



# EASOn työkalu laadun valvontaan

Kansainvälistä suojelua  
koskevan hakemuksen  
tutkiminen

*Moduuli 1: Turvapaikkapuhuttelu*

*Moduuli 2: Ensimmäisen asteen päätös*

Tietoa Euroopan unionista on saatavana internetissä (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-350-1 doi:10.2847/08296 BZ-04-18-841-FI-C  
PDF ISBN 978-92-9476-363-1 doi:10.2847/07192 BZ-04-18-841-FI-N

© Euroopan turvapaikka-asioiden tukivirasto 2019

EASO ja sen nimissä toimivat henkilöt eivät ole vastuussa siitä, miten tämän julkaisun sisältämiä tietoja käytetään.

*Printed by Bietlot in Belgium*



# EASOn työkalu laadun valvontaan

Kansainvälistä suojelua  
koskevan hakemuksen  
tutkiminen

*Moduuli 1: Turvapaikkapuhuttelu*

*Moduuli 2: Ensimmäisen asteen päätös*



## Johdanto

**Miksi työkalu on kehitetty?** Tämän työkalun **tavoitteena** on antaa EU+-maille yhteinen kehys sisäistä laadunarviointia ja -varmistusta varten.

Tämä on joustava työkalu, jolla voidaan selkeyttää ja yhdenmukaistaa turvapaikkamenettelyn laadun arviointia. Työkalun molempia moduuleita voidaan käyttää yhdessä, jos arvioidaan kansainvälistä suojelua koskevien hakemusten tutkimisen yleistä laatua kokonaisvaltaisesti, tai erikseen, jos on keskityttävä toiseen kahdesta vaiheesta.

Työkalua voidaan käyttää eri tarkoituksiin, muun muassa suorituksen arviointiin, säännölliseen laadun arviointiin ja aihekohtaisiin arviointeihin. Sitä voidaan käyttää laadun arvioimiseksi sekä yksilötasolla että prosessin tasolla.

**Miten työkalu on kehitetty?** EASO kehitti tämän laadunvarmistustyökalun yhdessä EU+-maiden asiantuntijoiden kanssa. Ennen viimeistelyä työkalusta ja siinä esitetyistä standardeista ja indikaattoreista kuultiin kaikkia EU+-maita, Euroopan komissiota ja YK:n pakolaisvaltuutettua.

**Mikä on työkalun soveltamisala?** Työkalussa ja sen kahdessa pilottimoduulissa keskitytään kansainvälistä suojelua koskevien hakemusten tutkimisen ytimeen.

Turvapaikkapuhuttelu

Ensimmäisen asteen päätös  
kansainvälistä suojelua  
koskevaan hakemukseen

Pilottimoduulien ja määritettyjen tarpeiden arvioinnin perusteella voidaan kehittää lisämoduuleita EASON laatutyön yhteydessä.

**Kenelle työkalu on tarkoitettu?** Työkalu on tarkoitettu kaikille laadun arviointia tekeville. Siinä viitataan käyttäjään ”**laadun arvioijana**”. Kansallisesti tähän voi kuulua esimiehiä, laatuasiantuntijoita tai muita asiaankuuluvia tehtäviä suorittavia työntekijöitä.

**Mikä on työkalun suhde muihin EASON työkaluihin?** Työkalu ja sen kaksi moduulia perustuvat seuraavissa EASON käytännön oppaissa sovituihin yhteisiin standardeihin, ja niitä olisi luettava yhdessä:

- *Käytännön opas: Henkilökohtainen haastattelu,*
- *Käytännön opas: Näytön arviointi,*
- *Käytännön opas: Kansainvälisen suojelun myöntäminen,*
- *Käytännön opas: Poissulkemisperusteet.*

Turvapaikkahakemuksia käsittelevien virkamiesten on pidettävä näitä käytännön oppaita ohjeistuksena ja hyödyllisinä itsearviointien työkaluina.

Lisätietoa EASON työkaluista on osoitteessa <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

**Miten työkalua käytetään?**

Työkalussa on useita eri osia:

**Standardit ja indikaattorit** Ensiksi työkalussa esitellään sovellettavat standardit ja indikaattorit, jotka koskevat **turvapaikkapuhuttelua ja ensimmäisen asteen päätöstä**.

**Standardit ja indikaattorit: turvapaikkapuhuttelu ..... 5**

**Standardit ja indikaattorit: ensimmäisen asteen päätös ..... 8**

**Arviointi** Toiseksi siinä annetaan **ohjeita** kyseisten standardien ja indikaattorien arvioinnista.

**Arviointimenetelmä .....11**

**Palaute ja raportointi** Kolmanneksi työkalussa on ohjeita ja esimerkkejä hyvistä käytännöistä koskien **yksilöllisen palautteen antamista ja yleistä raportointia** laadusta, tavoitteena järjestelmän kehittäminen.

**Yksilöllinen palaute .....13**

**Yleinen raportointi .....14**

► **Arviointilomakkeet** Työkalussa on Excel-muodossa olevia **arviointilomakkeita**, joita voidaan käyttää suoraan yksilöllisessä laadunarvioinnissa, sekä lomakkeiden PDF-versioita, jotka voidaan tulostaa muistiinpanojen tekemiseksi käsin yksilöllisessä laadunarvioinnissa (**liite I**).

**Liite I: Arviointilomakkeet .....16**

► **Lisäohjeet laadun arvioijille (esimerkkejä)** Lisäohjeena laadun arvioijille työkalussa on myös **esimerkkejä** tilanteista, joissa indikaattoreita voitaisiin arvioida vähäisiksi tai merkittäviksi virheiksi tai merkitä ”Ei sovellu”) (**liite II**).

**Liite II: Turvapaikkapuhuttelun arviointi .....17**

**Ensimmäisen asteen päätöksen arviointi .....25**

**Työkalu laadun valvontaan – tekninen ratkaisu** EASO on selvittänyt yhtä aikaa mahdollisuutta kehittää tälle työkalulle tekninen ratkaisu, josta EU+-maat saisivat sisäänrakennetun ja käyttäjäystävällisen laadunvarmistustyökalun, jotta sisäisestä laadunvarmistusprosessista saataisiin entistä tehokkaampi ja toimivampi.

# Standardit ja indikaattorit: turvapaikkapuhuttelu

Turvapaikkapuhuttelun laadun arviointia koskevat standardit ja indikaattorit jaetaan seuraaviin teemoihin.

Puhuttelun aloittaminen

Puhuttelun tekeminen

Puhuttelun aihe

Puhuttelun päättäminen

Puhuttelun tallentaminen

Laatua arvioitaessa on aina otettava huomioon kyseisen yksilöllisen tapauksen olosuhteet.

## Puhuttelun aloittaminen

<b>Standardi</b>	<b>1. Aiemmin tunnistettuja erityistarpeita käsitellään asianmukaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>1.1.</b> Aiemmin tunnistetut erityistarpeet otetaan huomioon puhuttelun järjestämisessä.</p> <p><i>Esimerkiksi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ puhuttelijan ja/tai tulkin asianmukainen sukupuoli</li> <li>▪ yksin tulleilla alaikäisillä on edustaja läsnä</li> <li>▪ vammaisille henkilöille on tehty tarvittavat käytännön järjestelyt</li> <li>▪ muita asiaankuuluvia menettelyllisiä takeita on otettu käyttöön.</li> </ul>

<b>Standardi</b>	<b>2. Hakijalle annetaan tarvittavat tiedot.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>2.1.</b> Annetaan tietoa puhuttelun tarkoituksesta.</p> <p><b>2.2.</b> Annetaan tietoa luottamuksellisuudesta.</p> <p><b>2.3.</b> Annetaan tietoa kaikkien läsnä olevien henkilöiden rooleista puhuttelussa.</p> <p><b>2.4.</b> Annetaan tietoa hakijan myötävaikutusvelvollisuudesta.</p> <p><b>2.5.</b> Annetaan tietoa tauoista ja mahdollisuudesta pyytää taukoa.</p> <p><b>2.6.</b> Annetaan muuta kansallisen käytännön mukaan pakollista tietoa.</p>

<b>Standardi</b>	<b>3. Varmistetaan, että hakija ja tulkki ymmärtävät toisiaan.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>3.1.</b> Hakijalta kysytään, ymmärtääkö hän tulkkia, ja toisin päin.

<b>Standardi</b>	<b>4. Varmistetaan, että hakija on valmis puhutteluun.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>4.1.</b> Hakijalta kysytään, onko hän henkisesti ja fyysisesti valmis puhutteluun, ja hän vahvistaa olevansa.</p> <p><b>4.2.</b> Puhuttelija on havainnut merkkejä siitä, että puhuttelu ei voi jatkuu.</p>

## Puhuttelun pitäminen

<b>Standardi</b>	<b>5. Puhuttelijalla on koko puhuttelun ajan ammattimainen asenne.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>5.1.</b> Puhuttelija luo asianmukaisesti hyvän suhteen hakijaan.</p> <p><b>5.2.</b> Puhuttelija käyttää asianmukaista, sensitiivistä ja asiallista kieltä.</p> <p><b>5.3.</b> Puhuttelija puhuttelee hakijaa suoraan (toisessa persoonassa).</p> <p><b>5.4.</b> Puhuttelija käyttää asianmukaista äänensävyä ja ruumiinkieltä koko puhuttelun ajan.</p>

<b>Standardi</b>	<b>6. Puhuttelija käyttää asianmukaisia kyselytekniikoita.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>6.1.</b> Hakijaa kannustetaan kertomaan vapaasti omin sanoin syistä kansainvälisen suojelun hakemiseen.</p> <p><b>6.2.</b> Hakijalle annetaan johdanto kuhunkin uuteen teemaan.</p> <p><b>6.3.</b> Puhuttelija käyttää asianmukaisesti avoimia ja/tai suljettuja kysymyksiä.</p> <p><b>6.4.</b> Kysymykset mukautetaan hakijan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin.</p> <p><b>6.5.</b> Puhuttelija välttää hyödyttömiä (non-productive) kysymyksiä, esimerkiksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ johdattelevia kysymyksiä</li> <li>▪ monivalintakysymyksiä</li> <li>▪ useita samaan aikaan esitettäviä kysymyksiä</li> <li>▪ tarpeettomasti toistavia kysymyksiä</li> <li>▪ asiaankuulumattomia kysymyksiä.</li> </ul>

<b>Standardi</b>	<b>7. Puhuttelija varmistaa, että kaikki läsnä olevat henkilöt toimivat rooliensa mukaisesti, ja johtaa puhuttelua tehokkaasti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>7.1.</b> Puhuttelija pitää haastattelun hallinnassaan koko sen keston ajan.</p> <p><b>7.2.</b> Jos puhuttelussa tulee hankala tilanne, puhuttelija käsittelee sen mahdollisimman tehokkaasti.</p> <p><b>7.3.</b> Puhuttelija varmistaa, että tulkki toimii tehtävänsä ja veloitteidensa mukaisesti.</p> <p><b>7.4.</b> Oikeudellinen avustaja ja/tai muut läsnä olevat henkilöt voivat käyttää oikeuksiaan kansallisten sääntöjen mukaisesti, ja heillä on lupa esittää kysymyksiä ainakin henkilökohtaisen haastattelun lopussa.</p> <p><b>7.5.</b> Taukoja pidetään tarvittaessa tai pyydettyäessä ja silloin, kun se on asianmukaista.</p>

## Puhuttelun sisältö

<b>Standardi</b>	<b>8. Kaikki olennaiset tosiseikat tunnistetaan ja selvitetään riittävästi.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>8.1.</b> Hakijan henkilöllisyys (myös alkuperämaa) määritetään tarvittaessa.</p> <p><b>8.2.</b> Aikaisemmat ongelmat ja/tai uhat selvitetään riittävästi (mitä, kuka, milloin, missä, miksi).</p> <p><b>8.3.</b> Tulevaisuuden pelko selvitetään.</p> <p><b>8.4.</b> Suojelun saatavuutta alkuperämaan lähtöalueella selvitetään riittävästi.</p> <p><b>8.5.</b> Sisäisen paon mahdollisuutta selvitetään riittävästi.</p>

<b>Standardi</b>	<b>9. Hakijan hakemuksen tueksi toimitetut asiakirjat ja muut kirjalliset todisteet käsitellään asianmukaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>9.1.</b> Puhuttelija selvittää kaikkien hakijan hakemuksen tueksi toimitettujen asiakirjojen tai kirjallisten tietojen merkityksen ja lähteen.</p> <p><b>9.2.</b> Kaikki hakijan esittämät relevantit asiakirjat liitetään aineistoon.</p>



<b>Standardi</b>	<b>10. Hakijalle annetaan tosiasiallinen tilaisuus kommentoida epäjohtonmukaisuuksia ja ristiriitoja.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>10.1.</b> Kaikki merkittävät epäjohtonmukaisuudet ja ristiriidat esitetään hakijalle, ja hänelle annetaan tilaisuus kommentoida niitä.

<b>Standardi</b>	<b>11. Tarvittaessa poissuljentaviitteet selvitetään asianmukaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>11.1.</b> Mahdolliset poissuljentaviitteet tunnistetaan asianmukaisesti. <b>11.2.</b> Mahdollisia poissuljentaviitteitä selvitetään riittävästi.

<b>Standardi</b>	<b>12. Erityisiä linjauksia ja toimintaohjeita noudatetaan asianmukaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>12.1.</b> Hakijan erityisprofiilia koskevia kansallisia linjauksia noudatetaan asianmukaisesti. <i>Esimerkiksi: erityisprofiilit voivat tarkoittaa lapsia, ihmiskaupan uhreja, mahdollisia naisten ympärileikkauksen uhreja, seksuaaliseen suuntautumiseen ja sukupuoli-identiteettiin vetoavia hakijoita jne.</i>
	<b>12.2.</b> Maakohtaisia puhutteluohjeita noudatetaan asianmukaisesti
	<b>12.3.</b> Kansainvälistä suojelua täydentäviä perusteita koskevia ohjeita (esim. humanitaaristen perusteiden) noudatetaan asianmukaisesti.

## Puhuttelun päättäminen

<b>Standardi</b>	<b>13. Puhuttelija noudattaa tarvittavia vaiheita puhuttelun päättämisessä.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>13.1.</b> Puhuttelija varmistaa, onko hakija ymmärtänyt kaikki esitetyt kysymykset. <b>13.2.</b> Puhuttelija kysyy hakijalta, onko tällä lisättävää. <b>13.3.</b> Puhuttelija selittää turvapaikkamenettelyn seuraavat vaiheet selkeästi.

## Puhuttelun tallentaminen

<b>Standardi</b>	<b>14. Puhuttelun pöytäkirjaamissääntöjä noudatetaan asianmukaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>14.1.</b> Puhuttelusta tehdään perusteellinen ja tosiseikkoihin perustuva pöytäkirja, joka pitää sisällään kaikki keskeiset elementit, tai sanatarkka keskustelupöytäkirja. Se sisältää myös mahdolliset kansallisen käytännön edellyttämät elementit. <b>14.2.</b> Puhuttelu äänitetään tai videoidaan kansallisen käytännön mukaisesti. <b>14.3.</b> Hakijalle annetaan tosiasiallinen tilaisuus kommentoida ja/tai antaa suullinen ja/tai kirjallinen lisäselvitys puhuttelupöytäkirjassa tai sanatarkassa keskustelupöytäkirjassa olevista tulkkauksivirheistä tai väärinkäsityksistä.

Näiden standardien ja indikaattorien ei ole tarkoitus olla tyhjentyviä. Puhuttelun yleistä laatua arvioitaessa on ehkä otettava huomioon kansallisista käytänteistä ja/tai tapauksen erityisominaisuuksista johtuvia lisäseikkoja.

### Kansalliset erityispiirteet

*Lisää tähän kaikki tarvittava kansallinen ohjeistus laadun arvioijille turvapaikkapuhutteluun liittyvistä standardeista ja indikaattoreista.*

# Standardit ja indikaattorit: ensimmäisen asteen päätös

Kansainvälistä suojelua koskevasta hakemuksesta tehdyn ensimmäisen asteen päätöksen laadun arviointia koskevat standardit ja indikaattorit jaetaan seuraaviin aiheisiin.



Arvioitaessa standardien täyttämistä laadun arvioijien on aina otettava huomioon kyseessä oleva yksilöllinen tapaus.

## Johdanto

<b>Standardi</b>	<b>1. Päätöksessä esitetään hakijan tiedot oikein.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>1.1.</b> Päätöksessä esitetään oikea nimi, alkuperämaa ja lähtöalue, syntymäaika ja asiakas sekä diaarinumero sekä muut kansallisessa ohjeistuksessa vaaditut tiedot.

<b>Standardi</b>	<b>2. Tarvittaessa päätöksessä on tiivis ja täsmällinen yhteenveto hakijan aiempaa maahanmuuttoa koskevista tiedoista.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>2.1.</b> Päätöksessä on tiivis ja täsmällinen yhteenveto hakijan mahdollisista aikaisemmista hakemuksista ja muusta maahanmuuttohistoriasta kansallisten toimintaohjeiden mukaan.

## Hakemuksen perusteet

<b>Standardi</b>	<b>3. Hakemusosiossa esitetään oikein kaikki olennaiset tosiseikat.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>3.1.</b> Hakemusosiossa tunnistetaan ja esitetään oikein kaikki olennaiset tosiseikat.

<b>Standardi</b>	<b>4. Hakemusosiossa tunnistetaan oikein tulevaisuuden pelko.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>4.1.</b> Hakemusosiossa määritetään oikein, ketä ja mitä hakija pelkää ja miksi.

<b>Standardi</b>	<b>5. Hakijan esittämät todisteet on tarvittaessa esitetty asianmukaisesti hakemuksen perusteissa.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>5.1.</b> Hakijan esittämät todisteet on esitetty asianmukaisesti kansallisen käytännön mukaisesti.

## Uskottavuuden arviointi

<b>Standardi</b>	<b>6. Kunkin olennaisen tosiseikan, myös hakijan henkilöllisyyden ja alkuperämaan, uskottavuus on arvioitu oikein.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>6.1.</b> Todisteet on liitetty asianmukaisesti kuhunkin olennaiseen tosiseikkaan.
	<b>6.2.</b> Uskottavuusindikaattoreita sovelletaan oikein.
	<b>6.3.</b> Uskottavuuden käsitettä (plausibility) sovelletaan objektiivisesti.
	<b>6.4.</b> Päätöksessä on käytetty vain hakijan kommentoitavaksi annettuja epäjohtomukaisuuksia/ristiriitoja.
	<b>6.5.</b> Maatieto on asianmukaista ja ajan tasalla, ja siihen viitataan oikein.

<b>Standardi</b>	<b>7. Jokaisesta olennaisesta tosiseikasta tehdään selkeä johtopäätös.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>7.1.</b> Päätöksessä todetaan selkeästi jokaisen olennaisen tosiseikan osalta, onko se hyväksytty vai hylätty.</p> <p><b>7.2.</b> Kun olennainen tosiseikka katsotaan epävarmaksi, sovelletaan asianmukaisesti määritelmädirektiivin<sup>1</sup> 4 artiklan 5 kohtaa eli benefit of the doubt, sen ratkaisemiseksi, hyväksytäänkö vai hylätäänkö olennainen tosiseikka.</p>

<b>Standardi</b>	<b>8. Sovelletaan oikeaa näyttökynnystä ja todistustaakkaa.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>8.1.</b> Olennaisia tosiseikkoja arvioitaessa käytetään asianmukaista näyttökynnystä kansallisten ohjeiden mukaisesti.</p> <p><b>8.2.</b> Todistustaakkaa on sovellettu asianmukaisesti olennaisia tosiseikkoja arvioitaessa.</p> <p><b>8.3.</b> Henkilökohtaiset tekijät, kuten ikä, koulutus ja trauma, on asianmukaisesti tunnistettu ja otettu huomioon.</p>

## Riskinarviointi

<b>Standardi</b>	<b>9. Palaamiseen liittyvä riski on arvioitu oikein ja kokonaisvaltaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>9.1.</b> Päätöksessä tunnistetaan ja arvioidaan asianmukaisesti kotimaahan palaamiseen liittyvä riski (kuka, mitä ja miksi).</p> <p><b>9.2.</b> Maatieto on asianmukaista ja ajan tasalla, ja siihen viitataan oikein.</p> <p><b>9.3.</b> Paluuseen liittyvässä riskin arvioinnissa on sovellettu oikeaa näyttökynnystä (perusteltu todennäköisyys).</p>

## Oikeudellinen arvio

<b>Standardi</b>	<b>10. Perusteltu vainon pelko arvioidaan asianmukaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>10.1.</b> Se, onko kerrottu kohtelu vainoa, arvioidaan asianmukaisesti.</p> <p><b>10.2.</b> Kerrotun pelon subjektiiviset ja objektiiviset tekijät arvioidaan asianmukaisesti.</p>

<b>Standardi</b>	<b>11. Vainon syyt tunnistetaan ja arvioidaan asianmukaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>11.1.</b> Päätöksessä tunnistetaan ja arvioidaan asianmukaisesti kaikki soveltuvat vainon syyt.</p> <p><b>11.2.</b> Yhteys (nexus) vainon ja vainon syyn (syiden) välillä arvioidaan oikein.</p>

<b>Standardi</b>	<b>12. Määritelmädirektiivin 15 artiklassa tarkoitetun vakavan haitan todellinen riski määritetään ja arvioidaan oikein.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<p><b>12.1.</b> Päätöksessä arvioidaan asianmukaisesti 15 artiklan a alakohdan sovellettavuus: kuolemanrangaistus tai teloitus.</p> <p><b>12.2.</b> Päätöksessä arvioidaan asianmukaisesti 15 artiklan b alakohdan sovellettavuus: kidutus tai epäinhimillinen tai halventava kohtelu tai rangaistus.</p> <p><b>12.3.</b> Päätöksessä arvioidaan asianmukaisesti 15 artiklan c alakohdan sovellettavuus: siviilihenkilön henkeä tai ruumiillista koskemattomuutta uhkaava vakava ja henkilökohtainen vaara, joka johtuu mielivaltaisesta väkivallasta kansainvälisen tai maan sisäisen aseellisen selkkauksen yhteydessä.</p>

(<sup>1</sup>) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/95/EU, annettu 13 päivänä joulukuuta 2011, vaatimuksista kolmansien maiden kansalaisten ja kansalaisuudettomien henkilöiden määrittelemiseksi kansainvälistä suojelua saaviksi henkilöiksi, pakolaisten ja henkilöiden, jotka voivat saada toissijaista suojelua, yhdenmukaiselle asemalle sekä myönnetyn suojelun sisällölle (aseman määrittelyä koskeva direktiivi).

<b>Standardi</b>	<b>13. Suojelun saatavuus ja saavutettavuus alkuperämaassa arvioidaan oikein.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>13.1.</b> Suojelun saatavuus ja saavutettavuus hakijan kotimaassa arvioidaan oikein. <b>13.2.</b> Sisäisen paon mahdollisuus arvioidaan asianmukaisesti, myös sen kohtuullisuus.

<b>Standardi</b>	<b>14. Tarvittaessa poissulkemisperusteet on tunnistettu ja arvioitu asianmukaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>14.1.</b> Poissulkemisperusteet tunnistetaan ja arvioidaan asianmukaisesti. <b>14.2.</b> Henkilökohtainen vastuu arvioidaan asianmukaisesti. <b>14.3.</b> Sovelletaan oikeaa näyttökynnystä ja todistustaakkaa.

<b>Standardi</b>	<b>15. Kansainvälistä suojelua täydentäviä perusteita sovelletaan tarvittaessa asianmukaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>15.1.</b> Kansainvälistä suojelua täydentäviä perusteita (esim. humanitaarisia perusteita) sovelletaan tarvittaessa asianmukaisesti.

## Muoto

<b>Standardi</b>	<b>16. Päätös on rakenteeltaan asianmukainen, ja se sisältää kaikki vaaditut osat.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>16.1.</b> Päätös on rakenteeltaan asianmukainen ja muodoltaan kansallisten ohjeiden mukainen. <b>16.2.</b> Hakijalle annetaan tietoa siitä, miten kielteiseen päätökseen haetaan muutosta kirjallisesti tai sähköisesti.

<b>Standardi</b>	<b>17. Päätös on laadittu ammattimaisesti.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>17.1.</b> Perusteluissa ei spekuloida. <b>17.2.</b> Päätöksen kieli on asianmukaista, sensitiivistä ja asiallista. <b>17.3.</b> Kielioppi- ja oikeinkirjoitussääntöjä noudatetaan.

## Tehokkuus

<b>Standardi</b>	<b>18. Päätös tehdään säädetyssä määräajassa.</b>
<b>Indikaattorit</b>	<b>18.1.</b> Päätös tehdään säädetyssä määräajassa kansallisen käytännön mukaisesti.

Standardien ja indikaattorien ei ole tarkoitus olla tyhjentäviä. Ensimmäisen asteen päätöksen yleistä laatua arvioitaessa on ehkä otettava huomioon kansallisista menettelyistä ja/tai tapauksen erityisominaisuuksista johtuvat olosuhteet.

### Kansalliset erityisominaisuudet

*Lisää tähän kaikki tarvittava kansallinen ohjeistus laadun arvioijille ensimmäisen asteen turvapaikkapäätöstä koskevista standardeista ja indikaattoreista.*

# Arviointimenetelmä

Kukin kansallisen viranomaisen päättää laadun arviointinsa tavoitteesta ja menetelmästä, muun muassa siitä, miten arviointi institutionalisoidaan ja järjestetään, arvioitavien tapausten otoksesta, laatutarkastusten ajoituksesta ja tiheydestä, tulosten raportointitavasta jne.

Työkalun tarkoituksena on tarjota joustava ratkaisu, jota voidaan soveltaa erilaisissa kansallisissa puitteissa. Seuraavassa osassa kuvataan ehdotettu arviointimenetelmä edellä esitettyjen standardien ja indikaattorien soveltamista varten. Siinä esitetään myös joitakin laadunvarmistusalan asiantuntijoiden tunnistamia hyviä käytänteitä.

## Standardien ja indikaattorien soveltaminen

Luettelo standardeista ja indikaattoreista osoittaa keskeiset elementit, joita on tarkasteltava arvioitaessa turvapaikkapuhuttelun tai ensimmäisen asteen päätöksen laatua. Luetteloa ei voida pitää tyhjentävänä, ja puhuttelun/päätöksen yleistä laatua arvioitaessa laadun arvioijien on otettava huomioon kaikki soveltuvat lisätekijät.

Kunkin **indikaattorin** arvioinnissa käytetään seuraavaa neljää eri luokkaa.

Oikein	Vähäinen virhe	Merkittävä virhe	Ei sovellu
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikaattoriin merkitään "oikein", kun laatuvaatimukset täytetään.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikaattoriin merkitään "vähäinen virhe", kun havaittu virhe ei heikennä puhuttelun tai päätöksen yleistä laatua eikä vaikuta hakemuksen tulokseen.</li> <li>Lisäksi ei myöskään ole selkeitä riskejä tai kielteisiä vaikutuksia hakijaan, turvapaikkaviranomaiseen tai valtioon.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikaattoriin merkitään "merkittävä virhe", kun havaittu virhe heikentää puhuttelun tai päätöksen yleistä laatua ja/tai vaikuttaa hakemuksen tulokseen.</li> <li>Lisäksi on mahdollisia riskejä tai kielteisiä vaikutuksia hakijaan, turvapaikkaviranomaiseen tai valtioon.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikaattoriin voidaan merkitä "ei sovellu" riippuen kansallisesta järjestelmästä, arviointimenetelmästä ja/tai yksittäisestä tapauksesta.</li> </ul>

Kaikki arviointivaihtoehdot eivät ole ehkä käytössä tietyssä indikaattorissa sen luonteen ja sovellettavuuden vuoksi. Esimerkiksi joissakin indikaattoreissa virheellä on aina merkittävä vaikutus yleiseen laatuun. Siksi sellaisissa indikaattoreissa ei ole vaihtoehtoa "vähäinen virhe". Jollakin näkökohdilla puolestaan on vain hyvin pieni vaikutus yleiseen laatuun. Sellaisissa indikaattoreissa "merkittävä virhe" ei ole vaihtoehtona. Jotkin indikaattorit koskevat vain tietyjä tapauksia (esim. erityistarpeet, poissulkemisharkinta). Niissä "ei sovellu" -vaihtoehto ei ole käytettävissä. Tämä näkyy **liitteessä I** annetuissa arviointilomakkeissa.

Eryteisesti turvapaikkapuhuttelun osalta arvioinnin laajuus voi vaihdella itse arviointitilanteen mukaan. Jotkin indikaattorit ovat mitattavissa vain silloin, kun laadun arvioija on läsnä puhuttelussa ja/tai äänitteen/videoinnin perusteella, ja niitä on vaikeaa tai mahdotonta arvioida, jos arviointi perustuu vain puhuttelupöytäkirjaan.

## Tuloksen arviointi

Kunkin indikaattorin arvioinnin lisäksi laadun arvioijan olisi esitettävä **päätelmänsä** puhuttelun tai päätöksen tuloksen oikeellisuudesta. Se merkitään seuraavasti:

### Turvapaikkapuhuttelu:

**Puhuttelun perusteella voidaan tehdä toimiva ja oikea päätös:**

- todennäköisesti kyllä
- todennäköisesti ei
- ei mahdollista tehdä johtopäätöksiä

### Ensimmäisen asteen päätös:

**Päätös on:**

- todennäköisesti oikea
- todennäköisesti väärä
- ei mahdollista tehdä johtopäätöksiä

Tämä tuo arviointiin uuden, erityisen merkittävän näkökohdan. Arviointi, jonka mukaan puhuttelun perusteella ei todennäköisesti voida tehdä toimivaa ja oikeaa päätöstä tai päätös ei todennäköisesti ole oikea, voi edellyttää välittömiä jatkotoimia (esim. lisäpuhuttelun tekemistä, päätöksen (päätösesityksen) muuttamista tai jopa päätöksen vetämistä takaisin, jos se on mahdollista kansallisessa järjestelmässä).

## Laadunarvioinnin puitteet ja prosessit

Laadunarvioinnin puitteet voivat vaihdella EU+-maissa: niissä voi olla rakenteeltaan pysyvä laadun arvioijien ryhmä, tehtävä on voitu jakaa esimiesten kesken tai voidaan järjestää *ad hoc* -laadunarviointia. Joka tapauksessa on olennaisen tärkeää varmistaa, että laatustandardeja ja -indikaattoreita sovelletaan johdonmukaisesti kautta järjestelmän.

### Hyvä käytäntö: standardien ja indikaattorien soveltamisen johdonmukaisuus

Eri indikaattorien arvioinnin johdonmukaisuuden varmistaminen on tärkeää. Tässä on muutamia esimerkkejä siitä, miten se voidaan toteuttaa käytännössä.

- ▶ Uuden laadunarviointitehtävän aluksi laadun arvioijat tarkastelevat samaa tapausotosta, arvioivat tapaukset ja sitten vertailevat tuloksia ja keskustelevat niistä päästäkseen yhteisymmärrykseen eri indikaattorien soveltamisesta.
- ▶ Meneillään olevassa laadunarviointitehtävässä voidaan pitää säännöllisesti lisäkokouksia, laatuvaatimusten ja -indikaattorien soveltamisen johdonmukaisuuden varmistamiseksi.
- ▶ Kun mukana on enemmän toimijoita, laadun arviointia suoritettavien eri henkilöstön jäsenten (esim. esimiehet ja laadun arvioijat) väliset säännölliset neuvottelut voivat olla hyödyllisiä standardien ja indikaattoreiden yhtenäiseksi soveltamiseksi.
- ▶ Tässä työkalussa on joitakin esimerkkejä siitä, mitä voidaan pitää ”vähäisenä virheenä” tai ”merkittävänä virheenä”, standardien ja indikaattorien johdonmukaisen tulkinnan helpottamiseksi (liite II). Valtioita kannustetaan kehittämään näitä esimerkkejä entisestään ottamalla niiden perustaksi kansalliset vaatimukset ja käytännöt, jotta laadun arvioijille voitaisiin antaa yksilöllistä ohjeistusta.

Käytössä olevien laatu prosessien perusteella voi olla mahdollista tarkastella puhutteluja ja päätöksiä yhdessä saman aineistokokonaisuuden osana tai tarkastella puhuttelua erikseen erityisesti silloin, kun laadun arvioija on läsnä puhuttelussa.

**Hyvä käytäntö: puhuttelun arvioiminen erillään päätöksestä (ja sen tuloksesta)**

Kun arvioidaan tapauksen molempia elementtejä, on suositeltavaa, että puhuttelun arviointi tehdään erillään päätöksestä, jotta lisätiedot ja/tai hakemuksen lopputulos eivät vääristä arviointia.

Päätöksen arviointia ei voida kuitenkaan saattaa loppuun perehtymättä saatavilla olevaan tietoon ja erityisesti turvapaikkapuhutteluun.

## Yksilöllinen palaute

Työkalu on hyödyllinen yksilöllisen palautteen antamiseen ylitarkastajalle ja työssäoppimiseen. Se antaa myös palautetta järjestelmälle suurempien arviointiotantojen perusteella. Työkalun käyttötapa voi vaihdella arvioinnin tavoitteiden mukaan. Kun annetaan yksilöllistä palautetta, on tärkeää korostaa, että keskipisteenä on yksilön suorituksen parantaminen eikä niinkään vain virheiden etsiminen. Tämän vuoksi tässä työkalussa olevissa arviointilomakkeissa (**liite I**) on tilaa huomautuksille kunkin indikaattorin kohdalla. Virheiden tunnistamisen lisäksi laadun arvioija voi erityishuomautuksilla antaa ohjeistusta ylitarkastajalle. Tällainen erityispalautteen antaminen pitäisi nähdä laadun arvioinnin keskeiseksi elementiksi.

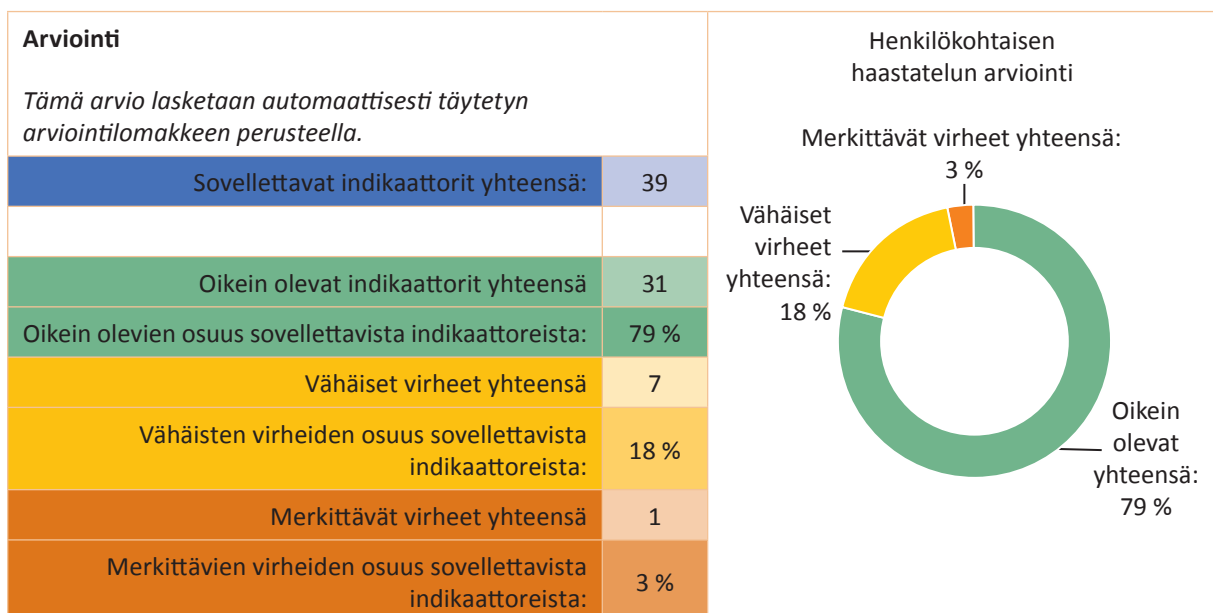
**Hyvä käytäntö: kommenttien esittäminen**

Seuraavia seikkoja pidetään hyvinä käytänteinä kommenttien esittämisessä laadun arvioinnissa.

- ▶ Korostetaan puhuttelussa/päätöksessä tunnistettuja hyviä käytäntöjä.
- ▶ Virheitä koskevissa huomautuksissa kerrotaan, mikä olisi ollut oikea lähestymistapa.
- ▶ Joissakin tapauksissa voi olla hyödyllistä selittää, miksi tietty virhe on arvioitu siinä kohdassa ”vähäiseksi” tai ”merkittäväksi”.

Kun annetaan palautetta yksilöllisen suorituksen parantamiseksi, on erityisen tärkeää, että standardien asianmukaisesta soveltamisesta annetaan nopeasti lisäohjeita samanlaisten virheiden välttämiseksi tulevaisuudessa.

Tässä työkalussa olevat arviointilomakkeet (**liite I**) tekevät automaattisesti puhuttelun tai päätöksen laadun arvion laskemalla ”oikeiksi” arvioitujen indikaattorien määrän, ”vähäiseksi virheeksi” arvioitujen indikaattorien määrän ja ”merkittäväksi virheeksi” arvioitujen indikaattorien kokonaismäärän. Ne esitetään lisäksi prosenttiosuutena sovellettavien indikaattorien kokonaismäärästä. Tästä on seuraavassa esimerkki.



EU+-valtion on määritettävä, mitä tämä tarkoittaa puhuttelun tai päätöksen yleisen laadun arvioinnin kannalta.

EASO suosittelee seuraavaa asteikkoa yleisen laadun arviointiin.



Tämä arviointiasteikko on mukana lomakkeissa (**liite I**). Se voidaan kuitenkin poistaa ja korvata eri asteikoilla tai eri tavalla muotoillulla päätelmällä kansallisen käytännön mukaan.

## Yleinen raportointi

Kun palautetta annetaan organisaatiolle ja järjestelmän tasolla, on tärkeää pystyä valitsemaan asianmukainen otos. Arviointilomakkeisiin kuuluvat tiedoston tiedot (**liite I**) voivat olla hyödyllinen suodatusmekanismi, jotta raportointia varten voidaan valita asianmukaiset tiedostot.

Raportoinnissa voidaan esimerkiksi keskittyä tapauksiin, jotka koskevat tietystä alkuperämaasta tulevia hakijoita, tai niissä voidaan tarkastella tiettyä profilia tai päätöksen tiettyä tulosta jne. Lisäksi niissä voidaan tarkastella kaikkien standardien ja indikaattorien soveltamista tai keskittyä tiettyyn aiheeseen, kuten ”uskottavuuden arviointiin”, tarkastelluissa ensimmäisen asteen päätöksissä.

Tehtyjä arviointeja voidaan käyttää yleisiä määräaikaisraportteja (kuukausittaisia, neljännesvuosittaisia, vuotuisia jne.) tai aihekohtaisia tarkastuksia varten, muun muassa seurantaraportteissa, tiettyjä tunnistettuja huolenaiheita koskeissa flash-raportteissa.

EASOn kehittämässä teknisessä ratkaisussa pyritään tukemaan tällaisia raportointiominaisuuksia automatisoimalla tietojen suodattaminen ja käsittely ja niiden esittäminen.

Kansallisesta järjestelmästä ja arvioinnin tarkoituksesta riippuen laadun arvioijat voivat luodun arvioinnin pohjalta laatia analyyseja ja kehittämissuhteita.

Olisi mietittävä, miten reagoidaan eri virheisiin, varsinkin kun havaitaan merkittäviä virheitä. Jos merkittävät virheet viittaavat systemaattisiin ongelmiin, niistä pitäisi ilmoittaa ripeästi asianmukaiselle henkilöstölle (esim. johtotasolla, kehittämis- ja täytäntöönpanotoimista vastaaville sekä koulutuksesta vastaaville) ja puuttua niihin asianmukaisesti.



**Hyvä käytäntö: analyysi ja seuranta**

Laadun arvioinnin havaintojen analyysi voisi sisältää seuraavat.

- ▶ Analyysi yleisimmistä ongelmista ja tarvittaessa mahdollisista syistä.
- ▶ Suositukset prosessien muutoksista, uusista ohjeista, koulutuksesta ja muista toteutettavista erityistoimista.

Kunkin EU+-maan on lisäksi päätettävä laadunarviointiraporttien jakamisesta ja siitä, miten niitä aiotaan käyttää organisaatiossa.

**Hyvä käytäntö: raporttien jakelu**

- ▶ Laadun arvioinnin yleisten havaintojen jakaminen henkilöstön kanssa voi olla hyödyllistä järjestelmän kannalta. Se on tilaisuus oppia virheistä ja tunnistetuista hyvistä käytännöistä.
- ▶ Arviointiraportteihin olisi mahdollisuuksien mukaan yhdistettävä suosituksia ja/tai toimintasuunnitelma, joissa ehdotetaan toteutettavia toimenpiteitä prosessin laadun parantamiseksi.
- ▶ Voi olla hyödyllistä antaa laadunarviointiraportit asiaankuuluvan henkilöstön saataville sisäisen viestintätyökalun avulla. Erityisiä havaintoja ja suosituksia voitaisiin esimerkiksi sisällyttää sisäiseen uutiskirjeeseen, jolla turvapaikkahakemuksia käsittelevät virkamiehet tavoitettaisiin ripeästi.

## Liite I: Arviointilomakkeet

Tässä asiakirjassa esitellyt standardeihin ja indikaattoreihin perustuvat kaksi täydentävää **arviointilomaketta** ovat saatavilla sähköisenä versiona osoitteessa [www.easo.europa.eu/practical-tools](http://www.easo.europa.eu/practical-tools). Näitä arviointilomakkeita voidaan käyttää suoraan turvapaikkapuhuttelun tai ensimmäisen asteen päätöksen yksilöllisessä arvioinnissa.

Arviointilomakkeet Excel-muodossa:

- **Laadunarviointitaulukon arviointilomake 1 – Puhuttelu.xlsx**
- **Laadunarviointitaulukon arviointilomake 2 – Puhuttelu.xlsx**

Jos haluat käyttää arviointilomakkeita **muistiinpanojen tekemiseen** käsin arvioinnin aikana, voit tulostaa tämän asiakirjan lopussa olevat versiot.

Arviointilomakkeet PDF-muodossa – käsin tehtäviä muistiinpanoja varten

- **Laadunarviointitaulukon arviointilomake 1 – Puhuttelu.pdf**
- **Laadunarviointitaulukon arviointilomake 2 – Puhuttelu.pdf**

## Liite II: Käytännön esimerkkejä

Seuraavat esimerkit on tarkoitettu lisäohjeiksi laadun arvioijille. Ne eivät ole missään nimessä tyhjentäviä eivätkä lopullisia. Niissä vain havainnollistetaan tiettyjä mahdollisia tapauksia, joissa indikaattoreita voitaisiin arvioida tietyllä tavalla. Laadun arvioijan on aina otettava huomioon käsiteltävänä olevan tapauksen yksilölliset olosuhteet ja sovellettava tässä työkalussa annettuja ohjeita sen osalta, mitä tarkoitetaan asianmukaisella soveltamisella, vähäisellä virheellä tai merkittävällä virheellä.

Lisäksi kannustetaan siihen, että kansallisella tasolla kehitetään esimerkkejä.

### Turvapaikkapuhuttelun arviointi

Standardit ja indikaattorit		Esimerkkejä tilanteista, joissa indikaattorin voidaan arvioida olevan "vähäinen virhe".	Esimerkkejä tilanteista, joissa indikaattorin voidaan arvioida olevan "merkittävä virhe".	Esimerkkejä tilanteista, joissa indikaattoriin voidaan merkitä "ei sovellettavissa".	
Puhuttelun aloittaminen	1.	<b>Aiemmin tunnistettuja erityistarpeita käsitellään asianmukaisesti</b>			
	1.1.	Aiemmin tunnistetut erityistarpeet otetaan huomioon puhuttelua järjestettäessä. Esimerkiksi: - puhuttelijan ja/tai tulkin asianmukainen sukupuoli - yksin tulleilla alaikäisillä on edustaja läsnä - vammaisille henkilöille on tehty tarvittavat käytännön järjestelyt - muita asiaankuuluvia menettelyllisiä takeita on otettu käyttöön.	Erityistarpeita ei oteta täysimääräisesti huomioon, mutta laiminlyönnellä ei todennäköisesti ole vakavaa vaikutusta puhutteluun.	Erityistarpeiden huomioon ottamisen laiminlyönnillä on todennäköisesti kielteinen vaikutus hakijan kykyyn esittää perustelunsa.	Käytä "Ei sovellu", jos ennen puhuttelua ei ole tunnistettu erityistarpeita.
	2.	<b>Hakijalle annetaan tarvittavat tiedot</b>			
	2.1.	Annetaan tietoa puhuttelun tarkoituksesta.	Tietoa annetaan, mutta ei varmisteta, että hakija on ymmärtänyt sen.	Hakijalle ei anneta näitä tietoja.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	2.2.	Annetaan tietoa luottamuksellisuudesta.	Tietoa annetaan, mutta ei varmisteta, että hakija on ymmärtänyt sen.	Hakijalle ei anneta näitä tietoja.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]

	2.3.	Annetaan tietoa kaikkien läsnä olevien henkilöiden rooleista puhuttelussa.	Tietoa annetaan, mutta ei varmisteta, että hakija on ymmärtänyt sen.	Hakijalle ei anneta näitä tietoja.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	2.4.	Annetaan tietoa myötävai- kutusvelvollisuudesta.	Tietoa annetaan, mutta ei varmisteta, että hakija on ymmärtänyt sen.	Hakijalle ei anneta näitä tietoja.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	2.5.	Annetaan tietoa tauoista ja mahdollisuudesta pyytää taukoa.	Tietoa annetaan, mutta ei varmisteta, että hakija on ymmärtänyt sen.	Hakijalle ei anneta näitä tietoja.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	2.6.	Annetaan muuta kansallisen käytännön mukaan pakollista tietoa.	Tietoa annetaan, mutta ei varmisteta, että hakija on ymmärtänyt sen.	Hakijalle ei anneta näitä tietoja.	Käytetään, jos muiden tietojen antaminen ei ole pakollista.
	3.	<b>Varmistetaan, että hakija ja tulkki ymmärtävät toisiaan.</b>			
	3.1.	Hakijalta kysytään, ymmärtääkö hän tulkkia, ja toisin päin.	Nimenomaista kysymystä ei kysytä haastattelun alussa, mutta myöhemmin vahvistetaan, että hakija ja tulkki ymmärtävät toisiaan.	Ei ole varmistettu, että hakija ja tulkki ymmärtävät toisiaan.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	4.	<b>Varmistetaan, että hakija on valmis puhutteluun.</b>			
	4.1.	Hakijalta kysytään, onko hän henkisesti ja fyysisesti valmis puhutteluun, ja hän vahvistaa olevansa.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]	Hakijalta ei kysytä tämän voinnista.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	4.2.	Puhuttelija on havainnut merkkejä siitä, että puhuttelu ei voi jatkua.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]	Mahdollisia merkkejä ei havaita tai ne jätetään huomiotta.	Merkitse "Ei sovellu", jos kyseisiä indikaattoreita ei ole.
<b>Haastattelun tekeminen</b>	5.	<b>Puhuttelijalla on koko puhuttelun ajan ammattimainen asenne.</b>			
	5.1.	Puhuttelija luo asianmukaisesti hyvän suhteen hakijaan.	Puhuttelija ei luo aktiivisesti suhdetta hakijaan, mutta se vaikuttaa vain vähän puhuttelun yleiseen laatuun ja/tai tehokkuuteen.	Puhuttelija ei onnistu luomaan suhdetta hakijaan, koska hänen haastattelutekniikassaan on puutteita, jotka vaikuttavat kielteisesti hakijaan ja/tai puhuttelun yleiseen laatuun.	Merkitse "Ei sovellu", jos tätä indikaattoria ei voida arvioida saatavissa olevien tietojen perusteella.

	5.2.	Puhuttelija käyttää asianmukaista, sensitiivistä ja asiallista kieltä.	Joitakin kysymyksiä ei ole muotoiltu riittävän selkeiksi hakijan tausta huomioon ottaen, mutta tämä ei vaikuta kielteisesti puhuttelun yleiseen tehokkuuteen.	Esitetään asiattomia tai tunteettomia kysymyksiä.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	5.3.	Puhuttelija puhuttelee hakijaa suoraan (toisessa persoonassa).	Muutamassa kohdassa puhuttelija käyttää kolmatta persoonaa puhutellessaan hakijaa, mutta yleisesti kysymykset suunnataan hakijalle.	Puhuttelija viittaa toistuvasti hakijaan kolmannessa persoonassa, mikä todennäköisesti on vaikuttanut puhuttelijan ja hakijan väliseen suhteeseen.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	5.4.	Puhuttelija käyttää asianmukaista äänensävyä ja ruumiinkieltä koko puhuttelun ajan.	Äänensävy ja/tai ruumiinkieli poikkeaa hieman hyvästä käytännöstä, mutta sillä ei ole todennäköisesti vaikutusta puhuttelijan ja hakijan väliseen suhteeseen tai vaikutus on hyvin pieni.	Äänensävy ja/tai ruumiinkieli ovat niin epäasiallisia, että niillä on todennäköisesti vaikutus puhuttelijan ja hakijan väliseen suhteeseen.	Merkitse "Ei sovellu", jos arviointi tehdään vain puhtaaksi kirjoitetun haastattelun/ raportin perusteella.
	6.	<b>Puhuttelija käyttää asianmukaisia kyselytekniikoita.</b>			
	6.1.	Hakijaa kannustetaan kertomaan vapaasti omin sanoin syistä kansainvälisen suojelun hakemiseen.	Vaikka vapaata kerrontaa on vain vähän, puhuttelija ei ole kehottanut hakijaa kertomaan lisää ja tarkemmin.	Hakijalle ei anneta tilaisuutta kertoa vapaasti omin sanoin.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	6.2.	Hakijalle annetaan johdanto kuhunkin uuteen teemaan.	Jotkin aiheet aloitetaan ilman riittävän selkeää johdantoa, mutta yleisesti puhuttelussa noudatetaan loogista rakennetta.	Uudet aiheet aloitetaan ilman johdantoa tai johdatteluvalla aloituksella, mikä heikentää puhuttelun rakennetta ja hakijan kykyä esitellä tapauksensa tehokkaasti.	Merkitse "Ei sovellu" puhutteluissa, joissa ei ole uusia lisäaiheita, jotka on esiteltävä.
	6.3.	Puhuttelija käyttää asianmukaisesti avoimia ja/ tai suljettuja kysymyksiä.	Avoimia kysymyksiä käytetään asianmukaisesti, mutta käyttämällä enemmän avoimia kysymyksiä saataisiin todennäköisesti parempia tuloksia.	Suljettuja kysymyksiä käytetään liikaa, mikä estää hakijaa kertomasta kaikkea.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]

	6.4.	Kysymykset mukautetaan hakijan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin.	Useita kysymyksiä on muotoiltava toisin, koska hakija ei ymmärrä kysymystä.	Vaikka hakija ei selkeästi ymmärrä joitakin kysymyksiä, puhuttelija ei muotoile niitä toisin.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	6.5.	Puhuttelija välttää hyödyttömiä (non-productive) kysymyksiä, esimerkiksi - johdattelevia kysymyksiä - monivalintakysymyksiä - useita samaan aikaan esitettäviä kysymyksiä - tarpeettomasti toistavia kysymyksiä - asiaankuulumattomia kysymyksiä.	Hyödyttömiä kysymyksiä käytetään kerran tai joitakin kertoja, mutta se ei vaikuta kielteisesti puhuttelun yleiseen tehokkuuteen.	Esitetään useita hyödyttömiä kysymyksiä, joilla on merkittävä kielteinen vaikutus puhuttelun tehokkuuteen.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	7.	<b>Puhuttelija varmistaa, että kaikki läsnä olevat henkilöt toimivat rooliensa mukaisesti, ja johtaa puhuttelua tehokkaasti.</b>			
	7.1.	Puhuttelija pitää puhuttelun hallinnassaan koko sen keston ajan.	Hakija voi puhua pitkään asioista, jotka eivät ole olennaisia hakemuksen kannalta.	Oikeudellinen edustaja saa hoidettavakseen osia puhuttelusta.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	7.2.	Jos puhuttelussa tulee hankala tilanne, puhuttelija käsittelee sen mahdollisimman tehokkaasti.	Puhuttelija tunnistaa ja ratkaisee vaikean tilanteen hitaasti, mutta lopulta se käsitellään asianmukaisesti.	Puhuttelija ei onnistu käsittelemään vaikeaa tilannetta, minkä vuoksi se pahenee ja huonontaa läsnä olevien ihmisten hyvinvointia tai heikentää huomattavasti puhuttelun tehokkuutta.	Merkitse "Ei sovellu", jos puhuttelun aikana ei ole huomionarvoisia vaikeita tilanteita.
	7.3.	Puhuttelija varmistaa, että tulkki toimii tehtävänsä ja velvoitteidensa mukaisesti.	Tulkin ruumiinkieli poikkeaa hieman hyvästä käytännöstä, eikä puhuttelija puutu siihen ripeästi.	Puhuttelija ei keskeytä, vaikka tulkki puhuu pitkään hakijan kanssa tulkkauttamatta keskustelua. Puhuttelun aikana tulkki saa toistuvasti tehdä huomautuksia hakijasta tai käsiteltävänä olevasta asiasta.	Merkitse "Ei sovellu", jos tulkkia ei ole tai jos tallennetun puhuttelun perusteella ei voida tehdä asianmukaista arviota.

	7.4.	Oikeudellinen avustaja ja/tai muut läsnä olevat henkilöt voivat käyttää oikeuksiaan kansallisten sääntöjen mukaisesti, ja heillä on lupa esittää kysymyksiä viimeistään puhuttelun lopussa.	Puhuttelija ei ole selittänyt muille läsnä oleville henkilöille tarkasti, mitkä heidän oikeutensa ovat kansallisten sääntöjen mukaan.	Oikeudellinen edustaja ei saa puhua sovellettavien menettelysääntöjen mukaisesti.	Merkitse "Ei sovellu", jos hakijan, puhuttelijan ja mahdollisen tulkin lisäksi ei ole muita henkilöitä läsnä.
	7.5.	Taukoja pidetään tarvittaessa tai pyydettyä ja silloin, kun se on asianmukaista.	Puhuttelija sallii tai pitää liian monia tai tarpeettoman pitkiä taukoja.	Pyynnöt tauoista jätetään huomiotta tai taukoja ei pidetä, vaikka puhuttelun pituuden vuoksi tauko olisi tarpeen.	Merkitse "Ei sovellu", jos puhuttelu on lyhyt eikä taukoja ole tarvittu.
Puhuttelun sisältö	8.	<b>Kaikki olennaiset tosiseikat tunnistetaan ja selvitetään riittävästi.</b>			
	8.1.	Hakijan henkilöllisyys (myös alkuperämaa) määritetään tarvittaessa.	Hakijan henkilöllisyys vahvistetaan, mutta kysymyksiä, jotka olisivat vahvistaneet päätöstä entisestään, ei käsitelty.	Hakijan henkilöllisyyttä ei ole vahvistettu riittävästi.	Merkitse "Ei sovellu", jos hakijan henkilöllisyys on vahvistettu riittävästi ennen puhuttelua eikä se ole tässä vaiheessa enää tarpeen.
	8.2.	Aikaisemmat ongelmat ja/tai uhat selvitetään riittävästi (mitä, kuka, milloin, missä, miksi).	Kaikki olennaiset tosiseikat tunnistetaan ja selvitetään, mutta kysymyksiä, jotka olisivat vahvistaneet päätöstä entisestään, ei käsitelty.	Joitakin olennaisia tosiseikkoja ei ole tunnistettu, ja siksi niitä ei selvitetä enempää.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	8.3.	Tulevaisuuden pelko selvitetään.	Tulevaisuuden pelkoa selvitetään jonkin verran, mutta lisäkysymykset olisivat voineet vahvistaa päätöstä.	Tulevaisuuden pelkoa ei selvitetä.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	8.4.	Suojelun saatavuutta alkuperämaan lähtöalueella selvitetään riittävästi.	Suojelun saatavuutta lähtöalueella selvitetään jonkin verran, mutta lisäkysymykset olisivat voineet vahvistaa päätöstä.	Suojelun saatavuutta alkuperämaan lähtöalueella ei selvitetä, vaikka se voisi olla mahdollinen vaihtoehto.	Merkitse "Ei sovellu", jos alkuperämaan yleisen tilanteen ja hakijan henkilökohtaisten olosuhteiden vuoksi on riittävästi vahvistettu, että suojelua ei tarvita tai että suojelua ei ole saatavilla.

	8.5.	Sisäisen paon mahdollisuutta selvitetään riittävästi.	Sisäisen paon mahdollisuutta selvitetään jonkin verran, mutta lisäkysymykset olisivat voineet vahvistaa päätöstä.	Sisäisen paon mahdollisuutta ei selvitetä, kun se voisi olla mahdollinen vaihtoehto.	Merkitse "Ei sovellu", jos alkuperämaan yleisen tilanteen ja hakijan henkilökohtaisten olosuhteiden valossa on riittävästi vahvistettu, että sisäisen paon vaihtoehto ei ole tarpeen tai se ei ole mahdollinen.
	9.	<b>Hakijan hakemuksen tueksi toimitetut asiakirjat ja muut kirjalliset todisteet käsitellään asianmukaisesti.</b>			
	9.1.	Puhuttelija selvittää kaikkien hakijan hakemuksen tueksi toimitettujen asiakirjojen tai kirjallisten tietojen merkityksen ja lähteen.	Käytetään liikaa aikaa puhumiseen asiakirjoista, jotka eivät vaikuta hakemukseen.	Asiakirjojen sisältöä ja/tai merkitystä ei ole vahvistettu puhuttelussa, vaikka ne ovat olennaisia hakemuksen kannalta.	Merkitse "Ei sovellu", jos tapauksessa ei ole esitetty kirjallisia tietoja.
	9.2.	Kaikki hakijan esittämät relevantit asiakirjat liitetään aineistoon.	Kaikki asiaankuuluvat asiakirjat liitetään aineistoon, mutta niitä ei tallenneta tai kirjata kansallisen käytännön mukaan.	Asiaankuuluvia asiakirjoja ei liitetä aineistoon.	Merkitse "Ei sovellu", jos puhuttelussa ei esitetä asiakirjoja.
	10.	<b>Hakijalle annetaan tosiasiallinen tilaisuus kommentoida epäjohtomukaisuuksia ja ristiriitoja.</b>			
	10.1.	Kaikki huomattavat epäjohtomukaisuudet ja ristiriidat esitetään hakijalle, ja hänelle annetaan tilaisuus kommentoida niitä.	Epäjohtomukaisuuksia ja/tai puutteita, jotka eivät liity olennaisiin tosiseikkoihin, tutkitaan tarpeettomasti erittäin perusteellisesti.	Hakijalle ei anneta tilaisuutta selittää merkittäviä epäjohtomukaisuuksia ja/tai puutteita.	Merkitse "Ei sovellu", jos merkittäviä epäjohtomukaisuuksia tai puutteita ei ole.
	11.	<b>Tarvittaessa poissuljentaviitteet selvitetään asianmukaisesti.</b>			
	11.1.	Mahdolliset poissuljentaviitteet tunnistetaan asianmukaisesti.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]	Mahdollisia poissuljentaviitteitä ei tunnisteta.	Merkitse "Ei sovellu", jos poissuljentaviitteitä ei ilmene.



	11.2.	Mahdollisia poissuljentaviitteitä selvitetään riittävästi.	Käytetään liikaa aikaa mahdollisten poissuljentaviitteiden tutkimiseen, vaikka ne eivät selkeästi ole olennaisia käsiteltävänä olevassa tapauksessa.	Mahdollisia poissuljentaviitteitä ei tutkita riittävästi.	Merkitse ”Ei sovellu”, jos poissuljentaviitteitä ei ilmene.
	12.	<b>Erityisiä linjauksia ja toimintaohjeita noudatetaan asianmukaisesti.</b>			
	12.1.	Tarvittaessa hakijan erityisprofiilia koskevia kansallisia linjauksia noudatetaan asianmukaisesti. Esimerkiksi: erityisprofiilit voivat tarkoittaa lapsia, ihmiskaupan uhreja, naisten ympärileikkauksen mahdollisia uhreja, hakijoita, joiden hakemukset liittyvät seksuaaliseen suuntautumiseen ja sukupuoli-identiteettiin, jne.	Puhuttelija noudattaa yleisesti kansallisia toimintaohjeita mutta ei ota huomioon tiettyjä menettelyjä, millä ei kuitenkaan ole huomattavaa vaikutusta hakemuksen lopputulokseen, hakijaan, määrittävään turvapaikkaviranomaiseen tai valtioon.	Puhuttelija ei noudata kansallisia toimintaohjeita, mikä mahdollisesti haittaa hakemuksen lopputulosta tai saattaa hakijan tai määrävän turvapaikkaviranomaisen maineen vaaraan.	Merkitse ”Ei sovellu”, kun hakijalla ei ole erityistä tämäntyyppistä profiilia tai jos käytössä ei ole kansallisia toimintaohjeita.
	12.2.	Maakohtaisia puhutteluohjeita noudatetaan asianmukaisesti.	Puhuttelija noudattaa yleisesti maan ohjeita puhuttelussa mutta jättää huomiotta joitakin kohtia, millä ei ole merkittävää vaikutusta hakemuksen lopputulokseen.	Puhuttelija ei noudata erityisiä ohjeita, mikä voi haitata hakemuksen lopputulosta.	Merkitse ”Ei sovellu”, kun käytössä ei ole erityisiä maakohtaisia ohjeita puhutteluun.
	12.3.	Kansainvälistä suojelua täydentäviä perusteita koskevia ohjeita (esim. humanitaaristen perusteiden) soveltamista koskevia toimintalinjoja noudatetaan asianmukaisesti.	Kaikki kansainvälistä suojelua täydentävät perusteet tunnustetaan ja selvitetään kansallisten käytäntöjen mukaisesti, mutta kysymyksiä, jotka olisivat vahvistaneet päätöstä entisestään, ei käsitelty.	Joitakin kansallisten toimintalinjojen mukaisia kansainvälistä suojelua täydentäviä perusteita ei ole tunnustettu sellaisiksi eikä niitä siksi ole selvitetty enemmän.	Merkitse ”Ei sovellu”, jos määrävä turvapaikkaviranomainen ei ole toimivaltainen tekemään päätöksiä kansainvälistä suojelua täydentävistä perusteista tai jos niitä ei ole.
Puhuttelun päättäminen	13.	<b>Puhuttelija noudattaa tarvittavia vaiheita puhuttelun päättämisessä.</b>			
	13.1.	Puhuttelija varmistaa, onko hakija ymmärtänyt kaikki esitetyt kysymykset.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]	Ymmärtämistä ei ole varmistettu. Hakija ilmoittaa, että hän ei ole ymmärtänyt kaikkia kysymyksiä, mutta puhuttelija ei toimi asianmukaisesti sen mukaan.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]

	13.2.	Puhuttelija kysyy hakijalta, onko tällä lisättävää.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]	Hakijalle ei anneta tosiasiallista tilaisuutta lisätä mitään.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	13.3.	Puhuttelija selittää turvapaikkamenettelyn seuraavat vaiheet selkeästi.	Vain osa tästä tiedosta annetaan hakijalle.	Hakijalle ei kerrota turvapaikkamenettelyn seuraavista vaiheista.	Merkitse ”Ei sovellu”, jos kansallisen käytännön mukaan puhuttelijan ei tarvitse antaa näitä tietoja tai tallentaa tätä pöytäkirjaan.
Puhuttelun tallentaminen	14.	<b>Puhuttelun pöytäkirjaamissääntöjä noudatetaan asianmukaisesti.</b>			
	14.1.	Puhuttelusta tehdään perusteellinen ja tosiseikkoihin perustuva pöytäkirja, joka pitää sisällään kaikki keskeiset elementit, tai sanatarkka keskustelupöytäkirja. Se sisältää myös mahdolliset kansallisen käytännön edellyttämät elementit.	Pöytäkirjassa on useita oikeinkirjoitusvirheitä tai sitä on vaikea lukea. Pyydettyjä ja/tai pidettyjä taukoja ei ole merkitty pöytäkirjaan, vaikka sitä edellytetään kansallisessa käytännössä.	Pöytäkirja on lukukelvoton, tai on selvää, että joitakin olennaisia elementtejä puuttuu tai merkitys on muuttunut/hävinnyt liiallisen muokkaamisen vuoksi.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	14.2.	Puhuttelu äänitetään tai videoidaan kansallisen käytännön mukaisesti.	Tallennus tehdään kansallisen käytännön mukaan, mutta puhuttelija ei toteuta tiettyjä menettelytoimia (kuten anna välittömästi jäljennöstä hakijalle, tallenna tallennetta teknisten määräysten mukaan), millä ei ole huomattavaa vaikutusta menettelyyn tai hakijan oikeuksiin.	Puhuttelua ei tallenneta tai se tallennetaan vain osittain, kun tallentamista edellytetään. Tallennetta on mahdoton kuulla. Puhuttelija ei kerro hakijalle, että puhuttelu tallennetaan.	Merkitse ”Ei sovellu”, jos kansallisen käytännön mukaan äänitystä tai videotointia ei tehdä.
	14.3.	Hakijalle annetaan tosiasiallinen tilaisuus kommentoida ja/tai antaa suullinen ja/tai kirjallinen lisäselvitys puhuttelupöytäkirjassa tai sanatarkassa keskustelupöytäkirjassa olevista tulkkausvirheistä tai väärinkäsityksistä.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]	Hakijalle ei anneta tilaisuutta tehdä korjauksia/selvennyksiä tai niitä (tai joitakin) ei oteta huomioon.	Ei välttämättä sovellettavissa, jos tehdään tallenne, jota voidaan käyttää todisteena muutoksenhaku-menettelyissä.

# Ensimmäisen asteen päätöksen arviointi

Standardit ja indikaattorit		Esimerkkejä tilanteista, joissa indikaattorin voidaan arvioida olevan "vähäinen virhe".	Esimerkkejä tilanteista, joissa indikaattorin voidaan arvioida olevan "merkittävä virhe".	Esimerkkejä tilanteista, joissa indikaattoriin voidaan merkitä "ei sovellettavissa".	
Johdanto	1.	Päätöksessä esitetään hakijan tiedot oikein			
	1.1.	Päätöksessä esitetään oikea nimi, alkuperämaa ja lähtöalue, syntymäaika ja asiakas- sekä diaarinumero sekä muut kansallisessa ohjeistuksessa vaaditut tiedot.	Aliasnimiä tai ristiriitaisia henkilötietoja ei huomioida.	Hakija nimetään/ tunnustetaan väärin.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	2.	Tarvittaessa päätöksessä on tiivis ja täsmällinen yhteenveto hakijan aiempaa maahanmuuttoa koskevista tiedoista			
	2.1.	Päätöksessä on tiivis ja täsmällinen yhteenveto hakijan mahdollisista aikaisemmista hakemuksista ja muusta maahanmuuttohistoriasta kansallisten toimintaohjeiden mukaan.	Mukana on epäolennaisia yksityiskohtia, jotka vievät huomiota pois maahanmuuttoa koskevien aikaisempien tietojen keskeisistä kohdista.	Päätökseen on kirjattu täysin vääriä tietoja tai aikaisempia tietoja ei ole tallennettu, mikä vaikuttaa myöhempään harkintaan tai aiheuttaa haasteita.	Merkitse "Ei sovellu", jos päätöksessä ei edellytetä tietoja aiemmasta maahanmuutosta.
Hakemuksen perusteet	3.	Hakemusosiossa esitetään oikein kaikki olennaiset tosiseikat			
	3.1.	Hakemusosiossa tunnustetaan ja esitetään oikein kaikki olennaiset tosiseikat.	Hakemusosiossa on vääriä tietoja, mikä ei vaikuta myöhempään harkintaan eikä aiheuta haasteita. Mukana on tarpeettomia tietoja, jotka eivät tuo lisäarvoa harkintaan.	Vähintään yksi merkittävä olennainen tosiseikka on jätetty pois tai esitetty väärin, mikä vaarantaa päätöksen oikeudellisuutta. Epäjohdonmukainen yhteenveto tosiseikoista, myös tarpeettomia tietoja, mikä johtaa virheisiin myöhemmässä harkinnassa.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]

	<b>4.</b>	<b>Hakemusosiossa tunnistetaan oikein tulevaisuuden pelko.</b>			
	<b>4.1.</b>	Hakemusosiossa määritetään oikein, ketä ja mitä hakija pelkää ja miksi.	Mukana on liian paljon yksityiskohtia, jotka vievät huomiota pois keskeisistä kohdista.	Tulevaisuuden pelko on tunnistettu väärin tai jätetty pois, mikä vaarantaa myöhemmän harkinnan.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	<b>5.</b>	<b>Hakijan esittämät todisteet on tarvittaessa esitetty asianmukaisesti hakemuksen perusteissa.</b>			
	<b>5.1.</b>	Hakijan esittämät todisteet on esitetty asianmukaisesti kansallisen käytännön mukaisesti.	Vähämerkityksisissä kohdissa on käytetty väärää lainauksia, mikä ei vaikuta kielteisesti myöhempään pohdintaan.	Väriä tietoja on kirjattu tai on lainattu salassa pidettäviä lähteitä, mikä haittaa päätöstä.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
<b>Uskottavuuden arviointi</b>	<b>6.</b>	<b>Kunkin olennaisen tosiseikan uskottavuus, myös hakijan henkilöllisyyden ja alkuperämaan, on arvioitu oikein.</b>			
	<b>6.1.</b>	Todisteet on liitetty asianmukaisesti kuhunkin olennaiseen tosiseikkaan.	Todisteiden lähteitä ei ole mainittu selkeästi/tarkasti.	Keskeisiä todisteita on jätetty pois tai epäluotettavia tietoja on käsitelty todisteina, mikä vaikeuttaa harkintaa.	Merkitse "Ei sovellu", jos uskottavuutta ei arvioida, esimerkiksi tapauksissa, joissa mitään olennaisia tosiseikkoja ei ole esitetty.
	<b>6.2.</b>	Uskottavuusindikaattoreita sovelletaan oikein.	Liikaa / liian vähän painoarvoa annetaan yhdelle indikaattorille ilman vaikutusta tulokseen.	Indikaattorien väärä tulkinta, joka johtaa väärään johtopäätökseen uskottavuudesta.	Merkitse "Ei sovellu", jos uskottavuutta ei arvioida, esimerkiksi tapauksissa, joissa mitään olennaisia tosiseikkoja ei ole esitetty.
	<b>6.3.</b>	Uskottavuuden käsitettä (plausibility) sovelletaan objektiivisesti.	Uskottavuutta sovelletaan väärin yhdessä kohdassa, millä ei kuitenkaan ole vaikutusta kyseistä olennaista tosiseikkaa koskevaan päätelmään.	Uskottavuuden subjektiivinen tulkinta johtaa olennaisen tosiseikan perusteettomaan hylkäämiseen.	Merkitse "Ei sovellu", jos uskottavuutta ei arvioida, esimerkiksi tapauksissa, joissa mitään olennaisia tosiseikkoja ei ole esitetty.

6.4.	Päätöksessä on käytetty vain hakijan kommentoitavaksi annettuja epäjohdonmukaisuuksia/ristiriitoja.	Hakijan selitys on jätetty huomioitta tai on käytetty vähäistä kohtaa, jota hakija ei ole saanut kommentoida, millä ei kuitenkaan ole vaikutusta olennaisen tosiseikan arviointiin.	Kohtia, joita ei ole selvennetty hakijan kanssa, on käytetty tätä vastaan uskottavuusarviossa, mikä heikentää päätöstä.	Merkitse "Ei sovellu", jos uskottavuutta ei arvioida, esimerkiksi tapauksissa, joissa mitään olennaisia tosiseikkoja ei ole esitetty.
6.5.	Maatieto on asianmukaista ja ajan tasalla, ja siihen viitataan oikein.	Uusinta maatietoa ei käytetä, mutta valitut lähteet ovat edelleen ajantasaisia.	Asiaankuulumatonta, epäluotettavaa tai vanhentunutta maatietoa käytetään ja sille annetaan epäasianmukaista painoarvoa, mikä heikentää päätöstä.	Merkitse "Ei sovellu", jos uskottavuutta ei arvioida, esimerkiksi tapauksissa, joissa mitään olennaisia tosiseikkoja ei ole esitetty.
7.	<b>Jokaisesta olennaisesta tosiseikasta tehdään selkeä johtopäätös.</b>			
7.1.	Päätöksessä todetaan selkeästi jokaisen olennaisen tosiseikan osalta, onko se hyväksytty vai hylätty.	Johtopäätös voidaan ymmärtää tekstistä, mutta sitä ei ole todettu yksiselitteisesti.	Yhdestä tai useammasta olennaisesta tosiseikasta ei ole selkeää johtopäätöstä, minkä vuoksi päätös voidaan kyseenalaistaa.	Merkitse "Ei sovellu", jos uskottavuutta ei arvioida, esimerkiksi tapauksissa, joissa mitään olennaisia tosiseikkoja ei ole esitetty.
7.2.	Kun olennainen tosiseikka katsotaan epävarmaksi, sovelletaan asianmukaisesti aseman määrittelyä koskevan direktiivin <sup>2</sup> 4 artiklan 5 kohtaa eli benefit of the doubt, sen ratkaisemiseksi, hyväksytäänkö vai hylätäänkö olennainen tosiseikka.	Tarpeettoman pitkä pohdinta, joka vie huomiota pois keskeisistä kohdista.	Kyvttömyys ratkaista "epävarmoja" kysymyksiä tai väärän painoarvon antaminen kohdille, jotka johtavat hataraan päätelmään olennaisesta tosiseikasta.	Merkitse "Ei sovellu", jos yhtään tosiseikkaa ei ole jätetty "epävarmaksi".

(<sup>2</sup>) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/95/EU, annettu 13 päivänä joulukuuta 2011, vaatimuksista kolmansien maiden kansalaisten ja kansalaisuudettomien henkilöiden määrittelyä kansainvälistä suojelua saaviksi henkilöiksi, pakolaisten ja henkilöiden, jotka voivat saada toissijaista suojelua, yhdenmukaiselle asemalle sekä myönnetyn suojelun sisällölle (aseman määrittelyä koskeva direktiivi).

	<b>8.</b>	<b>Sovelletaan oikeaa näyttökynnystä ja todistustaakkaa.</b>			
	<b>8.1.</b>	Olenaisia tosiseikkoja arvioitaessa käytetään oikeaa näyttökynnystä kansallisten ohjeiden mukaisesti.	Käytetään väärää muotoilua, kun kuvataan standardia tai hakijan kykyä saavuttaa se, mutta johtopäätös on oikea.	Sovelletaan liian korkeaa tai matalaa standardia, mikä johtaa väärään tai huonosti perusteltuun johtopäätökseen.	Merkitse "Ei sovellu", jos uskottavuutta ei arvioida, esimerkiksi tapauksissa, joissa mitään olenaisia tosiseikkoja ei ole esitetty.
	<b>8.2.</b>	Todistustaakkaa on sovellettu asianmukaisesti olenaisia tosiseikkoja arvioitaessa.	Todistustaakkaa koskeva epäselvä muotoilu, joka ei vaikuta päätelmään.	Todistustaakka on asetettu yksin hakijalle tilanteessa, missä organisaatio ei ole täyttänyt omaa selvitysvelvollisuutta, ja tämä aiheuttaa epäilyksiä päätöksen suhteen.	Merkitse "Ei sovellu", jos uskottavuutta ei arvioida, esimerkiksi tapauksissa, joissa mitään olenaisia tosiseikkoja ei ole esitetty.
	<b>8.3.</b>	Henkilökohtaiset tekijät, kuten ikä, koulutus ja trauma, on asianmukaisesti tunnistettu ja otettu huomioon.	Taustalla olevia tekijöitä ei ole otettu yksiselitteisesti huomioon, mutta tällä ei ole vaikutusta johtopäätökseen.	Taustalla olevat tekijät on jätetty huomiotta arvioitaessa hakijan kykyä perustella hakemustaan, mikä aiheuttaa epäilyksiä päätöksen suhteen.	Merkitse "Ei sovellu", jos harkittavana ei ole merkittäviä tekijöitä.
<b>Riskinarviointi</b>	<b>9.</b>	<b>Palaamiseen liittyvä riski on arvioitu oikein ja kokonaisvaltaisesti.</b>			
	<b>9.1.</b>	Päätöksessä tunnistetaan ja arvioidaan asianmukaisesti kotimaahan palaamiseen liittyvä riski (kuka, mitä ja miksi).	Käsitellään epäolennaisia seikkoja, mikä vaarantaa selkeyden tai tehokkuuden.	Olenaisia seikkoja on jätetty pois tai käytetty epäasiallisia perusteita, mikä herättää epäilyn palaamista koskevasta riskinarvion oikeellisuudesta.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	<b>9.2.</b>	Maatieto on asianmukaista ja ajan tasalla, ja siihen viitataan oikein.	Maatietoa ei ole mukautettu hakemukseen tai sitä lainataan liian pitkästi, mikä vie huomiota pois olennaisesta.	Merkittävää asiaankuuluvaa maatietoa on jätetty pois, mikä herättää epäilyn johtopäätöksestä ja/ tai jättää sen alttiiksi kyseenalaistamiselle.	Merkitse "Ei sovellu", jos asiaankuuluvia alkuperämaatietoja ei ole saatavilla.
	<b>9.3.</b>	Paluuseen liittyvässä riskin arvioinnissa on sovellettu oikeaa näyttökynnystä (perusteltu todennäköisyys).	Näyttökynnystä kuvataan epäselvästi, mutta johtopäätös on oikea.	Käytetään väärää näyttökynnystä, mikä johtaa väärään ja/ tai perusteettomaan päätelmään riskistä.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]

Oikeudellinen arvio	10.	<b>Perusteltu vainon pelko arvioidaan asianmukaisesti.</b>			
	10.1.	Se, onko kerrottu kohtelu vainoa, arvioidaan asianmukaisesti.	On vedetty oikea johtopäätös, mutta sitä ei ole selitetty selkeästi.	Väärä johtopäätös, joka aiheuttaa epäilyä pakolaisaseman myöntämisen tai epäämisen oikeellisuudesta.	Merkitse "Ei sovellu", jos tämän arvion voi jättää pois tietyistä päätöksistä kansallisen käytännön mukaan.
	10.2.	Kerrotun pelon subjektiiviset ja objektiiviset tekijät arvioidaan asianmukaisesti.	Epäselvät perustelut subjektiivisista/objektiivisista tekijöistä, millä ei ole vaikutusta lopputulokseen.	Väärä johtopäätös siitä, onko pelko perusteltu vai ei.	Merkitse "Ei sovellu", jos tämän arvion voi jättää pois tietyistä päätöksistä kansallisen käytännön mukaan.
	11.	<b>Vainon syyt tunnistetaan ja arvioidaan asianmukaisesti.</b>			
	11.1.	Päätöksessä tunnistetaan ja arvioidaan asianmukaisesti kaikki soveltuvat vainon syyt.	Epäselvät tai liian pitkät pohdinnat, jotka vähentävät selkeyttä mutta eivät vaikuta tulokseen.	Vainon syyn määrittäminen väärin, mikä johtaa yleissopimuksessa mainitun vainon perusteen virheelliseen hylkäämiseen/hyväksymiseen.	Merkitse "Ei sovellu", jos tämän arvion voi jättää pois tietyistä päätöksistä kansallisen käytännön mukaan.
	11.2.	Yhteys (nexus) vainon ja vainon syyn (syiden) välillä arvioidaan oikein.	Epäselvät tai liian pitkät pohdinnat, jotka vähentävät selkeyttä mutta eivät vaikuta tulokseen.	Yhteyden riittämätön arviointi, mikä johtaa väärään johtopäätökseen.	Merkitse "Ei sovellu", jos tämän arvion voi jättää pois tietyistä päätöksistä kansallisen käytännön mukaan.
	12.	<b>Määritelmädirektiivin 15 artiklassa tarkoitetun vakavan haitan todellinen riski määritetään ja arvioidaan oikein.</b>			
	12.1.	Päätöksessä arvioidaan asianmukaisesti 15 artiklan a alakohdan sovellettavuus: kuolemanrangaistus tai teloitus.	Epäselvät tai liian pitkät pohdinnat, jotka vähentävät selkeyttä mutta eivät vaikuta lopputulokseen.	Määritelmädirektiivin 15 artiklan a alakohdasta ei ole otettu huomioon tai sitä ei ole otettu riittävästi huomioon, mikä aiheuttaa epäilyksiä päätöksen suhteen.	Merkitse "Ei sovellu", jos hakijalle myönnetään pakolaisasema.
	12.2.	Päätöksessä arvioidaan asianmukaisesti 15 artiklan b alakohdan sovellettavuus: kidutus tai epäinhimillinen tai halventava kohtelu tai rangaistus.	Epäselvät tai liian pitkät pohdinnat, jotka vähentävät selkeyttä mutta eivät vaikuta lopputulokseen.	Määritelmädirektiivin 15 artiklan b alakohdasta ei ole otettu huomioon tai sitä ei ole otettu riittävästi huomioon, mikä aiheuttaa epäilyksiä päätöksen suhteen.	Merkitse "Ei sovellu", jos hakijalle myönnetään pakolaisasema.

12.3.	Päätöksessä arvioidaan asianmukaisesti 15 artiklan c alakohdan sovellettavuus: siviilihenkilön henkeä tai ruumiillista koskemattomuutta uhkaava vakava ja henkilökohtainen vaara, joka johtuu mielivaltaisesta väkivallasta kansainvälisen tai maan sisäisen aseellisen selkkauksen yhteydessä.	Epäselvät tai liian pitkät pohdinnat, jotka vähentävät selkeyttä mutta eivät vaikuta lopputulokseen.	Määritelmädirektiivin 15 artiklan c alakohtaa ei ole otettu huomioon tai sitä ei ole huomioitu riittävästi, mikä aiheuttaa epäilyksiä päätöksen suhteen.	Merkitse "Ei sovellu", jos hakijalle myönnetään pakolaisasema.
13.	<b>Suojelun saatavuus ja saavutettavuus alkuperämaassa arvioidaan oikein.</b>			
13.1.	Suojelun saatavuus ja saavutettavuus hakijan kotimaassa arvioidaan oikein.	Siteerataan pitkiä ja tarpeettomia todisteita, jotka vievät huomiota pois olennaisista kohdista.	Suojelua ei oteta huomioon harkinnassa tai hakijan henkilökohtaisia olosuhteita ja vainon tai vakavan haitan aiheuttavien tahojen profiilia ei oteta huomioon.	Merkitse "Ei sovellu", kun suojelun arvioiminen ei ole asianmukaista.
13.2.	Sisäisen paon mahdollisuus arvioidaan asianmukaisesti, myös sen kohtuullisuus.	Epäselvät tai liian pitkät pohdinnat, jotka vähentävät selkeyttä mutta eivät vaikuta tulokseen.	Päätöksentekijä ei määritä nimettyä paikkaa.  Hakijan olosuhteita tai sisäisen siirtymisen kohtuullisuutta ei arvioida asiaankuuluvan maatiedon valossa, vaikka se on keskeinen tekijä päätöksessä. Tämä herättää epäilyksiä ja jättää päätöksen alttiiksi valitukselle.	Merkitse "Ei sovellu", kun sisäisen suojelun vaihtoehtojen arvioiminen ei ole asianmukaista.
14.	<b>Tarvittaessa poissulkemisperusteet on tunnistettu ja arvioitu asianmukaisesti.</b>			



	14.1.	Poissulkemisperusteet tunnistetaan ja arvioidaan asianmukaisesti.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]	Poissulkemisperusteita ei ole tunnistettu tai kansallisia linjauksia ja toimintaohjeita ei sovelleta poissulkemista pohdittaessa, mikä johtaa virheelliseen tai heikkoon johtopäätökseen poissulkemisesta.	Merkitse "Ei sovellu", jos poissulkemissyitä ei ilmene.
	14.2.	Henkilökohtainen vastuu arvioidaan oikein.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]	Henkilökohtainen vastuu on arvioitu väärin tai ei ollenkaan, mikä johtaa virheelliseen tai heikkoon johtopäätökseen poissulkemisesta.	Merkitse "Ei sovellu", jos poissulkemissyitä ei ilmene.
	14.3.	Sovelletaan oikeaa näyttökynnystä ja todistustaakkaa.	Oikeaa näyttökynnystä ja todistustaakkaa sovelletaan, mutta sitä ei selitetä selkeästi päätöksessä.	On sovellettu väärää näyttökynnystä ja/tai todistustaakkaa, mikä johtaa virheelliseen tai heikkoon johtopäätökseen poissulkemisesta.	Merkitse "Ei sovellu", jos poissulkemissyitä ei ilmene.
	15.	<b>Kansainvälistä suojelua täydentäviä perusteita sovelletaan tarvittaessa asianmukaisesti.</b>			
	15.1.	Kansainvälistä suojelua täydentäviä perusteita (esim. humanitaarisia perusteita) sovelletaan tarvittaessa asianmukaisesti.	Päätökseen ei ole kirjattu lisäperusteita, jotka voisivat tukea harkintaa.	Suojelun lisäperusteita koskeva pohdinta perustuu riittämättömiin todisteisiin ja/tai hakemuksen keskeiset näkökohdat jätetään huomiotta, mikä herättää epäilyn päätöksestä.	Merkitse "Ei sovellu", kun suojelun lisäperusteita ei oteta esiin tai kansallisen käytännön mukaan suojelun lisäperusteita ei sovelleta.
Muoto	16.	<b>Päätös on rakenteeltaan asianmukainen, ja se sisältää kaikki vaaditut osat</b>			
	16.1.	Päätös on rakenteeltaan asianmukainen ja muodoltaan kansallisten toimintaohjeiden mukainen.	Muoto on asianmukainen, mutta sitä ei ole täysin räätälöity hakemuksen mukaiseksi.	Käytetään väärää/ epäasianmukaisia vakiolausekkeita, mikä tekee päätöksestä epäammattimaisen ja aiheuttaa maineriskin organisaatiolle.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]

	16.2.	Hakijalle annetaan tietoa siitä, miten kielteiseen päätökseen haetaan muutosta kirjallisesti tai sähköisesti.	Valitusoikeuksia koskevaa tietoa ei ole annettu kansallisessa vakimuodossa.	Hakijalle ei ole annettu tietoa valitusoikeudesta tai sitä on annettu väärin ohjein, minkä vuoksi hakija on saanut väärää tietoa.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	17.	<b>Päätös on laadittu ammattimaisesti.</b>			
	17.1.	Perusteluissa ei spekuloida.	Pientä osaa perusteluista ei ole laadittu selkeästi/ ei ole perusteltu kokonaisvaltaisesti.	Käytetään spekulatiivisia perusteluja, jotka aiheuttavat epäilyksiä päätöksen suhteen.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	17.2.	Päätöksen kieli on asianmukaista, sensitiivistä ja asiallista.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]	On käytetty loukkaavaa tai epäasianmukaista kieltä, joka aiheuttaa ahdistusta hakijalle ja luo organisaatiolle maineriskin.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
	17.3.	Kielioppi- ja oikeinkirjoitussääntöjä noudatetaan.	On tehty joitakin kielioppi-, oikeinkirjoitus- tai välimerkkivirheitä.	On tehty huomattava määrä kielioppi- ja oikeinkirjoitusvirheitä, mikä vie huomion päätöksen laadusta ja voi aiheuttaa tietyn riskin organisaation maineelle.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]
<b>Tehokkuus</b>	18.	<b>Päätös tehdään säädettyssä määräajassa.</b>			
	18.1.	Päätös tehdään säädettyssä määräajassa kansallisen käytännön mukaisesti.	Päätös on viivästynyt tarpeettomasti odottaessa todisteita, joilla ei selkeästi ole vaikutusta päätökseen.	Hakijalle on annettu liian vähän aikaa keskeisen todistusaineiston esittämiselle, vaikka tämä on antanut hyväksyttävän selityksen tarvitsemalleen uudelle määräajalle. Tämän vuoksi päätös voidaan kyseenalaistaa helposti.	[vaihtoehto ei ole käytettävissä]

## **Yhteydenotot EU:hun**

### **Käynti tiedotuspisteessä**

Euroopan unionin alueella toimii yhteensä satoja Europe Direct -tiedotuspisteitä. Lähimmän tiedotuspisteen osoite löytyy verkosta: [https://europa.eu/european-union/contact\\_fi](https://europa.eu/european-union/contact_fi)

### **Yhteydenotot puhelimitse tai sähköpostitse**

Europe Direct -palvelu vastaa Euroopan unionia koskeviin kysymyksiin. Palveluun voi ottaa yhteyttä:

- soittamalla maksuttomaan palvelunumeroon: 00 800 6 7 8 9 10 11 (jotkin operaattorit voivat periä puhelumaksun),
- soittamalla puhelinnumeroon : +32 22999696 tai
- sähköpostitse: [https://europa.eu/european-union/contact\\_fi](https://europa.eu/european-union/contact_fi)

## **Tietoa EU:sta**

### **Verkkosivut**

Tietoa Euroopan unionista on saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä Europa-sivustolla: [https://europa.eu/european-union/index\\_fi](https://europa.eu/european-union/index_fi)

### **EU:n julkaisut**

EU:n ilmaisia ja maksullisia julkaisuja voi ladata tai tilata osoitteesta <https://publications.europa.eu/fi/publications>. Ilmaisia julkaisuja on mahdollista saada usean kappaleen erinä ottamalla yhteyttä Europe Direct -palveluun tai paikalliseen tiedotuspisteeseen (ks. [https://europa.eu/european-union/contact\\_fi](https://europa.eu/european-union/contact_fi)).

### **EU:n lainsäädäntö ja siihen liittyvät asiakirjat**

EU:n koko lainsäädäntö vuodesta 1952 ja muuta tietoa EU:n oikeudesta on saatavilla kaikilla virallisilla kielillä EUR-Lex-tietokannassa osoitteessa <http://eur-lex.europa.eu>

### **EU:n avoin data**

EU:n avoimen datan portaalin (<http://data.europa.eu/euodp/fi>) kautta on saatavilla EU:n data-aineistoja. Data on ilmaiseksi ladattavissa ja uudelleenkäytettävissä sekä kaupallista että ei-kaupallista käyttöä varten.

