



Narzędzie zapewniania jakości EASO

Rozpatrywanie wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej

Moduł 1: Przestuchanie

Moduł 2: Decyzja w pierwszej instancji

Więcej informacji o Unii Europejskiej można znaleźć w portalu Europa (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-372-3 doi:10.2847/777216 BZ-04-18-841-PL-C
PDF ISBN 978-92-9476-370-9 doi:10.2847/352217 BZ-04-18-841-PL-N

© Europejski Urząd Wsparcia w dziedzinie Azylu, 2019

Ani EASO, ani żadna osoba działająca w jego imieniu nie ponoszą odpowiedzialności za wykorzystanie informacji zawartych w niniejszej publikacji.

Printed by Bietlot in Belgium



Narzędzie zapewniania jakości EASO

Rozpatrywanie wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej

Moduł 1: Przestuchanie

Moduł 2: Decyzja w pierwszej instancji

Wprowadzenie

Dlaczego opracowano przedmiotowe narzędzie? Celem opisywanego tu narzędzia zapewniania jakości jest stworzenie wspólnych ram wewnętrznej oceny i zapewnienia jakości państwom UE+.

Jest to elastyczne narzędzie, które może wprowadzić jasność i spójność w ocenie jakości procedury azylowej. Obydwa moduły narzędzia mogą być stosowane łącznie w celu uzyskania pełnej oceny ogólnej jakości rozpatrywania wniosków o udzielenie ochrony międzynarodowej bądź oddzielnie, jeżeli istnieje konieczność skoncentrowania się tylko na jednym z dwóch aspektów.

Narzędzie może być wykorzystywane w różnych celach, w tym do oceny efektywności, okresowych przeglądów jakości oraz kontroli tematycznych. Może być również stosowane do oceny jakości na poziomie indywidualnym, jak i na poziomie procesu.

W jaki sposób opracowano przedmiotowe narzędzie? Narzędzie zapewniania jakości zostało opracowane przez EASO przy wsparciu ekspertów z państw UE+. Przed zakończeniem prac narzędzie oraz normy i wskaźniki, które zostały w nim wykorzystane, skonsultowano ze wszystkimi państwami UE+, Komisją Europejską i UNCHR.

Jaki zakres zastosowań ma przedmiotowe narzędzie? Narzędzie i jego dwa moduły pilotażowe koncentrują się na istocie rozpatrywania wniosków o udzielenie ochrony międzynarodowej.

Przesłuchanie właściwe

Decyzja w pierwszej instancji
dotycząca wniosku o udzielenie
ochrony międzynarodowej

W zależności od oceny modułów pilotażowych oraz rozpoznanych potrzeb w ramach zarządzania jakością przez EASO można opracowywać dodatkowe moduły.

Kto powinien korzystać z przedmiotowego narzędzia? Narzędzie jest przeznaczone dla wszystkich prowadzących ocenę jakości. Użytkowników określa się mianem „osób **oceniających jakość**”. W kontekście krajowym mogą do nich należeć przełożeni, specjaliści ds. jakości lub inny personel pełniący odpowiednie funkcje.

Jaki jest charakter relacji między narzędziem a innymi narzędziami wsparcia EASO? Narzędzie i jego dwa moduły stworzono w oparciu o wspólne normy ustalone w wymienionych poniżej praktycznych poradnikach EASO i powinny być rozpatrywane w powiązaniu z tymi poradnikami:

- *Poradnik praktyczny: Przesłuchanie,*
- *Poradnik praktyczny: Ocena materiału dowodowego,*
- *Poradnik praktyczny: Kwalifikowanie do objęcia ochroną międzynarodową,*
- *Poradnik praktyczny: Wykluczenie.*

Te przewodniki praktyczne powinny być traktowane jako dokumenty przewodnie oraz przydatne narzędzia samooceny dla urzędników prowadzących sprawę.

Więcej informacji na temat odpowiednich produktów EASO: <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Jak korzystać z przedmiotowego narzędzia?

Narzędzie obejmuje kilka różnych elementów wymienionych poniżej.

Normy i wskaźniki	Po pierwsze, narzędzie określa obowiązujące normy i wskaźniki dotyczące przesłuchania oraz decyzji w pierwszej instancji w przedmiocie wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej.	
		Normy i wskaźniki: przesłuchanie..... 5
		Normy i wskaźniki: decyzja w pierwszej instancji 8
Ocena	Po drugie, zapewnia ono wytyczne dotyczące oceny tych norm oraz wskaźników.	
		Metodyka oceny11
Informacja zwrotna i sprawozdawczość	Po trzecie, w narzędziu zapewniono wskazówki i zwrócono uwagę na dobre praktyki w zakresie przekazywania indywidualnej oceny zwrotnej oraz ogólnej sprawozdawczości dotyczącej jakości, co ma na celu poprawę systemu.	
		Indywidualna informacja zwrotna13
		Ogólna sprawozdawczość.....14
▶ Formularze oceny	W tej kwestii narzędzie obejmuje formularze oceny w formacie Excel, które mogą być stosowane bezpośrednio w indywidualnej ocenie jakości, a także wersje PDF formularzy, które można wydrukować w celu notowania na nich uwag podczas indywidualnej oceny jakości (załącznik I).	
		Załącznik I: Formularze oceny.....16
▶ Dodatkowe wytyczne dla osób oceniających jakość (przykłady)	Narzędzie stanowiące przewodnik dla oceniających jakość, zawiera również przykłady sytuacji, w których można stwierdzić, że w odniesieniu do danego wskaźnika wystąpiły niewielkie błędy lub istotne błędy, bądź w których można zaznaczyć opcję „Nie dotyczy” (załącznik II).	
		Załącznik II: Ocena przesłuchania17
		Ocena decyzji w pierwszej instancji25
Narzędzie zapewniania jakości – rozwiązanie techniczne	Równoległe EASO analizowało możliwość opracowania rozwiązania technicznego na potrzeby tego narzędzia zapewniania jakości, które to rozwiązanie zapewniłoby państwom UE+ wbudowane, przyjazne użytkownikom narzędzie zapewniania jakości w celu usprawnienia i zwiększenia wydajności wewnętrznego procesu zapewniania jakości	

Normy i wskaźniki: przesłuchanie

Normy i wskaźniki wykorzystywane do oceny jakości właściwego przesłuchania dzieli się na następujące kategorie:

Rozpoczęcie
przesłuchania

Prowadzenie
przesłuchania

Meritum
przesłuchania

Zakończenie
przesłuchania

Zapis
przesłuchania

Przy dokonywaniu oceny spełnienia norm osoby oceniające jakość powinny zawsze brać pod uwagę konkretne okoliczności danej sprawy.

Rozpoczęcie przesłuchania

Norma	1. Odpowiednio zareagowano na stwierdzone wcześniej specjalne potrzeby.
Wskaźniki	<p>1.1. Specjalne potrzeby, które stwierdzono wcześniej, są uwzględnione przy organizowaniu przesłuchania.</p> <p><i>Na przykład:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ prowadzący przesłuchanie lub tłumacz są odpowiedniej płci, ▪ małoletniemu bez opieki towarzyszy przedstawiciel, ▪ osoby z niepełnosprawnościami mogą liczyć na udogodnienia praktyczne, ▪ wprowadzono inne istotne gwarancje proceduralne.

Norma	2. Wnioskodawca uzyskuje niezbędne informacje.
Wskaźniki	<p>2.1. Podano informację o celu przesłuchania.</p> <p>2.2. Podano informację o poufności przesłuchania.</p> <p>2.3. Podano informację o roli wszystkich obecnych osób.</p> <p>2.4. Podano informację o obowiązku współpracy.</p> <p>2.5. Podano informację o przerwach oraz możliwości zawniioskowania o przerwę.</p> <p>2.6. Podano inne obowiązkowe informacje przewidziane praktyką krajową.</p>

Norma	3. Upewniono się, że wnioskodawca i tłumacz się rozumieją.
Wskaźniki	3.1. Wnioskodawcę zapytano, czy rozumie tłumacza, a tłumacza – czy rozumie wnioskodawcę.

Norma	4. Upewniono się, że wnioskodawca jest zdolny do udziału w przesłuchaniu.
Wskaźniki	<p>4.1. Wnioskodawca został zapytany o to, czy jest psychicznie i fizycznie zdolny do udziału w przesłuchaniu i potwierdził, że tak jest.</p> <p>4.2. Prowadzący przesłuchanie skutecznie wychwycił sygnały wskazujące, że nie można kontynuować przesłuchania.</p>

Prowadzenie przesłuchania

Norma	5. Prowadzący przesłuchanie wykazuje się profesjonalnym podejściem przez całe przesłuchanie.
Wskaźniki	<p>5.1. Prowadzący przesłuchanie odpowiednio nawiązuje kontakt z wnioskodawcą.</p> <p>5.2. Prowadzący przesłuchanie komunikuje się w sposób właściwy, z wycuciem i rzeczowo.</p> <p>5.3. Prowadzący przesłuchanie zwraca się bezpośrednio do wnioskodawcy (stosując formę grzecznościową).</p> <p>5.4. Prowadzący przesłuchanie mówi odpowiednim tonem i stosuje odpowiednią mowę ciała przez całe przesłuchanie.</p>

Norma	6. Prowadzący przesłuchanie stosuje odpowiednie techniki zadawania pytań.
Wskaźniki	<p>6.1. Wnioskodawca jest zachęcany do swobodnego odpowiadania na pytanie o przyczyny wnioskowania o objęcie ochroną międzynarodową.</p> <p>6.2. Każdy nowy temat jest poprzedzony wprowadzeniem dla wnioskodawcy.</p> <p>6.3. Prowadzący przesłuchanie stosuje w sposób właściwy pytania otwarte lub zamknięte.</p> <p>6.4. Pytania są dostosowane do możliwości wnioskodawcy.</p> <p>6.5. Prowadzący przesłuchanie unika pytań nieproduktywnych, takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pytania sugerujące, ▪ pytania wielokrotnego wyboru, ▪ pytania złożone, ▪ niepotrzebne pytania powtórne, ▪ pytania nieistotne.

Norma	7. Prowadzący przesłuchanie zapewnia, by wszystkie osoby obecne podczas przesłuchania działały zgodnie z przypisanymi im rolami, i sprawnie zarządza przebiegiem przesłuchania.
Wskaźniki	<p>7.1. Przeprowadzający przesłuchanie panuje nad przesłuchaniem przez cały czas jego trwania.</p> <p>7.2. Jeżeli podczas przesłuchania dojdzie do problematycznej sytuacji, prowadzący przesłuchanie w miarę możliwości skutecznie radzi sobie z taką sytuacją.</p> <p>7.3. Prowadzący przesłuchanie upewnia się, że tłumacz wypełnia swoją rolę i realizuje swoje obowiązki.</p> <p>7.4. Przedstawiciel prawny lub inne osoby obecne w trakcie przesłuchania mogą wykonywać swoje prawa zgodnie z krajowymi zasadami i mogą wypowiedzieć się przynajmniej na końcu przesłuchania.</p> <p>7.5. Gdy jest to konieczne lub gdy pojawi się taki wniosek i jest to stosowne, zarządzane są przerwy w przesłuchaniu.</p>

Meritum przesłuchania

Norma	8. Wszystkie fakty istotne dla sprawy są ustalone i dostatecznie zbadane.
Wskaźniki	<p>8.1. W stosownych przypadkach ustalono tożsamość wnioskodawcy (w tym kraj pochodzenia).</p> <p>8.2. Dostatecznie zbadano problemy lub zagrożenia z przeszłości (co, kto, kiedy, gdzie, dlaczego).</p> <p>8.3. Zbadano obawy o sytuację w przyszłości.</p> <p>8.4. Dostatecznie zbadano dostępność ochrony w rodzimym regionie w kraju pochodzenia.</p> <p>8.5. Dostatecznie zbadano dostępność alternatywy ochrony wewnętrznej.</p>

Norma	9. Odpowiednio postępuje się z dokumentami i innymi pisemnymi materiałami dowodowymi przedłożonymi na poparcie twierdzeń wnioskodawcy.
Wskaźniki	<p>9.1. Prowadzący przesłuchanie bada znaczenie i źródło dokumentów lub informacji na piśmie przedłożonych na poparcie twierdzeń wnioskodawcy.</p> <p>9.2. Wszystkie istotne dokumenty przedłożone przez wnioskodawcę są włączane do akt.</p>

Norma	10. Wnioskodawca ma skuteczną możliwość odniesienia się do niespójności i rozbieżności.
Wskaźniki	10.1. Wszystkie istotne niespójności i rozbieżności zostają przedstawione wnioskodawcy, który ma możliwość ustosunkowania się do nich.

Norma	11. W stosownych przypadkach kwestie wykluczenia badane są w należyty sposób.
Wskaźniki	11.1. Prawidłowo rozpoznano potencjalne przesłanki wykluczenia. 11.2. Dostatecznie zbadano potencjalne przesłanki wykluczenia.

Norma	12. Postępowanie zgodne ze szczególnymi zasadami i wytycznymi.
Wskaźniki	12.1. W stosownych przypadkach postępowano zgodnie z krajowymi zasadami dotyczącymi konkretnego profilu wnioskodawcy. <i>Przykładowo: szczególne zasady mogą odnosić się do dzieci, ofiar handlu ludźmi, potencjalnych ofiar praktyki obrzezania kobiet, wnioskodawców powołujących się na kwestie związane z orientacją seksualną lub tożsamością płciową itp.</i>
	12.2. W stosownych przypadkach postępowano zgodnie z wytycznymi dotyczącymi przesłuchania obowiązującymi w danym kraju.
	12.3. W stosownych przypadkach postępowano zgodnie z zasadami dotyczącymi wniosków składanych na podstawie dodatkowych przesłanek do udzielenia ochrony (np. względy humanitarne).

Zakończenie przesłuchania

Norma	13. Prowadzący przesłuchanie wykonuje konieczne czynności towarzyszące zakończeniu przesłuchania.
Wskaźniki	13.1. Prowadzący przesłuchanie potwierdza, czy wnioskodawca zrozumiał wszystkie zadane pytania. 13.2. Prowadzący przesłuchanie pyta wnioskodawcę, czy wnioskodawca chce coś dodać. 13.3. Prowadzący przesłuchanie wyjaśnia w przystępny sposób kolejne kroki procedury azylowej.

Zapis przesłuchania

Norma	14. Przestrzegano zasad dotyczących sporządzania transkrypcji/protokołu przesłuchania.
Wskaźniki	14.1. Z przesłuchania sporządzany jest dokładny i rzeczowy protokół zawierający wszystkie istotne dla sprawy elementy lub sporządzana jest transkrypcja. W stosownych przypadkach zawiera on dodatkowe elementy przewidziane praktyką krajową. 14.2. W stosownych przypadkach sporządza się nagranie audio lub nagranie audiowizualne zgodnie z praktyką krajową. 14.3. Wnioskodawca ma rzeczywistą możliwość wniesienia uwag lub złożenia wyjaśnień ustnych lub pisemnych w kwestii wszelkich rozbieżności i niejasności, jakie pojawiły się w protokole/transkrypcji z przesłuchania.

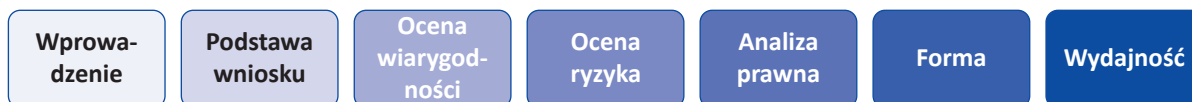
Powyższe normy i wskaźniki nie są z założenia wyczerpujące. Przy dokonywaniu ogólnej oceny jakości przesłuchania konieczne może być uwzględnienie dodatkowych okoliczności. Może to wynikać z procedur krajowych lub specyfiki sprawy.

Specyfika krajowa

Proszę umieścić tu wszelkie konieczne dodatkowe wytyczne dla oceniających jakość w kontekście norm i wskaźników dotyczących przesłuchania.

Normy i wskaźniki: decyzja w pierwszej instancji

Normy i wskaźniki służące do oceny jakości decyzji wydanej w pierwszej instancji dotyczącej wniosku o ochronę międzynarodową dzieli się na następujące kategorie tematyczne:



Przy dokonywaniu oceny spełnienia norm osoby oceniające jakość powinny zawsze brać pod uwagę konkretne okoliczności danej sprawy.

Wprowadzenie

Norma	1. W decyzji podano w prawidłowy sposób informacje odnoszące się do wnioskodawcy.
Wskaźniki	1.1. W decyzji podano poprawne imię i nazwisko, kraj pochodzenia i macierzysty region, datę urodzenia i numer akt, a także inne informacje zgodnie z zasadami krajowymi.
Norma	2. W stosownych przypadkach decyzja zawiera zwięzłe i precyzyjne podsumowanie historii imigracyjnej wnioskodawcy.
Wskaźniki	2.1. Decyzja zawiera zwięzłe i precyzyjne podsumowanie ewentualnych wcześniejszych wniosków wnioskodawcy oraz innych elementów historii imigracyjnej wnioskodawcy, stosownie do obowiązujących zasad krajowych.

Podstawa wniosku

Norma	3. W podstawie wniosku prawidłowo podano wszystkie fakty istotne dla sprawy.
Wskaźniki	3.1. W podstawie wniosku prawidłowo zidentyfikowano i przedstawiono wszystkie fakty istotne dla sprawy.
Norma	4. W podstawie wniosku prawidłowo zidentyfikowano obawy o sytuację w przyszłości.
Wskaźniki	4.1. W podstawie wniosku prawidłowo określono, kogo i czego obawia się wnioskodawca i dlaczego.
Norma	5. W stosownych przypadkach dowody przedstawione przez wnioskodawcę są prawidłowo zaprezentowane w podstawie wniosku.
Wskaźniki	5.1. Dowody przedstawione przez wnioskodawcę są prawidłowo zaprezentowane, stosownie do praktyki krajowej.

Ocena wiarygodności

Norma	6. Wiarygodność każdego istotnego dla sprawy faktu, w tym tożsamości i kraju pochodzenia wnioskodawcy, jest oceniana prawidłowo.
Wskaźniki	6.1. Materiał dowodowy jest właściwie powiązany z każdym istotnym dla sprawy faktem.
	6.2. Prawidłowo stosowane są wskaźniki wiarygodności.
	6.3. Koncepcja uprawdopodobnienia stosowana jest w sposób obiektywny.
	6.4. W decyzji wykorzystano jedynie niespójności/rozbieżności, które wnioskodawca miał okazję skomentować.
	6.5. Informacje o kraju pochodzenia są związane z tematem, aktualne i przywołane w prawidłowy sposób.

Norma	7. W sposób jasny ustalono każdy fakt istotny dla sprawy.
Wskaźniki	<p>7.1. W odniesieniu do każdego faktu istotnego dla sprawy stwierdzono w decyzji, czy jest on przyjęty czy odrzucony.</p> <p>7.2. Jeżeli fakt istotny dla sprawy jest uważany za „niepewny”, prawidłowo zastosowano art. 4 ust. 5 dyrektywy w sprawie kwalifikowania^{1/} „zasadę rozstrzygnięcia wątpliwości na korzyść” w celu skutecznego rozstrzygnięcia o przyjęciu lub odrzuceniu faktu istotnego dla sprawy.</p>

Norma	8. Stosuje się prawidłowo standard dowodzenia oraz zasady dotyczące ciężaru dowodu.
Wskaźniki	<p>8.1. Przy ocenie faktów istotnych dla sprawy stosuje się prawidłowy standard dowodzenia, stosownie do krajowych wytycznych.</p> <p>8.2. Przy ocenie faktów istotnych dla sprawy prawidłowo stosuje się zasady dotyczące ciężaru dowodu.</p> <p>8.3. Prawidłowo rozpoznawane i uwzględniane są takie czynniki indywidualne, jak wiek, wykształcenie czy trauma.</p>

Ocena ryzyka

Norma	9. Ryzyko wynikające z powrotu ocenia się w sposób trafny i kompleksowy.
Wskaźniki	<p>9.1. W decyzji prawidłowo rozpoznano i oceniono ryzyko wynikające z powrotu (kto, co i dlaczego).</p> <p>9.2. Informacje o kraju pochodzenia są związane z tematem, aktualne i przywołane w prawidłowy sposób.</p> <p>9.3. Przy ocenie ryzyka wynikającego z powrotu zastosowano prawidłowy standard dowodowy (rozsądny stopień prawdopodobieństwa).</p>

Analiza prawna

Norma	10. Dokonano prawidłowej oceny uzasadnionej obawy przed prześladowaniem.
Wskaźniki	<p>10.1. Prawidłowo oceniono, czy deklarowane traktowanie wypełnia znamiona prześladowania, czy też nie.</p> <p>10.2. Prawidłowo oceniono subiektywne i obiektywne elementy deklarowanych obaw.</p>

Norma	11. Dokonano prawidłowej identyfikacji i oceny powodów prześladowania.
Wskaźniki	<p>11.1. W decyzji prawidłowo zidentyfikowano i oceniono wszystkie mające zastosowanie powody prześladowania.</p> <p>11.2. Prawidłowo oceniono związek między prześladowaniem a jego powodem/powodami.</p>

Norma	12. Prawidłowo zidentyfikowane i ocenione zostało rzeczywiste ryzyko poważnej krzywdy w świetle art. 15 dyrektywy w sprawie kwalifikowania.
Wskaźniki	<p>12.1. W decyzji prawidłowo oceniono możliwość zastosowania art. 15 lit. a): „kara śmierci lub egzekucja”.</p> <p>12.2. W decyzji prawidłowo oceniono możliwość zastosowania art. 15 lit. b): „tortury lub niehumanitarne lub poniżające traktowanie lub karanie”.</p> <p>12.3. W decyzji prawidłowo oceniono możliwość zastosowania art. 15 lit. c): „poważne indywidualne zagrożenie życia lub fizycznej integralności osoby cywilnej wynikające z masowej przemocy w sytuacjach międzynarodowych lub wewnętrznych konfliktów zbrojnych”.</p>

⁽¹⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/95/UE z dnia 13 grudnia 2011 r. w sprawie norm dotyczących kwalifikowania obywateli państw trzecich lub bezpaństwowców jako beneficjentów ochrony międzynarodowej, jednolitego statusu uchodźców lub osób kwalifikujących się do otrzymania ochrony uzupełniającej oraz zakresu udzielanej ochrony (dyrektywa w sprawie kwalifikowania).

Norma	13. Prawidłowo ocenia się dostępność i możliwość uzyskania ochrony w kraju pochodzenia.
Wskaźniki	13.1. Prawidłowo oceniono dostępność i możliwość uzyskania ochrony w macierzystym regionie pochodzenia wnioskodawcy. 13.2. Prawidłowo oceniono możliwość zastosowania alternatywy ochrony wewnętrznej, w tym zasadność jej zastosowania.

Norma	14. W uzasadnionych przypadkach prawidłowo rozpoznano i oceniono przesłanki wykluczenia.
Wskaźniki	14.1. Dokonano rozpoznania i prawidłowej oceny przestanków wykluczenia. 14.2. Prawidłowo oceniono odpowiedzialność indywidualną. 14.3. Stosuje się prawidłowo zasady dotyczące standardu i ciężaru dowodu.

Norma	15. Jeśli ma to zastosowanie, prawidłowo stosuje się dodatkowe przesłanki ochrony.
Wskaźniki	15.1. W stosownych przypadkach prawidłowo stosuje się dodatkowe przesłanki ochrony (np. względy humanitarne).

Forma

Norma	16. Decyzja ma prawidłową strukturę i zawiera wszystkie wymagane elementy.
Wskaźniki	16.1. Decyzja ma prawidłową strukturę i format określone zasadami krajowymi. 16.2. Wnioskodawca uzyskuje informacje, jak odwołać się od niekorzystnej decyzji na piśmie lub drogą elektroniczną.

Norma	17. Decyzja jest sporządzona rzetelnie.
Wskaźniki	17.1. Uzasadnienie nie ma charakteru spekulacyjnego. 17.2. Język decyzji jest właściwy, taktowny i rzeczowy. 17.3. Decyzja jest poprawna językowo pod względem gramatyki i pisowni.

Wydajność

Norma	18. Decyzję wydano w przewidzianym terminie.
Wskaźniki	18.1. Decyzję wydano w terminie przewidzianym praktyką krajową.

Powyższe normy i wskaźniki z założenia nie są wyczerpujące. Przy dokonywaniu ogólnej oceny jakości decyzji pierwszej instancji konieczne może być uwzględnienie dodatkowych okoliczności. Może to wynikać z procedur krajowych lub specyfiki sprawy.

Specyfika krajowa

Proszę umieścić tu wszelkie konieczne dodatkowe wytyczne dla oceniających jakość w kontekście norm i wskaźników dotyczących decyzji w pierwszej instancji dotyczącej wniosku.

Metodyka oceny

Każdy organ krajowy musi we własnym zakresie podjąć decyzję o celu i metodyce oceny jakości, którą prowadzi, w odniesieniu do sposobu instytucjonalizacji i organizacji, próby ocenianych przypadków, czasu i częstotliwości przeglądów jakości, raportowania wyników itp.

Narzędzie to ma na celu zapewnienie elastycznego rozwiązania, które można stosować w różnych kontekstach krajowych. W dalszej części zamieszczono zarys proponowanej metodyki oceniania z wykorzystaniem omówionych powyżej norm i wskaźników. Zwrócono też uwagę na niektóre przykłady dobrych praktyk zidentyfikowane przez ekspertów w dziedzinie oceny jakości.

Stosowanie norm i wskaźników

Wykazy norm i wskaźników są wytycznymi dotyczącymi najważniejszych elementów, na które należy zwracać uwagę przy ocenie jakości przesłuchania lub decyzji w pierwszej instancji. Nie mogą być one postrzegane jako wyczerpujące, a przy dokonywaniu ogólnej oceny jakości przesłuchania/decyzji osoby oceniające jakość powinny uwzględniać również wszelkie elementy dodatkowe.

Ocena każdego **wskaźnika** mieści się w jednej z czterech następujących kategorii.

Prawidłowo	Niewielki błąd	Istotny błąd	Nie dotyczy
<ul style="list-style-type: none"> Opcję „Prawidłowo” dla danego wskaźnika należy wybrać wówczas, gdy spełniono wymogi jakościowe. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcję „Niewielki błąd” dla danego wskaźnika należy wybrać wówczas, gdy stwierdzony błąd nie wpływa na ogólną jakość przesłuchania lub decyzji i nie będzie miał wpływu na rozstrzygnięcie wniosku. Ponadto nie występuje wyraźne ryzyko lub negatywny skutek dla wnioskodawcy, organu podejmującego decyzję ani państwa. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcję „Istotny błąd” dla danego wskaźnika należy wybrać wówczas, gdy stwierdzony błąd wpływa na ogólną jakość przesłuchania lub decyzji lub może mieć wpływ na rozstrzygnięcie wniosku. Ponadto istnieje potencjalne ryzyko lub negatywny skutek dla wnioskodawcy, organu podejmującego decyzję lub państwa. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcję „Nie dotyczy” dla danego wskaźnika można zaznaczyć zależnie od systemu krajowego, metody oceny lub indywidualnego przypadku.

Możliwe, że przy niektórych wskaźnikach ze względu na ich charakter i możliwość stosowania niektóre opcje oceny nie będą dostępne. Przykładowo przy niektórych wskaźnikach jakikolwiek błąd będzie miał zawsze istotny wpływ na jakość ogółem. W takich przypadkach nie jest zatem dostępna opcja „Niewielki błąd”. Z kolei niektóre aspekty mają jedynie minimalny wpływ na jakość ogółem. W takich przypadkach nie będzie dostępna opcja „Istotny błąd”. Pewne wskaźniki mają zastosowanie tylko w niektórych przypadkach (np. specjalne potrzeby, przesłanki wykluczenia). W takich sytuacjach możliwy jest wybór opcji „Nie dotyczy”. Odzwierciedlono to w formularzach oceny zamieszczonych w **załączniku I**.

W szczególności w przypadku przesłuchania zakres oceny może być różny w zależności od samego przebiegu oceny jakości. Niektóre wskaźniki mogą być oceniane wyłącznie wówczas, gdy osoba oceniająca jakość bierze udział w przesłuchaniu lub dokonuje oceny na podstawie nagrania dźwiękowego/audiowizualnego, natomiast oceny trudno będzie dokonać na podstawie samej transkrypcji/protokołu lub w ogóle będzie to niemożliwe.

Ocena rezultatu

Poza oceną każdego ze wskaźników oceniający jakość powinien przedstawić **wnioski dotyczące prawidłowości rezultatu** przesłuchania lub decyzji. Należy to zrobić w następujący sposób:

Przesłuchanie:	Decyzja w pierwszej instancji:
<p>Przesłuchanie pozwala na podjęcie skutecznej i prawidłowej decyzji:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> prawdopodobnie tak <input type="checkbox"/> prawdopodobnie nie <input type="checkbox"/> nie jest możliwe, by to stwierdzić 	<p>Decyzja jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> prawdopodobnie właściwa <input type="checkbox"/> prawdopodobnie niewłaściwa <input type="checkbox"/> nie jest możliwe, by to stwierdzić

Stanowi to dodatkowy wymiar oceny, który ma szczególne znaczenie. Uznanie, że przesłuchanie prawdopodobnie nie pozwoli na skuteczne i prawidłowe podjęcie decyzji lub że decyzja nie jest prawdopodobnie prawidłowa, może skutkować koniecznością natychmiastowego podjęcia dalszych działań (np. przeprowadzenie dodatkowego przesłuchania, zmiana (projektu) decyzji lub nawet unieważnienie decyzji, jeżeli jest to możliwe w krajowym systemie).

Struktura i przebieg oceny jakości

Mechanizmy oceny jakości w państwach UE+ mogą się różnić: mogą istnieć stałe mechanizmy z zespołem kontrolerów jakości, funkcja ta może być realizowana wspólnie z przełożonymi lub też mogą być podejmowane doraźne działania w zakresie oceny jakości. Niezależnie od sytuacji kluczowe jest zapewnienie, by normy jakościowe i wskaźniki były stosowane w sposób spójny w obrębie całego systemu.

Dobra praktyka: spójność w stosowaniu norm i wskaźników

Ważne jest zapewnienie spójności w ocenie różnych wskaźników. W dalszej części znajdują się przykłady pokazujące, w jaki sposób można to osiągnąć w praktyce.

- ▶ Na początku nowych działań w zakresie oceny jakości osoby oceniające jakość dokonują przeglądu tej samej próbki przypadków, oceniają je, a następnie porównują i omawiają wyniki w celu wypracowania wspólnego rozumienia sposobu stosowania poszczególnych wskaźników.
- ▶ W trwających działaniach w zakresie oceny jakości można regularnie organizować spotkania służące zapewnieniu spójności stosowania norm jakościowych i wskaźników.
- ▶ Regularne konsultacje między członkami personelu odpowiadającymi za ocenę jakości (np. przełożonymi i kontrolerami jakości) mogą być korzystne również dla spójnego stosowania norm i wskaźników w przypadku zaangażowania większej liczby podmiotów.
- ▶ W narzędziu zawarto przykłady tego, co można zakwalifikować jako „niewielki błąd” lub „istotny błąd”, co ma jeszcze bardziej usprawnić spójne interpretowanie norm i wytycznych (**załącznik II**). Zachęca się państwa członkowskie do rozwijania przykładów poprzez opieranie się na specyficznych wymogach krajowych i krajowych praktykach w celu stworzenia wskazówek dla osób oceniających jakość, dostosowanych do ich potrzeb.

W zależności od istniejących procesów oceny jakości można oceniać przesłuchania i decyzje jednocześnie w ramach tych samych akt sprawy bądź też dokonywać oceny przesłuchania oddzielnie, szczególnie jeżeli jest ono oceniane przez obecną na przesłuchaniu osobę oceniającą jakość.

Dobra praktyka: ocena przesłuchania niezależnie od (rezultatu) decyzji

Gdy mają być oceniane obydwa elementy sprawy, zaleca się, by ocenę przesłuchania przeprowadzić niezależnie od decyzji, tak aby nie kierować się w ocenie subiektywizmem wynikającym z posiadania dodatkowych informacji lub ze znajomości wyniku postępowania.

Oceny decyzji nie można dokonać jednak bez zapoznania się z dostępnymi informacjami, a szczególnie z przesłuchaniem.

Indywidualna informacja zwrotna

Narzędzie to jest przydatne w celu zapewniania indywidualnej informacji zwrotnej urzędnikom prowadzącym sprawę oraz zachęcania do rozwijania umiejętności podczas wykonywania pracy, a także w celu zapewniania informacji zwrotnej na temat systemu, która to informacja jest formułowana w oparciu o większą próbę ocen. Sposób wykorzystania narzędzia może się różnić w zależności od celów oceny. Przy przekazywaniu indywidualnej informacji zwrotnej ważne jest podkreślenie, iż nacisk kładzie się na indywidualną efektywność, a nie na proste wskazywanie błędów. Z tego względu formularze oceny przewidziane w narzędziu (**załącznik I**) zawierają miejsca na uwagi dotyczące każdego wskaźnika. Poza wskazywaniem błędów osoba oceniająca jakość może – przez konkretne komentarze – udzielić wskazówek urzędnikowi prowadzącemu sprawę. Tego rodzaju udzielanie konkretnej informacji zwrotnej powinno być postrzegane jako kluczowy element oceny jakości.

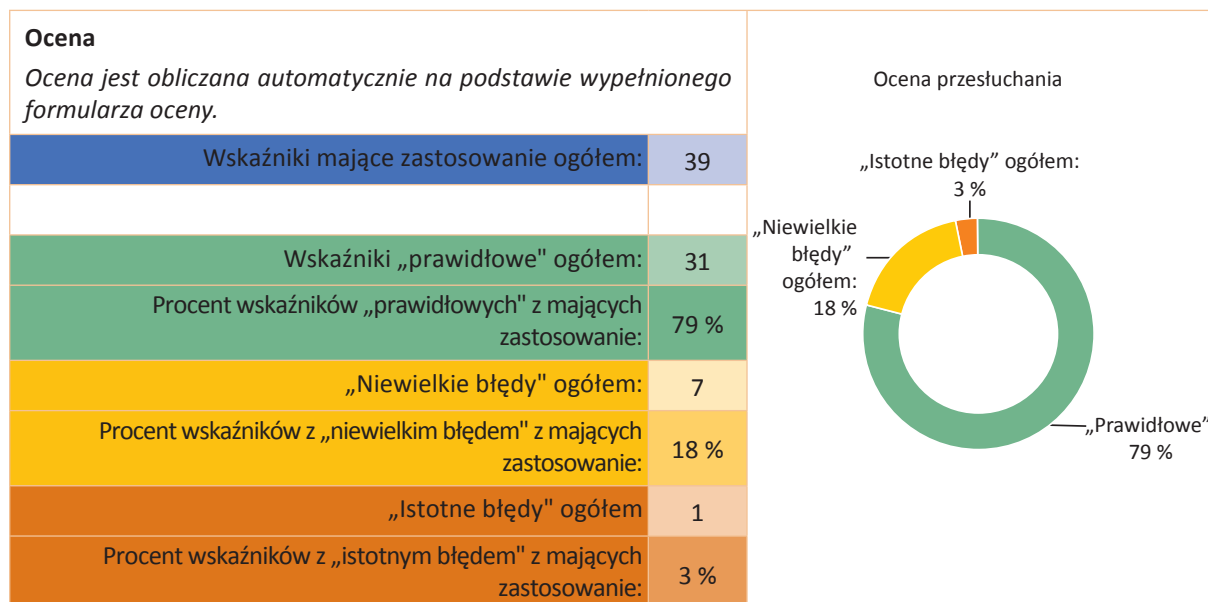
Dobra praktyka: przekazywanie komentarzy

Poniżej opisano działania uznawane za dobre praktyki w odniesieniu do przekazywania uwag przy ocenie jakości.

- ▶ Podkreślanie dobrych praktyk rozpoznanych w przesłuchaniu/decyzji.
- ▶ Zawieranie w uwagach dotyczących błędów wskazówek na temat tego, jakie podejście byłoby prawidłowe.
- ▶ W niektórych przypadkach pomocne może być wyjaśnienie, dlaczego pewne błędy zostały ocenione w danym przypadku jako „niewielkie” lub „istotne”.

Gdy informacji zwrotnej udziela się w celu poprawienia indywidualnej efektywności, niezwłoczny charakter informacji i dalsze wskazówki dotyczące sposobu stosowania norm w prawidłowy sposób mają szczególne znaczenie dla uniknięcia podobnych błędów w przyszłości.

Formularze oceny zawarte w tym narzędziu (**załącznik I**) automatycznie generują ocenę jakości przesłuchania lub decyzji poprzez obliczenie liczby wskaźników ocenionych jako „prawidłowe”, liczby wskaźników, w odniesieniu do których stwierdzono „niewielki błąd” oraz ogólną liczbę wskaźników, w odniesieniu do których stwierdzono „istotny błąd”. Co więcej, są one przedstawiane w postaci procentowej względem wszystkich mających zastosowanie wskaźników. Przykład przedstawiono poniżej.



Do państw UE+ należy określenie, co będzie to oznaczać dla oceny ogólnej jakości przesłuchania lub decyzji.

EASO zaleca następującą skalę oceny ogólnej jakości.



Przedstawiona skala ocen została włączona do formularzy (**załącznik I**), ale może zostać usunięta i zastąpiona innym lub inaczej sformułowanym podsumowaniem stosownie do krajowej praktyki.

Ogólna sprawozdawczość

Gdy informacja zwrotna ma być przekazana organizacji i dotyczyć całego systemu, ważny jest odpowiedni dobór próby. Informacje zawarte w aktach uwzględnione w formularzach oceny (**załącznik I**) mogą być przydatnym mechanizmem filtrującym pozwalającym wybrać odpowiednie akta spraw do opracowania sprawozdania.

W sprawozdawczości można koncentrować się przykładowo na przypadkach dotyczących wnioskodawców z określonego kraju pochodzenia lub przyjrzeć się konkretnemu profilowi bądź konkretnemu rezultatowi decyzji itp. Co więcej, można przyjrzeć się stosowaniu wszystkich norm i wskaźników lub skoncentrować się na konkretnym temacie, takim jak „ocena wiarygodności” w poddawanych przeglądowi decyzjach pierwszej instancji.

Uzupełnione oceny można wykorzystać do celów ogólnych sprawozdań okresowych (miesięcznych, kwartalnych, rocznych itp.) lub kontroli tematycznych, w tym do sprawozdań z kontroli następczej, sprawozdań skróconych ograniczonych do określonych zagadnień budzących wątpliwości itp.

EASO pracowało nad rozwiązaniem technicznym wspierającym taką sprawozdawczość poprzez automatyzację filtrowania oraz przetwarzania i prezentowania danych.

W zależności od systemu krajowego i celu oceny osoby oceniające jakość mogłyby opierać się w swoich działaniach na ocenie wygenerowanej oraz dokonywać analiz i formułować zalecenia na przyszłość.

Należy zastanowić się, jak reagować na różne błędy, w szczególności gdy zaobserwowano istotne błędy. Jeżeli te istotne błędy wskazują na problemy systemowe, powinny być bezzwłocznie zasygnalizowane odpowiedniemu personelowi (np. na szczeblu kierowniczym, osobom odpowiedzialnym za opracowanie i wdrażanie polityki, osobom odpowiedzialnym za szkolenie) oraz skierowane do właściwych osób.

Dobra praktyka: analiza i działania następcze

Analiza ustaleń z oceny jakości może obejmować elementy wymienione poniżej.

- ▶ Analiza najbardziej rozpowszechnionych problemów, a jeżeli to istotne – możliwych przyczyn.
- ▶ Zalecenia dotyczące zmian w procesach, nowych wytycznych, szkoleń oraz innych konkretnych działań, które należy podjąć.

Każde państwo UE+ powinno zatem podjąć decyzję o dystrybucji sprawozdań z oceny jakości oraz sposobie wykorzystania ich w obrębie organizacji.

Dobra praktyka: dystrybucja sprawozdań

- ▶ Dzielenie się ogólnymi ustaleniami na temat oceny jakości z personelem może być korzystne dla systemu. To dobra okazja do wyciągania wniosków z błędów i uczenia się na podstawie rozpoznanych dobrych praktyk.
- ▶ W miarę możliwości sprawozdania z oceny powinny być połączone z zaleceniami lub planami działania sugerującymi podejmowanie środków w celu poprawy jakości procesu.
- ▶ Przydatne może być udostępnienie sprawozdań z oceny jakości odpowiednim członkom personelu przy użyciu wewnętrznego narzędzia komunikacji. Konkretnie ustalenia i zalecenia mogłyby – przykładowo – zostać przedstawione w wewnętrznym newsletterze, który szybko dotarłby do urzędników prowadzących sprawy.

Załącznik I: Formularze oceny

Tutaj można znaleźć **formularze oceny** w formacie Excel oparte na normach i wskaźnikach określonych powyżej, zawierające funkcjonalności w zakresie oceny omówione. Formularze oceny można stosować bezpośrednio przy indywidualnej ocenie przesłuchania lub decyzji pierwszej instancji.

Formularz oceny w formacie Excel

- **Formularz oceny NZJ 1 – Przesłuchanie.xlsx**
- **Formularz oceny NZJ 2 – Decyzja.xlsx**

Osoby chcące wprowadzać **odręczne notatki** na formularzu oceny podczas przeprowadzania ewaluacji mogą wydrukować i użyć nieedytowalną wersję zamieszczoną poniżej.

Formularze oceny w formacie PDF – do notatek odręcznych

- **Formularz oceny NZJ 1 – Przesłuchanie.pdf**
- **Formularz oceny NZJ 2 – Decyzja.pdf**

Załącznik II: Przykłady praktyczne

Opisane poniżej przykłady stanowią dodatkowe wskazówki dla osób oceniających jakość. Z całą pewnością nie są one wyczerpujące ani ostateczne; służą jedynie jako ilustracja pewnych scenariuszy, w których w odniesieniu do poszczególnych wskaźników można dokonać danej oceny. Osoba oceniająca jakość powinna zawsze brać pod uwagę indywidualne okoliczności danej sprawy, kierując się wytycznymi zawartymi w tym narzędziu, które to wytyczne dotyczą prawidłowego stosowania wskaźników oraz sposobu rozumienia niewielkiego błędu lub istotnego błędu.

Dodatkowo zachęca się do opracowywania przykładów na szczeblu krajowym.

Ocena przesłuchania

Normy i wskaźniki		Przykłady sytuacji, w których można stwierdzić, że w odniesieniu do danego wskaźnika wystąpił „niewielki błąd”	Przykłady sytuacji, w których można stwierdzić, że w odniesieniu do danego wskaźnika wystąpił „istotny błąd”	Przykłady sytuacji, w których w odniesieniu do danego wskaźnika można uznać, że „nie dotyczy” on danej sprawy	
Rozpoczęcie przesłuchania	1.	Odpowiednio zareagowano na stwierdzone wcześniej specjalne potrzeby.			
	1.1.	Specjalne potrzeby, które stwierdzono wcześniej, są uwzględnione przy umawianiu przesłuchania. Na przykład: <ul style="list-style-type: none"> - prowadzący przesłuchanie lub tłumacz są odpowiedniej płci, - małoletniemu bez opieki towarzyszy przedstawiciel, - osoby z niepełnosprawnościami mogą liczyć na udogodnienia praktyczne, - wprowadzono inne istotne gwarancje proceduralne. 	Specjalnych potrzeb nie uwzględniono w pełni, jednak zaniechanie to prawdopodobnie nie ma poważnego wpływu na przesłuchanie.	Nieuwzględnienie specjalnych potrzeb ma prawdopodobnie negatywny wpływ na zdolność wnioskodawcy do przedstawienia podstaw swojego wniosku.	Wybrać „nie dotyczy”, jeżeli przed przesłuchaniem nie stwierdzono żadnych specjalnych potrzeb.
Rozpoczęcie przesłuchania	2.	Wnioskodawca uzyskuje niezbędne informacje.			
	2.1.	Podano informację o celu przesłuchania.	Podano informację, ale nie potwierdzono, czy wnioskodawca ją zrozumiał.	Nie podano wnioskodawcy takiej informacji.	[opcja niedostępna]
	2.2.	Podano informację o poufności przesłuchania.	Podano informację, ale nie potwierdzono, czy wnioskodawca ją zrozumiał.	Nie podano wnioskodawcy takiej informacji.	[opcja niedostępna]

	2.3.	Podano informację o roli wszystkich obecnych osób.	Podano informację, ale nie potwierdzono, czy wnioskodawca ją zrozumiał.	Nie podano wnioskodawcy takiej informacji.	[opcja niedostępna]
	2.4.	Podano informację o obowiązku współpracy.	Podano informację, ale nie potwierdzono, czy wnioskodawca ją zrozumiał.	Nie podano wnioskodawcy takiej informacji.	[opcja niedostępna]
	2.5.	Podano informację o przerwach oraz możliwości zawnioskowania o przerwę.	Podano informację, ale nie potwierdzono, czy wnioskodawca ją zrozumiał.	Nie podano wnioskodawcy takiej informacji.	[opcja niedostępna]
	2.6.	Podano inne obowiązkowe informacje przewidziane praktyką krajową.	Podano informację, ale nie potwierdzono, czy wnioskodawca ją zrozumiał.	Nie podano wnioskodawcy takiej informacji.	Zastosować, jeżeli podanie innych informacji nie jest obowiązkowe.
	3.	Upewniono się, że wnioskodawca i tłumacz się rozumieją.			
	3.1.	Wnioskodawcę zapytano, czy rozumie tłumacza, a tłumacza – czy rozumie wnioskodawcę.	Na początku przesłuchania nie zadano konkretnego pytania, ale na późniejszym etapie potwierdzono, że wnioskodawca i tłumacz się rozumieją.	Nie upewniono się, że wnioskodawca i tłumacz się rozumieją.	[opcja niedostępna]
	4.	Upewniono się, że wnioskodawca jest zdolny do udziału w przesłuchaniu.			
	4.1.	Wnioskodawca został zapytany o to, czy jest psychicznie i fizycznie zdolny do udziału w przesłuchaniu i potwierdził, że tak jest.	[opcja niedostępna]	Nie zapytano wnioskodawcy o jego samopoczucie.	[opcja niedostępna]
	4.2.	Prowadzący przesłuchanie skutecznie wychwycił sygnały wskazujące, że nie można kontynuować przesłuchania.	[opcja niedostępna]	Ewentualne sygnały nie zostały zauważone lub zostały zignorowane.	Wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie ma takich sygnałów.
Prowadzenie przesłuchania	5.	Prowadzący przesłuchanie wykazuje się profesjonalnym podejściem przez całe przesłuchanie.			
	5.1.	Prowadzący przesłuchanie odpowiednio nawiązuje kontakt z wnioskodawcą.	Prowadzący przesłuchanie nie nawiązuje aktywnie kontaktu z wnioskodawcą, jednak wpływa to jedynie marginalnie na ogólną jakość i wydajność przesłuchania.	Prowadzący przesłuchanie nie nawiązuje kontaktu z wnioskodawcą ze względu na niedociągnięcia w technice przesłuchania, co wpływa negatywnie na wnioskodawcę lub ogólną jakość przesłuchania.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie sposób ocenić tego wskaźnika na podstawie dostępnych informacji.

	5.2.	Prowadzący przesłuchanie komunikuje się w sposób właściwy, z wyczuciem i rzeczowo.	Brzmienie niektórych pytań nie jest dostatecznie jasne, biorąc pod uwagę wykształcenie wnioskodawcy, jednak nie wpływa to negatywnie na ogólną wydajność przesłuchania.	Zadawane są niestosowne lub niedelikatne pytania.	[opcja niedostępna]
	5.3.	Przeprowadzający przesłuchanie zwraca się bezpośrednio do wnioskodawcy (stosując formę grzecznościową).	Kilka razy osoba prowadząca przesłuchanie nie zwróciła się do wnioskodawcy bezpośrednio, jednak ogólnie pytania były kierowane bezpośrednio do wnioskodawcy.	Osoba prowadząca przesłuchanie wielokrotnie mówi o wnioskodawcy w trzeciej osobie, co ma prawdopodobnie wpływ na relację między prowadzącym przesłuchanie a wnioskodawcą.	[opcja niedostępna]
	5.4.	Prowadzący przesłuchanie mówi odpowiednim tonem i stosuje odpowiednią mowę ciała przez całe przesłuchanie.	Ton lub mowa ciała odbiega nieco od dobrych praktyk, jednak prawdopodobnie nie ma to wpływu lub ma niewielki wpływ na relację między prowadzącym przesłuchanie a wnioskodawcą.	Ton lub mowa ciała są niestosowne w takim stopniu, że prawdopodobnie ma to wpływ na relację między prowadzącym przesłuchanie a wnioskodawcą.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli ocena dokonywana jest tylko na podstawie transkrypcji/protokołu.
	6.	Prowadzący przesłuchanie stosuje odpowiednie techniki zadawania pytań.			
	6.1.	Wnioskodawca jest zachęcany do swobodnego odpowiadania na pytanie o przyczyny wnioskowania o objęcie ochroną międzynarodową.	Chociaż możliwość swobodnej wypowiedzi jest ograniczona, przeprowadzający przesłuchanie nie zachęcił wnioskodawcy do kontynuowania swobodnej wypowiedzi i rozwinięcia wątku.	Wnioskodawca nie ma możliwości swobodnej wypowiedzi.	[opcja niedostępna]
	6.2.	Każdy nowy temat jest poprzedzony wprowadzeniem dla wnioskodawcy.	Niektóre tematy są rozpoczynane bez (dostatecznie jasnego) wprowadzenia, jednak ogólnie przesłuchanie ma logiczną strukturę.	Nowe tematy są rozpoczynane bez żadnego lub sugestywnego wprowadzenia, co zaburza strukturę przesłuchania i negatywnie wpływa na możliwość skutecznego przedstawienia przez wnioskodawcę jego argumentów.	Należy wybrać „nie dotyczy” w przesłuchaniach, w których nie ma żadnych nowych dodatkowych tematów, które należy poprzedzić wprowadzeniem.
	6.3.	Przeprowadzający przesłuchanie stosuje w sposób właściwy pytania otwarte lub zamknięte.	Pytania otwarte są stosowane odpowiednio, ale więcej pytań otwartych prawdopodobnie przyniosłoby lepsze rezultaty.	Pytania zamknięte są stosowane w nadmiarze, co uniemożliwia wnioskodawcy przedstawienie pełnej relacji.	[opcja niedostępna]

	6.4.	Pytania są dostosowane do możliwości wnioskodawcy.	Kilka pytań trzeba było sformułować inaczej, ponieważ wnioskodawca nie rozumiał pytania.	Chociaż jasne było, że wnioskodawca nie zrozumiał pytania, prowadzący przesłuchanie nie przeformułował odpowiednio pytania.	[opcja niedostępna]
	6.5.	Prowadzący przesłuchanie unika pytań nieproduktywnych, takich jak: - pytania sugerujące, - pytania wielokrotnego wyboru, - pytania złożone, - niepotrzebne pytania powtarzane, - pytania nieistotne.	Raz lub kilka razy zastosowano pytania nieproduktywne, jednak nie wpłynęło to negatywnie na ogólną wydajność przesłuchania.	Zastosowano wiele pytań nieproduktywnych, co ma istotnie negatywny wpływ na wydajność przesłuchania.	[opcja niedostępna]
	7.	Przeprowadzający przesłuchanie zapewnia, by wszystkie obecne osoby obecne podczas przesłuchania działały zgodnie z przypisanymi im rolami i sprawnie zarządza przebiegiem przesłuchania.			
	7.1.	Prowadzący przesłuchanie panuje nad przesłuchaniem przez cały czas jego trwania.	Wnioskodawcy pozwala się mówić obszernie o sprawach nieistotnych dla wniosku.	Pozwala się przedstawicielowi prawnemu przejmować niektóre części przesłuchania.	[opcja niedostępna]
	7.2.	Jeżeli podczas przesłuchania dojdzie do problematycznej sytuacji, prowadzący przesłuchanie w miarę możliwości skutecznie radzi sobie z taką sytuacją.	Prowadzący przesłuchanie wolno rozpoznaje i reaguje na problematyczną sytuację, jednak ostatecznie rozwiązuje ją we właściwy sposób.	Prowadzący przesłuchanie nie reaguje na problematyczną sytuację, co prowadzi do eskalacji i szkodzi samopoczuciu obecnych lub istotnie wpływa na wydajność przesłuchania.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli podczas przesłuchania nie zdarzyły się żadne godne wzmianki trudne sytuacje.
	7.3.	Przeprowadzający przesłuchanie upewnia się, że tłumacz wypełnia swoją rolę i realizuje swoje obowiązki.	Mowa ciała tłumacza odbiega nieco od dobrej praktyki, a prowadzący przesłuchanie nie reaguje na to odpowiednio.	Prowadzący przesłuchanie nie interweniuje, chociaż tłumacz długo rozmawia z wnioskodawcą bez tłumaczenia rozmowy. Podczas przesłuchania tłumaczowi pozwala się wielokrotnie wyrażać uwagi dotyczące wnioskodawcy lub sprawy.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli przesłuchanie odbywa się bez tłumacza lub jeżeli nie można dokonać odpowiedniej oceny na podstawie zapisu przesłuchania.

	7.4.	Przedstawiciel prawny lub inne osoby obecne w trakcie przesłuchania mogą wykonywać swoje prawa zgodnie z krajowymi zasadami i mogą wypowiedzieć się przynajmniej na końcu przesłuchania.	Prowadzący przesłuchanie nie wyjaśnił w pełni pozostałym obecnym osobom, jakie mają prawa w świetle przepisów krajowych.	Przedstawicielowi prawnemu nie udzielono głosu w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami proceduralnymi.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli w przesłuchaniu poza wnioskodawcą, prowadzącym przesłuchanie i – w stosownych przypadkach – tłumaczem nie brały udziału żadne inne osoby.
	7.5.	Gdy jest to konieczne lub gdy pojawi się taki wniosek i jest to stosowne, zarządzane są przerwy w przesłuchaniu.	Prowadzący przesłuchanie zezwala na zbyt wiele przerw lub na bezzasadnie długie przerwy.	Wnioski o przerwę są ignorowane lub nie zrobiono żadnej przerwy, chociaż czas trwania przesłuchania sprawiał, że przerwa była konieczna.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli wywiad był krótki, a przerwy nie były konieczne.
Meritum przesłuchania	8.	Wszystkie fakty istotne dla sprawy są ustalone i dostatecznie zbadane.			
	8.1.	W stosownych przypadkach ustalono tożsamość wnioskodawcy (w tym kraj pochodzenia).	Ustalono tożsamość wnioskodawcy, ale nie odniesiono się do zagadnień, które mogłyby wzmocnić decyzję.	Nie ustalono z dostateczną pewnością tożsamości wnioskodawcy.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli tożsamość wnioskodawcy została ustalona z dostateczną pewnością przed przesłuchaniem i na tym etapie nie jest to istotne.
	8.2.	Dostatecznie zbadano problemy lub zagrożenia z przeszłości (co, kto, kiedy, gdzie, dlaczego).	Zidentyfikowano i rozwinięto istotne fakty, ale nie odniesiono się do zagadnień, które mogłyby wzmocnić decyzję.	Niektórych istotnych faktów nie zidentyfikowano, a więc i nie rozwinięto.	[opcja niedostępna]
	8.3.	Zbadano obawy o sytuację w przyszłości.	Kwestia obaw o sytuację w przyszłości została w pewnym stopniu rozwinięta, ale kolejne pytania mogłyby wzmocnić decyzję.	Nie zbadano kwestii obaw o sytuację w przyszłości.	[opcja niedostępna]
	8.4.	Dostatecznie zbadano dostępność ochrony w rodzimym regionie w kraju pochodzenia.	Kwestia dostępności ochrony w rodzimym regionie została w pewnym stopniu rozwinięta, ale kolejne pytania mogłyby wzmocnić decyzję.	Nie zbadano dostępności ochrony w rodzimym regionie w kraju pochodzenia, podczas gdy mogłaby to być wykonalna alternatywa.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli w świetle ogólnej sytuacji w kraju pochodzenia i indywidualnych okoliczności wnioskodawcy, dostatecznie ustalono, że ochrona nie jest konieczna lub żadna ochrona nie jest dostępna.

	8.5.	Dostatecznie zbadano dostępność alternatywy ochrony wewnętrznej.	Kwestia dostępności alternatywy ochrony wewnętrznej została w pewnym stopniu rozwinięta, ale kolejne pytania mogłyby wzmocnić decyzję.	Nie zbadano dostępności alternatywy ochrony wewnętrznej, podczas gdy mogłaby to być wykonalna alternatywa.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli w świetle ogólnej sytuacji w kraju pochodzenia i indywidualnych okoliczności wnioskodawcy, dostatecznie ustalono, że alternatywa ochrony wewnętrznej nie jest konieczna lub nie jest dostępna.
	9.	Odpowiednio postępuje się z dokumentami i innymi pisemnymi materiałami dowodowymi przedłożonymi na poparcie twierdzeń wnioskodawcy.			
	9.1.	Prowadzący przesłuchanie bada znaczenie i źródło dokumentów lub informacji na piśmie przedłożonych na poparcie twierdzeń wnioskodawcy.	Zbyt dużo czasu poświęca się na rozmowę o dokumentach, które nie mają znaczenia dla wniosku.	Podczas przesłuchania nie ustalono treści lub znaczenia dokumentów, podczas gdy są one istotne dla wniosku.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli w sprawie nie przedstawiano żadnych informacji na piśmie.
	9.2.	Wszystkie istotne dokumenty przedłożone przez wnioskodawcę są włączane do akt.	Wszystkie istotne dokumenty dodano do akt, ale nie zostały one zarejestrowane zgodnie z krajową praktyką.	Istotnych dokumentów nie dodano do akt.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli podczas przesłuchania nie przedstawiono żadnych dokumentów.
	10.	Wnioskodawca ma skuteczną możliwość odniesienia się do niespójności i rozbieżności.			
	10.1.	Wszystkie istotne niespójności i rozbieżności zostają przedstawione wnioskodawcy, który ma możliwość ustosunkowania się do nich.	Niepotrzebnie szczegółowo omawiane są niespójności i rozbieżności niezwiązane z istotnymi faktami.	Wnioskodawcy nie zwrócono uwagi na istotne niespójności lub rozbieżności.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie występują istotne niespójności lub rozbieżności.
	11.	W stosownych przypadkach kwestie wykluczenia badane są w należyty sposób.			
	11.1.	Prawidłowo rozpoznano potencjalne przesłanki wykluczenia.	[opcja niedostępna]	Nie rozpoznano potencjalnych przesłanek wykluczenia.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie występują przesłanki wykluczenia.

	11.2.	Dostatecznie zbadano potencjalne przesłanki wykluczenia.	Zbyt dużo czasu poświęcono na analizę potencjalnych przesłanek wykluczenia, podczas gdy jest oczywiste, że nie są istotne dla danej sprawy.	Nie zbadano potencjalnych przesłanek wykluczenia w sposób dostateczny.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli przesłanki wykluczenia nie występują.
	12.	Postępowanie zgodne ze szczególnymi zasadami i wytycznymi.			
	12.1.	W stosownych przypadkach postępowano zgodnie z krajowymi zasadami dotyczącymi konkretnego profilu wnioskodawcy. <i>Przykładowo: szczególne zasady mogą odnosić się do dzieci, ofiar handlu ludźmi, potencjalnych ofiar praktyki obrzezania kobiet, wnioskodawców powołujących się na kwestie związane z orientacją seksualną lub tożsamością płciową itp.</i>	Prowadzący przesłuchanie zazwyczaj kieruje się zasadami krajowymi, ale nie podejmuje pewnych działań proceduralnych, przy czym nie ma to istotnego wpływu na rezultat wniosku, wnioskodawcę, organ decyzyjny ani państwo.	Przeprowadzający przesłuchanie nie przestrzega zasad krajowych, co potencjalnie może negatywnie wpłynąć na rezultat wniosku lub narażać na ryzyko wnioskodawcę lub reputację organu decyzyjnego.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli wnioskodawca nie należy do szczególnego profilu wnioskodawcy lub jeżeli nie istnieją żadne szczególne zasady krajowe.
	12.2.	W stosownych przypadkach postępuje się zgodnie z wytycznymi dotyczącymi przesłuchania obowiązującymi w danym kraju.	Prowadzący przesłuchanie zazwyczaj postępuje przy przesłuchaniu zgodnie z wytycznymi krajowymi, ale pomija kilka elementów, co nie ma istotnego wpływu na rezultat wniosku.	Prowadzący przesłuchanie nie kieruje się konkretnymi wytycznymi, co potencjalnie może wpływać negatywnie na rezultat wniosku.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie istnieją żadne istotne wskazówki krajowe na potrzeby przesłuchania.
	12.3.	W stosownych przypadkach postępowano zgodnie z zasadami dotyczącymi wniosków składanych na podstawie dodatkowych przesłanek do udzielenia ochrony (np. względy humanitarne).	Zidentyfikowano i rozwinięto wszystkie dodatkowe przesłanki ochrony w świetle polityki krajowej, ale nie odniesiono się do zagadnień, które mogłyby wzmocnić decyzję.	Nie zidentyfikowano niektórych dodatkowych przesłanek ochrony w świetle polityki krajowej, w związku z czym nie zostały one rozwinięte.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli organ decyzyjny nie ma kompetencji, by podejmować decyzje na podstawie dodatkowych przesłanek ochrony lub gdy nie istnieją żadne dodatkowe przesłanki.
Zakończenie przesłuchania	13.	Prowadzący przesłuchanie wykonuje konieczne czynności towarzyszące zakończeniu przesłuchania.			
	13.1.	Prowadzący przesłuchanie potwierdza, czy wnioskodawca zrozumiał wszystkie zadane pytania.	[opcja niedostępna]	Nie potwierdzono zrozumienia. Wnioskodawca mówi, że nie zrozumiał pewnych pytań, a przeprowadzający przesłuchanie nie reaguje na to odpowiednio.	[opcja niedostępna]

	13.2.	Prowadzący przesłuchanie pyta wnioskodawcę, czy wnioskodawca chce coś dodać.	[opcja niedostępna]	Wnioskodawca nie ma skutecznej możliwości dodania czegokolwiek.	[opcja niedostępna]
	13.3.	Prowadzący przesłuchanie wyjaśnia w przystępny sposób kolejne kroki procedury azylowej.	Wnioskodawcy udzielana jest jedynie część tej informacji.	Wnioskodawca nie zostaje poinformowany o kolejnych krokach w procedurze azylowej.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli zgodnie z praktyką krajową przeprowadzający przesłuchanie nie ma obowiązku przekazania takiej informacji lub odnotowania tego w protokole przesłuchania.
Zapis przesłuchania	14.	Przestrzegano zasad dotyczących sporządzania transkrypcji/protokołu z przesłuchania.			
	14.1.	Z przesłuchania sporządzany jest dokładny i rzeczowy protokół zawierający wszystkie istotne dla sprawy elementy lub transkrypcja. W stosownych przypadkach zawiera on dodatkowe elementy przewidziane praktyką krajową.	Protokół przesłuchania zawiera liczne błędy w pisowni lub jest nieco trudny w odbiorze. Przerwy, o które wnioskowano, lub przerwy, które miały miejsce, nie są odnotowane w transkrypcji przesłuchania, podczas gdy oczekuje się tego w świetle praktyki krajowej.	Protokół jest nieczytelny lub jest jasne, że pewne merytoryczne elementy są pominięte lub znaczenie jest zmienione/utracone ze względu na nadmierne parafrazowanie.	[opcja niedostępna]
	14.2.	W stosownych przypadkach sporządza się nagranie audio lub nagranie audiowizualne zgodnie z praktyką krajową.	Zapis sporządzono zgodnie z krajową praktyką, jednak przeprowadzający przesłuchanie nie wykonał pewnych czynności proceduralnych (np. bezzwłoczne dostarczenie egzemplarza wnioskodawcy, bezzwłoczne zachowanie zapisu zgodnie z regulacjami technicznymi), co jednak nie miało istotnego wpływu na procedurę lub prawa wnioskodawcy.	Przesłuchania nie zapisano lub zapisano je jedynie częściowo, podczas gdy zapis jest wymagany. Zapis jest niesłyszalny. Przeprowadzający przesłuchanie nie poinformował skarżącego o tym, że przesłuchanie jest nagrywane.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli zgodnie z praktyką krajową nie sporządza się zapisu dźwiękowego/audiowizualnego.
	14.3.	Wnioskodawca ma skuteczną możliwość wniesienia uwag lub złożenia wyjaśnień ustnych lub pisemnych w kwestii wszelkich rozbieżności i niejasności, jakie pojawiły się w protokole/transkrypcji z przesłuchania.	[opcja niedostępna]	Wnioskodawca nie ma możliwości sprostowania/ wyjaśnienia lub jego poprawki/wyjaśnienia (lub ich część) są ignorowane.	Niekoniecznie ma zastosowanie, jeżeli nagranie jest dopuszczalnym dowodem w procedurze odwoławczej.

Ocena decyzji w pierwszej instancji

Normy i wskaźniki		Przykłady sytuacji, w których można stwierdzić, że w odniesieniu do danego wskaźnika wystąpił „niewielki błąd”.	Przykłady sytuacji, w których można stwierdzić, że w odniesieniu do danego wskaźnika wystąpił „istotny błąd”.	Przykłady sytuacji, w których w odniesieniu do danego wskaźnika można uznać, że „nie dotyczy” on danej sprawy.	
Wprowadzenie	1.	W decyzji podano prawidłowe informacje odnoszące się do wnioskodawcy.			
	1.1.	W decyzji podano poprawne imię i nazwisko, kraj pochodzenia i macierzysty region, datę urodzenia i numer akt, a także inne informacje zgodnie z zasadami krajowymi.	Nie odnotowano pseudonimu lub informacji dotyczących spornej tożsamości.	Imię i nazwisko wnioskodawcy są niepoprawne/błędnie ustalono tożsamość.	[opcja niedostępna]
	2.	W stosownych przypadkach decyzja zawiera zwięzłe i trafne podsumowanie przeszłości imigracyjnej wnioskodawcy.			
	2.1.	Decyzja zawiera zwięzłe i trafne podsumowanie ewentualnych wcześniejszych wniosków wnioskodawcy oraz innych aspektów przeszłości imigracyjnej wnioskodawcy, stosownie do obowiązujących zasad krajowych.	Podano nieistotne dane, które odciągają uwagę od najważniejszych elementów przeszłości imigracyjnej.	Zupełnie nieprawidłowe dane lub brak informacji o przeszłości, co ma wpływ na dalsze rozpatrywanie lub wywołuje wątpliwości.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli w decyzji nie jest wymagana historia imigracji.
Podstawa wniosku	3.	W podstawie wniosku prawidłowo podano wszystkie fakty istotne dla sprawy.			
	3.1.	W podstawie wniosku prawidłowo zidentyfikowano i przedstawiono wszystkie fakty istotne dla sprawy.	Nieprawidłowe informacje w zarysie istotnych faktów, które nie wpływają na dalsze rozpatrywanie sprawy ani nie wywołują wątpliwości. Zawarto zbędne informacje, które nie wnoszą nic w rozpatrywaniu sprawy.	Jeden istotny fakt lub kilka istotnych faktów pominięto lub przedstawiono błędnie, co podważa decyzję. Niespójne podsumowanie faktów, uwzględniające fakty nieistotne, prowadzące do błędów w dalszym rozpatrywaniu sprawy.	[opcja niedostępna]
	4.	W podstawie wniosku prawidłowo zidentyfikowano obawy o sytuację w przyszłości.			
	4.1.	W podstawie wniosku prawidłowo określono, kogo i czego obawia się wnioskodawca i dlaczego.	Przedstawiono zbyt wiele szczegółów, które odciągają uwagę od najważniejszych punktów.	Nieprawidłowo rozpoznano lub pominięto obawę o sytuację w przyszłości, co negatywnie wpływa na dalsze rozpatrywanie sprawy.	[opcja niedostępna]

	5.	W stosownych przypadkach dowody przedstawione przez wnioskodawcę są prawidłowo zaprezentowane w podstawie wniosku.			
	5.1.	Dowody przedstawione przez wnioskodawcę są prawidłowo zaprezentowane, stosownie do praktyki krajowej.	Nieprawidłowe odesłania do źródeł w mniej istotnych kwestiach, co nie ma negatywnego wpływu na dalsze rozpatrywanie sprawy.	Nieprawidłowo zapisane informacje lub cytowane źródła, których nie wolno ujawniać, co podważa decyzję.	[opcja niedostępna]
Ocena wiarygodności	6.	Wiarygodność każdego istotnego dla sprawy faktu, w tym tożsamości i kraju pochodzenia wnioskodawcy, jest oceniona prawidłowo.			
	6.1.	Materiał dowodowy jest właściwie powiązany z każdym istotnym dla sprawy faktem.	Niejasne/niepoprawne odwołania do źródeł dowodów.	Pominięto kluczowy dowód lub wykorzystano jako dowód informację niewiarygodną, co wpływa negatywnie na rozpatrywanie sprawy.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie ocenia się wiarygodności, np. w przypadkach gdy nie można rozpoznać istotnych faktów.
	6.2.	Prawidłowo stosowane są wskaźniki wiarygodności.	Jednemu wskaźnikowi nadano zbyt małą/zbyt wielką wagę, przy czym nie ma to wpływu na wynik postępowania.	Nieprawidłowe wykorzystanie wskaźników prowadzące do nieprawidłowych wniosków co do wiarygodności.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie ocenia się wiarygodności, np. w przypadkach gdy nie można rozpoznać istotnych faktów.
	6.3.	Koncepcja prawdopodobieństwa stosowana jest w sposób obiektywny.	W jednym przypadku źle zastosowano prawdopodobieństwa, ale nie ma to wpływu na rozstrzygnięcie dotyczące danego istotnego faktu.	Subiektywna interpretacja prawdopodobieństwa prowadzi do bezpodstawnego odrzucenia istotnego faktu.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie ocenia się wiarygodności, np. w przypadkach gdy nie można rozpoznać istotnych faktów.
	6.4.	W decyzji wykorzystano jedynie niespójności/rozbieżności, które wnioskodawca miał okazję skomentować.	Reakcja wnioskodawcy na zakwestionowanie czegoś została pominięta lub wykorzystano mniej ważny zakwestionowany fakt, co nie ma wpływu na rozstrzygnięcie co do tego istotnego faktu.	Punkty niewyjaśnione przez wnioskodawcę zostały wykorzystane przeciwko niemu przy rozpatrywaniu wiarygodności, co osłabia wyciągnięte wnioski.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie ocenia się wiarygodności, np. w przypadkach gdy nie można rozpoznać istotnych faktów.

	6.5.	Informacje o kraju pochodzenia są związane z tematem, aktualne i przywołane w prawidłowy sposób.	Nie wykorzystano najbardziej aktualnych informacji o kraju pochodzenia, ale wybrane źródło nadal ma w sprawie zastosowanie.	Wykorzystano nieistotne, niewiarygodne lub nieaktualne informacje o kraju pochodzenia i nadano im nieodpowiednią wagę, co osłabia wyciągnięte wnioski.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie ocenia się wiarygodności, np. w przypadkach gdy nie można rozpoznać istotnych faktów.
	7.	W sposób jasny ustalono każdy fakt istotny dla sprawy.			
	7.1.	W odniesieniu do każdego faktu istotnego dla sprawy stwierdzono w decyzji, czy jest on przyjęty czy odrzucony.	Rozstrzygnięcie można wywnioskować z tekstu, ale nie wyrażono tego wprost.	Nie można dostrzec rozstrzygnięcia co do jednego lub kilku istotnych faktów, co sprawia, że decyzja może zostać zakwestionowana.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie ocenia się wiarygodności, np. w przypadkach gdy nie można rozpoznać istotnych faktów.
	7.2.	Jeżeli fakt istotny dla sprawy jest uważany za „niepewny”, prawidłowo zastosowano art. 4 ust. 5 dyrektywy w sprawie kwalifikowania ²⁾ /„zasadę rozstrzygnięcia wątpliwości na korzyść” w celu skutecznego rozstrzygnięcia o przyjęciu lub odrzuceniu faktu istotnego dla sprawy.	Niepotrzebnie długie rozważania, odciągające od najważniejszych kwestii.	Nierozstrzygnięcie kwestii „niepewnych” lub nieprawidłowe przypisanie wagi do danej kwestii, co skutkuje niewłaściwą oceną co do istotnego faktu.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli żadne fakty nie pozostały „niepewne”.
	8.	Stosuje się prawidłowy standard dowodowy oraz zasady dotyczące ciężaru dowodu.			
	8.1.	Przy ocenie faktów istotnych dla sprawy stosuje się prawidłowy standard dowodowy, stosownie do krajowych wytycznych.	Podczas opisywania normy lub możliwości spełnienia jej przez wnioskodawcę użyto nieprawidłowych sformułowań, ale rozstrzygnięcie było prawidłowe.	Stosowana jest nadmiernie wysoka lub niska norma, co skutkuje nieprawidłowym lub słabo uzasadnionym rozstrzygnięciem.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie ocenia się wiarygodności, np. w przypadkach gdy nie można rozpoznać istotnych faktów.
	8.2.	Przy ocenie faktów istotnych dla sprawy prawidłowo stosuje się zasady dotyczące ciężaru dowodu.	Niejasne sformułowania dotyczące ciężaru dowodu, które nie mają wpływu na rozstrzygnięcie.	Ciężar dowodu spoczywa na wnioskodawcy, podczas gdy organ nie dopełnił swojego obowiązku przeprowadzenia postępowania dowodowego, co może powodować wątpliwości dotyczące decyzji.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie ocenia się wiarygodności, np. w przypadkach gdy nie można rozpoznać istotnych faktów.

⁽²⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/95/UE z dnia 13 grudnia 2011 r. w sprawie norm dotyczących kwalifikowania obywateli państw trzecich lub bezpaństwowców jako beneficjentów ochrony międzynarodowej, jednolitego statusu uchodźców lub osób kwalifikujących się do otrzymania ochrony uzupełniającej oraz zakresu udzielanej ochrony (dyrektywa w sprawie kwalifikowania).

	8.3.	Prawidłowo rozpoznawane i uwzględniane są takie czynniki indywidualne jak wiek, wykształcenie czy trauma.	Czynniki leżące u podstaw nie zostały wzięte wprost pod uwagę, co nie miało wpływu na rozstrzygnięcie.	Czynniki leżące u podstaw zostały zignorowane przy ocenie zdolności wnioskodawcy do uzasadnienia swojego twierdzenia, co może powodować wątpliwości dotyczące rezultatu.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie występują istotne czynniki wymagające rozważenia.
Ocena ryzyka	9.	Ryzyko wynikające z powrotu ocenia się w sposób trafny i kompleksowy.			
	9.1.	W decyzji prawidłowo rozpoznano i oceniono ryzyko wynikające z powrotu (kto, co i dlaczego).	Rozważa się kwestie nieistotne, co negatywnie wpływa na jasność lub wydajność.	Pomija się istotne punkty lub wykorzystuje niestosowne argumenty, co może powodować wątpliwości dotyczące rozstrzygnięcia w kwestii ryzyka wynikającego z powrotu.	[opcja niedostępna]
	9.2.	Informacje o kraju pochodzenia są związane z tematem, aktualne i przywołane w prawidłowy sposób.	Informacje o kraju pochodzenia nie są dostosowane do wniosku lub przytaczane zbyt obszernie, co odciąga uwagę od głównej kwestii.	Pominięto istotne informacje o kraju pochodzenia, co może powodować wątpliwości dotyczące rozstrzygnięcia lub stanowić podstawę do odwołania.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie są dostępne odpowiednie informacje o kraju pochodzenia.
	9.3.	Przy ocenie ryzyka wynikającego z powrotu zastosowano prawidłowy standard dowodowy (rozsądny stopień prawdopodobieństwa).	Podczas opisywania standardu dowodowego użyto niejasnych sformułowań, ale rozstrzygnięcie jest prawidłowe.	Zastosowano nieprawidłowy standard dowodowy, co skutkuje nieprawidłowym lub bezpodstawnym rozstrzygnięciem co do ryzyka.	[opcja niedostępna]
Analiza prawna	10.	Dokonano prawidłowej oceny obawy przed prześladowaniem.			
	10.1.	Prawidłowo oceniono, czy deklarowane traktowanie wypełnia znamiona prześladowania, czy też nie.	Wyciągnięto prawidłowe wnioski, ale nie wyjaśniono ich w przejrzysty sposób.	Nieprawidłowe wnioski, powodujące wątpliwości co do udzielenia lub odmowy statusu uchodźcy.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli można ominąć tę ocenę w pewnych decyzjach stosownie do praktyki krajowej.
	10.2.	Prawidłowo oceniono subiektywne i obiektywne elementy deklarowanych obaw.	Niejasne uzasadnienie elementów subiektywnych/ obiektywnych, bez wpływu na rezultat.	Nieprawidłowe wnioski co do tego, czy obawa jest uzasadniona, czy też nie.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli można ominąć tę ocenę w pewnych decyzjach stosownie do praktyki krajowej.

11.	Dokonano prawidłowej identyfikacji i oceny powodów prześladowania.			
11.1.	W decyzji prawidłowo zidentyfikowano i oceniono wszystkie mające zastosowanie powody prześladowania.	Niejasne lub nadmiernie długie rozważania, które wpływają negatywnie na jasność, przy czym nie mają wpływu na rezultat.	Nieprawidłowe rozpoznanie powodów prześladowania, skutkujące nieprawidłowym odrzuceniem/ przyjęciem twierdzenia, że prześladowanie, którego dotyczy obawa, wynika ze względów przewidzianych konwencją.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli można ominąć tę ocenę w pewnych decyzjach stosownie do praktyki krajowej.
11.2.	Prawidłowo oceniono związek między prześladowaniem a jego powodem/powodami.	Niejasne lub nadmiernie długie rozważania, które wpływają negatywnie na jasność, przy czym nie mają wpływu na rezultat.	Nieodpowiednia ocena związku prowadząca do nieprawidłowych wniosków.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli można ominąć tę ocenę w pewnych decyzjach stosownie do praktyki krajowej.
12.	Prawidłowo zidentyfikowane i ocenione zostało rzeczywiste ryzyko poważnej krzywdy w świetle art. 15 dyrektywy w sprawie kwalifikowania.			
12.1.	W decyzji prawidłowo oceniono możliwość zastosowania art. 15 lit. a): „kara śmierci lub egzekucja”.	Niejasne lub nadmiernie długie rozważania, które wpływają negatywnie na jasność, przy czym nie mają wpływu na rezultat.	Brak uwzględnienia lub nieodpowiednie uwzględnienie art. 15 lit. a) dyrektywy w sprawie kwalifikowania, co może powodować wątpliwości dotyczące decyzji.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli przyznano status uchodźcy.
12.2.	W decyzji prawidłowo oceniono możliwość zastosowania art. 15 lit. b): „tortury lub niehumanitarne lub poniżające traktowanie lub karanie”.	Niejasne lub nadmiernie długie rozważania, które wpływają negatywnie na jasność, przy czym nie mają wpływu na rezultat.	Brak uwzględnienia lub nieodpowiednie uwzględnienie art. 15 lit. b) dyrektywy w sprawie kwalifikowania, co może powodować wątpliwości dotyczące decyzji.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli przyznano status uchodźcy.
12.3.	W decyzji prawidłowo oceniono możliwość zastosowania art. 15 lit. c): „poważne indywidualne zagrożenie życia lub fizycznej integralności osoby cywilnej wynikające z masowej przemocy w sytuacjach międzynarodowych lub wewnętrznych konfliktów zbrojnych”.	Niejasne lub nadmiernie długie rozważania, które wpływają negatywnie na jasność, przy czym nie mają wpływu na rezultat.	Brak uwzględnienia lub nieodpowiednie uwzględnienie art. 15 lit. c) dyrektywy w sprawie kwalifikowania, co może powodować wątpliwości dotyczące decyzji.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli przyznano status uchodźcy.

13.	Prawidłowo oceniono dostępność i możliwość uzyskania ochrony w kraju pochodzenia.			
13.1.	Prawidłowo oceniono dostępność i możliwość uzyskania ochrony w macierzystym regionie pochodzenia wnioskodawcy.	Przytaczanie obszernych i zbędnych dowodów, które odciągają uwagę od najważniejszych zagadnień.	Nierozważenie ochrony lub nierozważenie indywidualnych okoliczności wnioskodawcy, profilu podmiotu prześladowania lub poważnej krzywdy.	Należy wybrać „nie dotyczy”, gdy ocena ochrony nie jest stosowna.
13.2.	Prawidłowo oceniono możliwość zastosowania alternatywy ochrony wewnętrznej, w tym zasadność jej zastosowania.	Niejasne lub nadmiernie długie rozważania, które wpływają negatywnie na jasność, przy czym nie mają wpływu na rezultat.	Decydent nie określa konkretnego miejsca. Brak oceny okoliczności dotyczących wnioskodawcy oraz zasadności zastosowania relokacji w świetle istotnych informacji o kraju pochodzenia, co może powodować wątpliwości co do rozstrzygnięcia lub stanowić podstawę do odwołania, w sytuacji gdy jest to kluczowe dla decyzji.	Należy wybrać „nie dotyczy”, gdy ocena rozwiązań alternatywnych względem ochrony nie jest stosowna.
14.	W uzasadnionych przypadkach prawidłowo rozpoznano i oceniono podstawy wykluczenia.			
14.1.	Dokonano rozpoznania i prawidłowej oceny przesłanek wykluczenia.	[opcja niedostępna]	Nie rozpoznano przesłanek wykluczenia lub nie zastosowano krajowych zasad i szczególnych wytycznych przy rozważaniu wykluczenia, co skutkuje nieprawidłowym lub wątpliwym rozstrzygnięciem co do wykluczenia.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie występują kwestie dotyczące przesłanek do wykluczenia.
14.2.	Prawidłowo oceniono odpowiedzialność indywidualną.	[opcja niedostępna]	Nie oceniono prawidłowo lub wcale indywidualnej odpowiedzialności, co skutkuje nieprawidłowym lub wątpliwym rozstrzygnięciem co do wykluczenia.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie występują kwestie dotyczące przesłanek wykluczenia.
14.3.	Stosuje się prawidłowo zasady dotyczące standardu i ciężaru dowodu.	Zastosowano prawidłowy standard dowodowy i zasadę dotyczącą ciężaru dowodu, ale nie wyjaśniono tego jasno w decyzji.	Zastosowano nieprawidłowy standard dowodowy lub zasadę dotyczącą ciężaru dowodu, co skutkuje nieprawidłowym lub wątpliwym rozstrzygnięciem co do wykluczenia.	Należy wybrać „nie dotyczy”, jeżeli nie występują kwestie dotyczące przesłanek wykluczenia.

	15.	Jeżeli ma to zastosowanie, prawidłowo stosuje się dodatkowe przesłanki ochrony.			
	15.1.	W stosownych przypadkach prawidłowo stosuje się dodatkowe przesłanki ochrony (np. względy humanitarne).	Nie uwzględniono dodatkowych argumentów, które mogłyby wzmocnić rozważania.	Rozważania na temat dodatkowych przesłanek ochrony opierają się na nieadekwatnych dowodach lub zignorowano kluczowe aspekty twierdzeń, co powoduje wątpliwości dotyczące decyzji.	Należy wybrać „nie dotyczy”, gdy nie powołano się na dodatkowe przesłanki ochrony lub zgodnie z krajową praktyką dodatkowe przesłanki ochrony nie są stosowane.
Forma	16.	Decyzja ma prawidłową strukturę i zawiera wszystkie wymagane elementy.			
	16.1.	Decyzja ma prawidłową strukturę i format określone zasadami krajowymi.	Format jest właściwy, ale nie w pełni dostosowany do danej sprawy.	Zastosowano nieprawidłowe/niewłaściwe formatowanie akapitów, co skutkuje nieprofesjonalnym wyglądem i ryzykiem nadwyższenia reputacji dla organizacji.	[opcja niedostępna]
	16.2.	Wnioskodawca uzyskuje informacje, jak odwołać się od niekorzystnej decyzji na piśmie lub drogą elektroniczną.	Informacje o prawach do odwołania nie są podane w obowiązującym krajowym formacie decyzji.	Informacje o prawie do odwołania się nie są przedstawione wnioskodawcy lub są podane z niepoprawnymi instrukcjami, co skutkuje udzieleniem wnioskodawcy informacji wprowadzających w błąd.	[opcja niedostępna]
	17.	Decyzja jest sporządzona rzetelnie.			
	17.1.	Uzasadnienie nie ma charakteru spekulacyjnego.	Niektóre argumenty nie są jasno/w pełni uzasadnione.	Użyto argumentów spekulacyjnych, które powodują wątpliwości co do decyzji.	[opcja niedostępna]

	17.2.	Język decyzji jest właściwy, taktowny i rzeczowy.	[opcja niedostępna]	Zastosowano obraźliwy lub niestosowny język, który powoduje zaniepokojenie u wnioskodawcy i stwarza ryzyko nadwyrężenia reputacji dla organizacji.	[opcja niedostępna]
	17.3.	Decyzja jest poprawna językowo pod względem gramatyki i pisowni.	Pojawiły się nieliczne błędy rzutujące na formę, np. błędy gramatyczne, błędy w pisowni lub błędy interpunkcyjne.	Popełniono istotną liczbę błędów gramatycznych i błędów w pisowni, co zauważalnie odciąga uwagę od jakości decyzji, prowadząc w pewnym stopniu do ryzyka nadwyrężenia reputacji dla organizacji.	[opcja niedostępna]
Wydajność	18.	Decyzję wydano w przewidzianym terminie.			
	18.1.	Decyzję wydano w terminie przewidzianym praktyką krajową.	Niepotrzebnie opóźniono wydanie decyzji w oczekiwaniu na dowód, który w sposób oczywisty nie miał znaczenia dla decyzji.	Wnioskodawcy wyznaczono niedostateczny termin na przedstawienie dowodu kluczowego dla sprawy, w sytuacji gdy przedstawił on zasadne wyjaśnienie wnioskowanych ram czasowych, co stanowi podstawę do odwołania się od decyzji. Zbędna zwłoka bez uzasadnienia.	[opcja niedostępna]

Jak skontaktować się z UE

Osobiście

W całej Unii Europejskiej istnieje kilkaset centrów informacyjnych Europe Direct. Adres najbliższego centrum można znaleźć na stronie: https://europa.eu/european-union/contact_pl.

Telefonicznie lub drogą mailową

Europe Direct to serwis informacyjny, który udziela odpowiedzi na pytania na temat Unii Europejskiej. Można się z nim skontaktować:

- dzwoniąc pod bezpłatny numer telefonu: 00 800 6 7 8 9 10 11 (niektórzy operatorzy mogą naliczać opłaty za te połączenia),
- dzwoniąc pod standardowy numer telefonu: +32 22999696,
- drogą mailową: https://europa.eu/european-union/contact_pl.

Wyszukiwanie informacji o UE

Online

Informacje o Unii Europejskiej są dostępne we wszystkich językach urzędowych UE w portalu Europa: https://europa.eu/european-union/index_pl.

Publikacje UE

Bezpłatne i odpłatne publikacje UE można pobrać lub zamówić na stronie: <https://publications.europa.eu/pl/publications>. Większą liczbę egzemplarzy bezpłatnych publikacji można otrzymać, kontaktując się z serwisem Europe Direct lub z lokalnym centrum informacyjnym (zob. https://europa.eu/european-union/contact_pl).

Prawo UE i powiązane dokumenty

Informacje prawne dotyczące UE, w tym wszystkie unijne akty prawne od 1952 r., są dostępne we wszystkich językach urzędowych UE w portalu EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>.

Portal Otwartych Danych UE

Unijny portal otwartych danych (<http://data.europa.eu/euodp/pl>) umożliwia dostęp do zbiorów danych pochodzących z instytucji i innych organów UE. Dane można pobierać i wykorzystywać bezpłatnie, zarówno do celów komercyjnych, jak i niekomercyjnych.

