



# EASO kokybės užtikrinimo priemonė

## Tarptautinės apsaugos prašymų nagrinėjimas

- 1 modulis. Asmeninis pokalbis*
- 2 modulis. Pirmosios instancijos  
sprendimas*

Daugiau informacijos apie Europos Sąjungą pateikiama internete (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-347-1 doi:10.2847/496804 BZ-04-18-841-LT-C  
PDF ISBN 978-92-9476-327-3 doi:10.2847/029671 BZ-04-18-841-LT-N

© Europos prieglobsčio paramos biuras, 2019

Nei EASO, nei jokie jo vardu veikiantys asmenys nėra atsakingi už tai, kaip naudojama šiame leidinyje pateikta informacija.

*Printed by Bietlot in Belgium*



# EASO kokybės užtikrinimo priemonė

## Tarptautinės apsaugos prašymų nagrinėjimas

*1 modulis. Asmeninis pokalbis*

*2 modulis. Pirmosios instancijos  
sprendimas*



## Įžanga

**Kokiu tikslu buvo sukurta ši priemonė?** Šios kokybės užtikrinimo priemonės **tikslas** – suteikti ES+ valstybėms galimybę naudotis bendra vidaus kokybės vertinimo ir užtikrinimo sistema.

Tai yra lanksti priemonė, kuri gali suteikti aiškumo ir nuoseklumo vertinant prieglobsčio proceso kokybę. Abu priemonės moduliai gali būti naudojami kartu, siekiant atlikti išsamesnį tarptautinės apsaugos prašymų bendros kokybės vertinimą arba atskirą vertinimą, jeigu yra poreikis daugiau dėmesio skirti vienam iš dviejų aspektų.

Priemonė gali būti naudojama įvairiais tikslais, įskaitant veiklos vertinimą, periodinę kokybės peržiūrą ir teminius auditus. Ją galima naudoti vertinant kokybę tiek individualiu lygmeniu, tiek proceso lygmeniu.

**Kaip buvo sukurta ši priemonė?** Šią kokybės užtikrinimo priemonę sukūrė EASO kartu su ES+ valstybių ekspertais. Prieš pat užbaigimą dėl priemonės ir joje nustatytų standartų ir rodiklių buvo konsultuojamasi su visomis ES+ valstybėmis, Europos Komisija ir JTVPK.

**Kokia šios priemonės taikymo sritis?** Priemonė ir du jos bandomieji moduliai yra orientuoti į tarptautinės apsaugos prašymų nagrinėjimo esmę.

Esminis asmeninis pokalbis

Pirmosios instancijos sprendimas dėl tarptautinės apsaugos prašymo

Priklausomai nuo bandomųjų modulių vertinimo ir nustatytų poreikių, atsižvelgiant į EASO kokybės valdymo veiklos sistemą, gali būti sukurti papildomi moduliai.

**Kas turėtų naudoti šią priemonę?** Priemonė skirta bet kuriam kokybės vertinimą atliekančiam asmeniui. Priemonėje naudotojas vadinamas **kokybės vertintoju**. Nacionalinėse sistemose tai gali būti prižiūrėtojai, kokybės specialistai arba bet kurie kiti susijusias funkcijas vykdantys darbuotojai.

**Kaip ši priemonė yra susijusi su kitomis EASO priemonėmis?** Priemonė ir du jos moduliai yra pagrįsti bendrais standartais, dėl kurių sutarta toliau nurodytose EASO praktinėse gairėse, ir turi būti naudojama atsižvelgiant į tuos standartus:

- *Praktinės gairės „Asmeninis pokalbis“*
- *Praktinės gairės „Įrodymų vertinimas“*
- *Praktinės gairės „Priskyrimas prie tarptautinės apsaugos gavėjų“*
- *Praktinės gairės „Prieglobsčio nesuteikimas“.*

Šios praktinės gairės turėtų būti vertinamos kaip prašymus nagrinėjantiems pareigūnams skirti rekomendaciniai dokumentai ir naudingos savęs vertinimo priemonės.

Daugiau informacijos apie susijusius EASO produktus galima rasti adresu <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>.

**Kaip naudotis šia priemone?**

Priemonę sudaro keletas skirtingų toliau nurodytų elementų.

<b>Standartai ir rodikliai</b>	Pirmiausia priemonėje išdėstomi taikytini standartai ir rodikliai, susiję su <b>asmeniniu pokalbiu ir pirmosios instancijos sprendimu</b> dėl tarptautinės apsaugos prašymo esmės.	
		<b>Standartai ir rodikliai: asmeninis pokalbis ..... 5</b> <b>Standartai ir rodikliai: pirmosios instancijos sprendimas ..... 8</b>
<b>Vertinimas</b>	Antra, joje pateikiamos <b>rekomendacijos</b> , kaip įvertinti šiuos standartus ir rodiklius praktiškai.	
		<b>Vertinimo metodika .....11</b>
<b>Grįžtamoji informacija ir ataskaitų teikimas</b>	Trečia, priemonėje pateikiamos rekomendacijos ir atkreipiamas dėmesys į gerąją praktiką, susijusią su <b>individualios grįžtamosios informacijos ir bendro pobūdžio ataskaitų</b> dėl kokybės teikimu, siekiant pagerinti sistemą.	
		<b>Individuali grįžtamoji informacija .....13</b> <b>Bendro pobūdžio ataskaitų teikimas .....14</b>
▶ <b>Vertinimo formos</b>	Šiuo atžvilgiu priemonėje įdiegtas „Excel“ formato <b>vertinimo formų</b> papildinys, kurį galima tiesiogiai naudoti atliekant individualų kokybės vertinimą, įskaitant formų PDF versijas, kurias galima atsispausdinti ir jose užsirašyti pastabas individualaus kokybės vertinimo metu ( <b>I priedas</b> ).	
		<b>I priedas. Vertinimo formos.....16</b>
▶ <b>Papildomos rekomendacijos kokybės vertintojams (pavyzdžiai)</b>	Siekiant pateikti papildomas rekomendacijas kokybės vertintojams, priemonėje taip pat pateikiami situacijų, kuriose rodikliai galėtų būti įvertinti kaip nedidelės arba didelės klaidos arba pažymėti kaip „Netaikoma“ ( <b>II priedas</b> ), pavyzdžiai.	
		<b>II priedas. Asmeninio pokalbio vertinimas.....17</b> <b>Pirmosios instancijos sprendimo vertinimas.....25</b>
<b>Kokybės užtikrinimo priemonė – techninis sprendimas</b>	EASO sukūrė šios kokybės užtikrinimo priemonės techninį sprendimo būdą, kuriuo ES+ valstybėms suteikiama integruota, naudotojui suprantama kokybės užtikrinimo priemonė, skirta paprastesniam ir efektyvesniam vidaus kokybės užtikrinimo procesui.	

# Standartai ir rodikliai: asmeninis pokalbis

Esminio asmeninio pokalbio kokybės vertinimo standartai ir rodikliai yra suskirstyti pagal šias temas.

Pokalbio  
pradžia

Pokalbio  
eiga

Pokalbio  
esmė

Pokalbio  
pabaiga

Pokalbio  
įrašas

Vertindami, ar laikomasi standartų, kokybės vertintojai visada turėtų atsižvelgti į individualią nagrinėjamą bylą.

## Pokalbio pradžia

<b>Standartas</b>	<b>1. Atitinkamai atsižvelgiama į anksčiau nustatytus specialiuosius poreikius.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>1.1.</b> Rengiantis pokalbiui, atsižvelgiama į specialiuosius poreikius, kurie buvo nustatyti anksčiau.</p> <p><i>Pavyzdžiui:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tinkama pokalbio rengėjo ir (arba) vertėjo žodžiu lytis;</li> <li>▪ dalyvauja nelydimų vaikų atstovas;</li> <li>▪ pasirūpinama su neįgaliais asmenimis susijusiais praktiniais aspektais;</li> <li>▪ taikomos kitos svarbios procedūrinės garantijos.</li> </ul>

<b>Standartas</b>	<b>2. Prašytojui pateikiama būtina informacija.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>2.1.</b> Pateikiama informacija apie pokalbio tikslą.</p> <p><b>2.2.</b> Pateikiama informacija apie konfidencialumą.</p> <p><b>2.3.</b> Pateikiama informacija apie visų dalyvaujančių asmenų vaidmenis.</p> <p><b>2.4.</b> Pateikiama informacija apie pareigą bendradarbiauti.</p> <p><b>2.5.</b> Pateikiama informacija apie pertraukas ir galimybę prašyti padaryti pertraukas.</p> <p><b>2.6.</b> Atsižvelgiant į nacionalinę praktiką, pateikiama kita privaloma informacija.</p>

<b>Standartas</b>	<b>3. Užtikrinama, kad prašytojas ir vertėjas žodžiu suprastų vienas kitą.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>3.1.</b> Prašytojo paklausama, ar jis supranta vertėją žodžiu ir atvirkščiai.

<b>Standartas</b>	<b>4. Užtikrinama, kad prašytojas yra tinkamos būklės būti apklaustas.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>4.1.</b> Prašytojo klausama ir prašoma patvirtinti, kad jis, atsižvelgiant į jo psichikos ir fizinę būklę, gali būti apklausiamas.</p> <p><b>4.2.</b> Pokalbio rengėjas tinkamai įvertino požymius, pagal kuriuos pokalbis negali būti atliekamas.</p>

## Pokalbio eiga

<b>Standartas</b>	<b>5. Viso pokalbio metu pokalbio rengėjas demonstruoja profesionalų požiūrį.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>5.1.</b> Pokalbio rengėjas užmezga tinkamą ryšį su prašytoju.</p> <p><b>5.2.</b> Pokalbio rengėjas vartoja tinkamą, taktišką ir faktinę kalbą.</p> <p><b>5.3.</b> Pokalbio rengėjas į prašytoją kreipiasi tiesiogiai (antruoju asmeniu).</p> <p><b>5.4.</b> Pokalbio rengėjas kalba tinkamu tonu ir naudoja tinkamą kūno kalbą viso pokalbio metu.</p>

<b>Standartas</b>	<b>6. Pokalbio rengėjas taiko tinkamus apklausos metodus.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>6.1.</b> Prašytojas skatinamas laisva forma papasakoti apie priežastis, dėl kurių jis prašo suteikti tarptautinę apsaugą.</p> <p><b>6.2.</b> Prašytojui pristatoma kiekviena nauja konkreči tema.</p> <p><b>6.3.</b> Pokalbio rengėjas tinkamai užduoda atvirus ir (arba) uždarus klausimus.</p> <p><b>6.4.</b> Klausimai pritaikomi prie prašytojo gebėjimų.</p> <p><b>6.5.</b> Pokalbio rengėjas vengia neproduktyvių klausimų, pavyzdžiui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ menamų klausimų;</li> <li>▪ klausimų su keliais atsakymų variantais;</li> <li>▪ daugiskaitos klausimų;</li> <li>▪ nereikalingų pasikartojančių klausimų;</li> <li>▪ nesusijusių klausimų.</li> </ul>

<b>Standartas</b>	<b>7. Pokalbio rengėjas užtikrina, kad visi dalyvaujantys asmenys veiktų atsižvelgdami į savo vaidmenis, ir efektyviai valdo pokalbį.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>7.1.</b> Pokalbio rengėjas nuolat kontroliuoja pokalbio situaciją viso pokalbio metu.</p> <p><b>7.2.</b> Jeigu pokalbio metu susidaro sudėtinga situacija, pokalbio rengėjas ją valdo kuo efektyviau.</p> <p><b>7.3.</b> Pokalbio rengėjas užtikrina, kad vertėjas žodžiu veiktų atsižvelgdamas į savo vaidmenį ir pareigas.</p> <p><b>7.4.</b> Teisiniu atstovui ir (arba) kitiems dalyvaujantiems asmenims leidžiama įgyvendinti savo teises laikantis nacionalinių taisyklių ir jiems leidžiama įsikišti bent jau baigiantis asmeniniam pokalbiui.</p> <p><b>7.5.</b> Pertraukos daromos prireikus arba jei jų pagrįstai prašoma.</p>

## Pokalbio esmė

<b>Standartas</b>	<b>8. Nustatomi ir tinkamai išnagrinėjami visi esminiai faktai.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>8.1.</b> Kai tinkama, nustatoma prašytojo tapatybė (įskaitant kilmės šalį).</p> <p><b>8.2.</b> Tinkamai išnagrinėjamos ankstesnės problemos ir (arba) grėsmės (kas, ką, kodėl, kada ir kur).</p> <p><b>8.3.</b> Nagrinėjama baimė ateityje.</p> <p><b>8.4.</b> Tinkamai išnagrinėjamas apsaugos kilmės šalies gimtojoje vietoje prieinamumas.</p> <p><b>8.5.</b> Tinkamai išnagrinėjama vidinio persikėlimo alternatyvos galimybė.</p>

<b>Standartas</b>	<b>9. Tinkamai tvarkomi prašymo reikalavimui pagrįsti pateikti dokumentai ir kiti rašytiniai įrodymai.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>9.1.</b> Pokalbio rengėjas įvertina bet kokių dokumentų ar rašytinės informacijos, pateiktos siekiant pagrįsti prašytojo prašymą, svarbą ir šaltinius.</p> <p><b>9.2.</b> Prie bylos pridunami visi prašytojo pateikti susiję dokumentai.</p>



<b>Standartas</b>	<b>10. Prašytojui suteikiama tinkama galimybė paaiškinti neatitikimus ir prieštaravimus.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>10.1.</b> Prašytojas supažindinamas su visais neatitikimais ir prieštaravimais suteikiant jam galimybę juos paaiškinti.

<b>Standartas</b>	<b>11. Kai tinkama, tinkamai išnagrinėjamos su netaikymo nuostatomis susijusios aplinkybės.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>11.1.</b> Teisingai nustatomos aplinkybės, susijusios su galimu netaikymo nuostatų taikymu. <b>11.2.</b> Tinkamai išnagrinėjamos aplinkybės, susijusios su galimu netaikymo nuostatų taikymu.

<b>Standartas</b>	<b>12. Tinkamai laikomasi konkrečios politikos ir rekomendacijų.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>12.1.</b> Kai tinkama, tinkamai vadovujamasi nacionaline politika, susijusia su konkrečiu prašytojo profiliu. <i>Pavyzdžiui, konkretūs profiliai galėtų apimti vaikus, prekybos žmonėmis aukas, potencialias moterų lytinių organų žalojimo aukas, prašytojus, kurie pateikia prašymus, susijusius su seksualine orientacija ir lyties tapatybe.</i>
	<b>12.2.</b> Kai taikytina, pokalbio metu tinkamai vadovujamasi konkrečiomis šalies gairėmis.
	<b>12.3.</b> Kai taikytina, tinkamai vadovujamasi politika, susijusia su papildomų apsaugos pagrindų taikymu (pavyzdžiui, humanitariniai pagrindai).

## Pokalbio pabaiga

<b>Standartas</b>	<b>13. Baigdamas pokalbį, pokalbio rengėjas imasi būtinų veiksmų.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>13.1.</b> Pokalbio rengėjas patikrina, ar prašytojas suprato visus užduotus klausimus. <b>13.2.</b> Pokalbio rengėjas klausia prašytojo, ar jis norėtų pateikti papildomos informacijos. <b>13.3.</b> Pokalbio rengėjas aiškiai išaiškina kitus prieglobsčio procedūros etapus.

## Pokalbio įrašas

<b>Standartas</b>	<b>14. Tinkamai vadovujamasi pokalbio stenogramos / ataskaitų rengimo taisyklėmis.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>14.1.</b> Parengiama pokalbio išsami ir faktinė ataskaita, kurioje pateikiama visa esminė informacija arba transkripcija. Joje pateikiama papildoma informacija, jei tai taikytina pagal nacionalinę praktiką. <b>14.2.</b> Jei taikytina, pagal nacionalinę praktiką daromas garso arba audiovizualinis įrašas. <b>14.3.</b> Prašytojui suteikiama veiksminga galimybė pateikti pastabas ir (arba) paaiškinimą žodžiu ir (arba) raštu dėl bet kokio neteisingo vertimo arba netinkamo supratimo atvejo, kuris nustatomas pokalbio ataskaitoje ir (arba) transkripcijoje.

Šie standartai ir rodikliai nėra išsamūs. Vertinant bendrą pokalbio kokybę, galima atsižvelgti į papildomas aplinkybes. Tai gali būti daroma atsižvelgiant į nacionalines procedūras ir (arba) konkrečias bylos aplinkybes.

### Nacionaliniai ypatumai

*Šioje vietoje įterpkite bet kokias kokybės vertintojams skirtas papildomas rekomendacijas, susijusias su asmeninio pokalbio standartais ir rodikliais.*

# Standartai ir rodikliai: pirmosios instancijos sprendimas

Pirmosios instancijos sprendimo dėl tarptautinės apsaugos prašymo esmės kokybės vertinimo standartai ir rodikliai yra suskirstyti pagal šias temas.



Vertindami, ar standartai yra tenkinami, kokybės vertintojai visada turėtų atsižvelgti į individualią nagrinėjamą bylą.

## Įžanga

<b>Standartas</b>	<b>1. Sprendime teisingai nurodomi duomenys apie prašytoją.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>1.1.</b> Sprendime nurodomas teisingas vardas ir pavardė, kilmės šalis ir gimtoji vieta, gimimo data ir bylos numeris, įskaitant kitus pagal nacionalinę politiką reikalaujamus duomenis.

<b>Standartas</b>	<b>2. Jei taikytina, sprendime pateikiama nuosekli ir tiksli prašytojo imigracijos istorijos santrauka.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>2.1.</b> Sprendime, laikantis nacionalinės politikos, pateikiama nuosekli ir tiksli santrauka apie galimus ankstesnius prašytojo prašymus ir kitą imigracijos istoriją.

## Prašymo pagrindas

<b>Standartas</b>	<b>3. Pagrindžiant prašymą, teisingai nurodomi visi esminiai faktai.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>3.1.</b> Pagrindžiant prašymą, teisingai nustatomi ir pateikiami visi esminiai faktai.

<b>Standartas</b>	<b>4. Pagrindžiant prašymą teisingai identifikuojama baimė ateityje.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>4.1.</b> Pagrindžiant prašymą, teisingai nurodoma, kokių asmenų ir aplinkybių bijo prašytojas ir kodėl.

<b>Standartas</b>	<b>5. Jei taikytina, prašytojo pateikti įrodymai teisingai išdėstomi nurodant prašymo pagrindą.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>5.1.</b> Prašytojo pateikti įrodymai teisingai išdėstomi pagal nacionalinę praktiką.

## Patikimumo vertinimas

<b>Standartas</b>	<b>6. Kiekvieno esminio fakto patikimumas įvertinamas teisingai, įskaitant prašytojo tapatybę ir kilmės šalį.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>6.1.</b> Įrodymai teisingai susiejami su kiekvienu esminiu faktu.
	<b>6.2.</b> Teisingai taikomi patikimumo rodikliai.
	<b>6.3.</b> Objektiviai taikoma tikėtumo koncepcija.
	<b>6.4.</b> Sprendime naudojami tik tie netikslumai / prieštaravimai, dėl kurių prašytojui buvo suteikta galimybė pateikti paaiškinimus.
	<b>6.5.</b> Informacija apie kilmės šalį yra svarbi, naujausia ir nurodyta pateikiant tinkamas nuorodas.

<b>Standartas</b>	<b>7. Dėl kiekvieno esminio fakto daroma aiški išvada.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>7.1.</b> Dėl kiekvieno esminio fakto sprendime aiškiai nurodoma, ar jis buvo priimtas, ar atmestas.</p> <p><b>7.2.</b> Jei esminis faktas laikomas „abejotinu“, Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų direktyvos <sup>(1)</sup> 4 straipsnio 5 dalis / „abejonės privilegija“ teisingai taikoma prašytojo naudai, siekiant padaryti pagrįstą išvadą dėl esminio fakto priėmimo arba atmetimo.</p>

<b>Standartas</b>	<b>8. Teisingai taikoma įrodinėjimo našta ir standartai.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>8.1.</b> Vertinant esminius faktus, teisingai taikoma įrodinėjimo našta pagal nacionalines rekomendacijas.</p> <p><b>8.2.</b> Vertinant esminius faktus, teisingai taikoma įrodinėjimo našta.</p> <p><b>8.3.</b> Individualūs veiksniai, pavyzdžiui, amžius, išsilavinimas ir traumuojanti patirtis, nustatomi teisingai ir į juos atsižvelgiama.</p>

## Rizikos vertinimas

<b>Standartas</b>	<b>9. Kruopščiai ir išsamiai įvertinama grįžimo rizika.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>9.1.</b> Sprendime teisingai nustatoma ir įvertinama grįžimo rizika (kas, ką ir kodėl).</p> <p><b>9.2.</b> Informacija apie kilmės šalį yra svarbi, naujausia ir nurodyta pateikiant tinkamas nuorodas.</p> <p><b>9.3.</b> Vertinant grįžimo riziką, taikomi teisingi įrodinėjimo standartai (pagrįstas tikimybės laipsnis).</p>

## Teisinė analizė

<b>Standartas</b>	<b>10. Teisingai įvertinta visiškai pagrįsta persekiojimo baimė.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>10.1.</b> Teisingai įvertinama, ar nurodytas elgesys prilygsta persekiojimui.</p> <p><b>10.2.</b> Teisingai įvertinami subjektyvūs ir objektyvūs nurodytos baimės elementai.</p>

<b>Standartas</b>	<b>11. Teisingai nustatomos ir įvertinamos persekiojimo priežastys.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>11.1.</b> Sprendime teisingai nustatomos ir įvertinamos visos persekiojimo priežastys.</p> <p><b>11.2.</b> Teisingai įvertinamas persekiojimo ir priežasties (-čių) ryšys (sąsaja).</p>

<b>Standartas</b>	<b>12. Teisingai nustatoma ir įvertinama didelės žalos rizika pagal Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų 15 straipsnį.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>12.1.</b> Sprendime teisingai įvertinamas 15 straipsnio a punkto taikymas: „mirties bausmė ar egzekucija“.</p> <p><b>12.2.</b> Sprendime teisingai įvertinamas 15 straipsnio b punkto taikymas: „kankinimas arba nežmoniškas ar žeminantis elgesys arba baudimas“.</p> <p><b>12.3.</b> Sprendime teisingai įvertinamas 15 straipsnio c punkto taikymas: „rimta ir asmeninė grėsmė civilio gyvybei ar asmeniui, kylanti dėl nesirenkamojo smurto tarptautinio ar vidaus ginkluoto konflikto metu“.</p>

<sup>(1)</sup> 2011 m. gruodžio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/95/ES dėl trečiųjų šalių piliečių ar asmenų be pilietybės priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų, vienodo statuso pabėgėliams arba papildomą apsaugą galintiems gauti asmenims ir suteikiamos apsaugos pobūdžio reikalavimų (Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų direktyva).

<b>Standartas</b>	<b>13. Teisingai įvertinamas apsaugos kilmės šalyje prieinamumas ir galimybės ja pasinaudoti.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>13.1.</b> Teisingai įvertinamas apsaugos prašytojo gimtojoje vietoje prieinamumas ir galimybės ja pasinaudoti.</p> <p><b>13.2.</b> Teisingai įvertinama galimybė taikyti vidinio persikėlimo alternatyvą, įskaitant jos pagrindimą.</p>

<b>Standartas</b>	<b>14. Jei tinkama, teisingai nustatomi ir įvertinami netaikymo nuostatų pagrindai.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>14.1.</b> Teisingai nustatomi ir įvertinami netaikymo nuostatų pagrindai.</p> <p><b>14.2.</b> Teisingai įvertinama asmeninė atsakomybė.</p> <p><b>14.3.</b> Teisingai taikomi įrodinėjimo našta ir standartai.</p>

<b>Standartas</b>	<b>15. Jei taikytina, teisingai taikomi papildomi apsaugos pagrindai.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>15.1.</b> Kai taikytina, teisingai taikomi papildomi apsaugos pagrindai (pavyzdžiui, humanitariniai pagrindai).

## Forma

<b>Standartas</b>	<b>16. Sprendime laikomasi teisingos struktūros ir jame pateikiama visa reikalaujama informacija.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>16.1.</b> Sprendime laikomasi teisingos struktūros ir formato pagal nacionalinę politiką.</p> <p><b>16.2.</b> Prašytojui pateikiama informacija, kaip ginčyti neigiamą sprendimą raštu arba elektroninėmis priemonėmis.</p>

<b>Standartas</b>	<b>17. Sprendimas surašytas profesionaliai.</b>
<b>Rodikliai</b>	<p><b>17.1.</b> Pagrindimas nėra spekuliatyvus.</p> <p><b>17.2.</b> Sprendimo kalba yra tinkama, jautri ir atitinka faktus.</p> <p><b>17.3.</b> Taikomos gramatikos ir rašybos taisyklės.</p>

## Efektyvumas

<b>Standartas</b>	<b>18. Sprendimas priimamas laikantis nustatytų terminų.</b>
<b>Rodikliai</b>	<b>18.1.</b> Sprendimas priimamas laikantis nacionalinėje praktikoje nustatytų terminų.

Standartai ir rodikliai nėra išsamūs. Vertinant bendrą pirmosios instancijos sprendimo kokybę, galima atsižvelgti į papildomas aplinkybes. Tai gali būti daroma atsižvelgiant į nacionalines procedūras ir (arba) konkrečias bylos aplinkybes.

### Nacionaliniai ypatumai

*Šioje vietoje įterpkite bet kokias kokybės vertintojams skirtas papildomas rekomendacijas, susijusias su pirmosios instancijos sprendimo dėl prašymo esmės standartais ir rodikliais.*

## Vertinimo metodika

Kiekviena nacionalinė institucija turi priimti sprendimą dėl savo atliekamo kokybės vertinimo tikslo ir metodikos, pavyzdžiui, tokio vertinimo institucionalizavimo ir organizavimo būdo, vertinamų bylų imties, kokybės peržiūrų laiko ir dažnumo, pranešimo apie rezultatą būdo ir pan.

Priemone siekiama suteikti lankstų sprendimo būdą, kurį būtų galima taikyti skirtingose nacionalinėse sistemose. Kitame skirsnyje išdėstoma siūloma vertinimo metodika atsižvelgiant į pirmiau išvardytų standartų ir rodiklių taikymą. Be to, jame pateikiami tam tikri ekspertų kokybės vertinimo srityje nustatyti gerosios patirties pavyzdžiai.

## Standartų ir rodiklių taikymas

Standartų ir rodiklių sąrašuose pateikiamos rekomendacijos, susijusios su pagrindiniais aspektais, į kuriuos reikia atsižvelgti vertinant pokalbio arba pirmosios instancijos sprendimo kokybę. Šių sąrašų negalima laikyti išsamiais, o vertindami bendrą pokalbio / sprendimo kokybę, kokybės vertintojai turėtų atsižvelgti į bet kokius taikytinus papildomus aspektus.

Kiekvienas **rodiklis** vertinamas atsižvelgiant į toliau nurodytas keturias skirtingas kategorijas.

Teisinga	Nedidelė klaida	Didelė klaida	Netaikoma
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rodiklis turėtų būti pažymėtas kaip „teisinga“, kai atitinkamai laikomasi kokybės reikalavimų.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rodiklis turėtų būti pažymėtas kaip „nedidelė klaida“, kai nustatyta klaida nesumenkina bendros pokalbio arba sprendimo kokybės ir neturėtų įtakos prašymo rezultatui.</li> <li>Be to, nėra jokios akivaizdžios rizikos arba neigiamo poveikio prašytojui, sprendžiančiajai institucijai arba valstybei.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rodiklis turėtų būti pažymėtas kaip „didelė klaida“, kai nustatyta klaida sumenkina bendrą pokalbio arba sprendimo kokybę ir (arba) gali turėti įtakos prašymo rezultatui.</li> <li>Be to, kyla potenciali rizika arba neigiamas poveikis prašytojui, sprendžiančiajai institucijai arba valstybei.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rodiklis galėtų būti pažymėtas kaip „netaikoma“ priklausomai nuo nacionalinės sistemos, vertinimo metodo ir (arba) konkrečios bylos.</li> </ul>

Gali būti, kad atitinkamam rodikliui dėl jo pobūdžio ir taikymo gali galioti ribotos vertinimo parinktys. Pavyzdžiui, su tam tikrais rodikliais susijusi klaida visada turėtų didelį poveikį bendrai kokybei. Todėl parinktis „nedidelė klaida“ tokiems rodikliams negalėtų būti taikoma. Kita vertus, tam tikri aspektai turėtų tik minimalų poveikį bendrai kokybei. Tokiems rodikliams nebūtų galima taikyti parinkties „didelė klaida“. Kai kurie rodikliai gali būti taikomi tik tam tikrais atvejais (pavyzdžiui, specialieji poreikiai, su netaikymo nuostatomis susijusios aplinkybės). Tokiems atvejams parinktis „netaikoma“, negalėtų. Tai atsispindi **I priede** pateiktose vertinimo formose.

Visų pirma kalbant apie asmeninį pokalbį, pažymėtina, kad vertinimo taikymo sritis gali keistis priklausomai nuo pačios vertinimo aplinkybių kokybės. Tam tikrus rodiklius būtų galima išmatuoti tik kokybės vertintojui dalyvaujant pokalbyje ir (arba) remiantis garso / audiovizualiniu įrašu ir jei būtų sudėtinga arba neįmanoma įvertinti, ar peržiūra buvo pagrįsta tik pokalbio stenograma.

## Vertinimo rezultatas

Be kiekvieno rodiklio vertinimo, kokybės vertintojai turėtų pateikti savo **išvadą dėl** pokalbio arba sprendimo **rezultato teisingumo**. Jį reikėtų pažymėti, kaip nurodyta toliau.

Asmeninis pokalbis:	Pirmosios instancijos sprendimas:
<p><b>Pokalbis sudaro sąlygas priimti veiksmingą ir teisingą sprendimą:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> tikriausiai taip</li> <li><input type="checkbox"/> tikriausiai ne</li> <li><input type="checkbox"/> neįmanoma nustatyti</li> </ul>	<p><b>Sprendimas yra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> tikriausiai teisingas</li> <li><input type="checkbox"/> tikriausiai neteisingas</li> <li><input type="checkbox"/> neįmanoma nustatyti</li> </ul>

Tai yra dar vienas ypač svarbus vertinimo sprendimas. Jei, atlikus vertinimą, nustatoma, kad pokalbis tikriausiai nesudaro sąlygų veiksmingai ir teisingai priimti sprendimą arba jeigu sprendimas tikriausiai yra neteisingas, gali prireikti nedelsiant imtis tolesnių veiksmų (pavyzdžiui, surengti papildomą pokalbį, pakeisti sprendimą (sprendimo projektą) arba net panaikinti sprendimą, jei tai įmanoma pagal nacionalinę sistemą).

## Kokybės vertinimo sistema ir procesai

Kokybės vertinimo ES+ valstybėse sąlygos gali skirtis: gali būti sukurta nuolatinė sistema, kurią sudaro kokybiškų auditorių grupė; funkcija gali būti perduodama prižiūrėtojams arba gali būti pasirūpinta *ad hoc* kokybės vertinimo užduotimis. Bet kuriuo atveju itin svarbu užtikrinti, kad kokybės standartai ir rodikliai būtų nuosekliai taikomi visoje sistemoje.

### Geroji patirtis: nuoseklus standartų ir rodiklių taikymas

Svarbu užtikrinti nuoseklų įvairių rodiklių vertinimą. Toliau pateikiama keletas pavyzdžių, kaip tai galima užtikrinti praktiškai.

- ▶ Pradėdami naują kokybės vertinimo užduotį, kokybės vertintojai peržiūri vienodų bylų pavyzdžius, įvertina juos ir paskui palygina bei aptaria rezultatus, kad būtų pasiektas bendras supratimas, kaip taikomi skirtingi rodikliai.
- ▶ Vykdamas kokybės vertinimo užduotį, reguliariai galima surengti papildomus susitikimus siekiant užtikrinti nuoseklų kokybės standartų ir rodiklių taikymą.
- ▶ Reguliarios įvairių darbuotojų, vykdančių kokybės vertinimo funkcijas (pavyzdžiui, prižiūrėtojų ir kokybės auditorių), konsultacijos taip pat gali būti naudingos siekiant užtikrinti nuoseklų standartų ir rodiklių taikymą, kai kokybės vertinime dalyvauja daugiau veikėjų.
- ▶ Šioje priemonėje pateikiami tam tikri pavyzdžiai, susiję su „nedidele klaida“ arba „didele klaida“, siekiant toliau palengvinti nuoseklų standartų ir rodiklių aiškinimą (**II priedas**). Valstybės raginamos toliau plėtoti šiuos pavyzdžius atsižvelgiant į konkrečius nacionalinius reikalavimus ir praktiką, siekiant pateikti prie jų kokybės vertintojų poreikių pritaikytas rekomendacijas.

Priklausomai nuo taikomų kokybės procesų, pokalbius ir sprendimus gali būti įmanoma peržiūrėti kartu kaip tos pačios bylos dokumentus arba peržiūrėti pokalbį atskirai, ypač kai jį vertina surengtame pokalbyje dalyvavęs kokybės vertintojas.

**Geroji patirtis: pokalbio vertinimas nepriklausomai nuo sprendimo (rezultato)**

Kai reikia įvertinti abu bylos aspektus, rekomenduojama, kad pokalbio vertinimas būtų užbaigtas nepriklausomai nuo sprendimo siekiant išlaikyti vertinimo nešališkumą nuo papildomos informacijos ir (arba) prašymo rezultato.

Todėl sprendimo vertinimas negali būti užbaigtas nesusipažinus su prieinama informacija, ypač asmeniniu pokalbiu.

**Individuali grįžtamoji informacija**

Priemonė naudinga pateikiant grįžtamąją informaciją prašymą nagrinėjančiam pareigūnui ir siekiant paskatinti jį mokytis darbo srityje, taip pat pateikti į sistemą grįžtamąją informaciją, pagrįstą didesnės imties vertinimais. Priemonės naudojimo būdas gali priklausyti nuo vertinimo tikslų. Jeigu pateikiama individuali grįžtamoji informacija, svarbu pažymėti, kad dėmesys skiriamas individualių rezultatų gerinimui, o ne paprasčiausiam klaidų nustatymui. Šiuo atžvilgiu šioje priemonėje pateiktose vertinimo formose (**I priedas**) yra skirta vieta pastaboms dėl kiekvieno rodiklio pateikti. Be to, be klaidos nustatymo, užrašydamas konkrečias pastabas, kokybės vertintojas galėtų pateikti rekomendacijas prašymus nagrinėjančiam pareigūnui. Toks konkrečios grįžtamosios informacijos pateikimas turėtų būti vertinamas kaip pagrindinis kokybės vertinimo aspektas.

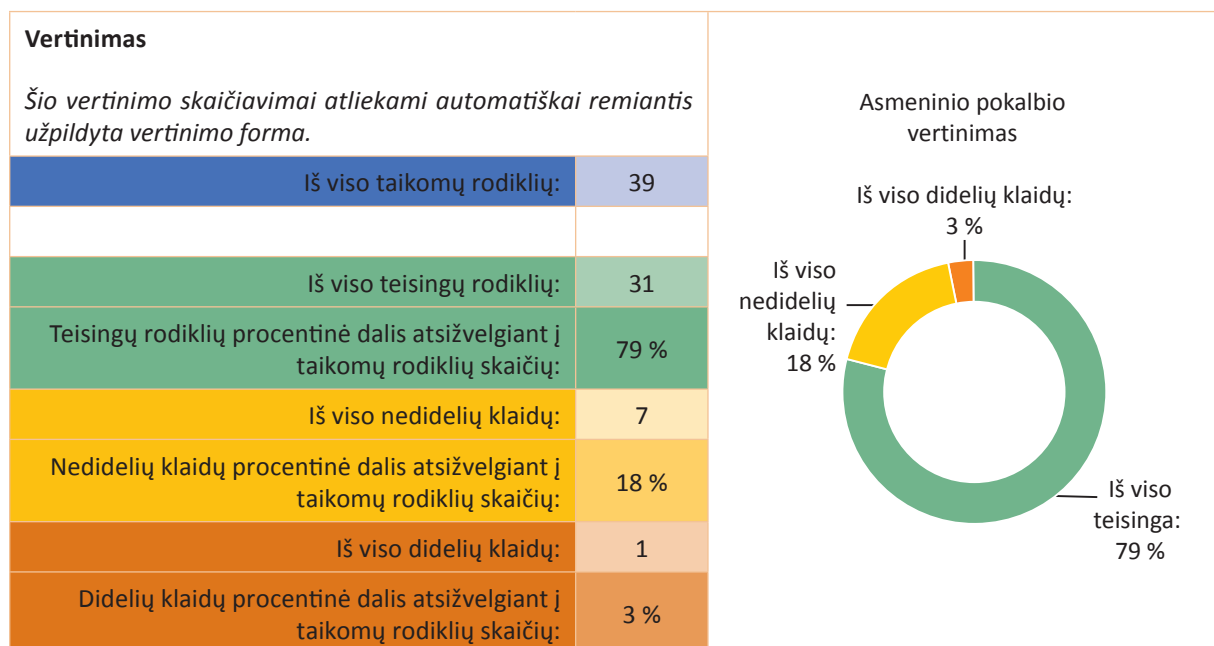
**Geroji patirtis: pastabų pateikimas**

Toliau aptariami gerosios patirties pavyzdžiai, susiję su pastabų teikimu atliekant kokybės vertinimą.

- ▶ Atkreipti dėmesį į gerąją patirtį, nustatytą per pokalbį / sprendime.
- ▶ Su klaidomis susijusiose pastabose pateikite rekomendacijas dėl teisingo požiūrio.
- ▶ Tam tikrais atvejais gali būti naudinga paaiškinti, kodėl tam tikra klaida toje byloje buvo įvertinta kaip „nedidelė“ arba „didelė“.

Kai grįžtamoji informacija teikiama siekiant pagerinti individualius rezultatus, ypač svarbu greitai pateikti papildomas rekomendacijas dėl teisingo standartų taikymo, siekiant išvengti panašių klaidų ateityje.

Šioje priemonėje pateiktose vertinimo formose (**I priedas**) automatiškai pateikiamas pokalbio arba sprendimo kokybės vertinimas apskaičiuojant rodiklius, kurie įvertinti kaip „teisingi“, skaičių, rodiklių, įvertintų kaip „nedidelė klaida“, skaičių ir bendrą rodiklių, įvertintų kaip „didelė klaida“, skaičių. Be to, šie rodikliai pateikiami nurodant visų taikomų rodiklių procentinę dalį. Toliau pateikiamas pavyzdys.



ES+ valstybė narė pati turi nustatyti, kokią reikšmę tai turėtų bendros pokalbio arba sprendimo kokybės vertinimui.

EASO rekomenduoja toliau nurodytą bendros kokybės vertinimo skalę.



Ši vertinimo skalė yra integruota į formas (**I priedas**), tačiau ją galima ištrinti ir pakeisti kita arba kitaip suformuluota išvada atsižvelgiant į nacionalinę praktiką.

## Bendro pobūdžio ataskaitų teikimas

Kai grįžtamoji informacija organizacijai teikiama sisteminiu lygmeniu, svarbu sugebėti pasirinkti tinkamą imtį. Vertinimo formose (**I priedas**) pateikta informacija gali būti naudingas filtro mechanizmas, kurį galima panaudoti siekiant atrinkti tinkamas bylas ataskaitų teikimo tikslais.

Ataskaitose daugiausia dėmesio galėtų būti skiriama, pavyzdžiui, byloms, susijusioms su prašytojais iš tam tikros kilmės šalies, arba jose gali būti nagrinėjamas konkretus profilis arba konkretus sprendimo rezultatas ir pan. Be to, jose gali būti nagrinėjamas visų standartų ir rodiklių taikymas arba skiriamas dėmesys konkrečiai temai, pavyzdžiui, „patikimumo vertinimas“ peržiūrėtame pirmosios instancijos sprendime.

Užbaigtus vertinimus galima naudoti siekiant teikti bendras periodines ataskaitas (mėnesines, ketvirčio, metines ir pan.) arba atlikti teminius auditus, įskaitant audito dėl tolesnių veiksmų ataskaitas, trumpas ataskaitas tam tikrais nustatytais nerimą keliančiais klausimais ir pan.

EASO sukurtu techniniu sprendimu remiami tokie ataskaitų teikimo aspektai taikant automatinį filtravimą ir duomenų tvarkymą bei jų pateikimą.

Priklausomai nuo nacionalinės sistemos ir vertinimo tikslo, kokybės vertintojai galėtų toliau remtis parengtu vertinimu ir pateikti analizę bei tolesnes rekomendacijas.

Reikėtų aptarti, kaip reaguoti į įvairias klaidas, visų pirma tais atvejais, kai pastebimos didelės klaidos. Jeigu iš tokių didelių klaidų matyti sisteminiai klausimai, apie juos reikėtų nedelsiant informuoti atitinkamus darbuotojus (pavyzdžiui, vadovų lygmeniu, už politikos formavimą ir įgyvendinimą atsakingus asmenis, už mokymą atsakingus asmenis), be to, tokius klausimus reikėtų tinkamai išspręsti.



**Geroji patirtis: analizė ir tolesni veiksmai**

Kokybės vertinimo išvadų analizė galėtų apimti toliau nurodytus aspektus.

- ▶ Dažniausiai pasitaikančių problemų ir, jei tinkama, galimų priežasčių analizė.
- ▶ Rekomendacijos dėl procesų pokyčių, naujų rekomendacijų, mokymo ir kitų konkrečių veiksmų, kurių reikia imtis.

Be to, kiekviena ES+ valstybė turėtų priimti sprendimą dėl kokybės vertinimo ataskaitų platinimo ir to, kaip jos bus naudojamos organizacijoje.

**Geroji patirtis: ataskaitų platinimas**

- ▶ Dalijimasis bendrosiomis kokybės vertinimo išvadomis su darbuotojais gali būti naudingas sistemai. Tai yra galimybė mokytis iš klaidų ir nustatyti gerą patirtį.
- ▶ Kai įmanoma, vertinimo ataskaitos turėtų būti derinamos su rekomendacijomis ir (arba) veiksmų planu, kuriame siūlomos priemonės, į kurias reikia atsižvelgti siekiant pagerinti proceso kokybę.
- ▶ Gali būti naudinga pateikti kokybės vertinimo ataskaitas susijusiems darbuotojams šiuo tikslu panaudojant vidaus komunikacijos priemonę. Konkrečios išvados ir rekomendacijos, pavyzdžiui, galėtų būti įtrauktos į vidaus naujienlaiškį, kuris greitai pasiektų prašymus nagrinėjančius pareigūnus.

## I priedas. Vertinimo formos

Dviejų **vertinimo formų** papildinių rinkinių, pagrįstų šiame dokumente aprašytais standartais ir rodikliais, elektroninė versija pateikiama adresu [www.easo.europa.eu/practical-tools](http://www.easo.europa.eu/practical-tools). Šias vertinimo formas galima naudoti tiesiogiai atliekant asmeninio pokalbio individualų vertinimą arba priimant pirmosios instancijos sprendimą.

Vertinimo formos *Excel* formatu:

- **QAT Assessment Form 1 – Interview.xlsx**
- **QAT Assessment Form 2 – Decision.xlsx**

Jei norėtumėte vertinimo formas panaudoti tam, kad **užsirašytumėte pastabas** vertinimo metu, galite išspausdinti arba kopijuoti šio dokumento pabaigoje pateiktas statines versijas.

Vertinimo formos PDF formatu, skirtos rašytinėms pastaboms:

- **QAT Assessment Form 1 – Interview.pdf**
- **QAT Assessment Form 2 – Decision.pdf**

## II priedas. Praktiniai pavyzdžiai

Toliau pateikti pavyzdžiai – tai papildomos kokybės vertintojams skirtos rekomendacijos. Iš tikrųjų tai nėra išsamus ar baigtinis sąrašas; pavyzdžiuose paprasčiausiai perteikiami tam tikri scenarijai, kuriems susiklosčius rodiklius būtų galima įvertinti konkrečiu būdu. Kokybės vertintojas visada turėtų atsižvelgti į individualias nagrinėjamos bylos aplinkybes ir šioje priemonėje pateiktas rekomendacijas, susijusias su teisingo prašymo, nedidelės klaidos arba didelės klaidos samprata.

Be to, skatiname rengti pavyzdžius nacionaliniu lygmeniu.

### Asmeninio pokalbio vertinimas

Standartai ir rodikliai		Situacijų, kuriose rodiklis gali būti įvertintas kaip „nedidelė klaida“ pavyzdžiai	Situacijų, kuriose rodiklis gali būti įvertintas kaip „didelė klaida“ pavyzdžiai	Situacijų, kuriose rodiklis gali būti įvertintas kaip „netaikoma“ pavyzdžiai	
Pokalbio pradžia	1.	<b>Atitinkamai atsižvelgiama į anksčiau nustatytus specialiuosius poreikius.</b>			
	1.1.	Rengiantis pokalbiui, atsižvelgiama į specialiuosius poreikius, kurie buvo nustatyti anksčiau. Pavyzdžiui: - tinkama pokalbio rengėjo ir (arba) vertėjo žodžiu lytis; - dalyvauja nelydimų vaikų atstovas; - pasirūpinama su neįgaliais asmenimis susijusiais praktiniais aspektais; - taikomos kitos svarbios procedūrinės garantijos.	Iki galo neatsižvelgiama į specialiuosius poreikius, tačiau toks trūkumas neturi didelės įtakos pokalbiui.	Neatsižvelgus į specialiuosius poreikius, gali būti daroma neigiamą įtaka prašytojo gebėjimui nurodyti savo pagrindus.	Pasirinkite „netaikoma“, jeigu iki pokalbio pradžios nebuvo nustatyti jokie specialieji poreikiai.
	2.	<b>Prašytojui pateikiama būtina informacija.</b>			
	2.1.	Pateikiama informacija apie pokalbio tikslą.	Informacija pateikiama, tačiau neįsitikinama, ar prašytojas ją suprato.	Prašytojui ši informacija nepateikiama.	[parinktis negalima]
	2.2.	Pateikiama informacija apie konfidencialumą.	Informacija pateikiama, tačiau neįsitikinama, ar prašytojas ją suprato.	Prašytojui ši informacija nepateikiama.	[parinktis negalima]

	2.3.	Pateikiama informacija apie visų dalyvaujančių asmenų vaidmenis.	Informacija pateikiama, tačiau neįsitikinama, ar prašytojas ją suprato.	Prašytojui ši informacija nepateikiama.	[parinktis negalima]
	2.4.	Pateikiama informacija apie pareigą bendradarbiauti.	Informacija pateikiama, tačiau neįsitikinama, ar prašytojas ją suprato.	Prašytojui ši informacija nepateikiama.	[parinktis negalima]
	2.5.	Pateikiama informacija apie pertraukas ir galimybę prašyti padaryti pertraukas.	Informacija pateikiama, tačiau neįsitikinama, ar prašytojas ją suprato.	Prašytojui ši informacija nepateikiama.	[parinktis negalima]
	2.6.	Atsižvelgiant į nacionalinę praktiką, pateikiama kita privaloma informacija.	Informacija pateikiama, tačiau neįsitikinama, ar prašytojas ją suprato.	Prašytojui ši informacija nepateikiama.	Naudokite, jeigu kitos informacijos pateikti neprivaloma.
	3.	<b>Užtikrinama, kad prašytojas ir vertėjas žodžiu suprastų vienas kitą.</b>			
	3.1.	Prašytojo paklausama, ar jis supranta vertėją žodžiu ir atvirkščiai.	Pokalbio pradžioje neužduodamas konkretus klausimas, tačiau vėlesniame etape įsitikinama, ar prašytojas ir vertėjas žodžiu supranta vienas kitą.	Neįsitikinama, ar prašytojas ir vertėjas žodžiu supranta vienas kitą.	[parinktis negalima]
	4.	<b>Užtikrinama, kad prašytojas galėtų būti apklausiamas.</b>			
	4.1.	Prašytojo prašoma patvirtinti, kad jis, atsižvelgiant į jo psichikos ir fizinę būklę, gali būti apklausiamas.	[parinktis negalima]	Prašytojui neužduodamas klausimas apie jo gerovę.	[parinktis negalima]
	4.2.	Pokalbio rengėjas veiksmingai pasirinko rodiklius, kurių pokalbio metu turi būti griežtai laikomasi.	[parinktis negalima]	Galimi rodikliai nepastebimi arba jų nepaisoma.	Naudokite „netaikoma“, jeigu tokių rodiklių nėra.
<b>Pokalbio eiga</b>	5.	<b>Viso pokalbio metu pokalbio rengėjas demonstruoja profesionalų požiūrį.</b>			
	5.1.	Pokalbio rengėjas užmezga tinkamą ryšį su prašytoju.	Pokalbio rengėjas aktyviai neužmezga ryšio su prašytoju, tačiau tai turi tik nedidelę įtaką bendrai pokalbio kokybei ir (arba) veiksmingumui.	Pokalbio rengėjas nesugeba užmegzti ryšio su prašytoju dėl savo naudojamo pokalbio metodo trūkumų, kurie turi neigiamos įtakos prašytojui ir (arba) bendrai pokalbio kokybei.	Naudokite „netinkama“, jeigu šio rodiklio neįmanoma įvertinti remiantis prieinama informacija.

	5.2.	Pokalbio rengėjas vartoja tinkamą, taktišką ir faktinę kalbą.	Tam tikri klausimai nėra pakankamai aiškiai formuluojami atsižvelgiant į prašytojo kilmę, tačiau tai neturi neigiamos įtakos bendram pokalbio veiksmingumui.	Užduodami netinkami arba netaktiški klausimai.	[parinktis negalima]
	5.3.	Pokalbio rengėjas į prašytoją kreipiasi tiesiogiai (antruoju asmeniu).	Pokalbio rengėjas trečiuoju asmeniu į prašytoją kreipiasi tik keletą kartų, tačiau klausimai iš esmės yra adresuoti prašytojui.	Pokalbio rengėjas pakartotinai kreipiasi į prašytoją trečiuoju asmeniu, o tai tikriausiai turėjo įtakos pokalbio rengėjui užmezgant ryšį su prašytoju.	[parinktis negalima]
	5.4.	Pokalbio rengėjas kalba tinkamu tonu ir naudoja tinkamą kūno kalbą viso pokalbio metu.	Tonas ir (arba) kūno kalba šiek tiek skiriasi nuo gerosios patirties, tačiau tai tikriausiai neturėjo įtakos pokalbio rengėjui užmezgant ryšį su prašytoju arba tokia įtaka buvo ribota.	Tonas ir (arba) kūno kalba nėra tinkami tiek, kiek jie tikriausiai turėjo įtakos pokalbio rengėjui užmezgant ryšį su prašytoju.	Naudokite „netaikoma“, jeigu vertinimas atliekamas tik skaitant stenogramą ir (arba) ataskaitą.
	6.	<b>Pokalbio rengėjas taiko tinkamus apklausos metodus.</b>			
	6.1.	Prašytojas skatinamas laisva forma papasakoti apie priežastis, dėl kurių jis prašo suteikti tarptautinę apsaugą.	Nors laisvas pasakojimas yra ribojamas, pokalbio rengėja neskatino prašytojo tęsti pasakojimo laisva forma ir pateikti išsamesnę informaciją.	Prašytojui nesuteikiama galimybė pasakoti laisva forma.	[parinktis negalima]
	6.2.	Prašytojui pristatoma kiekviena nauja konkreti tema.	Kai kurios temos pradedamos nepateikiant (pakankamai aiškaus) įvado, tačiau pokalbio metu iš esmės vadovujamasi logiška struktūra.	Naujos konkrečios temos pradedamos be jokios įžangos arba pateikiant įžangas su užuominomis, o tai pažeidžia pokalbio struktūrą ir prašytojo gebėjimą veiksmingai pristatyti savo atvejį.	Naudokite „netaikoma“, jei pokalbiuose nėra jokių papildomų temų, dėl kurių reiktų pateikti įžangą.
	6.3.	Pokalbio rengėjas tinkamai užduoda atvirus ir (arba) uždarus klausimus.	Atviri klausimai užduodami tinkamai, tačiau labai tikėtina, kad, uždavus daugiau atvirų klausimų, būtų pasiekta geresnių rezultatų.	Užduodama pernelyg daug uždarų klausimų, todėl prašytojas negali pateikti išsamaus pasakojimo.	[parinktis negalima]

	6.4.	Klausimai pritaikomi prie prašytojo gebėjimų.	Keletą klausimų reikia reformuluoti, nes prašytojas jų nesupranta.	Nors prašytojas aiškiai nesuprato tam tikrų klausimų, pokalbio rengėjas atitinkamai neperformuluoja klausimų.	[parinktis negalima]
	6.5.	Pokalbio rengėjas vengia neproduktyvių klausimų, pavyzdžiui: - menamų klausimų; - klausimų su keliais atsakymų variantais; - daugiskaitos klausimų; - nereikalingų pasikartojančių klausimų; - nesusijusių klausimų.	Vienu ar daugiau atvejų užduodami neproduktyvūs klausimai, tačiau tai neturi neigiamos įtakos bendram pokalbio veiksmingumui.	Užduodami įvairūs neproduktyvūs klausimai, kurie turi didelę neigiamą įtaką pokalbio veiksmingumui.	[parinktis negalima]
	7.	<b>Pokalbio rengėjas užtikrina, kad visi dalyvaujantys asmenys veiktų atsižvelgdami į savo vaidmenis, ir veiksmingai valdo pokalbį.</b>			
	7.1.	Pokalbio rengėjas nuolat kontroliuoja pokalbio situaciją viso pokalbio metu.	Prašytojui leidžiama ilgai pasakoti su prašymu nesusijusias aplinkybes.	Teisiniam atstovui leidžiama vesti dalį pokalbio.	[parinktis negalima]
	7.2.	Jeigu pokalbio metu susidaro sudėtinga situacija, pokalbio rengėjas ją valdo kaip įmanoma veiksmingiau.	Pokalbio rengėjas lėtai atpažįsta ir sprendžia sudėtingas situacijas, tačiau galiausiai jos išsprendžiamos tinkamai.	Pokalbio rengėjas nesprenžia sudėtingos situacijos, kuriai jis leidžia vystytis ir kuri pakenkia dalyvaujančių asmenų gerovei arba stipriai pakenkia pokalbio veiksmingumui.	Naudokite „netaikoma“, jeigu pokalbio metu nebuvo dėmesio vertų sudėtingų situacijų.
	7.3.	Pokalbio rengėjas užtikrina, kad vertėjas žodžiu veiktų atsižvelgdamas į savo vaidmenį ir pareigas.	Vertėjas žodžiu demonstruoja kūno kalbą, kuri šiek tiek skiriasi nuo gerosios patirties, o pokalbio rengėjas šio klausimo skubiai nesprenžia.	Pokalbio rengėjas nesikiša, nepaisant to, kad vertėjas žodžiu ilgai kalba su prašytoju pokalbio neišversdamas.  Pokalbio metu vertėjui žodžiu leidžiama pakartotinai teikti komentarus dėl prašytojo arba nagrinėjamos bylos.	Naudokite „netaikoma“, jeigu vertėjo žodžiu nėra arba jeigu, remiantis pokalbio įrašu, negalima atlikti jokio susijusio vertinimo.

	7.4.	Teisiniam atstovui ir (arba) kitiems dalyvaujantiems asmenims leidžiama naudotis savo teisėmis pagal nacionalines taisykles ir jiems leidžiama įsikišti bent jau baigiantis asmeniniam pokalbiui.	Pokalbio rengėjas iki galo nepaaiškino kitiems dalyvaujantiems asmenims, kokias jie turi teises pagal nacionalines taisykles.	Teisiniam atstovui neleidžiama kalbėti pagal taikytinas procesines taisykles.	Naudokite „netaikoma“, jeigu be prašytojo, pokalbio rengėjo ir, jei taikytina, vertėjo žodžiu nedalyvauja jokie kiti asmenys.
	7.5.	Pertraukos daromos prirėikus arba jei jų pagrįstai prašoma.	Pokalbio rengėjas leidžia daryti arba savo iniciatyva daro per daug pertraukų arba nereikalingas ilgas pertraukas.	Prašymai padaryti pertrauką ignoruojami arba nedaromos jokios pertraukos, nepaisant to, kad, atsižvelgiant į pokalbio trukmę, pertrauka būtų būtina.	Naudokite „netaikoma“, jeigu pokalbis buvo trumpas ir pertraukos nebuvo reikalingos.
Pokalbio esmė	8.	<b>Nustatomi ir pakankamai išnagrinėjami visi reikšmingi faktai.</b>			
	8.1.	Kai tinkama, nustatoma prašytojo tapatybė (įskaitant kilmės šalį).	Nustatyta prašytojo tapatybė, tačiau neišsprendžiami klausimai, kurie galėjo dar labiau sustiprinti sprendimą.	Prašytojo tapatybė nustatyta nepakankamai.	Naudokite „netaikoma“, jeigu prašytojo tapatybė iki pokalbio nustatyta pakankamai ir tai šiame etape neturi reikšmės.
	8.2.	Pakankamai išnagrinėjamos ankstesnės problemos ir (arba) grėsmės (kas, ką, kodėl, kada, kur).	Nustatomi ir išnagrinėjami visi reikšmingi faktai, tačiau neišsprendžiami klausimai, kurie galėjo dar labiau sustiprinti sprendimą.	Tam tikri reikšmingi faktai nėra nustatyti, todėl nėra nagrinėjami toliau.	[parinktis negalima]
	8.3.	Nagrinėjama baimė ateityje.	Baimė ateityje išnagrinėjama tam tikru mastu, tačiau papildomi klausimai galėjo sustiprinti sprendimą.	Baimė ateityje nenagrinėjama.	[parinktis negalima]
	8.4.	Pakankamai išnagrinėjamas apsaugos kilmės šalies gimtojoje vietoje prieinamumas.	Apsaugos prieinamumas gimtojoje vietoje tam tikru mastu išnagrinėjamas, tačiau papildomi klausimai galėjo sustiprinti sprendimą.	Apsaugos kilmės šalies gimtojoje vietoje prieinamumas nėra nagrinėjamas tuo atveju, kai tai galėtų būti potencialiai perspektyvi galimybė.	Atsižvelgdami į bendrą padėtį kilmės šalyje ir individualias prašytojo aplinkybes, naudokite „netaikoma“, jeigu pakankamai pagrįstai nustatoma, kad nereikalinga jokia apsauga arba kad nėra priinama jokia apsauga.

	8.5.	Tinkamai išnagrinėjama vidinio persikėlimo alternatyvos galimybė.	Vidinio persikėlimo alternatyvos galimybė tam tikru mastu išnagrinėjama, tačiau papildomi klausimai galėtų sustiprinti sprendimą.	Vidinio persikėlimo alternatyvos galimybė nėra nagrinėjama tuo atveju, kai tai galėtų būti potencialiai perspektyvi galimybė.	Atsižvelgdami į bendrą padėtį kilmės šalyje ir individualias prašytojo aplinkybes, naudokite „netaikoma“, jeigu pakankamai pagrįstai nustatoma, kad jokia vidinio persikėlimo alternatyva nėra būtina arba prieinama.
	9.	<b>Tinkamai tvarkomi prašymo reikalavimui pagrįsti pateikti dokumentai ir kiti rašytiniai įrodymai.</b>			
	9.1.	Pokalbio rengėjas nagrinėja bet kokių dokumentų ar rašytinės informacijos, pateiktos siekiant pagrįsti prašytojo prašymą, svarbą ir šaltinius.	Per daug laiko praleidžiama kalbant apie prašymui jokios reikšmės neturinčius dokumentus.	Pokalbio metu nenustatomas dokumentų turinys ir (arba) reikšmė, kai jie yra svarbūs prašymui.	Naudokite „netaikoma“, jeigu byloje nėra jokios rašytinės informacijos.
	9.2.	Prie bylos pridedami visi prašytojo pateikti susiję dokumentai.	Prie bylos pridedami visi susiję dokumentai, tačiau jie nėra registruojami laikantis nacionalinės praktikos.	Susiję dokumentai nepridedami prie bylos.	Naudokite „netaikoma“, jeigu pokalbio metu nebuvo pateikti jokie dokumentai.
	10.	<b>Prašytojui suteikiama tinkama galimybė pašalinti neatitikimus ir prieštaravimus.</b>			
	10.1.	Prašytojas supažindinamas su visais neatitikimais ir prieštaravimais suteikiant jam galimybę juos pašalinti.	Be reikalo išsamiai nagrinėjami su reikšmingais faktais nesusiję netikslumai / prieštaravimai.	Prašytojas nesupažindinamas su dideliais netikslumais / prieštaravimais.	Naudokite „netaikoma“, jeigu tokių netikslumų / prieštaravimų nėra.
	11.	<b>Kai tinkama, tinkamai išnagrinėjamos su netaikymo nuostatomis susijusios aplinkybės.</b>			
	11.1.	Teisingai nustatomos aplinkybės, susijusios su galimu netaikymo nuostatų taikymu.	[parinktis negalima]	Nenustatomos su aplinkybės, susijusios su galimu netaikymo nuostatų taikymu.	Naudokite „netaikoma“, jeigu nėra jokių su netaikymo nuostatomis susijusių aplinkybių.



	11.2.	Tinkamai išnagrinėjamos aplinkybės, susijusios su galimu netaikymo nuostatų taikymu.	Per daug laiko praleidžiama nagrinėjant potencialių su netaikymo nuostatų aplinkybes, kurios akivaizdžiai nėra reikšmingos nagrinėjamoje byloje.	Nepakankamai išnagrinėjamos su netaikymo nuostatomis susijusios aplinkybės.	Naudokite „netaikoma“, jeigu nėra jokių su netaikymo nuostatomis susijusių aplinkybių.
	12.	<b>Teisingai vadovaujamosi konkrečia politika ir rekomendacijomis.</b>			
	12.1.	Kai tinkama, teisingai vadovaujamosi nacionaline politika, susijusia su konkrečiu prašytojo profiliu. <i>Pavyzdžiui, konkretūs profiliai galėtų apimti vaikus, prekybos žmonėmis aukas, potencialias moterų lytinių organų žalojimo aukas, prašytojus, kurie pareiškia su seksualine orientacija ir lyties tapatybe susijusius reikalavimus.</i>	Pokalbio rengėjas iš esmės vadovaujasi nacionaline politika, tačiau nesugeba imtis tam tikrų procesinių veiksmų, kurie neturi didelės įtakos prašymo rezultatui, prašytojui, sprendžiančiajai institucijai arba valstybei.	Pokalbio rengėjas nesivadovauja nacionaline politika, kuri galbūt yra susijusi su prašymo rezultatu arba gali kelti riziką prašytojui ar sprendžiančiosios institucijos reputacijai.	Naudokite „netaikoma“ tuo atveju, kai prašytojas neturi konkretaus šios rūšies profilio arba jeigu šiuo atveju negalioja jokia nacionalinė politika.
	12.2.	Kai taikytina, pokalbio metu teisingai vadovaujamosi konkrečiomis šaliai skirtomis rekomendacijomis.	Pokalbio rengėjas pokalbio metu iš esmės vadovaujasi šalies rekomendacijomis, tačiau praleidžia tam tikrus elementus, kurie neturi didelės įtakos prašymo rezultatui.	Pokalbio rengėjas nesivadovauja konkrečiomis rekomendacijomis, kurios galbūt kenkia prašymo nagrinėjimo rezultatui.	Naudokite „netaikoma“, kai nėra jokių susijusių šalyje nustatytų pokalbio rekomendacijų.
	12.3.	Kai taikytina, teisingai vadovaujamosi politika, susijusia su papildomų apsaugos pagrindų taikymu (pavyzdžiui, humanitariniai pagrindai).	Nustatomi ir išnagrinėjami visi papildomi nacionalinėje politikoje nustatyti apsaugos pagrindai, tačiau neišsprendžiami klausimai, kurie galėjo dar labiau sustiprinti sprendimą.	Tam tikri papildomi nacionalinėje politikoje nustatyti apsaugos pagrindai iš esmės nenustatomi, todėl nėra toliau nagrinėjami.	Naudokite „netaikoma“, kai sprendžiančioji institucija neturi kompetencijos priimti sprendimų dėl papildomų apsaugos pagrindų arba kai nėra jokių papildomų pagrindų.
	13.	<b>Baigdamas pokalbį, pokalbio rengėjas imasi būtinų veiksmų.</b>			
<b>Pokalbio pabaiga</b>	13.1.	Pokalbio rengėjas patenkins, ar prašytojas suprato visus užduotus klausimus.	[parinktis negalima]	Supratimas nepatvirtinamas.  Prašytojas nurodo, kad nesuprato tam tikrų klausimų, o pokalbio rengėjas atitinkamai nesiima tolesnių veiksmų	[parinktis negalima]

	13.2.	Pokalbio rengėjas klausia prašytojo, ar jis norėtų pateikti papildomos informacijos.	[parinktis negalima]	Prašytojui nesuteikiama veiksminga galimybė pateikti papildomos informacijos.	[parinktis negalima]
	13.3.	Pokalbio rengėjas aiškiai išaiškina kitus prieglobsčio procedūros etapus.	Prašytojui pateikiama tik dalis šios informacijos.	Prašytojas neinformuojamas apie kitus prieglobsčio procedūros etapus.	Naudokite „netaikoma“, jeigu, atsižvelgiant į nacionalinę praktiką, pokalbio rengėjo neprašoma pateikti šios informacijos arba įrašyti ją į pokalbio įrašą.
Pokalbio įrašas	14.	<b>Tinkamai vadovujamasi pokalbio transkripcijos / ataskaitų rengimo taisyklėmis.</b>			
	14.1.	Asmeninio pokalbio metu rengiama išsami ir faktinė ataskaita, kurioje pateikiama visa esminė informacija arba transkripcija. Joje pateikiama papildoma informacija, jei tai taikytina pagal nacionalinę praktiką.	Pokalbio protokole yra daugybė rašybos klaidų arba jį šiek tiek sudėtinga skaityti. Į pokalbio stenogramą neįtraukiama informacija apie pertraukas, kurių buvo prašoma ir (arba) kurios buvo padarytos, kai to tikimasi pagal nacionalinę praktiką.	Ataskaita neaiški arba aiškiai matyti, kad trūksta tam tikrų esminių elementų arba dėl pernelyg dažno perfravavimo pasikeitė / buvo prarasta prasmė.	[parinktis negalima]
	14.2.	Jei taikytina, pagal nacionalinę praktiką daromas garso arba audiovizualinis įrašas.	Įrašas daromas laikantis nacionalinės praktikos, tačiau pokalbio rengėjas nesiima tam tikrų procesinių veiksmų (pavyzdžiui, skubiai nepateikia kopijos prašytojui, skubiai neišsaugo įrašo pagal technines taisykles), kurie neturi didelės įtakos procedūrai arba prašytojo teisėms.	Pokalbis neįrašomas arba įrašomas tik iš dalies, kai įrašą daryti reikalaujama.  Įrašas negirdimas.  Pokalbio rengėjas neinformuoja prašytojo, kad pokalbis įrašomas.	Naudokite „netaikoma“, jeigu, atsižvelgiant į nacionalinę praktiką, nedaromas joks garso / audiovizualinis įrašas.
	14.3.	Prašytojui suteikiama veiksminga galimybė pateikti pastabas ir (arba) paaiškinimą žodžiu ir (arba) raštu dėl bet kokio neteisingo vertimo raštu arba netinkamo supratimo atvejo, kuris nustatomas pokalbio ataskaitoje ir (arba) transkripcijoje.	[parinktis negalima]	Prašytojui nesuteikiama galimybė daryti taisymus / pateikti paaiškinimus arba prašytojo prašymo (arba kai kurių prašymų) nepaisoma.	Nebūtinai taikoma, jeigu daromas įrašas, kuris yra laikomas priimtiniu įrodymu apeliacinėje procedūroje.

## Pirmosios instancijos sprendimo vertinimas

Standartai ir rodikliai		Situacijų, kuriose rodiklis gali būti įvertintas kaip „nedidelė klaida“ pavyzdžiai	Situacijų, kuriose rodiklis gali būti įvertintas kaip „didelė klaida“ pavyzdžiai	Situacijų, kuriose rodiklis gali būti įvertintas kaip „netaikoma“ pavyzdžiai	
Ižanga	1.	<b>Sprendime teisingai nurodomi duomenys apie prašytoją.</b>			
	1.1.	Sprendime nurodomas teisingas vardas ir pavardė, kilmės šalis ir gimtoji vieta, gimimo data ir bylos numeris, įskaitant kitus pagal nacionalinę politiką reikalaujamus duomenis.	Neatkreipiamas dėmesys į slapyvardį arba ginčytiną tapatybę.	Prašytojas neteisingai įvardijamas / neteisingai nustatoma jo tapatybė.	[parinktis negalima]
	2.	<b>Jei taikytina, sprendime pateikiama nuosekli ir tiksli prašytojo imigracijos istorijos santrauka.</b>			
	2.1.	Sprendime, laikantis nacionalinės politikos, pateikiama nuosekli ir tiksli santrauka apie galimus ankstesnius prašytojo prašymus ir kitą imigracijos istoriją.	Įtraukiami nesusiję duomenys, kurie atitraukia dėmesį nuo pagrindinių migracijos istorijos aspektų.	Įrašyti visiškai neteisingi duomenys arba nepateikta jokių įrašų apie istoriją ir tai turi įtakos vėlesniam nagrinėjimui arba dėl to kyla problemų.	Naudokite „netaikoma“, jeigu imigracijos istorijos sprendime nereikalaujama pateikti.
Pareiškimų pagrindas	3.	<b>Pagrindžiant prašymą, teisingai nurodomi visi esminiai faktai.</b>			
	3.1.	Pagrindžiant prašymą, teisingai nustatomi ir pateikiami visi esminiai faktai.	Išdėstant esminius faktus, įtraukiami neteisingi duomenys, kurie neturi įtakos vėlesniam nagrinėjimui arba dėl to kyla problemų.  Įtraukiami nereikalingi duomenys, kurie neturi jokios reikšmės nagrinėjant prašymą.	Praleidžiamas arba neteisingai aiškinamas vienas ar daugiau reikšmingų faktų, kurie kenkia sprendimui.  Nenuosekliai apibendrinami faktai, įskaitant nesusijusius faktus, todėl vėlesnio nagrinėjimo metu daromos klaidos.	[parinktis negalima]
	4.	<b>Pagrindžiant prašymą teisingai nurodoma baimė ateityje.</b>			
	4.1.	Pagrindžiant prašymą, teisingai nurodoma, kokių asmenų ir aplinkybių bijo prašytojas ir kodėl.	Įtraukiama per daug duomenų, kurie atitraukia dėmesį nuo pagrindinių aspektų.	Neteisingai nustatoma arba nenustatoma baimė ateityje, o tai kenkia vėlesniam nagrinėjimui.	[parinktis negalima]

	5.	<b>Jei taikytina, prašytojo pateikti įrodymai teisingai išdėstomi nurodant prašymo pagrindą.</b>			
	5.1.	Prašytojo pateikti įrodymai teisingai išdėstomi pagal nacionalinę praktiką.	Naudojamos neteisingos citatos, susijusios su nesvarbiomis aplinkybėmis, o tai turi neigiamos įtakos vėlesniam nagrinėjimui.	Įrašoma netiksli informacija arba cituojami netikslūs šaltiniai, kurių negalima atskleisti ir tai kenkia sprendimui.	[parinktis negalima]
Patikimumo vertinimas	6.	<b>Kiekvieno esminio fakto patikimumas įvertinamas teisingai, įskaitant prašytojo tapatybę ir kilmės šalį.</b>			
	6.1.	Įrodymai teisingai susiejami su kiekviena reikšminga aplinkybe.	Neaiškiai / netiksliai cituojami įrodymų šaltiniai.	Praleidžiami pagrindiniai įrodymai arba nepatikima informacija vertinama kaip įrodymai ir tai kenkia prašymo nagrinėjimui.	Naudokite „netaikoma“, jeigu patikimumas nevertinamas, pavyzdžiui, tais atvejais, kai negalima nustatyti jokių reikšmingų faktų.
	6.2.	Teisingai taikomi patikimumo rodikliai.	Per daug / per mažai reikšmės suteikiama vienam rodikliui, nedarant poveikio rezultatui.	Neteisingai taikomi rodikliai, todėl daroma neteisinga išvada dėl patikimumo.	Naudokite „netaikoma“, jeigu patikimumas nevertinamas, pavyzdžiui, tais atvejais, kai negalima nustatyti jokių reikšmingų faktų.
	6.3.	Objektyviai taikoma tikėtinumo koncepcija.	Tikėtinumo koncepcija netinkamai taikoma jokios įtakos neturinčiam vienam aspektui, kuris neturi jokios įtakos išvadai dėl šio reikšmingo fakto.	Subjektyviai aiškinant tikėtinumo koncepciją, nepagrįstai atmetamas reikšmingas faktas.	Naudokite „netaikoma“, jeigu patikimumas nevertinamas, pavyzdžiui, tais atvejais, kai negalima nustatyti jokių reikšmingų faktų.
	6.4.	Sprendime naudojami tik tie netikslumai / prieštaravimai, dėl kurių prašytojui buvo suteikta galimybė pateikti paaiškinimus.	Nepaisoma prašytojo atsakymo į kilusią problemą arba naudojamas nesvarbus neginčijamas aspektas, kuris neturi įtakos su šiuo esminiu faktu susijusiam rezultatui.	Aspektai, kurie nebuvo išsiaiškinti kartu su prašytoju, panaudoti prieš prašytoją nagrinėjant šių aspektų patikimumą, todėl buvo priimta mažiau pagrįsta išvada.	Naudokite „netaikoma“, jeigu patikimumas nevertinamas, pavyzdžiui, tais atvejais, kai negalima nustatyti jokių reikšmingų faktų.

	6.5.	Informacija apie kilmės šalį yra svarbi, naujausia ir nurodyta pateikiant tinkamas nuorodas.	Nenaudojama naujausia informacija apie kilmės šalį, tačiau vis tiek taikomas pasirinktas šaltinis.	Naudojama nesusijusi, nepatikima ar pasenusi informacija apie kilmės šalį ir netinkamai atsižvelgiama į jos reikšmingumą, todėl priimama mažiau pagrįsta išvada.	Naudokite „netaikoma“, jeigu patikimumas nevertinamas, pavyzdžiui, tais atvejais, kai negalima nustatyti jokių reikšmingų faktų.
	7.	<b>Dėl kiekvieno esminio fakto daroma aiški išvada.</b>			
	7.1.	Dėl kiekvieno esminio fakto sprendime aiškiai nurodoma, ar jis buvo priimtas, ar atmestas.	Remiantis tekstu, galima padaryti išvadą, tačiau pati išvada nėra aiškiai suformuluota.	Nėra jokios pastebimos išvados, susijusios su vienu arba daugiau esminių faktų, todėl sprendimas gali būti ginčijamas.	Naudokite „netaikoma“, jeigu patikimumas nevertinamas, pavyzdžiui, tais atvejais, kai negalima nustatyti jokių reikšmingų faktų.
	7.2.	Jei esminis faktas laikomas „abejotinu“ Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų direktyvos <sup>(1)</sup> 4 straipsnio 5 dalis / „abejonių privilegija“ teisingai taikoma prašytojo naudai, siekiant padaryti pagrįstą išvadą dėl esminio fakto priėmimo arba atmetimo.	Pernelyg ilgas aplinkybių aptarimas, todėl nukreipiamas dėmesys nuo pagrindinių aspektų.	Neišsprendžiami „neaiškūs“ klausimai arba aspektui skiriama neteisinga reikšmė, todėl dėl esminio fakto priimama nepatikima išvada.	Naudokite „netaikoma“, jeigu „neaiškių“ faktų nėra.
	8.	<b>Teisingai taikomi įrodinėjimo našta ir standartai.</b>			
	8.1.	Vertinant esminius faktus, teisingai taikomi įrodinėjimo standartai pagal nacionalines rekomendacijas.	Aprašant standartą arba prašytojo atitiktį jam, naudojama neteisinga formuluočių, tačiau išvada yra teisinga.	Taikomas pernelyg aukštas arba žemas standartas, todėl neteisingai arba prastai pagrindžiama išvada.	Naudokite „netaikoma“, jeigu patikimumas nevertinamas, pavyzdžiui, tais atvejais, kai negalima nustatyti jokių reikšmingų faktų.
	8.2.	Vertinant esminius faktus, teisingai taikoma įrodinėjimo našta.	Neaiškios formuluočių, susijusios su įrodinėjimo našta, tačiau tai neturi jokios įtakos išvadai.	Įrodinėjimo našta perkeliama tik prašytojui tais atvejais, kai organizacija neįvykdė savo pareigos atlikti tyrimą, todėl kyla abejonių dėl sprendimo.	Naudokite „netaikoma“, jeigu patikimumas nevertinamas, pavyzdžiui, tais atvejais, kai negalima nustatyti jokių reikšmingų faktų.

<sup>(1)</sup> 2011 m. gruodžio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/95/ES dėl trečiųjų šalių piliečių ar asmenų be pilietybės priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų, vienodo statuso pabėgėliams arba papildomą apsaugą galintiems gauti asmenims ir suteikiamos apsaugos pobūdžio reikalavimų (Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų direktyva).

	8.3.	Individualūs veiksniai, pavyzdžiui, amžius, išsilavinimas ir traumuojančios patirtis, nustatomi teisingai ir į juos atsižvelgiama.	Aiškiai neatsižvelgta į pagrindinius veiksnius, tačiau tai neturi jokios įtakos išvadai.	Vertinant prašytojo gebėjimą pagrįsti savo prašymą, nebuvo paisoma pagrindinių veiksmų, todėl kyla abejonių dėl rezultato.	Naudokite „netaikoma“, jeigu nėra susijusių nagrinėtinų veiksmų.
Rizikos vertinimas	9.	<b>Kruopščiai ir išsamiai įvertinama grįžimo rizika.</b>			
	9.1.	Sprendime teisingai nustatoma ir įvertinama grįžimo rizika (kas, ką ir kodėl).	Nagrinėjami nesusiję klausimai, kurie kenkia sprendimo aiškumui arba veiksmingumui.	Praleidžiami susiję aspektai arba naudojami netinkami argumentai, todėl kyla abejonių dėl išvados, susijusios su grįžimo rizika.	[parinktis negalima]
	9.2.	Informacija apie kilmės šalį yra svarbi, naujausia ir nurodyta pateikiant tinkamas nuorodas.	Informacija apie kilmės šalį nepritaikyta prie pareiškimo arba cituojama per daug tokios informacijos, todėl nukrypstama nuo esmės.	Praleidžiama svarbi informacija apie kilmės šalį, todėl kyla abejonių dėl išvados ir (arba) ją galima ginčyti.	Naudokite „netaikoma“, jeigu nėra susijusios informacijos apie kilmės šalį.
	9.3.	Vertinant grįžimo riziką, taikomi teisingi įrodinėjimo standartai (pagrįstas tikimybės laipsnis).	Aprašant įrodinėjimo standartus, naudojama neaiški formulė, tačiau išvada yra teisinga.	Taikomi neteisingi įrodinėjimo standartai, todėl daroma neteisinga ir (arba) nepagrįsta išvada dėl rizikos.	[parinktis negalima]
Teisinė analizė	10.	<b>Teisingai įvertinta visiškai pagrįsta persekiojimo baimė.</b>			
	10.1.	Teisingai įvertinama, ar nurodytas elgesys prilygsta persekiojimui.	Daroma teisinga, tačiau ne iki galo aiški išvada.	Neteisinga išvada, dėl kurios kyla abejonių, susijusių su pabėgėlio statuso suteikimu arba atsisakymu jį suteikti.	Naudokite „netaikoma“, jei tam tikruose sprendimuose šį vertinimą įmanoma praleisti pagal nacionalinę praktiką.
	10.2.	Teisingai įvertinami subjektyvūs ir objektyvūs nurodytos baimės elementai.	Neaiškus subjektyvių / objektyvių aspektų pagrindimas, kuris neturi jokios įtakos rezultatui.	Neteisinga išvada dėl to, ar baimė yra visiškai pagrįsta.	Naudokite „netaikoma“, jei tam tikruose sprendimuose šį vertinimą įmanoma praleisti pagal nacionalinę praktiką.

<b>11.</b>	<b>Teisingai nustatomos ir įvertinamos persekiojimo priežastys.</b>			
<b>11.1.</b>	Sprendime teisingai nustatomos ir įvertinamos visos persekiojimo priežastys.	Neaiškus arba pernelyg ilgas aplinkybių nagrinėjimas, kuris kenkia aiškumui, tačiau neturi jokios įtakos rezultatui.	Netinkamai nustatoma persekiojimo priežastis, todėl neteisingai nepritariama / sutinkama su tuo, kad persekiojimo baiminamasi dėl konvencijoje nustatytos priežasties.	Naudokite „netaikoma“, jei tam tikruose sprendimuose šį vertinimą įmanoma praleisti pagal nacionalinę praktiką.
<b>11.2.</b>	Teisingai įvertinamas persekiojimo ir priežasties (-čių) ryšys (šąsaja).	Neaiškus arba pernelyg ilgas aplinkybių nagrinėjimas, kuris kenkia aiškumui, tačiau neturi jokios įtakos rezultatui.	Netinkamas ryšio vertinimas, dėl kurio daroma neteisinga išvada.	Naudokite „netaikoma“, jei tam tikruose sprendimuose šį vertinimą įmanoma praleisti pagal nacionalinę praktiką.
<b>12.</b>	<b>Teisingai nustatoma ir įvertinama didelės žalos rizika pagal Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų 15 straipsnį.</b>			
<b>12.1.</b>	Sprendime teisingai įvertinamas 15 straipsnio a punkto taikymas: „mirties bausmė ar egzekucija“.	Neaiškus arba pernelyg ilgas aplinkybių nagrinėjimas, kuris kenkia aiškumui, tačiau neturi jokios įtakos rezultatui.	Nenagrinėjamas arba netinkamai nagrinėjamas Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų direktyvos 15 straipsnio a punktas, todėl kyla abejonių dėl sprendimo.	Naudokite, „netaikoma“, jeigu prašytojui suteikiamas pabėgėlio statusas.
<b>12.2.</b>	Sprendime teisingai įvertinamas 15 straipsnio b punkto taikymas: „kankinimas arba nežmoniškas ar žeminantis elgesys arba baudimas“.	Neaiškus arba pernelyg ilgas aplinkybių nagrinėjimas, kuris kenkia aiškumui, tačiau neturi jokios įtakos rezultatui.	Nenagrinėjamas arba netinkamai nagrinėjamas Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų direktyvos 15 straipsnio b punktas, todėl kyla abejonių dėl sprendimo.	Naudokite, „netaikoma“, jeigu prašytojui suteikiamas pabėgėlio statusas.
<b>12.3.</b>	Sprendime teisingai įvertinamas 15 straipsnio c punkto taikymas: „rimta ir asmeninė grėsmė civilio gyvybei ar asmeniui, kylanti dėl nesirenkamojo smurto tarptautinio ar vidaus ginkluoto konflikto metu“.	Neaiškus arba pernelyg ilgas aplinkybių nagrinėjimas, kuris kenkia aiškumui, tačiau neturi jokios įtakos rezultatui.	Nenagrinėjamas arba netinkamai nagrinėjamas Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų direktyvos 15 straipsnio c punktas, todėl kyla abejonių dėl sprendimo.	Naudokite, „netaikoma“, jeigu prašytojui suteikiamas pabėgėlio statusas.

	<b>13. Teisingai įvertinamas apsaugos kilmės šalyje prieinamumas ir galimybės ja pasinaudoti.</b>			
	13.1. Teisingai įvertinamas apsaugos prašytojo gimtojoje vietoje prieinamumas ir galimybės ja pasinaudoti.	Pateikiamos ilgos ir nereikalingos įrodymų citatos, dėl to atitraukiamas dėmesys nuo pagrindinių aspektų.	Nenagrinėjamas apsaugos klausimas arba nenagrinėjamos individualios prašytojo aplinkybės ir persekiojimo vykdytojų profilis arba didelė žala.	Naudokite „netaikoma“, kai apsaugos klausimo vertinimas nėra tinkamas.
	13.2. Teisingai įvertinama galimybė taikyti vidinio persikėlimo alternatyvą, įskaitant jos pagrindimą.	Neaiškus arba pernelyg ilgas aplinkybių nagrinėjimas, kuris kenkia aiškumui, tačiau neturi jokios įtakos rezultatui.	Sprendimo priėmėjas nenurodo konkrečios vietos.  Neįvertinamos prašytojo aplinkybės ir persikėlimo pagrindumas atsižvelgiant į susijusią informaciją apie kilmės šalį, todėl kyla abejonių dėl išvados arba ją galima ginčyti, kai tai yra labai svarbu priimant sprendimą.	Naudokite „netaikoma“, kai vidaus apsaugos alternatyvų vertinimas nėra tinkamas.
	<b>14. Jei tinkama, teisingai nustatomi ir įvertinami netaikymo nuostatų pagrindai.</b>			
	14.1. Teisingai nustatomi ir įvertinami netaikymo nuostatų pagrindai.	[parinktis negalima]	Nenustatomi netaikymo nuostatų pagrindai arba, nagrinėjant netaikymo nuostatų klausimą netaikoma nacionalinė politika arba konkrečios rekomendacijos, todėl daroma neteisinga arba neužtikrinta išvada dėl netaikymo nuostatų taikymo.	Naudokite „netaikoma“, jeigu nėra jokių su netaikymo nuostatomis susijusių pagrindų.
	14.2. Teisingai įvertinama asmeninė atsakomybė.	[parinktis negalima]	Neteisingai įvertinta arba apskritai neįvertinta asmeninė atsakomybė, todėl daroma neteisinga arba neužtikrinta išvada dėl netaikymo nuostatų taikymo.	Naudokite „netaikoma“, jeigu nėra jokių su netaikymo nuostatomis susijusių pagrindų.
	14.3. Teisingai taikomi įrodinėjimo našta ir standartai.	Teisingai taikomi įrodinėjimo našta ir standartai, tačiau sprendime tai aiškiai nenurodoma.	Neteisingai taikomi įrodinėjimo našta ir standartai, todėl daroma neteisinga arba neužtikrinta išvada dėl netaikymo nuostatų taikymo.	Naudokite „netaikoma“, jeigu nėra jokių su netaikymo nuostatomis susijusių pagrindų.



	<b>15.</b>	<b>Jei taikytina, teisingai taikomi papildomi apsaugos pagrindai.</b>			
	<b>15.1.</b>	Kai taikytina, teisingai taikomi papildomi apsaugos pagrindai (pavyzdžiui, humanitariniai pagrindai).	Neįtraukiami papildomi argumentai, kurie galėtų sustiprinti aplinkybių nagrinėjimą.	Papildomų apsaugos pagrindų nagrinėjimas yra pagrįstas netinkamais įrodymais ir (arba) nepaisoma pagrindinių pareiškimo aspektų, todėl kyla abejonių dėl sprendimo.	Naudokite „netaikoma“, jeigu nenumatomi jokie papildomi apsaugos pagrindai arba pagal nacionalinę praktiką papildomi apsaugos pagrindai netaikomi.
<b>Forma</b>	<b>16.</b>	<b>Sprendime laikomasi teisingos struktūros ir jame pateikiama visa reikalaujama informacija.</b>			
	<b>16.1.</b>	Sprendime laikomasi teisingos struktūros ir formato pagal nacionalinę politiką.	Formatas yra tinkamas, tačiau ne iki galo pritaikytas prie prašymo.	Neteisingai / netinkamai naudojamos standartinės pastraipos, todėl neprofesionaliai atstovaujama organizacijai, kurios reputacijai, be kita ko, kyla rizika.	[parinktis negalima]
	<b>16.2.</b>	Prašytojui pateikiama informacija, kaip ginčyti neigiamą sprendimą raštu arba elektroninėmis priemonėmis.	Naudojant nacionalinį standartinį formatą, nepaskelbiama informacija apie teises apskūsti.	Prašytojui nepateikiama informacija apie teisę apskūsti arba ji pateikiama kartu su neteisingomis instrukcijomis, todėl prašytojas netinkamai informuojamas.	[parinktis negalima]
	<b>17.</b>	<b>Sprendimas surašytas profesionaliai.</b>			
	<b>17.1.</b>	Pagrindimas nėra spekuliatyvūs.	Neaiškūs / ne iki galo pagrįsti tik keli argumentai	Naudojami spekuliatyvūs argumentai, dėl kurių kyla su sprendimu susijusių abejonių.	[parinktis negalima]

	17.2.	Sprendimo kalba yra tinkama, jautri ir atitinka faktus.	[parinktis negalima]	Vartojama įžeidžianti arba netinkama kalba, todėl prašytojui sukeliamas stresas ir kyla rizika organizacijos reputacijai.	[parinktis negalima]
	17.3.	Taikomos gramatikos ir rašybos taisyklės.	Padaryta nedaug gramatinių, rašybos arba skyrybos klaidų.	Padaryta daug gramatinių ir rašybos klaidų, todėl gerokai sumažėja sprendimo kokybė ir kyla tam tikra rizika organizacijos reputacijai.	[parinktis negalima]
Efektyvumas	18.	<b>Sprendimas priimamas laikantis nustatytų terminų.</b>			
	18.1.	Sprendimas priimamas laikantis nacionalinėje praktikoje nustatytų terminų.	Sprendimo priėmimas buvo be reikalo uždelstas laukiant įrodymų, kurie, kaip aiškiai matyti, neturi jokios įtakos sprendimui.	Prašytojui nesuteikta pakankamai laiko su prašymu susijusiems įrodymams pateikti, kai jis pateikė pagrįstą paaiškinimą dėl prašomų terminų, todėl buvo priimtas sprendimas, kurį galima ginčyti.  Be reikalo vėluojama nepateikiant jokios pagrįstos priežasties.	[parinktis negalima]

## **Kaip susisiekti su ES**

### **Asmeniškai**

Visoje Europos Sąjungoje yra šimtai *Europe Direct* informacijos centrų. Artimiausio centro adresą rasite svetainėje [https://europa.eu/european-union/contact\\_lt](https://europa.eu/european-union/contact_lt)

### **Telefonu arba el. paštu**

*Europe Direct* tarnyba atsakys į jūsų klausimus apie Europos Sąjungą. Su šia tarnyba galite susisiekti:

- nemokamu numeriu: 00 800 6 7 8 9 10 11 (kai kurie operatoriai už šiuos skambučius gali imti mokestį),
- šiuo standartiniu numeriu: +32 22999696 arba
- elektroniniu paštu svetainėje [https://europa.eu/european-union/contact\\_lt](https://europa.eu/european-union/contact_lt)

## **Kaip rasti informacijos apie ES**

### **Internetas**

Informacijos apie Europos Sąjungą visomis oficialiosiomis ES kalbomis galima rasti svetainėje *Europa* ([https://europa.eu/european-union/index\\_lt](https://europa.eu/european-union/index_lt))

### **ES leidiniai**

Nemokamų ir mokamų ES leidinių galite atsisiųsti arba užsisakyti <https://publications.europa.eu/lt/publications>. Jeigu jums reikia daugiau nemokamų leidinių egzempliorių, kreipkitės į *Europe Direct* arba į vietos informacijos centrą (žr. [https://europa.eu/european-union/contact\\_lt](https://europa.eu/european-union/contact_lt))

### **ES teisė ir susiję dokumentai**

Norėdami susipažinti su ES teisine informacija, įskaitant visus ES teisės aktus nuo 1952 m. visomis oficialiosiomis kalbomis, apsilankykite svetainėje *EUR-Lex* (<http://eur-lex.europa.eu>)

### **ES atvirieji duomenys**

ES atvirųjų duomenų portale (<http://data.europa.eu/euodp/lt>) galima susipažinti su ES duomenų rinkiniais. Duomenis galima nemokamai parsisiųsti ir pakartotinai naudoti tiek komerciniais, tiek nekomerciniais tikslais.

