



EASO-ov alat za osiguranje kvalitete

Razmatranje zahtjeva za međunarodnu zaštitu

Modul 1.: osobni intervju

Modul 2.: prvostupanjska odluka

2019.

Dodatne informacije o Europskoj uniji dostupne su na internetu (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-335-8 doi:10.2847/391774 BZ-04-18-841-HR-C
PDF ISBN 978-92-9476-362-4 doi:10.2847/438179 BZ-04-18-841-HR-N

© Europski potporni ured za azil, 2019.

Ni EASO ni bilo koja osoba koja djeluje u njegovo ime ne snose odgovornost za načine na koje se upotrebljavaju ovdje sadržane informacije.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO-ov alat za osiguranje kvalitete

Razmatranje zahtjeva za međunarodnu zaštitu

Modul 1.: osobni intervju

Modul 2.: prvostupanjska odluka

Izjava o odricanju od odgovornosti

Kvalitetu ovog prijevoda nisu provjerila nadležna nacionalna tijela. Ako smatrate da prijevod nije u skladu s relevantnom terminologijom na nacionalnoj razini, obratite se [EASO-u](#).

Uvod

Zašto je ovaj alat razvijen? Cilj je ovog alata za osiguranje kvalitete pružiti državama EU+ zajednički okvir za unutarnju ocjenu i jamstvo kvalitete.

Ovo je fleksibilan alat kojim se mogu osigurati jasnoća i dosljednost pri ocjenjivanju kvalitete postupka azila. Moduli alata mogu se upotrebljavati zajedno u cilju potpunije ocjene ukupne kvalitete razmatranja zahtjeva za međunarodnu zaštitu ili zasebno ako je potrebno usredotočiti se na jedan od dva aspekta.

Alat se može upotrebljavati u različite svrhe, uključujući za ocjenjivanje uspješnosti, povremeno preispitivanje kvalitete i tematske revizije. Može se upotrebljavati i za ocjenjivanje kvalitete na pojedinačnoj razini i na razini postupka.

Kako je ovaj alat razvijen? Alat za osiguranje kvalitete razvili su EASO i stručnjaci iz država EU+. Prije dovršetka alata o njemu i njegovim standardima i pokazateljima provedena su savjetovanja sa svim državama EU+, Europskom komisijom i UNHCR-om.

Koje je područje primjene ovog alata? Alat i njegova dva pokusna modula usredotočuju se na središnji dio razmatranja zahtjeva za međunarodnu zaštitu.



Ovisno o evaluaciji pokusnih modula i utvrđenih potreba, u okviru EASO-ovih aktivnosti upravljanja kvalitetom mogu se razviti dodatni moduli.

Tko bi se trebao koristiti ovim alatom? Alat je namijenjen svima koji provode ocjenjivanje kvalitete. Njegov se korisnik naziva „**ocjeniteljem kvalitete**”. U nacionalnoj strukturi to može uključivati nadzorna tijela, stručnjake za kvalitetu ili sve ostalo osoblje s relevantnim zadaćama.

Na koji je način ovaj alat povezan s drugim EASO-ovim alatima? Alat i njegova dva modula temelje se na zajedničkim standardima dogovorenima u sljedećim EASO-ovim praktičnim vodičima i trebalo bi ih čitati zajedno s njima:

- *Praktični vodič: osobni intervju,*
- *Praktični vodič: procjena dokaza,*
- *Praktični vodič: kvalifikacija za međunarodnu zaštitu,*
- *Praktični vodič: isključenje.*

Ti bi se praktični vodiči trebali smatrati dokumentima sa smjernicama i korisnim alatima za samoprocjenu za službenike za rješavanje predmeta.

Za više informacija o relevantnim EASO-ovim proizvodima vidjeti <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Kako se koristiti ovim alatom?

Alat uključuje nekoliko različitih elemenata navedenih u nastavku.

Standardi i pokazatelji	Prvo, u alatu su opisani primjenjivi standardi i pokazatelji u pogledu osobnog intervjua i prvostupanjske odluke o sadržaju zahtjeva za međunarodnu zaštitu.	
		Standardi i pokazatelji: osobni intervjua 5
		Standardi i pokazatelji: prvostupanjska odluka..... 8
Ocjenjivanje	Drugo, u njemu su navedene smjernice o tome kako ocjenjivati te standarde i pokazatelje u praksi.	
		Metodologija ocjenjivanja11
Povratne informacije i izvješćivanje	Treće, u alatu su navedene smjernice i ističe se dobra praksa u pogledu pružanja pojedinačnih povratnih informacija i općeg izvješćivanja o kvaliteti u cilju unaprjeđenja sustava.	
		Pojedinačne povratne informacije13
		Opće izvješćivanje.....14
▶ Obrasci za ocjenjivanje	U tom pogledu alat uključuje kao dodatak obrasce za ocjenjivanje u Excel formatu koji se mogu izravno primjenjivati pri pojedinačnom ocjenjivanju kvalitete zajedno s verzijama obrazaca u PDF-u koji se mogu ispisati radi ručnog vođenja bilježaka tijekom pojedinačnog ocjenjivanja kvalitete (Prilog I.).	
		Prilog I.: obrasci za ocjenjivanje16
▶ Dodatne smjernice za ocjenitelje kvalitete (primjeri)	Kao dodatne smjernice za ocjenitelje kvalitete, u alatu su navedeni primjeri situacija u kojima bi pokazatelje trebalo ocjenjivati kao manje ili znatne pogreške ili označiti oznakom „nije primjenjivo” (Prilog II.).	
		Prilog II.: primjeri iz prakse17
		Ocjenjivanje prvostupanjske odluke25
Alat za osiguranje kvalitete – pokazatelji tehničkih rješenja	EASO je razvio tehničkog rješenja za svoj alat za osiguranje kvalitete kojim bi se državama EU+ osigurao ugrađen i jednostavan alat za osiguranje kvalitete u cilju usklađenijeg i učinkovitijeg unutarnjeg postupka osiguranja kvalitete.	

Standardi i pokazatelji: osobni intervju

Standardi i pokazatelji za ocjenjivanje kvalitete sadržajnog osobnog intervju podijeljeni su na sljedeće teme:

Početak
intervjua

Vođenje
intervjua

Sadržaj
intervjua

Zaključivanje
intervjua

Evidencija o
intervjuu

Kada ocjenjuju jesu li ispunjeni standardi, ocjenitelji kvalitete uvijek bi trebali uzeti u obzir pojedinačni predmet.

Početak intervju

Standard	1. Prikladno su uzete u obzir prethodno utvrđene posebne potrebe.
Pokazatelji	<p>1.1. Pri organizaciji intervju uzimaju se u obzir prethodno utvrđene posebne potrebe.</p> <p><i>Primjerice:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ odgovarajući spol voditelja intervju i/ili prevoditelja, ▪ djeci bez pratnje osiguran je zastupnik, ▪ osigurana su praktična rješenja za osobe s invaliditetom, ▪ uspostavljena su druga važna postupovna jamstva.

Standard	2. Podnositelju zahtjeva pružene su potrebne informacije.
Pokazatelji	<p>2.1. Pružene su informacije o cilju intervju.</p> <p>2.2. Pružene su informacije o povjerljivosti.</p> <p>2.3. Pružene su informacije o ulogama svih nazočnih osoba.</p> <p>2.4. Pružene su informacije o obvezi suradnje.</p> <p>2.5. Pružene su informacije o pauzama i mogućnosti traženja pauza.</p> <p>2.6. Pružene su druge obvezne informacije u skladu s nacionalnom praksom.</p>

Standard	3. Osigurava se da se podnositelj zahtjeva i usmeni prevoditelj razumiju.
Pokazatelji	3.1. Podnositelju zahtjeva postavlja se pitanje razumije li prevoditelja i obrnuto.

Standard	4. Osigurava se da je podnositelj zahtjeva sposoban sudjelovati u intervjuu.
Pokazatelji	<p>4.1. Podnositelju se postavlja pitanje je li psihički i fizički sposoban sudjelovati u intervjuu i on mora potvrditi da jest.</p> <p>4.2. Voditelj intervju uspio je uočiti pokazatelje o tome da nije moguće provesti intervju.</p>

Vođenje intervjua

Standard	5. Voditelj intervjua ima profesionalni stav tijekom cijelog intervjua.
Pokazatelji	<p>5.1. Voditelj intervjua prikladno uspostavlja odnos s podnositeljem zahtjeva.</p> <p>5.2. Voditelj intervjua upotrebljava prikladan i osjetljiv jezik i iznosi činjenice.</p> <p>5.3. Voditelj intervjua izravno se obraća podnositelju zahtjeva (u drugom licu).</p> <p>5.4. Voditelj intervjua upotrebljava prikladan ton i govor tijela tijekom intervjua.</p>

Standard	6. Voditelj intervjua primjenjuje prikladne tehnike ispitivanja.
Pokazatelji	<p>6.1. Podnositelja zahtjeva potiče se da slobodno ispriča svoje razloge za podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu.</p> <p>6.2. Podnositelj zahtjeva upoznaje se sa svakom novom temom.</p> <p>6.3. Voditelj intervjua prikladno upotrebljava otvorena i/ili zatvorena pitanja.</p> <p>6.4. Pitanja su prilagođena sposobnostima podnositelja zahtjeva.</p> <p>6.5. Voditelj intervjua izbjegava neproduktivna pitanja, kao što su:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pitanja koja navode na odgovor, ▪ pitanja s višestrukim izborom odgovora, ▪ pitanja u množini, ▪ pitanja koja se nepotrebno ponavljaju, ▪ nerelevantna pitanja.

Standard	7. Voditelj intervjua osigurava da se sve nazočne osobe ponašaju u skladu sa svojim ulogama i učinkovito upravlja intervjoom.
Pokazatelji	<p>7.1. Voditelj intervjua održava kontrolu nad situacijom intervjua tijekom trajanja intervjua.</p> <p>7.2. U slučaju problematične situacije tijekom intervjua, voditelj intervjua učinkovito ju rješava u mjeri u kojoj je to moguće.</p> <p>7.3. Voditelj intervjua osigurava da usmeni prevoditelj postupa u skladu sa svojom ulogom i odgovornostima.</p> <p>7.4. Pravni zastupnik i/ili druge nazočne osobe mogu ostvarivati svoja prava u skladu s nacionalnim pravilima i ovlašteni su intervenirati barem na kraju osobnog intervjua.</p> <p>7.5. Pauze se rade prema potrebi ili na zahtjev i kada je to prikladno.</p>

Sadržaj intervjua

Standard	8. Sve materijalne činjenice utvrđuju se i dostatno istražuju.
Pokazatelji	<p>8.1. Ako je relevantno, utvrđuje se identitet podnositelja zahtjeva (i njegova zemlja podrijetla).</p> <p>8.2. Dostatno su istraženi prethodni problemi i/ili prijetnje (što, tko, kada, gdje, zašto).</p> <p>8.3. Istražen je budući strah.</p> <p>8.4. Dostatno je istražena dostupnost zaštite na području boravka u zemlji podrijetla.</p> <p>8.5. Dostatno je istražena dostupnost mogućnosti unutarnje zaštite.</p>

Standard	9. Prikladno se postupa s dokumentima i drugim pisanim dokazima kojima je potkrijepljen zahtjev podnositelja.
Pokazatelji	<p>9.1. Voditelj intervjua istražuje relevantnost i izvor podnesenih dokumenata ili pisanih informacija kojima se potkrijepljuje zahtjev podnositelja zahtjeva.</p> <p>9.2. Svi relevantni dokumenti koje je dostavio podnositelj zahtjeva dodaju se u dosje.</p>

Standard	10. Podnositelju zahtjeva omogućuje se učinkovita mogućnost rješavanja nedosljednosti i odstupanja
Pokazatelji	10.1. Podnositelj zahtjeva upozorava se na sve nedosljednosti i odstupanja i daje mu se prilika da ih ukloni.

Standard	11. Ako je potrebno, prikladno se istražuju mogućnosti isključenja.
Pokazatelji	11.1. Točno su utvrđene mogućnosti isključenja. 11.2. Dostatan su razmotrene mogućnosti isključenja.

Standard	12. Točno se slijede određene politike i smjernice.
Pokazatelji	12.1. Ako je primjenjivo, točno se slijedi nacionalna politika o posebnom profilu podnositelja zahtjeva. <i>Na primjer: posebni profili mogli bi uključivati djecu, žrtve trgovanja ljudima, potencijalne žrtve genitalnog sakaćenja žena, podnositelje sa zahtjevima koji se odnose na seksualnu orijentaciju i rodni identitet i slično.</i> 12.2. Ako je primjenjivo, točno se slijede posebne smjernice za određene zemlje. 12.3. Ako je primjenjivo, točno se slijede politike o primjeni dodatnih razloga za zaštitu (npr. humanitarni razlozi).

Zaključivanje intervjua

Standard	13. Voditelj intervjua slijedi nužne korake prilikom zaključivanja intervjua.
Pokazatelji	13.1. Voditelj intervjua potvrđuje je li podnositelj zahtjeva razumio sva postavljena pitanja. 13.2. Voditelj intervjua pita podnositelja zahtjeva želi li nešto dodati. 13.3. Voditelj intervjua jasno objašnjava sljedeće korake u postupku azila.

Evidencija o intervjuu

Standard	14. Točno se slijede pravila o prijepisu/izvješću s intervjua.
Pokazatelji	14.1. Sastavlja se detaljno i činjenično izvješće sa svim bitnim elementima ili prijepis osobnog intervjua. Sadržava dodatne elemente ako je primjenjivo u skladu s nacionalnom praksom. 14.2. Ako je primjenjivo, u skladu s nacionalnom praksom izrađuje se zvučna ili audiovizualna snimka. 14.3. Podnositelj zahtjeva ima priliku dati svoje primjedbe i/ili usmeno i/ili pisano objašnjenje bilo kojih netočnih prijevoda ili pogrešnih shvaćanja koji se pojavljuju u izvješću/prijepisu intervjua.

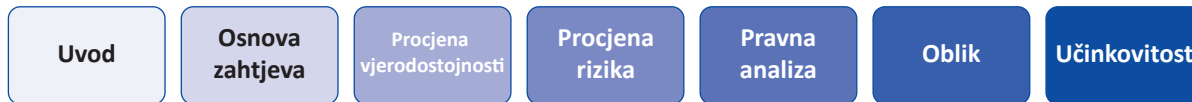
Navedeni standardi i pokazatelji nisu iscrpni. Kada se ocjenjuje opća kvaliteta intervjua, možda će se morati uzeti u obzir dodatne okolnosti. To može biti posljedica nacionalnih postupaka i/ili posebnosti predmeta.

Nacionalne posebnosti

Ovdje unesite sve potrebne dodatne smjernice za ocjenitelje kvalitete u pogledu standarda i pokazatelja za osobni intervjua.

Standardi i pokazatelji: prvostupanjska odluka

Standardi i pokazatelji za ocjenjivanje kvalitete prvostupanjske odluke o utemeljenosti zahtjeva za međunarodnu zaštitu podijeljeni su na sljedeće teme.



Kada ocjenjuju jesu li ispunjeni standardi, ocjenitelji kvalitete uvijek bi trebali uzeti u obzir pojedinačni predmet.

Uvod

Standard	1. U odluci su točno navedeni podatci o podnositelju zahtjeva.
Pokazatelji	1.1. U odluci su točno navedeni ime, zemlja podrijetla i prebivalište, datum rođenja i broj dosjea te drugi podatci u skladu s nacionalnom politikom.

Standard	2. Ako je primjenjivo, odluka uključuje sažet i točan sažetak imigracijske povijesti podnositelja.
Pokazatelji	2.1. Odluka uključuje sažet i točan sažetak mogućih prethodnih zahtjeva i druge imigracijske povijesti podnositelja zahtjeva, u skladu s nacionalnom politikom.

Osnova zahtjeva

Standard	3. U osnovi zahtjeva točno su navedene sve materijalne činjenice.
Pokazatelji	3.1. U osnovi zahtjeva točno su navedene i prikazane sve materijalne činjenice.

Standard	4. U osnovi zahtjeva točno je naveden budući strah.
Pokazatelji	4.1. U osnovi zahtjeva točno je navedeno koga se i čega podnositelj zahtjeva boji i zašto.

Standard	5. Prema potrebi, dokazi koje iznosi podnositelj zahtjeva točno su navedeni u osnovi zahtjeva
Pokazatelji	5.1. Dokazi koje iznosi podnositelj zahtjeva točno su navedeni u skladu s nacionalnom praksom.

Procjena vjerodostojnosti

Standard	6. Točno je procijenjena vjerodostojnost svake materijalne činjenice, uključujući identitet i zemlju podrijetla podnositelja zahtjeva.
Pokazatelji	6.1. Dokaz je točno povezan sa svakom materijalnom činjenicom.
	6.2. Pokazatelji vjerodostojnosti točno se primjenjuju.
	6.3. Objektivno se primjenjuje pojam vjerojatnosti.
	6.4. U odluci se upotrebljavaju samo nedosljednosti/odstupanja na koje je podnositelj imao priliku dostaviti svoje primjedbe.
	6.5. Informacije o zemlji podrijetla relevantne su, ažurne i točno potkrijepljene.

Standard	7. Nedvojbeno je utvrđena svaka materijalna činjenica.
Pokazatelji	<p>7.1. U odluci je za svaku materijalnu činjenicu jasno navedeno je li prihvaćena ili odbijena.</p> <p>7.2. Ako se materijalna činjenica smatra „nesigurnom”, točno je primijenjen članak 4. stavak 5. Direktive o kvalifikaciji⁽¹⁾/„vjerovanje na riječ” u cilju donošenja učinkovite odluke treba li prihvatiti ili odbaciti materijalnu činjenicu.</p>

Standard	8. Primijenjen je točan standard i teret dokazivanja.
Pokazatelji	<p>8.1. Kada se ocjenjuju materijalne činjenice primjenjuje se točan standard dokazivanja, u skladu s nacionalnim smjernicama.</p> <p>8.2. Pri procjeni materijalnih činjenica pravilno je primijenjen teret dokazivanja.</p> <p>8.3. Pojedinačni čimbenici kao što su dob, obrazovanje i trauma točno su utvrđeni i uzeti u obzir.</p>

Procjena rizika

Standard	9. Rizik od vraćanja točno je i potpuno procijenjen.
Pokazatelji	<p>9.1. U odluci je točno utvrđen i procijenjen rizik od vraćanja (tko, što i zašto).</p> <p>9.2. Informacije o zemlji podrijetla relevantne su, ažurne i točno potkrijepljene.</p> <p>9.3. Pri procjeni rizika od vraćanja primijenjen je točan standard dokazivanja (razumni stupanj vjerojatnosti).</p>

Pravna analiza

Standard	10. Točno je procijenjen utemeljeni strah od progona.
Pokazatelji	<p>10.1. Točno je procijenjeno čini li navedeno postupanje progon.</p> <p>10.2. Točno su procijenjeni subjektivni i objektivni elementi navedenog straha.</p>

Standard	11. Točno su utvrđeni i procijenjeni razlozi za progon.
Pokazatelji	<p>11.1. U odluci su točno utvrđeni i procijenjeni svi primjenjivi razlozi za progon.</p> <p>11.2. Točno je procijenjena veza između progona i razloga.</p>

Standard	12. Točno je utvrđen i procijenjen stvarni rizik od ozbiljne nepravde u skladu s člankom 15. Direktive o kvalifikaciji.
Pokazatelji	<p>12.1. U odluci se točno procjenjuje primjenjivost članka 15. točke (a): „smrtna kazna ili smaknuće”.</p> <p>12.2. U odluci se točno procjenjuje primjenjivost članka 15. točke (b): „mučenje ili nečovječno ili ponižavajuće postupanje ili kažnjavanje”.</p> <p>12.3. U odluci se točno procjenjuje primjenjivost članka 15. točke (c): „ozbiljna i individualna prijetnja životu zbog općeg nasilja u situacijama međunarodnog ili unutarnjeg oružanog sukoba”.</p>

⁽¹⁾ Direktiva 2011/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2011. o standardima za kvalifikaciju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva za ostvarivanje međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbjeglica ili osoba koje ispunjavaju uvjete za supsidijarnu zaštitu te sadržaj odobrene zaštite (Direktiva o kvalifikaciji).

Standard	13. Točno je procijenjena dostupnost i pristupačnost zaštite u zemlji podrijetla.
Pokazatelji	<p>13.1. Točno je procijenjena dostupnost i pristupačnost zaštite na području boravka podnositelja zahtjeva.</p> <p>13.2. Točno je procijenjena primjenjivost mogućnosti unutarnje zaštite, uključujući njezinu razumnost.</p>

Standard	14. Ako je relevantno, točno su utvrđeni i procijenjeni razlozi za isključenje.
Pokazatelji	<p>14.1. Točno su utvrđeni i procijenjeni razlozi za isključenje.</p> <p>14.2. Točno je procijenjena pojedinačna odgovornost.</p> <p>14.3. Primjenjuje se točan standard i teret dokazivanja.</p>

Standard	15. Ako je primjenjivo, točno se primjenjuju dodatni razlozi za zaštitu.
Pokazatelji	15.1. Ako je primjenjivo, točno se primjenjuju dodatni razlozi za zaštitu (npr. humanitarni razlozi).

Oblik

Standard	16. Odluka ima točnu strukturu i uključuje sve potrebne elemente.
Pokazatelji	<p>16.1. Odluka ima ispravnu strukturu i format u skladu s nacionalnim politikama.</p> <p>16.2. Podnositelj je dobio informacije o tome kako osporiti negativnu odluku pisanim ili elektroničkim putem.</p>

Standard	17. Odluka je profesionalno sastavljena.
Pokazatelji	<p>17.1. Obrazloženje nije spekulativno.</p> <p>17.2. Jezik odluke prikladan je, osjetljiv i uključuje činjenice.</p> <p>17.3. Primijenjena su gramatička i pravopisna pravila.</p>

Učinkovitost

Standard	18. Odluka je donesena u skladu s propisanim rokovima.
Pokazatelji	18.1. Odluka je donesena u skladu s propisanim rokovima prema nacionalnoj praksi.

Navedeni standardi i pokazatelji nisu iscrpni. Kada se ocjenjuje opća kvaliteta prvostupanjske odluke, možda će se morati uzeti u obzir dodatne okolnosti. To može biti posljedica nacionalnih postupaka i/ili posebnosti predmeta.

Nacionalne posebnosti

Ovdje unesite sve potrebne dodatne smjernice za ocjenitelje kvalitete u pogledu standarda i pokazatelja za prvostupanjsku odluku o utemeljenosti zahtjeva.

Metodologija ocjenjivanja

Svako nacionalno tijelo odlučuje o cilju i metodologiji ocjenjivanja kvalitete koje provodi, kao što su način institucionalizacije i organizacije ocjenjivanja, uzorak ocijenjenih predmeta, raspored i učestalost revizija kvalitete, način izvješćivanja o ishodima i slično.

Alatom se nastoji osigurati fleksibilno rješenje koje se može primjenjivati u različitim nacionalnim sustavima. U odjeljku u nastavku opisana je predložena metodologija ocjenjivanja za primjenu prethodno navedenih standarda i pokazatelja. Nadalje, istaknuti su određeni primjeni dobre prakse koje su utvrdili stručnjaci za područje osiguranja kvalitete.

Primjena standarda i pokazatelja

Popisi standarda i pokazatelja služe kao smjernice za ključne elemente koje treba uzeti u obzir pri ocjenjivanju kvalitete intervjuja ili prvostupanjske odluke. Oni se ne mogu smatrati iscrpnima i, pri ocjenjivanju ukupne kvalitete intervjuja/odluke, ocjenitelji kvalitete trebali bi uzeti u obzir sve primjenjive dodatne elemente.

Ocjena svakog **pokazatelja** može se razvrstati u sljedeće četiri različite kategorije.

Točno	Manja pogreška	Znatna pogreška	Nije primjenjivo
<ul style="list-style-type: none"> Pokazatelj bi se trebao označiti „točnim” kada su ispravno ispunjeni zahtjevi kvalitete. 	<ul style="list-style-type: none"> Pokazatelj bi se trebao označiti oznakom „manja pogreška” kada otkrivena pogreška ne utječe na ukupnu kvalitetu intervjuja ili odluke ili ne bi utjecala na ishod zahtjeva. Nadalje, ne postoje očiti rizici ili negativni učinak na podnositelja zahtjeva, tijelo koje donosi odluku ili državu. 	<ul style="list-style-type: none"> Pokazatelj bi se trebao označiti oznakom „znatna pogreška” kada otkrivena pogreška utječe na ukupnu kvalitetu intervjuja ili odluke i/ili može utjecati na ishod zahtjeva. Nadalje, postoje mogući rizici ili negativni učinak na podnositelja zahtjeva, tijelo koje donosi odluku ili državu. 	<ul style="list-style-type: none"> Pokazatelj bi se mogao označiti oznakom „nije primjenjivo” ovisno o nacionalnom sustavu, načinu ocjenjivanja i/ili pojedinačnom predmetu.

Moguće je da bi za određeni pokazatelj mogle biti dostupne ograničene mogućnosti ocjenjivanja zbog njegove prirode i primjenjivosti. Na primjer, pogreška u pogledu nekih pokazatelja uvijek bi imala znatan utjecaj na ukupnu kvalitetu. Stoga za takve pokazatelje ne bi bila dostupna mogućnost „manja pogreška.” S druge strane, neki aspekti imali bi samo minimalni učinak na ukupnu kvalitetu. Za takve pokazatelje „znatna pogreška” ne bi bila dostupna mogućnost. Neki pokazatelji primjenjivali bi se samo u nekim slučajevima (npr. posebne potrebe, razmatranja isključenja). Za njih bi bila dostupna mogućnost „nije primjenjivo”. To se odražava u obrascima za ocjenjivanje iz **Priloga I.**

Posebno kada je riječ o osobnom intervjuu, područje primjene ocjenjivanja može se razlikovati ovisno o samom okruženju ocjenjivanja kvalitete. Neki pokazatelji bili bi mjerljivi samo kada je ocjenitelj kvalitete nazočan tijekom intervjuja i/ili na temelju zvučnih/audiovizualnih snimki i bilo bi ih teško ili nemoguće ocijeniti ako bi se razmatranje temeljilo samo na prijepisu intervjuja.

Ocjenjivanje ishoda

Osim ocjenjivanja svakog pokazatelja, ocjenitelj kvalitete trebao bi dati svoj **zaključak o točnosti ishoda** intervjua ili odluke. Trebalo bi ih označiti na sljedeći način.

Osobni intervju:	Prvostupanjska odluka:
Intervju omogućuje donošenje učinkovite i točne odluke: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> vjerojatno da <input type="checkbox"/> vjerojatno ne <input type="checkbox"/> nije moguće donijeti zaključak 	Odluka je: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> vjerojatno točna <input type="checkbox"/> vjerojatno netočna <input type="checkbox"/> nije moguće donijeti zaključak

Time se dodaje još jedan aspekt ocjenjivanja koji je posebno važan. U slučaju ocjene da intervju vjerojatno ne omogućuje donošenje učinkovite i točne odluke ili da odluka vjerojatno nije točna mogu biti potrebni neposredni daljnji postupci (npr. provođenje dodatnog intervjua, izmjena (nacrt) odluke ili čak povlačenje odluke ako je to izvedivo unutar nacionalnog sustava).

Uspostava ocjenjivanja kvalitete i postupci

Kontekst ocjenjivanja kvalitete u državama EU+ može se razlikovati: može postojati stalni sustav s timom revizora kvalitete; funkcija se može podijeliti s nadzornim tijelima ili se *ad hoc* mogu organizirati vježbe ocjenjivanja kvalitete. U svakom slučaju od ključne je važnosti osigurati da se standardi i pokazatelji kvalitete dosljedno primjenjuju u cijelom sustavu.

Dobra praksa: dosljednost u primjeni standarda i pokazatelja

Važno je osigurati dosljednost pri ocjenjivanju različitih pokazatelja. U nastavku su navedeni neki primjeri kako se to može postići u praksi.

- ▶ Na početku novog ocjenjivanja kvalitete ocjenitelji kvalitete preispituju isti uzorak predmeta, ocjenjuju ih i uspoređuju te razgovaraju o rezultatima kako bi došli do dogovora o primjeni različitih pokazatelja.
- ▶ Tijekom tekućeg postupka ocjenjivanja kvalitete mogu se redovito održavati daljnji sastanci kako bi se osigurala dosljednost primjene standarda kvalitete.
- ▶ Kada je uključeno više dionika, za dosljednu primjenu standarda i pokazatelja mogu biti korisna i redovita savjetovanja između različitih članova osoblja sa zadaćama ocjenjivanja kvalitete (npr. nadzornika i revizora kvalitete).
- ▶ U ovom alatu navedeni su neki primjeri „manjih pogrešaka” ili „znatnih pogrešaka” kako bi se dodatno olakšalo dosljedno tumačenje standarda i pokazatelja (**Prilog II.**). Države se potiče da dodatno razviju takve primjere na temelju posebnih nacionalnih zahtjeva i prakse kako bi svojim ocjeniteljima kvalitete osigurali prilagođene smjernice.

Ovisno o uspostavljenom postupku kvalitete, intervjui i odluke mogu se preispitivati zajedno u okviru istog predmeta ili se intervju može preispitati zasebno, posebno kada ga ocjenjuje ocjenitelj kvalitete koji je nazočan tijekom njegova održavanja.

Dobra praksa: ocjenjivanje intervjua neovisno o odluci (i njezinu ishodu)

Kada treba ocijeniti oba elementa predmeta, preporučuje se da se intervju ocjenjuje neovisno o odluci kako bi se osigurala nepristranost ocjenjivanja bez utjecaja dodatnih informacija i/ili ishoda zahtjeva.

Međutim, za ocjenjivanje odluke treba biti upoznat s dostupnim informacijama, a posebno s osobnim intervjuom.

Pojedinačne povratne informacije

Alat je koristan i za pružanje pojedinačnih povratnih informacija službeniku za rješavanje predmeta i za poticanje učenja na radnom mjestu te za pružanje povratnih informacija sustavu na temelju većeg uzorka ocjena. Način uporabe alata može se razlikovati ovisno o ciljevima ocjenjivanja. Ako se pružaju pojedinačne povratne informacije, važno je istaknuti da je naglasak na poboljšanju uspješnosti pojedinca, a ne samo na utvrđivanju pogrešaka. U tom pogledu obrasci za ocjenjivanje uključeni u ovaj alat (**Prilog I.**) uključuju prostor za primjedbe o svakom pokazatelju. Osim utvrđivanja pogreške, ocjenitelj kvalitete mogao bi posebnim primjedbama dati smjernice službeniku za rješavanje predmeta. Takvo pružanje posebnih povratnih informacija trebalo bi se smatrati ključnim elementom u ocjenjivanju kvalitete.

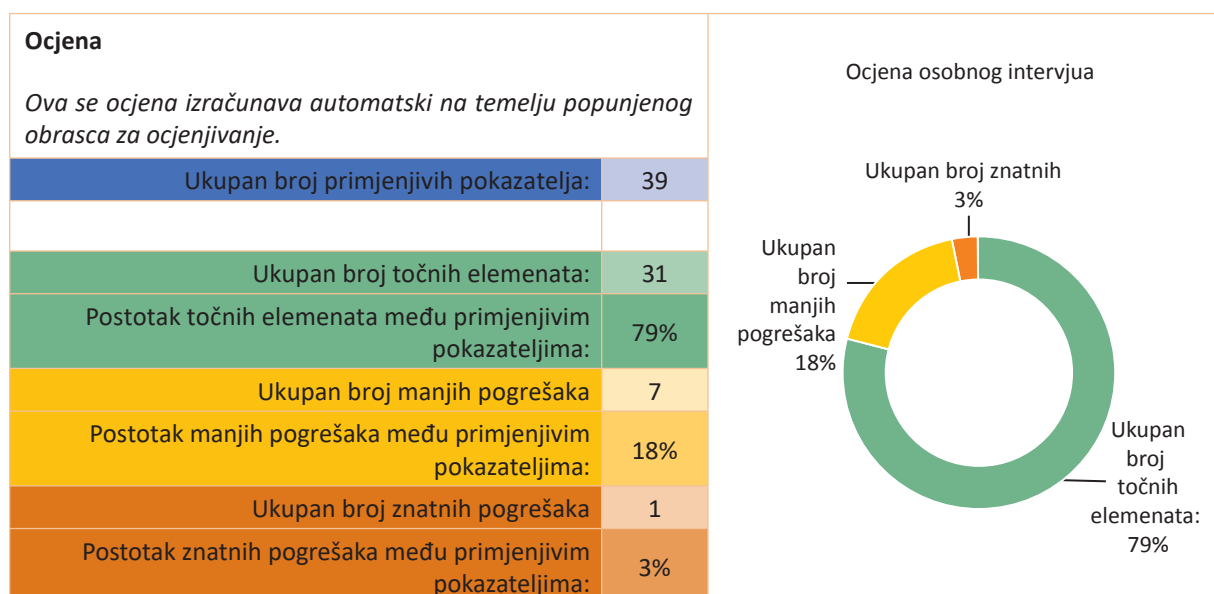
Dobra praksa: davanje primjedbi

Sljedeći primjeri smatraju se dobrom praksom u pogledu davanja primjedbi u postupku ocjenjivanja kvalitete.

- ▶ Isticanje dobre prakse utvrđene u intervjuu/odluci.
- ▶ U primjedbama o pogreškama trebalo bi dati smjernice o tome što bi bio ispravan pristup.
- ▶ U nekim slučajevima moglo bi biti korisno objasniti zašto je određena pogreška ocijenjena kao „manja” ili „znatna” u tom slučaju.

Kada se pružaju povratne informacije u cilju poboljšanja uspješnosti pojedinca, posebno je važno dati pravodobne i daljnje smjernice o ispravnoj primjeni standarda kako bi se izbjegle slične pogreške u budućnosti.

U obrascima za ocjenjivanje priloženima ovom alatu (**Prilog I.**) automatski se generira ocjena kvalitete intervjua ili odluke izračunom broja pokazatelja koji su ocijenjeni „točnima”, broja pokazatelja za koje je ocijenjeno da sadržavaju „manju pogrešku” i ukupnog broja pokazatelja za koje je ocijenjeno da sadržavaju „znatnu pogrešku”. Nadalje, oni su prikazani kao postotak ukupnog broja primjenjivih pokazatelja. Primjer je naveden u nastavku.



Države EU+ moraju utvrditi što bi to značilo za ocjenu ukupne kvalitete intervjua ili odluke.

EASO preporučuje sljedeću ljestvicu za ocjenu ukupne kvalitete.



Ta ljestvica za ocjenjivanje uključena je u obrasce (**Prilog I.**), međutim može se izbrisati i zamijeniti drugačijom ljestvicom ili drugačije oblikovanim zaključkom u skladu s nacionalnom praksom.

Opće izvješćivanje

Kada se organizaciji i na razini sustava pružaju povratne informacije, važno je da se može odabrati odgovarajući uzorak. Informacije iz dosjea uključene u obrasce za ocjenjivanje (**Prilog I.**) mogu biti koristan mehanizam za filtriranje za odabir odgovarajućih predmeta za izvješćivanje.

Izvješćivanje se može, primjerice, usredotočiti na predmete koji se odnose na podnositelje zahtjeva iz određene zemlje podrijetla ili na određeni profil ili ishod odluke i slično. Nadalje, moglo bi se odnositi i na primjenu svih standarda i pokazatelja ili se usredotočiti na određenu temu, kao što je „procjena vjerodostojnosti” u preispitanim prvostupanjskim odlukama.

Gotove ocjene mogu se upotrijebiti za potrebe ukupnih povremenih izvješća (mjesečnih, tromjesečnih, godišnjih itd.) ili tematskih revizija, uključujući naknadnih izvješća o reviziji, nepredviđenih izvješća o određenim zabrinjavajućim temama i slično.

Tehničkim rješenjem koje EASO je razvio nastojat će se poduprijeti takve značajke izvješćivanja automatizacijom filtriranja i obrade podataka i njihova prikazivanja.

Ovisno o nacionalnom sustavu i svrsi ocjenjivanja, ocjenitelji kvalitete mogli bi upotrijebiti izrađene ocjene i pružiti analize te naknadne preporuke.

Trebalo bi razmišljati o tome kako odgovoriti na različite pogreške, posebno kada su uočene znatne pogreške. Ako takve znatne pogreške upućuju na sustavne probleme, o njima bi odmah trebalo obavijestiti odgovarajuće osoblje (npr. rukovoditelje, osoblje odgovorno za razvoj i provedbu politike, osoblje odgovorno za osposobljavanje) i u skladu s time ih riješiti.

Dobra praksa: analiza i daljnje mjere

Analiza rezultata ocjenjivanja kvalitete mogla bi uključivati sljedeće:

- ▶ analizu najčešćih problema i, prema potrebi, mogućih uzroka,
- ▶ preporuke o promjenama u postupcima, nove smjernice, osposobljavanje i druge posebne mjere koje treba poduzeti.

Svaka država EU+ trebala bi odlučiti o distribuciji izvješća o ocjenjivanju kvalitete i o tome kako će se oni upotrebljavati u organizaciji.

Dobra praksa: distribucija izvješća

- ▶ Razmjena općih zaključaka ocjenjivanja kvalitete s osobljem može biti korisna za sustav. To je prilika za učenje iz pogrešaka i utvrđene dobre prakse.
- ▶ Ako je moguće, izvješća o ocjenjivanju trebalo bi kombinirati s preporukama i/ili akcijskim planom u kojem se predlaže koje mjere treba poduzeti u cilju poboljšanja kvalitete postupka.
- ▶ Moglo bi biti korisno izvješća o ocjenjivanju kvalitete staviti na raspolaganje relevantnom osoblju uz pomoć unutarnjeg komunikacijskog alata. Posebni zaključci i preporuke mogli bi se, primjerice, uključiti u unutarnji bilten koji je brzo i lako dostupan službenicima za rješavanje predmeta.

Prilog I.: obrasci za ocjenjivanje

Dva skupa dodatnih **obrazaca za ocjenjivanje** utemeljenih na standardima i pokazateljima opisanima u ovom dokumentu dostupna su u elektroničkoj verziji na www.easo.europa.eu/practical-tools. Ti obrasci za ocjenjivanje mogu se izravno upotrebljavati za pojedinačno ocjenjivanje osobnog intervjua ili prvostupanjske odluke.

Obrasci za ocjenjivanje u Excel formatu:

- **Obrazac za ocjenjivanje Alata za ocjenjivanje kvalitete 1. – Intervju.xlsx**
- **Obrazac za ocjenjivanje Alata za ocjenjivanje kvalitete 2. – Odluka.xlsx**

Ako obrasce za ocjenjivanje želite upotrijebiti za **ručno vođenje bilježaka** tijekom ocjenjivanja, možete ispisati ili napraviti presliku statičnih verzija koje su priložene na kraju ovog dokumenta.

Obrasci za ocjenjivanje u PDF formatu – za ručno vođenje bilježaka:

- **Obrazac za ocjenjivanje Alata za ocjenjivanje kvalitete 1. – Intervju.pdf**
- **Obrazac za ocjenjivanje Alata za ocjenjivanje kvalitete 2. – Odluka.pdf**

Prilog II.: primjeri iz prakse

Primjeri navedeni u nastavku služe kao dodatne smjernice za ocjenitelje kvalitete. Oni nisu iscrpni ili isključivi. Služe samo kao primjer nekih scenarija u kojima bi se pokazatelji mogli ocijeniti na određeni način. Ocjenitelj kvalitete uvijek bi trebao uzeti u obzir pojedinačne okolnosti predmeta u svjetlu smjernica navedenih u ovom alatu u pogledu onoga što čini pravilnu primjenu, manju pogrešku ili znatnu pogrešku.

Osim toga, potiče se razvoj primjera na nacionalnoj razini.

Ocjena osobnog intervjua

Standardi i pokazatelji		Primjeri situacija u kojima se pokazatelj može ocijeniti kao „manja pogreška“.	Primjeri situacija u kojima se pokazatelj može ocijeniti kao „znatna pogreška“.	Primjeri situacija u kojima se pokazatelj može označiti kao „nije primjenjivo“.	
Početak intervjua	1.	Prikladno su uzete u obzir prethodno utvrđene posebne potrebe.			
	1.1.	Pri organizaciji intervjua uzimaju se u obzir prethodno utvrđene posebne potrebe. Primjerice: - odgovarajući spol voditelja intervjua i/ili prevoditelja, - djeci bez pratnje osiguran je zastupnik, - osigurana su praktična rješenja za osobe s invaliditetom, - uspostavljena su druga važna postupovna jamstva.	Posebne potrebe nisu potpuno uzete u obzir, ali propusti vjerojatno nemaju znatan utjecaj na intervju.	Ne uzimanje u obzir posebnih potreba vjerojatno negativno utječe na mogućnost podnositelja zahtjeva da iznese svoje razloge.	Upotrijebite N/P ako prije intervjua nisu utvrđene posebne potrebe.
	2.	Podnositelju zahtjeva pružene su potrebne informacije.			
	2.1.	Pružene su informacije o cilju intervjua.	Informacije su pružene, ali nije potvrđeno da ih je podnositelj razumio.	Podnositelju nisu pružene te informacije.	[mogućnost nije dostupna]
	2.2.	Pružene su informacije o povjerljivosti.	Informacije su pružene, ali nije potvrđeno da ih je podnositelj razumio.	Podnositelju nisu pružene te informacije.	[mogućnost nije dostupna]

	2.3.	Pružene su informacije o ulogama svih nazočnih osoba.	Informacije su pružene, ali nije potvrđeno da ih je podnositelj razumio.	Podnositelju nisu pružene te informacije.	[mogućnost nije dostupna]
	2.4.	Pružene su informacije o obvezi suradnje.	Informacije su pružene, ali nije potvrđeno da ih je podnositelj razumio.	Podnositelju nisu pružene te informacije.	[mogućnost nije dostupna]
	2.5.	Pružene su informacije o pauzama i mogućnosti traženja pauza.	Informacije su pružene, ali nije potvrđeno da ih je podnositelj razumio.	Podnositelju nisu pružene te informacije.	[mogućnost nije dostupna]
	2.6.	Pružene su druge obvezne informacije u skladu s nacionalnom praksom.	Informacije su pružene, ali nije potvrđeno da ih je podnositelj razumio.	Podnositelju nisu pružene te informacije.	Upotrijebiti ako nije obvezno pružiti druge informacije.
	3.	Osigurava se da se podnositelj zahtjeva i usmeni prevoditelj razumiju.			
	3.1.	Podnositelju zahtjeva postavlja se pitanje razumije li prevoditelja i obrnuto.	Posebno pitanje nije postavljeno na početku intervjua, ali je u kasnijoj fazi potvrđeno da se podnositelj i prevoditelj razumiju.	Nije potvrđeno da se podnositelj zahtjeva i usmeni prevoditelj razumiju.	[mogućnost nije dostupna]
	4.	Osigurava se da je podnositelj zahtjeva sposoban sudjelovati u intervjuu.			
	4.1.	Podnositelju se postavlja pitanje je li psihički i fizički sposoban sudjelovati u intervjuu i on mora potvrditi da jest.	[mogućnost nije dostupna]	Podnositelju nije postavljeno pitanje kako je.	[mogućnost nije dostupna]
	4.2.	Voditelj intervjua uspio je uočiti pokazatelje o tome da nije moguće provesti intervjua.	[mogućnost nije dostupna]	Mogući pokazatelji nisu uočeni ili su zanemareni.	Upotrijebiti N/P ako takvih pokazatelja nema.
Vođenje intervjua	5.	Voditelj intervjua ima profesionalni stav tijekom cijelog intervjua.			
	5.1.	Voditelj intervjua prikladno uspostavlja odnos s podnositeljem zahtjeva.	Voditelj intervjua ne uspostavlja proaktivno odnos s podnositeljem zahtjeva, ali to neznatno utječe na kvalitetu i/ili učinkovitost intervjua.	Voditelj intervjua nije uspostavio odnos s podnositeljem zahtjeva zbog nedostataka u svojoj tehnici intervjuiranja i to negativno utječe na podnositelja zahtjeva i/ili na opću kvalitetu intervjua.	Upotrijebiti N/P ako se pokazatelj ne može ocijeniti na temelju dostupnih informacija.

	5.2.	Voditelj intervjua upotrebljava prikladan i osjetljiv jezik i iznosi činjenice.	Neka pitanja nisu dostatno jasno oblikovana s obzirom na pozadinu podnositelja zahtjeva, ali to nema negativan utjecaj na ukupnu učinkovitost intervjua.	Postavljaju se neprikladna ili neosjetljiva pitanja.	[mogućnost nije dostupna]
	5.3.	Voditelj intervjua izravno se obraća podnositelju zahtjeva (u drugom licu).	U nekoliko slučajeva voditelj intervjua obratio se podnositelju zahtjeva u trećem licu, međutim, u načelu mu se obraća u drugom licu.	Voditelj intervjua uporno se obraća podnositelju zahtjeva u trećem licu, što je vjerojatno utjecalo na njihov odnos.	[mogućnost nije dostupna]
	5.4.	Voditelj intervjua upotrebljava prikladan ton i govor tijela tijekom intervjua.	Ton i/ili govor tijela malo odstupaju od dobre prakse, ali to je vjerojatno neznatno utjecalo na odnos između voditelja intervjua i podnositelja zahtjeva ili uopće nije utjecalo na taj odnos.	Ton i/ili govor tijela neprikladni su u mjeri da su vjerojatno utjecali na odnos između voditelja intervjua i podnositelja zahtjeva.	Upotrijebiti N/P ako se ocjena temelji samo na čitanju prijepisa/ izvješća.
	6.	Voditelj intervjua primjenjuje prikladne tehnike ispitivanja.			
	6.1.	Podnositelja zahtjeva potiče se da slobodno ispriča svoje razloge za podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu.	Iako je slobodan opis događaja ograničen, voditelj intervjua nije poticao podnositelja zahtjeva da nastavi priču i dodatno ju razradi.	Podnositelj zahtjeva nije dobio priliku iznijeti slobodan opis događaja.	[mogućnost nije dostupna]
	6.2.	Podnositelj zahtjeva upoznaje se sa svakom novom temom.	Neke teme započinju se bez (dostatno jasnog) uvoda, ali intervju u načelu ima logičnu strukturu.	Nove usmjerene teme započinju se bez uvoda ili sa sugestivnim uvodom, što ugrožava strukturu intervjua i mogućnost podnositelja zahtjeva da učinkovito iznese svoj slučaj.	Upotrijebiti N/P u intervjuiima ako nije potrebno uvoditi dodatne nove teme.
	6.3.	Voditelj intervjua prikladno upotrebljava otvorena i/ili zatvorena pitanja.	Prikladno se upotrebljavaju otvorena pitanja, ali većim brojem otvorenih pitanja vjerojatno bi se dobili bolji rezultati.	Pretjerano se upotrebljavaju zatvorena pitanja, čime se podnositelja zahtjeva sprječava iznese sve činjenice.	[mogućnost nije dostupna]

	6.4.	Pitanja su prilagođena sposobnostima podnositelja zahtjeva.	Nekoliko pitanja potrebno je parafrazirati jer ih podnositelj zahtjeva ne razumije.	Iako podnositelj zahtjeva očito ne razumije neka pitanja, voditelj intervjua nije ih parafrazirao.	[mogućnost nije dostupna]
	6.5.	Voditelj intervjua izbjegava neproduktivna pitanja, kao što su: - pitanja koja navode na odgovor, - pitanja s višestrukim izborom odgovora, - pitanja u množini, - pitanja koja se nepotrebno ponavljaju, - nerelevantna pitanja.	Neproduktivna pitanja upotrebljavaju se u jednom ili više slučajeva, ali to nema negativan utjecaj na ukupnu učinkovitost intervjua.	Upotrebljavaju se brojna neproduktivna pitanja koja imaju znatan negativan utjecaj na učinkovitost intervjua.	[mogućnost nije dostupna]
	7.	Voditelj intervjua osigurava da se sve nazočne osobe ponašaju u skladu sa svojim ulogama i učinkovito upravlja intervjoom.			
	7.1.	Voditelj intervjua održava kontrolu nad situacijom intervjua tijekom trajanja intervjua.	Podnositelju zahtjeva dopušta se da opsežno govori o pitanjima koja nisu važna za zahtjev.	Pravnom zastupniku dopušta se da preuzme dijelove intervjua.	[mogućnost nije dostupna]
	7.2.	U slučaju problematične situacije tijekom intervjua, voditelj intervjua učinkovito ju rješava u mjeri u kojoj je to moguće.	Voditelj intervjua sporo prepoznaje i rješava tešku situaciju, ali u konačnici je ona prikladno riješena.	Voditelj intervjua neuspješno rješava tešku situaciju zbog čega se ona pogoršala i naštetila je dobrobiti nazočnih osoba ili je znatno ugrozila učinkovitost intervjua.	Upotrijebiti N/P ako tijekom intervjua nije bilo značajnih teških situacija.
	7.3.	Voditelj intervjua osigurava da usmeni prevoditelj postupi u skladu sa svojom ulogom i odgovornostima.	Govor tijela usmenog prevoditelja malo odstupa od dobre prakse i voditelj intervjua nije ga odmah na to upozorio.	Voditelj intervjua nije intervenirao iako je prevoditelj dugo razgovarao s podnositeljem zahtjeva i nije preveo taj razgovor. Usmenom prevoditelju dopušteno je da tijekom intervjua uporno daje primjedbe o podnositelju zahtjeva ili predmetu.	Upotrijebiti N/P ako nije bilo usmenog prevoditelja ili ako se na temelju evidencije o intervjuu ne može donijeti relevantna ocjena.

	7.4.	Pravni zastupnik i/ili druge nazočne osobe mogu ostvarivati svoja prava u skladu s nacionalnim pravilima i ovlaštene su intervenirati barem na kraju osobnog intervjua.	Voditelj intervjua nije potpuno objasnio drugim osobama koja su njihova prava u skladu s nacionalnim pravilima.	Pravnom zastupniku nije dopušteno govoriti u skladu s primjenjivim postupovnim pravilima.	Upotrijebiti N/P ako nisu nazočne druge osobe osim podnositelja zahtjeva, voditelja intervjua i prevoditelja.
	7.5.	Pauze se rade prema potrebi ili na zahtjev i kada je to prikladno.	Voditelj intervjua dopušta previše pauza ili sam radi previše pauza ili pretjerano duge pauze.	Zahtjevi za pauze zanemaruju se i nije napravljena nijedna pauza iako bi zbog trajanja intervjua pauza bila nužna.	Upotrijebiti N/P ako je intervju bio kratak i nisu bile potrebne pauze.
Sadržaj intervjua	8.	Sve materijalne činjenice utvrđuju se i dostatno istražuju.			
	8.1.	Ako je relevantno, utvrđuje se identitet podnositelja zahtjeva (i njegova zemlja podrijetla).	Utvrđen je identitet podnositelja zahtjeva, ali nisu obuhvaćena pitanja koja bi mogla dodatno učvrstiti odluku.	Nije dostatno utvrđen identitet podnositelja zahtjeva.	Upotrijebiti N/P ako je identitet podnositelja zahtjeva dostatno utvrđen prije intervjua i to u ovoj fazi nije relevantno.
	8.2.	Dostatno su istraženi prethodni problemi i/ili prijetnje (što, tko, kada, gdje, zašto).	Utvrđene su i istražene sve važne činjenice, ali nisu obuhvaćena pitanja koja bi mogla dodatno učvrstiti odluku.	Nisu utvrđene neke materijalne činjenice i stoga nisu dodatno istražene.	[mogućnost nije dostupna]
	8.3.	Istražen je budući strah.	Budući strah istražen je u određenoj mjeri, ali dodatnim pitanjima mogla se učvrstiti odluka.	Budući strah nije istražen.	[mogućnost nije dostupna]
	8.4.	Dostatno je istražena dostupnost zaštite na području boravka u zemlji podrijetla.	U određenoj mjeri istražena je dostupnost zaštite na području boravka, ali dodatnim pitanjima mogla se učvrstiti odluka.	Nije istražena dostupnost zaštite na području boravka u zemlji podrijetla, iako bi to mogla biti održiva mogućnost.	Upotrijebiti N/P ako je, s obzirom na opće stanje u zemlji podrijetla i pojedinačne okolnosti podnositelja zahtjeva, dostatno utvrđeno da zaštita nije potrebna ili nije dostupna.

	8.5.	Dostatno je istražena dostupnost mogućnosti unutarnje zaštite.	U određenoj mjeri istražena je mogućnost unutarnje zaštite, ali dodatnim pitanjima mogla se učvrstiti odluka.	Nije istražena dostupnost mogućnosti unutarnje zaštite, iako bi to mogla biti održiva mogućnost.	Upotrijebiti N/P ako je, s obzirom na opće stanje u zemlji podrijetla i pojedinačne okolnosti podnositelja zahtjeva, dostatno utvrđeno da mogućnost unutarnje zaštite nije potrebna ni dostupna.
	9.	Prikladno se postupa s dokumentima i drugim pisanim dokazima kojima je potkrijepljen zahtjev podnositelja.			
	9.1.	Voditelj intervjua istražuje relevantnost i izvor podnesenih dokumenata ili pisanih informacija kojima se potkrijepljuje zahtjev podnositelja zahtjeva.	Previše vremena potrošeno je u razgovoru o dokumentima koji nisu značajni za zahtjev.	Tijekom intervjua nisu utvrđeni sadržaj i/ili relevantnost dokumenata, iako su od ključne važnosti za zahtjev.	Upotrijebiti N/P ako u predmetu nisu predstavljene pisane informacije.
	9.2.	Svi relevantni dokumenti koje je dostavio podnositelj zahtjeva dodaju se u dosje.	Svi relevantni dokumenti dodani su u dosje, ali nisu evidentirani u skladu s nacionalnom praksom.	Relevantni dokumenti nisu dodani u dosje.	Upotrijebiti N/P ako tijekom intervjua nisu izneseni nikakvi dokumenti.
	10.	Podnositelju zahtjeva omogućuje se učinkovita mogućnost rješavanja nedosljednosti i odstupanja.			
	10.1.	Podnositelj zahtjeva upozorava se na sve nedosljednosti i odstupanja i daje mu se prilika da ih ukloni.	Nedosljednosti i/ili odstupanja koji nisu povezani sa materijalnim činjenicama nepotrebno se detaljno istražuju.	Podnositelja zahtjeva ne upozorava se na znatne nedosljednosti i/ili odstupanja.	Upotrijebiti N/P ako nema znatnih nedosljednosti ili odstupanja.
	11.	Ako je potrebno, prikladno se razmatraju mogućnosti isključenja.			
	11.1.	Točno su utvrđene mogućnosti isključenja.	[mogućnost nije dostupna]	Nisu utvrđene mogućnosti isključenja.	Upotrijebiti N/P ako se ne javlja pitanje isključenja.

	11.2.	Dostatno su razmotrene mogućnosti isključenja.	Previše vremena potrošeno je na razmatranje mogućnosti isključenja, iako one očito nisu relevantne za predmet.	Mogućnosti isključenja nisu dodatno razmotrene.	Upotrijebiti N/P ako se ne javlja pitanje isključenja.
	12.	Točno se slijede određene politike i smjernice.			
	12.1.	Ako je primjenjivo, točno se slijedi nacionalna politika o posebnom profilu podnositelja zahtjeva. <i>Na primjer: posebni profili mogli bi uključivati djecu, žrtve trgovanja ljudima, potencijalne žrtve genitalnog sakaćenja žena, podnositelje sa zahtjevima koji se odnose na seksualnu orijentaciju i rodni identitet i slično.</i>	Voditelj intervjua u načelu slijedi nacionalnu politiku, ali nije poduzeo određene postupovne mjere, što nije znatno utjecalo na ishod zahtjeva, podnositelja zahtjeva, tijelo koje donosi odluku ili državu.	Voditelj intervjua ne slijedi nacionalnu politiku, što bi moglo ugroziti ishod zahtjeva ili ugrožava podnositelja zahtjeva ili ugled tijela koje donosi odluku o zahtjevu.	Upotrijebiti N/P ako podnositelj zahtjeva nema posebni profil takve vrste ili nije uspostavljena nacionalna politika.
	12.2.	Ako je primjenjivo, točno se slijede posebne smjernice za intervjuiranje za određene zemlje.	Voditelj intervjua u načelu tijekom intervjua slijedi smjernice za određenu zemlju, ali propustio je neke elemente koji nemaju znatan utjecaj na ishod zahtjeva.	Voditelj intervjua ne slijedi posebne smjernice, što bi moglo ugroziti ishod zahtjeva.	Upotrijebiti N/P ako ne postoje relevantne smjernice za intervjuiranje za određenu zemlju.
	12.3.	Ako je primjenjivo, točno se slijede politike o primjeni dodatnih razloga za zaštitu (npr. humanitarni razlozi).	Utvrđeni i istraženi svi dodatni razlozi za zaštitu u skladu s nacionalnom politikom, ali nisu uzeta u obzir pitanja kojima bi se mogla dodatno učvrstiti odluka.	Nisu utvrđeni neki dodatni razlozi za zaštitu u skladu s nacionalnom politikom i stoga nisu dodatno istraženi.	Upotrijebiti N/P kada tijelo koje donosi odluku o zahtjevu nije nadležno za donošenje odluka o dodatnim razlozima za zaštitu ili kad nema dodatnih razloga.
Zaključivanje intervjua	13.	Voditelj intervjua slijedi nužne korake prilikom zaključivanja intervjua.			
	13.1.	Voditelj intervjua potvrđuje je li podnositelj zahtjeva razumio sva postavljena pitanja.	[mogućnost nije dostupna]	Razumijevanje nije potvrđeno. Podnositelj zahtjeva izjavio je da ne razumije neka pitanja i voditelj intervjua nije u skladu s time postupio.	[mogućnost nije dostupna]

	13.2.	Voditelj intervjua pita podnositelja zahtjeva želi li nešto dodati.	[mogućnost nije dostupna]	Podnositelj zahtjeva nije dobio priliku nešto dodati.	[mogućnost nije dostupna]
	13.3.	Voditelj intervjua jasno objašnjava daljnje korake u postupku azila.	Podnositelju zahtjeva pružene su samo neke informacije.	Podnositelj zahtjeva nije obaviješten o daljnjim koracima u postupku azila.	Upotrijebiti N/P ako, u skladu s nacionalnom praksom, voditelj intervjua ne mora pružiti te informacije ili to evidentirati u evidenciji o intervjuu.
Evidencija o intervjuu	14.	Točno se slijede pravila o prijepisu/izvješću s intervjua.			
	14.1.	Sastavlja se detaljno i činjenično izvješće sa svim bitnim elementima ili prijepis osobnog intervjua. Ono sadržava dodatne elemente, ako je primjenjivo, u skladu s nacionalnom praksom.	Evidencija o intervjuu sadržava brojne pravopisne pogreške ili ju je malo teško čitati. U prijepisu intervjua nisu evidentirane zatražene i/ili napravljene pauze, a to se očekuje u skladu s nacionalnom praksom.	Izvješće nije čitljivo ili je jasno da nedostaju neki materijalni elementi ili se prekomjernim parafraziranjem izmijenilo/izgubilo značenje.	[mogućnost nije dostupna]
	14.2.	Ako je primjenjivo, u skladu s nacionalnom praksom izrađuje se zvučna ili audiovizualna snimka.	Snimka se izrađuje u skladu s nacionalnom praksom, ali voditelj intervjua nije poduzeo određene postupovne mjere (npr. bez odgode dao kopiju podnositelju zahtjeva, bez odgode pohranio snimku u skladu s tehničkim propisima), što nije znatno utjecalo na postupak ili na prava podnositelja zahtjeva.	Intervju se ne snima ili se samo djelomično snima, iako je snimanje obvezno. Snimka se dobro ne čuje. Voditelj intervjua nije obavijestio podnositelja zahtjeva o snimanju.	Upotrijebiti N/P ako, u skladu s nacionalnom praksom, nije izrađena zvučna/ audiovizualna snimka.
	14.3.	Podnositelj zahtjeva ima priliku dati svoje primjedbe i/ili usmeno i/ili pisano objašnjenje bilo kojih netočnih prijevoda ili pogrešnih shvaćanja koji se pojavljuju u izvješću/ prijepisu intervjua.	[mogućnost nije dostupna]	Podnositelj zahtjeva nije imao priliku unijeti ispravke/pojašnjenja ili su oni (ili neki od njih) zanemareni.	Nije nužno primjenjivo ako postoji snimka koja je dopušteni dokaz u žalbenim postupcima.

Ocjenjivanje prvostupanjske odluke

Standardi i pokazatelji		Primjeri situacija u kojima se pokazatelj može ocijeniti kao „manja pogreška“.	Primjeri situacija u kojima se pokazatelj može ocijeniti kao „znatna pogreška“.	Primjeri situacija u kojima se pokazatelj može označiti kao „nije primjenjivo“.	
Uvod	1.	U odluci su točno navedeni podatci o podnositelju zahtjeva.			
	1.1.	U odluci su točno navedeni ime, zemlja podrijetla i prebivalište, datum rođenja i broj dosjea te drugi podatci u skladu s nacionalnom politikom.	Nisu navedena druga imena ili sporni podatci o identitetu.	Navedeno je netočno ime podnositelja zahtjeva/krivo je identificiran.	[mogućnost nije dostupna]
	2.	Ako je primjenjivo, odluka uključuje kratak i točan sažetak imigracijske povijesti podnositelja zahtjeva.			
	2.1.	Odluka uključuje sažet i točan sažetak mogućih prethodnih zahtjeva i druge imigracijske povijesti podnositelja zahtjeva, u skladu s nacionalnom politikom.	Uključeni su nevažni podatci koji odvrću pozornost od važnih točaka imigracijske povijesti.	Evidentirani su potpuno netočni podatci ili nije evidentirana povijest, što utječe na naknadno razmatranje ili uzrokuje osporavanje.	Upotrijebiti N/P ako imigracijska povijest nije obvezna u odluci.
Osnova zahtjeva	3.	U osnovi zahtjeva točno su navedene sve materijalne činjenice.			
	3.1.	U osnovi zahtjeva točno su navedene i prikazane sve materijalne činjenice.	U opis materijalnih činjenica uključene su netočne pojedinosti, što ne utječe na naknadno razmatranje niti uzrokuje osporavanje. Uključene su nepotrebne pojedinosti koje nisu značajne za razmatranje.	Ispuštena je ili netočno opisana jedna ili više značajnih materijalnih činjenica, što ugrožava donošenje odluke. Nedosljedan sažetak činjenica, koji uključuje nerelevantne činjenice, dovodi do neuspjeha pri dodatnom razmatranju.	[mogućnost nije dostupna]
	4.	U osnovi zahtjeva točno je naveden budući strah.			
	4.1.	U osnovi zahtjeva točno je navedeno koga se i čega podnositelj zahtjeva boji i zašto.	Uključeno je previše pojedinosti, što odvrću od ključnih točaka.	Netočno je utvrđen ili ispušten budući strah, što ugrožava daljnje razmatranje.	[mogućnost nije dostupna]

	5.	Prema potrebi, dokazi koje iznosi podnositelj zahtjeva točno su navedeni u osnovi zahtjeva.			
	5.1.	Dokazi koje iznosi podnositelj zahtjeva točno su navedeni u skladu s nacionalnom praksom.	O manje važnim činjenicama navedeni su netočni citati, ali to ne utječe negativno na daljnje razmatranje.	Evidentirane su netočne informacije ili su navedeni netočni izvori koji se ne smiju otkrivati, što ugrožava donošenje odluke.	[mogućnost nije dostupna]
Procjena vjerodostojnosti	6.	Točno je procijenjena vjerodostojnost svake materijalne činjenice, uključujući identitet i zemlju podrijetla podnositelja.			
	6.1.	Dokaz je točno povezan sa svakom materijalnom činjenicom.	Nisu jasno/točno navedeni izvori dokaza.	Ispušteni su ključni dokazi ili se nepouzdana informacije smatraju dokazima, što ugrožava daljnje razmatranje.	Upotrijebiti N/P ako nije ocijenjena vjerodostojnost, primjerice u slučajevima u kojima se ne mogu utvrditi materijalne činjenice.
	6.2.	Točno su primijenjeni pokazatelji vjerodostojnosti.	Premalo/previše težine daje se jednom pokazatelju koji ne utječe na ishod.	Netočna primjena pokazatelja koja dovodi do netočnog zaključka o vjerodostojnosti.	Upotrijebiti N/P ako nije ocijenjena vjerodostojnost, primjerice u slučajevima u kojima se ne mogu utvrditi materijalne činjenice.
	6.3.	Objektivno se primjenjuje pojam vjerojatnosti.	Vjerojatnost je krivo primijenjena u jednoj točki, što ne utječe na zaključak o toj materijalnoj činjenici.	Subjektivno tumačenje vjerojatnosti dovodi do neutemeljenog odbacivanja materijalne činjenice.	Upotrijebiti N/P ako nije ocijenjena vjerodostojnost, primjerice u slučajevima u kojima se ne mogu utvrditi materijalne činjenice.
	6.4.	U odluci su upotrijebljene samo nedosljednosti/ odstupanja na koje je podnositelj imao priliku dostaviti svoje primjedbe.	Zanemaren je odgovor podnositelja zahtjeva na izazov ili se upotrebljava nevažna neosporena točka, bez učinka na ishod u pogledu te materijalne činjenice.	Točke koje nisu pojašnjene s podnositeljem zahtjeva upotrijebljene su protiv njih pri razmatranju njihove vjerodostojnosti, čime je oslabljen zaključak.	Upotrijebiti N/P ako nije ocijenjena vjerodostojnost, primjerice u slučajevima u kojima se ne mogu utvrditi materijalne činjenice.

	6.5.	Informacije o zemlji podrijetla relevantne su, ažurne i točno potkrijepljene.	Nisu upotrijebljene najnovije informacije o zemlji podrijetla, ali odabrani izvor još uvijek se primjenjuje.	Upotrijebljene su nerelevantne, nepouzdana ili zastarjele informacije o zemlji podrijetla i nije im se dala odgovarajuća težina, čime je oslabljen zaključak.	Upotrijebiti N/P ako nije ocijenjena vjerodostojnost, primjerice u slučajevima u kojima se ne mogu utvrditi materijalne činjenice.
	7.	Nedvojbena je utvrđena svaka materijalna činjenica.			
	7.1.	U odluci je za svaku materijalnu činjenicu jasno navedeno je li prihvaćena ili odbijena.	Zaključak se može utvrditi iz teksta, ali nije izričito naveden.	Ne postoji jasan zaključak o jednoj ili više materijalnih činjenica, zbog čega se odluka može osporiti.	Upotrijebiti N/P ako nije ocijenjena vjerodostojnost, primjerice u slučajevima u kojima se ne mogu utvrditi materijalne činjenice.
	7.2.	Ako se materijalna činjenica smatra „nesigurnom“, članak 4. stavak 5. Direktive o kvalifikaciji ²⁾ „vjerovanje na riječ“ točno je primijenjen u cilju donošenja učinkovite odluke treba li prihvatiti ili odbaciti materijalnu činjenicu.	Nepotrebno dugotrajno razmatranje, čime se odvraća od ključnih točaka.	Nerješavanje „nesigurnih“ pitanja ili je na određenu točku primijenjena netočna težina što dovodi do nesigurnog zaključka o materijalnoj činjenici.	Upotrijebiti N/P ako nijedna činjenica nije ostavljena kao „nesigurna“.
	8.	Primijenjen je točan standard i teret dokazivanja.			
	8.1.	Kada se ocjenjuju materijalne činjenice, primjenjuje se točan standard dokazivanja, u skladu s nacionalnim smjernicama.	Neprecizno je opisan standard ili mogućnost podnositelja zahtjeva da ga ispuni, ali zaključak je točan.	Primijenjen je prekomjerno visok ili nizak standard, što dovodi do netočnog ili nedostatno potkrijepljenog zaključka.	Upotrijebiti N/P ako nije ocijenjena vjerodostojnost, primjerice u slučajevima u kojima se ne mogu utvrditi materijalne činjenice.
	8.2.	Pri procjeni materijalnih činjenica pravilno je primijenjen teret dokazivanja.	Nejasno je opisan teret dokazivanja, što ne utječe na zaključak.	Teret dokazivanja snosi isključivo podnositelj zahtjeva, a organizacija nije ispunila svoju obvezu provođenja istrage, zbog čega se odluka dovodi u pitanje.	Upotrijebiti N/P ako nije ocijenjena vjerodostojnost, primjerice u slučajevima u kojima se ne mogu utvrditi materijalne činjenice.

⁽²⁾ Direktiva 2011/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2011. o standardima za kvalifikaciju državljanima trećih zemalja ili osoba bez državljanstva za ostvarivanje međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbjeglica ili osoba koje ispunjavaju uvjete za supsidijarnu zaštitu te sadržaj odobrene zaštite (Direktiva o kvalifikaciji).

	8.3.	Pojedinačni čimbenici kao što su dob, obrazovanje i trauma točno su utvrđeni i uzeti u obzir.	Nisu izričito uzeti u obzir osnovni čimbenici, što ne utječe na zaključak.	Osnovni čimbenici zanemareni su pri ocjenjivanju mogućnosti podnositelja zahtjeva da potkrijepi svoj zahtjev, zbog čega se dovodi u pitanje ishod.	Upotrijebiti N/P ako nema relevantnih čimbenika koje treba razmotriti.
Procjena rizika	9.	Rizik od vraćanja točno je i potpuno procijenjen.			
	9.1.	U odluci je točno utvrđen i procijenjen rizik od vraćanja (tko, što i zašto).	Razmatraju se nevažna pitanja, zbog čega se ugrožava jasnoća ili učinkovitost.	Ispuštene su relevantne točke ili su upotrijebljeni neprikladni argumenti, što dovodi u pitanje zaključak o riziku od vraćanja.	[mogućnost nije dostupna]
	9.2.	Informacije o zemlji podrijetla relevantne su, ažurne i točno potkrijepljene.	Informacije o zemlji podrijetla nisu prilagođene zahtjevu ili su pretjerano opsežno citirane, što odvrća od osnovnog pitanja.	Izostavljene su važne relevantne informacije o zemlji podrijetla, što dovodi u pitanje zaključak i/ili omogućuje njegovo osporavanje.	Upotrijebiti N/P kada nisu dostupne relevantne informacije o zemlji podrijetla.
	9.3.	Pri procjeni rizika od vraćanja primijenjen je točan standard dokazivanja (razumni stupanj vjerojatnosti).	Nejasno je opisan standard dokazivanja, ali zaključak je točan.	Primijenjen je netočan standard dokazivanja, što dovodi do netočnog i/ili nepotkrijepljenog zaključka o riziku.	[mogućnost nije dostupna]
Pravna analiza	10.	Točno je procijenjen utemeljeni strah od progona.			
	10.1.	Točno je procijenjeno čini li navedeno postupanje progon.	Donesen je točan zaključak, ali nije jasno opisan.	Netočan zaključak, koji dovodi u pitanje odobravanje statusa izbjeglice ili odbijanje zahtjeva.	Upotrijebiti N/P ako se ta procjena u određenim odlukama može izostaviti u skladu s nacionalnom praksom.
	10.2.	Točno su procijenjeni subjektivni i objektivni elementi navedenog straha.	Nejasno su potkrijepljeni subjektivni/objektivni elementi, što ne utječe na ishod.	Netočan zaključak o tome je li strah dobro utemeljen.	Upotrijebiti N/P ako se ta procjena u određenim odlukama može izostaviti u skladu s nacionalnom praksom.

11.	Točno su utvrđeni i procijenjeni razlozi za progon.			
11.1.	U odluci su točno utvrđeni i procijenjeni svi primjenjivi razlozi za progon.	Nejasno ili pretjerano dugo razmatranje koje ugrožava jasnoću, ali ne utječe na ishod.	Krivo utvrđen razlog progona, što dovodi do netočnog odbijanja/ prihvaćanja da je strah od progona razlog.	Upotrijebiti N/P ako se ta procjena u određenim odlukama može izostaviti u skladu s nacionalnom praksom.
11.2.	Točno je procijenjena veza između progona i razloga.	Nejasno ili pretjerano dugo razmatranje koje ugrožava jasnoću, ali ne utječe na ishod.	Netočna procjena veze koja dovodi do netočnog zaključka.	Upotrijebiti N/P ako se ta procjena u određenim odlukama može izostaviti u skladu s nacionalnom praksom.
12.	Točno je utvrđen i procijenjen stvarni rizik od ozbiljne nepravde u skladu s člankom 15. Direktive o kvalifikaciji.			
12.1.	U odluci se točno procjenjuje primjenjivost članka 15. točke (a): „smrtna kazna ili smaknuće”.	Nejasno ili pretjerano dugo razmatranje koje ugrožava jasnoću, ali ne utječe na ishod.	Nije uzet u obzir članak 15. točka (a) Direktive o kvalifikaciji ili nije dostatno uzet u obzir, što dovodi u pitanje odluku.	Upotrijebiti N/P ako je podnositelju zahtjeva odobren status izbjeglice.
12.2.	U odluci se točno procjenjuje primjenjivost članka 15. točke (b): „mučenje ili nečovječno ili ponižavajuće postupanje ili kažnjavanje”.	Nejasno ili pretjerano dugo razmatranje koje ugrožava jasnoću, ali ne utječe na ishod.	Nije uzet u obzir članak 15. točka (b) Direktive o kvalifikaciji ili nije dostatno uzet u obzir, što dovodi u pitanje odluku.	Upotrijebiti N/P ako je podnositelju zahtjeva odobren status izbjeglice.
12.3.	U odluci se točno procjenjuje primjenjivost članka 15. točke (c): „ozbiljna i individualna prijetnja životu zbog općeg nasilja u situacijama međunarodnog ili unutarnjeg oružanog sukoba”.	Nejasno ili pretjerano dugo razmatranje koje ugrožava jasnoću, ali ne utječe na ishod.	Nije uzet u obzir članak 15. točka (c) Direktive o kvalifikaciji ili nije dostatno uzet u obzir, što dovodi u pitanje odluku.	Upotrijebiti N/P ako je podnositelju zahtjeva odobren status izbjeglice.

13.	Točno je procijenjena dostupnost i pristupačnost zaštite u zemlji podrijetla.			
13.1.	Točno je procijenjena dostupnost i pristupačnost zaštite na području boravka podnositelja zahtjeva.	Navedeni su dugački i nepotrebni dokazi koji odvrćaju pozornost od ključnih točaka.	Nije razmotrena zaštita ili nisu uzete u obzir posebne okolnosti podnositelja zahtjeva i profil počinitelja progona ili ozbiljne nepravde.	Upotrijebiti N/P kada procjena zaštite nije prikladna.
13.2.	Točno je procijenjena primjenjivost mogućnosti unutarnje zaštite, uključujući njezinu razumnost.	Nejasno ili pretjerano dugo razmatranje koje ugrožava jasnoću, ali ne utječe na ishod.	Donositelj odluke nije propisao posebno mjesto. Nisu procijenjene okolnosti podnositelja zahtjeva i razumnost preseljenja u svjetlu relevantnih informacija o zemlji podrijetla, što dovodi u pitanje zaključak ili omogućuje njegovo osporavanje kada je to od ključne važnosti za donošenje odluke.	Upotrijebiti N/P kada procjena mogućnosti unutarnje zaštite nije prikladna.
14.	Ako je relevantno, točno su utvrđeni i procijenjeni razlozi za isključenje.			
14.1.	Točno su utvrđeni i procijenjeni razlozi za isključenje.	[mogućnost nije dostupna]	Razlozi za isključenje nisu utvrđeni ili pri razmatranju isključenja nije primijenjena nacionalna politika i posebne smjernice, što dovodi do netočnog ili ranjivog zaključka o isključenju.	Upotrijebiti N/P ako ne postoje razlozi za isključenje.
14.2.	Točno je procijenjena pojedinačna odgovornost.	[mogućnost nije dostupna]	Pojedinačna odgovornost netočno je procijenjena ili uopće nije procijenjena, što je dovelo do netočnog ili ranjivog zaključka o isključenju.	Upotrijebiti N/P ako ne postoje razlozi za isključenje.
14.3.	Primjenjuje se točan standard i teret dokazivanja.	Primijenjeni su točan standard i teret dokazivanja, ali nisu jasno objašnjeni u odluci.	Primijenjeni su netočan standard i/ili teret dokazivanja, što je dovelo do netočnog ili ranjivog zaključka o isključenju.	Upotrijebiti N/P ako ne postoje razlozi za isključenje.

	15.	Prema potrebi, točno su primijenjeni dodatni razlozi za zaštitu.			
	15.1.	Prema potrebi, točno su primijenjeni dodatni razlozi za zaštitu (npr. humanitarni razlozi).	Nisu uključeni dodatni argumenti koji bi mogli pojačati razmatranje.	Razmatranje dodatnih razloga za zaštitu temelji se na neprikladnim dokazima i/ili zanemareni su ključni aspekti zahtjeva, što dovodi odluku u pitanje.	Upotrijebiti N/P kada nisu navedeni dodatni razlozi za zaštitu ili, u skladu s nacionalnom praksom, nisu primijenjeni dodatni razlozi za zaštitu.
Oblik	16.	Odluka ima ispravnu strukturu i uključuje sve potrebne elemente.			
	16.1.	Odluka ima ispravnu strukturu i format u skladu s nacionalnim politikama.	Format je prikladan, ali nije potpuno prilagođen zahtjevu.	Upotrijebljeni su netočni/neprikladni standardni odlomci, što dovodi do neprofesionalnog prikaza i rizika za ugled organizacije.	[mogućnost nije dostupna]
	16.2.	Podnositelj je dobio informacije o tome kako osporiti negativnu odluku pisanim ili elektroničkim putem.	Informacije o pravu na žalbu nisu objavljene u standardnom nacionalnom formatu.	Podnositelju zahtjeva nisu pružene informacije o pravu na žalbu ili su mu pružene netočne upute, što dovodi do njegove dezinformiranosti.	[mogućnost nije dostupna]
	17.	Odluka je profesionalno sastavljena.			
	17.1.	Obrazloženje nije spekulativno.	Manji broj argumenata nije jasno/potpuno obrazložen.	Upotrijebljeni su spekulativni argumenti zbog kojih se odluka dovodi u pitanje.	[mogućnost nije dostupna]

	17.2.	Jezik odluke prikladan je, osjetljiv i uključuje činjenice.	[mogućnost nije dostupna]	Upotrijebljen je uvredljiv ili neprikladan jezik, što uznemiruje podnositelja zahtjeva i uzrokuje rizik za ugled organizacije.	[mogućnost nije dostupna]
	17.3.	Primijenjena su gramatička i pravopisna pravila.	Postoji mali broj gramatičkih i pravopisnih pogrešaka.	Postoji velik broj gramatičkih i pravopisnih pogrešaka, koje znatno utječu na kvalitetu odluke i u određenoj mjeri ugrožavaju ugled organizacije.	[mogućnost nije dostupna]
	18.	Odluka je donesena u skladu s propisanim rokovima.			
	18.1.	Odluka je donesena u skladu s propisanim rokovima prema nacionalnoj praksi.	Odluka je nepotrebno odgođena u iščekivanju dokaza za koje je očito da ne bi utjecali na odluku.	Podnositelj zahtjeva nije dobio dosta vremena za podnošenje dokaza koji su od ključne važnosti za zahtjev, iako je dao razumno obrazloženje za traženi rok, zbog čega se odluka može osporiti. Nepotrebno kašnjenje bez opravdanog razloga.	[mogućnost nije dostupna]

Kontakt s EU-om

Osobno

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

Telefonom ili e-poštom

Europe Direct je služba koja odgovara na vaša pitanja o Europskoj uniji. Možete im se obratiti:

- na besplatni telefonski broj: 00 800 6 7 8 9 10 11 (neki operateri naplaćuju te pozive),
- na broj: +32 22999696 ili
- e-poštom preko: https://europa.eu/european-union/contact_hr

Traženje informacija o EU-u

Na internetu

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

Publikacije EU-a

Besplatne publikacije EU-a i publikacije EU-a koje se plaćaju možete preuzeti ili naručiti preko internetske stranice: <https://publications.europa.eu/hr/publications>. Za više primjeraka besplatnih publikacija obratite se službi *Europe Direct* ili najbližemu informacijskom centru (vidjeti https://europa.eu/european-union/contact_hr).

Zakonodavstvo EU-a i povezani dokumenti

Za pristup pravnim informacijama iz EU-a, uključujući cjelokupno zakonodavstvo EU-a od 1952. na svim službenim jezičnim verzijama, posjetite internetske stranice EUR-Lexa: <http://eur-lex.europa.eu>

Otvoreni podatci iz EU-a

Portal otvorenih podataka EU-a (<http://data.europa.eu/euodp/hr>) omogućuje pristup podatkovnim zbirkama iz EU-a. Podatci se mogu besplatno preuzimati i ponovno uporabiti u komercijalne i nekomercijalne svrhe.



Ured za publikacije
Europske unije