyly řešeny.	Totožnost žadatele nebyla dostatečně určena.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud totožnost žadatele byla dostatečně určena před pohovorem, a tudíž není relevantní pro tuto fázi.
	8.2.	Dřívější problémy anebo hrozby jsou dostatečně prozkoumány (co, kdo, kdy, kde, proč).	Všechna důležitá fakta byla identifikována a prozkoumána, ale problémy, které by mohly dále posílit rozhodnutí, nebyly řešeny.	Některé podstatné skutečnosti nebyly identifikovány jako takové, a proto nebyly dále prozkoumány.	[možnost není k dispozici]
	8.3.	Jsou prozkoumány obavy z budoucnosti.	Obavy z budoucnosti byly do určité míry prozkoumány, ale další otázky by mohly posílit rozhodnutí.	Obavy z budoucnosti nebyly prozkoumány.	[možnost není k dispozici]
	8.4.	Dostupnost ochrany v domovské oblasti zemi původu je dostatečně prozkoumána.	Dostupnost ochrany v domovské oblasti byla do určité míry prozkoumána, ale další otázky by mohly posílit rozhodnutí.	Dostupnost ochrany v domovské oblasti zemi původu nebyla prozkoumána, i když by to mohla být potenciálně uskutečnitelná možnost.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud je vzhledem k obecné situaci v zemi původu a individuálním okolnostem žadatele dostatečně prokázáno, že žádná ochrana není nutná nebo že žádná ochrana není k dispozici.

	8.5.	Dostupnost alternativy vnitřního útěku je dostatečně prozkoumána.	Dostupnost alternativy vnitřního útěku byla do určité míry prozkoumána, ale další otázky by mohly posílit rozhodnutí.	Dostupnost alternativy vnitřního útěku nebyla prozkoumána, i když by to mohla být potenciálně uskutečnitelná možnost.	Použijte „Nepoužije se“, pokud je vzhledem k obecné situaci v zemi původu a individuálním okolnostem žadatele dostatečně prokázáno, že žádná alternativa vnitřního útěku není nutná nebo dostupná.
	9.	Dokumenty a jiné písemné důkazy předložené na podporu nároku žadatele jsou řádně zpracovány.			
	9.1.	Tazatel přezkoumá důležitost a zdroj všech dokumentů nebo písemných informací předložených k podpoře nároku žadatele.	Příliš dlouhý čas byl věnován hovoru o dokumentech, které nemají žádný vliv na žádost.	Obsah nebo význam dokumentů nebyl stanoven během pohovoru, i když tyto jsou pro žádost významné.	Použijte „Nepoužije se“, pokud v daném případě nebyly předloženy žádné písemné informace.
	9.2.	Veškeré příslušné dokumenty předložené žadatelem jsou přidány do spisu.	Všechny příslušné dokumenty jsou přidány do spisu, ale nejsou zaznamenány v souladu s vnitrostátní praxí.	Příslušné dokumenty nejsou přidány do spisu.	Použijte „Nepoužije se“, pokud v průběhu pohovoru nebyly předloženy žádné dokumenty.
	10.	Žadateli je poskytnuta účinná příležitost k řešení rozporů a nesrovnalostí.			
	10.1.	Veškeré významné rozpory a nesrovnalosti jsou předloženy žadateli a ten dostane příležitost se k nim vyjádřit.	Rozpory anebo nesrovnalosti, které nejsou spojeny s podstatnými skutečnostmi, byly zbytečně zkoumány do velké hloubky.	Významné rozpory anebo nesrovnalosti nebyly předloženy žadateli.	Použijte „Nepoužije se“, pokud neexistují významné rozpory ani nesrovnalosti.
	11.	Tam, kde je to relevantní, jsou vhodně zkoumány faktory vyloučení.			
	11.1.	Potenciální faktory vyloučení jsou správně identifikovány.	[možnost není k dispozici]	Potenciální faktory vyloučení nebyly identifikovány.	Použijte „Nepoužije se“, pokud nevznikly žádné faktory vyloučení.

	11.2.	Potenciální faktory vyloučení jsou dostatečně prozkoumány.	Nadměrný čas byl věnován zkoumání možných faktorů vyloučení, i když v daném případě zjevně nejsou relevantní.	Potenciální faktory vyloučení nebyly dostatečně prozkoumány.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud nevznikly žádné faktory vyloučení.
	12.	Konkrétní zásady a pokyny jsou správně dodržovány.			
	12.1.	Tam, kde to přichází v úvahu, jsou správně dodržovány vnitrostátní zásady týkající se konkrétního profilu žadatele. <i>Například: zahrnovat děti, oběti obchodování s lidmi, potenciální oběti mrzačení ženských pohlavních orgánů, žadatele s nároky souvisejícími se sexuální orientací a genderovou identitou atd.</i>	Tazatel obecně dodržel vnitrostátní zásady, ale neprovedl určité procesní kroky, aniž by to mělo významný dopad na výsledek žádosti, žadatele, rozhodující orgán nebo stát.	Tazatel nedodržel vnitrostátní zásady, což by mohlo ohrozit správnost výsledku žádosti nebo ohrozit žadatele nebo pověst rozhodujícího orgánu.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud žadatel nemá specifický profil tohoto typu nebo pokud nejsou zavedeny žádné vnitrostátní zásady.
	12.2.	Tam, kde je to vhodné, jsou správně dodržovány pokyny pro pohovory konkrétní země.	Tazatel obecně dodržel vnitrostátní pokyny při pohovoru, ale chyběly některé prvky, které nemají žádný významný dopad na výsledek žádosti.	Tazatel nedodržel konkrétní pokyny, což potenciálně ohrožuje správnost výsledku žádosti.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud nejsou zavedeny žádné příslušné vnitrostátní pokyny.
	12.3.	Tam, kde je to vhodné, jsou dodržovány zásady týkající se uplatňování dodatečných důvodů ochrany (např. humanitární důvody).	Všechny dodatečné důvody ochrany v souladu s vnitrostátními zásadami byly identifikovány a prozkoumány, ale problémy, které by mohly dále posílit rozhodnutí, nebyly řešeny.	Některé dodatečné důvody ochrany v souladu s vnitrostátními zásadami nebyly identifikovány jako takové, a proto nebyly dále prozkoumány.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud rozhodující orgán není kompetentní rozhodovat o dodatečných důvodech ochrany nebo neexistují žádné dodatečné důvody.
Uzavření pohovoru	13.	Tazatel použije nezbytné kroky při uzavření pohovoru.			
	13.1.	Tazatel potvrdí, zda žadatel pochopil všechny otázky.	[možnost není k dispozici]	Pochopení není potvrzeno. Žadatel uvedl, že nerozuměl některým otázkám, a tazatel se tím řádně nezabýval.	[možnost není k dispozici]

	13.2.	Tazatel se zeptá žadatele, zda chce ještě něco dodat.	[možnost není k dispozici]	Žadateli nebyla poskytnuta účinná příležitost něco dodat.	[možnost není k dispozici]
	13.3.	Tazatel jasně vysvětlí následující kroky azylového řízení.	Pouze části těchto informací byly poskytnuty žadateli.	Žadatel nebyl informován o dalších krocích v azylovém řízení.	Použijte „Nepoužije se“, pokud v souladu s vnitrostátní praxí není tazatel povinen poskytnout tyto informace nebo je uvést v záznamu pohovoru.
Záznam pohovoru	14.	Pravidla pro přepis pohovoru / zprávu o pohovoru jsou řádně dodržena.			
	14.1.	Z osobního pohovoru je pořízena podrobná a věcná zpráva, která obsahuje všechny podstatné prvky, nebo přepis. Popřípadě obsahuje dodatečné prvky v souladu s vnitrostátní praxí.	Záznam pohovoru obsahuje četné pravopisné chyby nebo je poněkud obtížně čitelný. Přestávky, které byly požadovány anebo poskytnuty, nejsou zaznamenány v přepisu pohovoru, i když v souladu s vnitrostátní praxí měly být.	Zpráva není čitelná, nebo je zřejmé, že některé podstatné prvky chybí nebo došlo ke změně/ ztrátě významu v důsledku přílišného parafrázování.	[možnost není k dispozici]
	14.2.	Je-li to vhodné, pořizuje se zvukový nebo audiovizuální záznam podle vnitrostátní praxe.	Záznam byl pořízen v souladu s vnitrostátní praxí, avšak tazatel neprovedl určité procedurální kroky (např. poskytnout neprodleně žadateli kopii, okamžitě uložit záznam podle technických předpisů) bez významného vlivu na postup nebo práva žadatele.	Pohovor nebyl zaznamenán, nebo byl zaznamenán pouze částečně, když je pořízení záznamu požadováno. Záznam je neslyšitelný. Tazatel neinformoval žadatele, že je pořizován záznam.	Použijte „Nepoužije se“, pokud se v souladu s vnitrostátní praxí zvukový / audiovizuální záznam nepořizuje.
	14.3.	Žadateli je poskytnuta účinná příležitost k vyjádření anebo poskytnutí ústního anebo písemného vyjasnění ohledně případných chybných překladů nebo nedorozumění, které se objevují ve zprávě o pohovoru / v přepisu pohovoru.	[možnost není k dispozici]	Žadateli nebyla poskytnuta příležitost provést opravy / upřesnění, nebo byly tyto (nebo některé z nich) ignorovány.	Není nutně použitelné, pokud je pořízen záznam, který je přípustným důkazem v odvolacím řízení.

Hodnocení rozhodnutí první instance

	Normy a ukazatele	Příklady situací, ve kterých lze ukazatel hodnotit jako „menší chybu“	Příklady situací, ve kterých lze ukazatel hodnotit jako „významnou chybu“	Příklady situací, ve kterých lze ukazatel hodnotit jako „nepoužije se“	
Úvod	1.	V rozhodnutí jsou údaje žadatele uvedeny správně.			
	1.1.	Rozhodnutí uvádí správné jméno, zemi původu a domovskou oblast, datum narození a číslo spisu spolu s dalšími údaji požadovanými vnitrostátními zásadami.	Změněná jména nebo sporné údaje o totožnosti nejsou zaznamenány.	Žadatel je nesprávně nazván / identifikován.	[možnost není k dispozici]
	2.	Je-li to vhodné, rozhodnutí obsahuje případné stručné a přesné shrnutí imigrační historie žadatele.			
	2.1.	Rozhodnutí obsahuje stručné a přesné shrnutí možných předchozích žádostí a další imigrační historii žadatele v souladu s vnitrostátními zásadami.	Jsou zahrnuty i nerelevantní podrobnosti, které odvádějí pozornost od klíčových bodů imigrační historie.	Zaznamenány zcela nesprávné údaje nebo nezaznamenána žádná historie, což má dopad na následné úvahy nebo může být důvodem pro napadení.	Použijte „Nepoužije se“, pokud imigrační historie není požadována v tomto rozhodnutí.
Důvody žádosti	3.	Důvody žádosti správně uvádějí všechny podstatné skutečnosti.			
	3.1.	Důvody žádosti správně identifikují a prezentují všechny podstatné skutečnosti.	Nesprávné údaje uvedeny v přehledu podstatných skutečností, které nemají vliv na následné úvahy ani nemohou být důvodem pro napadení. Zahrnuty zbytečné podrobnosti, které nejsou důležité pro další uvažování.	Vynechána nebo zkreslena jedna nebo více podstatných skutečností, což ohrožuje správnost rozhodnutí. Nekoherentní shrnutí skutečností, včetně irelevantních skutečností, což vedlo k chybám při následných úvahách.	[možnost není k dispozici]
	4.	Důvody žádosti správně identifikují obavy o budoucnost.			
	4.1.	Důvody žádosti správně identifikují, koho a čeho se žadatel bojí a proč.	Uvedeno příliš mnoho podrobností, které odvádějí pozornost od klíčových bodů.	Obavy z budoucnosti nesprávně identifikovány nebo opomenuty, což ohrožuje správnost pozdějších úvah.	[možnost není k dispozici]

	5.	Je-li to vhodné, důkazy předložené žadatelem jsou správně uvedeny v důvodech žádosti.			
	5.1.	Důkazy předložené žadatelem jsou správně popsány v souladu s vnitrostátní praxí.	Nesprávné citace použity v méně důležitých bodech, které nemají negativní dopad na následné úvahy.	Zaznamenány nepřesné informace nebo citovány zdroje, které nejsou povoleny ke zveřejnění, což ohrožuje správnost rozhodnutí.	[možnost není k dispozici]
Posouzení důvěryhodnosti	6.	Důvěryhodnost každé podstatné skutečnosti je správně posouzena, včetně totožnosti a země původu žadatele.			
	6.1.	Důkazy jsou správně propojeny s jednotlivými podstatnými skutečnostmi.	Zdroje důkazů nejsou jasně / přesně citovány.	Klíčové důkazy jsou opomenuty nebo nespolehlivé informace jsou považovány za důkazy, což ohrožuje další uvažování.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud se důvěryhodnost nehodnotí, např. v případech, kdy není možné identifikovat žádné podstatné skutečnosti.
	6.2.	Ukazatele důvěryhodnosti jsou správně použity.	Jednomu ukazateli je věnována příliš velká/malá váha, bez dopadu na výsledek.	Nesprávné použití ukazatelů vedoucí k nesprávnému závěru o důvěryhodnosti.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud se důvěryhodnost nehodnotí, např. v případech, kdy není možné identifikovat žádné podstatné skutečnosti.
	6.3.	Pojetí hodnověrnosti je použito objektivně.	Hodnověrnost je použita nesprávně v jednom bodě, bez jakéhokoliv dopadu na rozhodnutí ohledně této podstatné skutečnosti.	Subjektivní interpretace hodnověrnosti vede k neopodstatněnému neakceptování podstatné skutečnosti.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud se důvěryhodnost nehodnotí, např. v případech, kdy není možné identifikovat žádné podstatné skutečnosti.
	6.4.	Pouze rozpory/ nesrovnalosti, ke kterým se žadatel mohl vyjádřit, jsou použity v rozhodnutí.	Reakce žadatele na zpochybnění byla opomenuta nebo byl použit méně podstatný fakt bez zpochybnění, aniž by to mělo vliv na výsledek ohledně této podstatné skutečnosti.	Body, které nebyly s žadatelem objasněny, byly proti němu použity při posouzení jeho důvěryhodnosti, což vedlo k oslabení závěru.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud se důvěryhodnost nehodnotí, např. v případech, kdy není možné identifikovat žádné podstatné skutečnosti.

6.5.	Informace o zemi původu jsou relevantní, aktuální a správně doloženy.	Nejaktuálnější informace o zemi původu nejsou použity, ale zvolený zdroj stále platí.	Jsou použity nepoužitelné, nespolehlivé nebo zastaralé informace o zemi původu a je jim dána nepřiměřená váha, což oslabuje závěr.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud se důvěryhodnost nehodnotí, např. v případech, kdy není možné identifikovat žádné podstatné skutečnosti.
7.	Je uvedeno jasné zjištění ke každé podstatné zkušenosti.			
7.1.	Pro každou podstatnou skutečnost rozhodnutí jasně uvádí, zda byla přijata nebo zamítnuta.	Závěr lze zjistit z textu, ale není výslovně uveden.	Neexistuje žádný zřejmý závěr ohledně jedné nebo více podstatných skutečností, takže rozhodnutí může být snadno napadeno.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud se důvěryhodnost nehodnotí, např. v případech, kdy není možné identifikovat žádné podstatné skutečnosti.
7.2.	Pokud je podstatná skutečnost považována za „nejistou“, byl správně použit čl. 4 odst. 5 kvalifikační směrnice k efektivnímu ² vyvození, zda má být podstatná skutečnost přijata nebo zamítnuta.	Příliš dlouhé úvahy, které odvádějí pozornost od klíčových bodů.	Neschopnost vyřešit „nejisté“ záležitosti nebo nesprávná váha použitá v takové míře, že to má za následek nesprávný závěr ohledně podstatné skutečnosti.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud nezůstaly žádné „nejisté“ skutečnosti.
8.	Je použita správná síla důkazů a důkazní břemeno.			
8.1.	Při posuzování podstatných skutečností se uplatňuje správná síla důkazů v souladu s vnitrostátními pokyny.	Nesprávná formulace použita při popisu síly důkazů nebo schopnosti žadatele ji dodržet, ale závěr je správný.	Je použita příliš vysoká nebo příliš nízká síla důkazů, výsledkem je nesprávný nebo nedostatečně podložený závěr.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud se důvěryhodnost nehodnotí, např. v případech, kdy není možné identifikovat žádné podstatné skutečnosti.
8.2.	Důkazní břemeno bylo správně uplatněno při posuzování podstatných skutečností.	Nejasná formulace týkající se důkazního břemena bez dopadu na závěr.	Břemeno je uloženo výhradně žadateli, přičemž organizace nesplnila svoje povinnosti v oblasti zjišťování, což budí pochybnosti o rozhodnutí.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud se důvěryhodnost nehodnotí, např. v případech, kdy není možné identifikovat žádné podstatné skutečnosti.

(²) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/95/EU ze dne 13. prosince 2011 o normách, které musí splňovat státní příslušníci třetích zemí nebo osoby bez státní příslušnosti, aby mohli požívat mezinárodní ochrany, o jednotném statusu pro uprchlíky nebo osoby, které mají nárok na doplňkovou ochranu, a o obsahu poskytnuté ochrany (kvalifikační směrnice).

	8.3.	Jednotlivé faktory, jako je věk, vzdělání a trauma, jsou správně identifikovány a zohledněny.	Základní faktory nebyly výslovně zohledněny, aniž by to mělo dopad na závěr.	Základní faktory byly zanedbávány při posuzování schopnosti žadatele doložit svou žádost, což budí pochybnosti o výsledku.	Použijte „Nepoužije se“, pokud neexistují žádné relevantní faktory ke zvážení.
Posouzení rizik	9.	Rizika při navrácení jsou přesně a úplně vyhodnocena.			
	9.1.	Rozhodnutí správně identifikuje a vyhodnocuje rizika při navrácení (kdo, co a proč).	Jsou zvažovány irelevantní problémy, což ohrožuje srozumitelnost a efektivitu.	Relevantní body byly opomenuty nebo byly použity nevhodné argumenty, což budí pochybnosti o závěru ohledně rizik při navrácení.	[možnost není k dispozici]
	9.2.	Informace o zemi původu jsou relevantní, aktuální a správně doloženy.	Informace o zemi původu nejsou přizpůsobeny nároku nebo jsou citovány v nadměrné délce, což odvádí pozornost od podstaty.	Významné relevantní informace o zemi původu opomenuty, což budí pochybnosti o závěru anebo dává důvod k jeho napadení.	Použijte „Nepoužije se“, pokud žádné relevantní informace o zemi původu nejsou k dispozici.
	9.3.	Byla použita správná síla důkazů (rozumná míra pravděpodobnosti) při hodnocení rizik při navrácení.	Nejasná formulace použita při popisu síly důkazů, ale závěr je správný.	Je použita nesprávná síla důkazů, výsledkem je nesprávný anebo nepodepřený závěr o rizicích.	[možnost není k dispozici]
Právní analýza	10.	Odůvodněné obavy z pronásledování byly řádně posouzeny.			
	10.1.	Skutečnost, zda uvedené zacházení znamená pronásledování či nikoli, je správně posouzena.	Správný závěr byl učiněn, ale není jasně vysvětlen.	Nesprávný závěr, který budí pochybnosti o udělení nebo zamítnutí udělení statusu uprchlíka.	Použijte „Nepoužije se“, pokud je v souladu s vnitrostátní praxí možné vynechat toto hodnocení v určitých rozhodnutích.
	10.2.	Subjektivní a objektivní prvky uvedených obav správně posouzeny.	Nejasné zdůvodnění subjektivních/objektivních prvků, které nemá vliv na výsledek.	Nesprávný závěr, pokud jde o to, zda jsou obavy opodstatněné či nikoliv.	Použijte „Nepoužije se“, pokud je v souladu s vnitrostátní praxí možné vynechat toto hodnocení v určitých rozhodnutích.

11.	Důvody pronásledování jsou správně identifikovány a posouzeny.			
11.1.	Rozhodnutí správně identifikuje a vyhodnocuje všechny použitelné důvody pro pronásledování.	Nejasné nebo příliš dlouhé úvahy, což ohrožuje srozumitelnost, ale nemá žádný dopad na výsledek.	Nesprávné zjištění důvodu pronásledování, které vedlo k nesprávnému odmítnutí/potvrzení skutečnosti, že pronásledování je z důvodu uvedeného v Úmluvě.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud je v souladu s vnitrostátní praxí možné vynechat toto hodnocení v určitých rozhodnutích.
11.2.	Spojení (souvislost) mezi pronásledováním a důvodem (důvody) je správně posouzeno (posouzena).	Nejasné nebo příliš dlouhé úvahy, což ohrožuje srozumitelnost, ale nemá žádný dopad na výsledek.	Nepřiměřené hodnocení souvislosti vedoucí k nesprávnému závěru.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud je v souladu s vnitrostátní praxí možné vynechat toto hodnocení v určitých rozhodnutích.
12.	Reálná hrozba vážné újmy podle článku 15 kvalifikační směrnice je správně identifikována a posouzena.			
12.1.	Rozhodnutí správně posuzuje použitelnost čl. 15 písm. a): „uložení nebo vykonání trestu smrti“.	Nejasné nebo příliš dlouhé úvahy, což ohrožuje srozumitelnost, ale nemá žádný dopad na výsledek.	Žádné nebo nesprávné posouzení použití čl. 15 písm. a) kvalifikační směrnice, což budí pochybnosti o rozhodnutí.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud byl žadateli přiznán status uprchlíka.
12.2.	Rozhodnutí správně posuzuje použitelnost čl. 15 písm. b): „mučení, nelidské či ponižující zacházení nebo trest“.	Nejasné nebo příliš dlouhé úvahy, což ohrožuje srozumitelnost, ale nemá žádný dopad na výsledek.	Žádné nebo nesprávné posouzení použití čl. 15 písm. b) kvalifikační směrnice, což budí pochybnosti o rozhodnutí.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud byl žadateli přiznán status uprchlíka.
12.3.	Rozhodnutí správně posuzuje použitelnost čl. 15 písm. c): „vážné a individuální ohrožení života nebo nedotknutelnosti civilisty v důsledku svévolného násilí během mezinárodního nebo vnitrostátního ozbrojeného konfliktu“.	Nejasné nebo příliš dlouhé úvahy, což ohrožuje srozumitelnost, ale nemá žádný dopad na výsledek.	Žádné nebo nesprávné posouzení použití čl. 15 písm. c) kvalifikační směrnice, což budí pochybnosti o rozhodnutí.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud byl žadateli přiznán status uprchlíka.

13.	Dostupnost a přístupnost ochrany v zemi původu je posouzena správně.			
13.1.	Dostupnost a přístupnost ochrany v domovské oblasti žadatele je posouzena správně.	Citovány dlouhé nebo zbytečné důkazy, které odvádějí pozornost od klíčových bodů.	Nezohlednění ochrany nebo nezohlednění individuálních okolností žadatele a profilu aktérů pronásledování nebo vážné újmy.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud hodnocení ochrany není vhodné.
13.2.	Použitelnost alternativy vnitřního útěku je správně posouzena, včetně její rozumnosti.	Nejasné nebo příliš dlouhé úvahy, což ohrožuje srozumitelnost, ale nemá žádný dopad na výsledek.	Rozhodovací orgán nestanovil konkrétní místo. Nezohlednění okolností žadatele a přiměřenosti vnitřního přesídlení s ohledem na příslušné informace o zemi původu, což budí pochybnosti o závěru nebo jej činí napadnutelným, je-li klíčový pro rozhodnutí.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud posouzení alternativy vnitřního útěku není vhodné.
14.	Pokud je to relevantní, důvody vyloučení byly zjištěny a správně posouzeny.			
14.1.	Důvody vyloučení jsou správně identifikovány a posouzeny.	[možnost není k dispozici]	Důvody vyloučení nebyly identifikovány nebo nebyly použity vnitrostátní zásady při posuzování vyloučení, výsledek je nesprávný nebo napadnutelný závěr ohledně vyloučení.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud neexistují žádné důvody pro vyloučení.
14.2.	Individuální odpovědnost je správně posouzena.	[možnost není k dispozici]	Individuální odpovědnost byla posouzena nesprávně nebo vůbec, což vedlo k nesprávnému nebo napadnutelnému závěru ohledně vyloučení.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud neexistují žádné důvody pro vyloučení.
14.3.	Je použita správná síla důkazů a důkazní břemeno.	Správná síla důkazů a důkazní břemeno jsou použity, ale nejsou jasně vysvětleny v rozhodnutí.	Použita nesprávná síla důkazů anebo důkazní břemeno, což vedlo k nesprávnému nebo napadnutelnému závěru ohledně vyloučení.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud neexistují žádné důvody pro vyloučení.

	15.	Je-li to vhodné, jsou správně použity dodatečné důvody ochrany.			
	15.1.	Tam, kde je to vhodné, jsou správně použity dodatečné důvody ochrany (např. humanitární důvody).	Dodatečné argumenty, které by mohly posílit úvahy, nejsou zahrnuty.	Posouzení dodatečných důvodů ochrany je založeno na nedostatečných důkazech anebo jsou zanedbávány klíčové aspekty žádosti, což budí pochybnosti o rozhodnutí.	Použijte „Nepoužijte se“, pokud nejsou vneseny dodatečné důvody ochrany nebo pokud se dodatečné důvody ochrany nepoužijí v souladu s vnitrostátní praxí.
Forma	16.	Rozhodnutí používá správnou strukturu a zahrnuje všechny požadované prvky.			
	16.1.	Rozhodnutí používá správnou strukturu a formát v souladu s vnitrostátními politikami.	Formát je vhodný, ale není zcela přizpůsoben nároku.	Používají se nesprávné/ nevhodné standardní odstavce, což vede k neprofesionální prezentaci a riziku poškození pověsti organizace.	[možnost není k dispozici]
	16.2.	Žadateli jsou poskytnuty informace o opravných prostředcích proti zamítavému rozhodnutí při použití písemných nebo elektronických prostředků.	Informace o právu na odvolání nejsou podány ve vnitrostátním standardním formátu.	Informace o právu na odvolání nebyly žadateli poskytnuty nebo byly vydány nesprávné pokyny, což způsobilo nesprávné informování žadatele.	[možnost není k dispozici]
	17.	Rozhodnutí je odborně zpracováno.			
	17.1.	Odůvodnění je nespekulativní.	Menšina argumentů není jasně/zcela odůvodněna.	Jsou použity spekulativní argumenty, které budí pochybnosti o rozhodnutí.	[možnost není k dispozici]
	17.2.	Jazyk rozhodnutí je přiměřený, citlivý a věcný.	[možnost není k dispozici]	Používá se urážlivý nebo nevhodný jazyk, který způsobuje žadateli citové rozrušení a vytváří riziko pro pověst organizace.	[možnost není k dispozici]
	17.3.	Pravidla gramatiky a pravopisu jsou dodržena.	Zjištěn malý počet chyb v gramatice, pravopisu nebo interpunkci.	Zjištěn velký počet chyb v gramatice, pravopisu nebo interpunkci, což výrazně zhoršuje kvalitu rozhodnutí a vede k určitému riziku pro pověst organizace.	[možnost není k dispozici]

Efektivita	18.	Rozhodnutí je vydáno v předepsaných lhůtách.			
	18.1.	Rozhodnutí je vydáno v předepsaných lhůtách v souladu s vnitrostátní praxí.	Rozhodnutí bylo zbytečně odloženo při čekání na důkazy, které zjevně neměly vliv na rozhodnutí.	Žadateli nebyl poskytnut dostatek času, aby předložil důkazy klíčové pro nárok, i když poskytl přiměřené vysvětlení požadovaného časového rámce, což má za následek rozhodnutí, které je napadnutelné. Zbytečné zpoždění bez jakéhokoliv oprávněného důvodu.	[možnost není k dispozici]

Obráťte se na EU

Osobně

Po celé Evropské unii se nachází stovky informačních středisek Europe Direct. Adresu nejbližšího střediska naleznete na internetové stránce: https://europa.eu/european-union/contact_cs.

Telefonicky nebo e-mailem

Europe Direct je služba, která odpoví na vaše dotazy o Evropské unii. Můžete se na ni obrátit:

- prostřednictvím bezplatné telefonní linky: 00 800 6 7 8 9 10 11 (někteří operátoři mohou tento hovor účtovat),
- na standardním telefonním čísle: +32 22999696 nebo
- e-mailem prostřednictvím internetové stránky: https://europa.eu/european-union/contact_cs.

Vyhledávání informací o EU

On-line

Informace o Evropské unii ve všech úředních jazycích EU jsou dostupné na internetových stránkách Europa na adrese: https://europa.eu/european-union/index_cs.

Publikace EU

Publikace EU, ať už bezplatné, nebo placené, si můžete stáhnout nebo objednat na adrese: <https://publications.europa.eu/cs/publications>. Chcete-li obdržet více než jeden výtisk bezplatných publikací, obraťte se na službu Europe Direct nebo na místní informační střediska (viz https://europa.eu/european-union/contact_cs).

Právo EU a související dokumenty

Právní informace EU včetně všech právních předpisů EU od roku 1952 ve všech úředních jazykových verzích jsou dostupné na stránkách EUR-Lex na adrese: <http://eur-lex.europa.eu>.

Veřejně přístupná data od EU

Portál veřejně přístupných dat EU (<http://data.europa.eu/euodp/cs>) umožňuje přístup k datovým souborům z EU. Data lze bezplatně stahovat a opakovaně použít pro komerční i nekomerční účely.

