



# Nástroj EASO na zabezpečenie kvality

## Preskúmanie žiadosti o medzinárodnú ochranu

*Modul 1: Osobný pohovor*

*Modul 2: Prvostupňové rozhodnutie*

Viac informácií o Európskej únii je dostupných na internete (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-359-4 doi:10.2847/912006 BZ-04-18-841-SK-C  
PDF ISBN 978-92-9476-330-3 doi:10.2847/19903 BZ-04-18-841-SK-N

© Európsky podporný úrad pre azyl 2019

Úrad EASO ani iná osoba, ktorá koná v jeho mene, nenesú zodpovednosť za využitie informácií uvedených v tejto príručke.

*Printed by Bietlot in Belgium*



# Nástroj EASO na zabezpečenie kvality

## Preskúmanie žiadosti o medzinárodnú ochranu

*Modul 1: Osobný pohovor*

*Modul 2: Prvostupňové rozhodnutie*



# Úvod

**Prečo vznikol tento nástroj? Cieľom** tohto nástroja na zabezpečenie kvality je poskytnúť štátom EÚ+ spoločný rámec pre interné hodnotenie kvality a zabezpečenie kvality.

Je to flexibilný nástroj, ktorý môže prispieť k zrozumiteľnosti a konzistentnosti pri hodnotení kvality azylového procesu. Oba moduly tohto nástroja sa môžu použiť spoločne na kompletnejšie posúdenie celkovej kvality preskúmania žiadostí o medzinárodnú ochranu, alebo samostatne, keď je potrebné zamerať sa na jeden z týchto dvoch aspektov.

Nástroj sa môže používať na rôzne účely vrátane hodnotenia výkonnosti, pravidelného preskúmania kvality a tematických auditov. Môže sa použiť na posúdenie úrovne kvality na individuálnej úrovni, ako aj na úrovni procesu.

**Ako bol tento nástroj vypracovaný?** Tento nástroj na zabezpečenie kvality vypracoval úrad EASO a odborníci zo štátov EÚ+. Pred dokončením bol tento nástroj, ako aj štandardy a indikátory, ktoré obsahuje, prekonzultované so všetkými štátmi EÚ+, Európskou komisiou a UNHCR.

**Aký je rozsah pôsobnosti tohto nástroja?** Nástroj a jeho dva pilotné moduly sú zamerané na podstatu preskúmania žiadostí o medzinárodnú ochranu.

Osobný pohovor o merite  
žiadosti

Prvostupňové rozhodnutie  
o žiadosti o medzinárodnú  
ochranu

V závislosti od hodnotenia pilotných modulov a identifikovaných potrieb sa v rámci činností úradu EASO v oblasti riadenia kvality môžu vypracovať ďalšie moduly.

**Kto by mal používať tento nástroj?** Nástroj je určený pre každého, kto vykonáva hodnotenie kvality. Používateľa označuje ako „**hodnotiteľa kvality**“. V závislosti od vnútroštátneho usporiadania to môžu byť osoby zodpovedné za dohľad, odborníci na kvalitu alebo akýkoľvek iní pracovníci s príslušnou pôsobnosťou.

**Ako tento nástroj súvisí s inými nástrojmi úradu EASO?** Tento nástroj a jeho dva moduly vychádzajú zo spoločných noriem dohodnutých v nižšie uvedených praktických príručkách úradu EASO a mali by sa vykladať v spojení s nimi:

- *Praktická príručka: Osobný pohovor,*
- *Praktická príručka: Posudzovanie dôkazov,*
- *Praktická príručka: Oprávnenie na medzinárodnú ochranu,*
- *Praktická príručka: Vylúčenie.*

Tieto praktické príručky by sa mali považovať za usmerňovacie dokumenty a majú slúžiť ako užitočné nástroje na sebahodnotenie pre rozhodovačov.

Ďalšie informácie o príslušných produktoch úradu EASO sa uvádzajú na <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

**Ako používať tento nástroj**

Nástroj zahŕňa viaceré nižšie uvedené prvky.

**Štandardy a indikátory** Po prvé, v nástroji sa uvádzajú platné štandardy a indikátory v súvislosti s **osobným pohovorom** a **prvostupňovým rozhodnutím** v merite vecí žiadosti o medzinárodnú ochranu.

**Štandardy a indikátory: osobný pohovor ..... 5**

**Štandardy a indikátory: prvostupňové rozhodnutie ..... 8**

**Hodnotenie** Po druhé, nástroj poskytuje **usmernenie** k tomu, ako hodnotiť tieto štandardy a indikátory v praxi.

**Metodika hodnotenia ..... 11**

**Spätná väzba a podávanie správ** Po tretie, nástroj poskytuje usmernenie a poukazuje na osvedčené postupy, pokiaľ ide o poskytovanie **individuálnej spätnej väzby a všeobecné podávanie správ v oblasti kvality** s cieľom zlepšiť systém.

**Individuálna spätná väzba ..... 13**

**Všeobecné podávanie správ ..... 14**

▶ **Hodnotiace formuláre** V tejto súvislosti nástroj obsahuje pripojené **formuláre na hodnotenie** vo formáte Excel, ktoré možno použiť priamo pri individuálnom hodnotení kvality spolu s PDF verziami formulárov, ktoré možno vytlačiť na zaznamenanie ručne písaných poznámok v rámci individuálneho hodnotenia kvality (**príloha I**).

**Príloha I: Hodnotiace formuláre ..... 16**

▶ **Ďalšie usmernenie pre hodnotiteľov kvality (príklady)** Ako ďalšie usmernenie pre hodnotiteľov kvality tento nástroj poskytuje aj **príklady** situácií, v ktorých by sa indikátory mohli hodnotiť ako menej závažné alebo ako závažné pochybenia alebo by sa mohli označiť ako „neuplatňuje sa“ (**príloha II**).

**Príloha II: Hodnotenie osobného pohovoru ..... 17**

**Posúdenie prvostupňového rozhodnutia ..... 25**

**Nástroj na zabezpečenie kvality – technického riešenie** Úrad EASO zároveň skúmal technické možnosti riešenia pre tento nástroj na zabezpečenie kvality, ktorý štátom EÚ+ poskytne štandardný, ľahko použiteľný nástroj na zabezpečenie kvality pre jednoduchší a efektívnejší proces zabezpečenia vnútornej kvality.

# Štandardy a indikátory: osobný pohovor

Štandardy a indikátory na posúdenie kvality osobného pohovoru o merite žiadosti sú rozvrhnuté do týchto tém:

Začatie  
pohovoru

Vedenie  
pohovoru

Obsah  
pohovoru

Záver  
pohovoru

Záznam  
z pohovoru

Pri hodnotení, či boli splnené štandardy, by hodnotitelia kvality mali vždy zohľadniť konkrétny prípad, ktorý riešia.

## Začatie pohovoru

<b>Štandard</b>	<b>1. Vopred zistené osobitné potreby sú náležite zohľadnené.</b>
<b>Indikátory</b>	<p><b>1.1.</b> Osobitné potreby, ktoré boli vopred zistené, sú zohľadnené pri príprave na pohovor.</p> <p><i>Napríklad:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zodpovedajúce pohlavie osoby, ktorá vedie pohovor, a/alebo tlmočníka,</li> <li>▪ maloleté osoby bez sprievodu majú prítomného zástupcu,</li> <li>▪ uskutočnené sú praktické úpravy pre osoby so zdravotným postihnutím,</li> <li>▪ zavedené sú iné relevantné procesné záruky.</li> </ul>

<b>Štandard</b>	<b>2. Žiadateľovi sú poskytnuté potrebné informácie.</b>
<b>Indikátory</b>	<p><b>2.1.</b> Informácie o celi pohovoru sú poskytnuté.</p> <p><b>2.2.</b> Informácie týkajúce sa dôvernosti sú poskytnuté.</p> <p><b>2.3.</b> Informácie o úlohách všetkých prítomných osôb sú poskytnuté.</p> <p><b>2.4.</b> Informácie o povinnosti spolupracovať sú poskytnuté.</p> <p><b>2.5.</b> Informácie o prestávkach a možnosti požiadať o prestávky sú poskytnuté.</p> <p><b>2.6.</b> Iné povinné informácie v súlade s vnútroštátnymi postupmi sú poskytnuté.</p>

<b>Štandard</b>	<b>3. Zaručené je, že žiadateľ a tlmočník si navzájom rozumejú.</b>
<b>Indikátory</b>	<b>3.1.</b> Žiadateľovi je položená otázka, či rozumie tlmočníkovi a naopak.

<b>Štandard</b>	<b>4. Zaručené je, že žiadateľ je spôsobilý na vykonanie pohovoru.</b>
<b>Indikátory</b>	<p><b>4.1.</b> Žiadateľovi je položená otázka, či je duševne a fyzicky spôsobilý absolvovať pohovor a túto skutočnosť žiadateľ potvrdí.</p> <p><b>4.2.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, efektívne usúdila na základe Indikátorov, že pohovor nemôže pokračovať.</p>

## Vedenie pohovoru

<b>Štandard</b>	<b>5. Osoba, ktorá vedie pohovor, sa počas pohovoru správa profesionálne.</b>
<b>Indikátory</b>	<p><b>5.1.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor nadviaže primeraný vzťah so žiadateľom.</p> <p><b>5.2.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, používa vhodný, citlivý a faktický jazyk.</p> <p><b>5.3.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, oslovuje žiadateľa priamo (v druhej osobe).</p> <p><b>5.4.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor používa počas pohovoru vhodný tón a vhodnú reč tela.</p>

<b>Štandard</b>	<b>6. Osoba, ktorá vedie pohovor, uplatňuje vhodné techniky vypočúvania.</b>
<b>Indikátory</b>	<p><b>6.1.</b> Žiadateľ je vyzvaný, aby voľne porozprával o svojich dôvodoch na podanie žiadosti o medzinárodnú ochranu.</p> <p><b>6.2.</b> Žiadateľ je oboznámený s každou novou konkrétne zameranou témou.</p> <p><b>6.3.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, primeraným spôsobom používa otvorené a/alebo uzavreté otázky.</p> <p><b>6.4.</b> Otázky sú prispôsobené schopnostiam žiadateľa.</p> <p><b>6.5.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, sa vyhýba neproduktívnym otázkam, napríklad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ navádzacie otázky,</li> <li>▪ otázky s viacnásobným výberom,</li> <li>▪ otázky v množnom čísle,</li> <li>▪ zbytočne sa opakujúce otázky,</li> <li>▪ nerelevantné otázky.</li> </ul>

<b>Štandard</b>	<b>7. Osoba, ktorá vedie pohovor, zabezpečí, aby všetky prítomné osoby konali v súlade so svojimi úlohami a účinne vedie pohovor.</b>
<b>Indikátory</b>	<p><b>7.1.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, udržiava počas pohovoru kontrolu nad situáciou.</p> <p><b>7.2.</b> Ak počas pohovoru dôjde k zložitej situácii, osoba, ktorá vedie pohovor, ju čo možno najlepšie vyrieši.</p> <p><b>7.3.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, zabezpečuje, aby tlmočník konal v súlade s jeho úlohou a povinnosťami.</p> <p><b>7.4.</b> Právny zástupca a/alebo iné prítomné osoby môžu uplatňovať svoje práva v súlade s vnútroštátnymi pravidlami a sú oprávnení intervenovať minimálne na konci osobného pohovoru.</p> <p><b>7.5.</b> Prestávky sa konajú v prípade potreby alebo na požiadanie a keď je to vhodné.</p>

## Obsah pohovoru

<b>Štandard</b>	<b>8. Všetky vecné skutočnosti boli identifikované a dostatočne preskúmané.</b>
<b>Indikátory</b>	<p><b>8.1.</b> V prípade potreby je totožnosť žiadateľa (vrátane krajiny pôvodu) preukázaná.</p> <p><b>8.2.</b> Minulé problémy a/alebo hrozby sú preskúmané v dostatočnej miere (čo, kto, kedy, kde, prečo).</p> <p><b>8.3.</b> Budúce obavy sú preskúmané.</p> <p><b>8.4.</b> Dostupnosť ochrany v domovskom mieste v krajine pôvodu je preskúmaná v dostatočnej miere.</p> <p><b>8.5.</b> Dostupnosť alternatívy vnútroštátnej ochrany je preskúmaná v dostatočnej miere.</p>

<b>Štandard</b>	<b>9. S dokumentmi a inými písomnými dôkazmi predloženými na podporu tvrdenia žiadateľa sa nakladá náležitým spôsobom.</b>
<b>Indikátory</b>	<p><b>9.1.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, preskúma relevantnosť a zdroj všetkých dokumentov alebo písomných informácií predložených na podporu tvrdenia žiadateľa.</p> <p><b>9.2.</b> Do spisu sú vložené všetky relevantné dokumenty predložené žiadateľom.</p>



<b>Štandard</b>	<b>10. Žiadateľovi je poskytnutá efektívna možnosť vyjadriť sa k nezrovnalostiam a rozporom.</b>
<b>Indikátory</b>	<b>10.1.</b> Žiadateľovi sú poskytnuté informácie o všetkých významných nezrovnalostiach a rozporoch a poskytne sa mu možnosť na ich vysvetlenie.

<b>Štandard</b>	<b>11. Keď je to relevantné, dôvody na vylúčenie sú náležite preskúmané.</b>
<b>Indikátory</b>	<b>11.1.</b> Možné dôvody na vylúčenie sú správne identifikované. <b>11.2.</b> Možné dôvody na vylúčenie sú dostatočne preskúmané.

<b>Štandard</b>	<b>12. Osobitné politiky a usmernenia sú správne uplatňované.</b>
<b>Indikátory</b>	<b>12.1.</b> Prípadná vnútroštátna politika týkajúca sa osobitného profilu žiadateľa sa náležite dodržiava. <i>Napríklad: osobitné profily by sa mohli vzťahovať na deti, obeť obchodovania s ľuďmi, potenciálne obeť mrzačenia ženských pohlavných orgánov, žiadateľov so žiadosťami súvisiacimi s ich sexuálnou orientáciou a rodovou identitou atď.</i>
	<b>12.2.</b> Prípadné usmernenia pre jednotlivé krajiny pôvodu žiadateľov týkajúce sa pohovorov sa náležite dodržiavajú.
	<b>12.3.</b> Prípadné politiky týkajúce sa uplatňovania ďalších dôvodov ochrany (napr. humanitárne dôvody) sú správne uplatňované.

## Záver pohovoru

<b>Štandard</b>	<b>13. Osoba, ktorá vedie pohovor, postupuje pri ukončení pohovoru podľa náležitých krokov.</b>
<b>Indikátory</b>	<b>13.1.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, potvrdí, či žiadateľ porozumel všetkým položeným otázkam. <b>13.2.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, sa spýta žiadateľa, či chce niečo dodať. <b>13.3.</b> Osoba, ktorá vedie pohovor, jasne vysvetlí ďalšie kroky v rámci azylového konania.

## Záznam z pohovoru

<b>Štandard</b>	<b>14. Pravidlá týkajúce sa prepisu pohovoru/záznamu z pohovoru sú náležite dodržiavané.</b>
<b>Indikátory</b>	<b>14.1.</b> Z osobného pohovoru sa vyhotoví podrobný a vecný záznam obsahujúci všetky podstatné prvky alebo prepis. V súlade s vnútroštátnym postupom môže tento záznam obsahovať aj ďalšie prvky. <b>14.2.</b> Ak je to aplikovateľné, v súlade s vnútroštátnym postupom sa vyhotoví zvukový alebo audiovizuálny záznam. <b>14.3.</b> Žiadateľovi je v prípade akéhokoľvek nesprávneho prekladu alebo nedorozumenia, ktoré sa objavilo v zázname/prepise pohovoru poskytnutá efektívna možnosť vyjadriť sa a/alebo poskytnúť vysvetlenie, či už ústne a/alebo písomne.

Uvedené štandardy a indikátory nepredstavujú úplný zoznam. Pri hodnotení celkovej kvality pohovoru sa môžu zohľadniť ďalšie okolnosti súvisiace s vnútroštátnymi postupmi a/alebo osobitosťami prípadu.

### Osobitosti jednotlivých členských štátov

Vložte sem všetky ďalšie potrebné usmernenia pre hodnotiteľov kvality týkajúce sa štandardov a indikátorov pre vedenie osobného pohovoru.

# Štandardy a indikátory: prvostupňové rozhodnutie

Štandardy a indikátory pre posúdenie kvality prvostupňového rozhodnutia o vecnej stránke žiadosti o medzinárodnú ochranu sú rozvrhnuté do týchto tém:



Pri hodnotení, či boli splnené štandardy, by hodnotitelia kvality mali vždy zohľadniť konkrétny prípad, ktorý riešia.

## Úvod

<b>Norma</b>	<b>1. V rozhodnutí sú správne uvedené údaje o žiadateľovi.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>1.1.</b> V rozhodnutí je uvedené správne meno, krajina pôvodu a domovské miesto, dátum narodenia a číslo spisu spolu s ďalšími údajmi, ktoré sa vyžadujú v rámci vnútroštátnej politiky.

<b>Norma</b>	<b>2. Rozhodnutie v prípade potreby obsahuje stručné a presné zhrnutie imigračnej histórie žiadateľa.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>2.1.</b> Rozhodnutie obsahuje stručné a presné zhrnutie prípadných predchádzajúcich žiadostí a iných informácií o imigračnej histórii žiadateľa v súlade s vnútroštátnou politikou.

## Základ žiadosti

<b>Norma</b>	<b>3. V základe žiadosti sú správne vysvetlené všetky vecné skutočnosti.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>3.1.</b> V základe žiadosti sú správne identifikované a vysvetlené všetky vecné skutočnosti

<b>Norma</b>	<b>4. V základe žiadosti sú správne identifikované budúce obavy.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>4.1.</b> V základe žiadosti je správne špecifikované, koho a čoho sa žiadateľ obáva a prečo.

<b>Norma</b>	<b>5. Ak je to aplikovateľné, v základe žiadosti sú správne uvedené dôkazy predložené žiadateľom.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>5.1.</b> Dôkazy predložené žiadateľom sú správne uvedené v súlade s vnútroštátnym postupom.

## Posúdenie dôveryhodnosti

<b>Norma</b>	<b>6. Dôveryhodnosť každej vecnej skutočnosti je posúdená správne vrátane identity a krajiny pôvodu žiadateľa.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>6.1.</b> Dôkazy sú správne prepojené s každou vecnou skutočnosťou.
	<b>6.2.</b> Ukazovatele dôveryhodnosti sa uplatňujú správne.
	<b>6.3.</b> Koncept hodnovernosti sa uplatňuje objektívne.
	<b>6.4.</b> V rozhodnutí sa použili iba nezrovnalosti/rozpory, ktoré boli predložené žiadateľovi na vyjadrenie.
	<b>6.5.</b> Informácie o krajine pôvodu sú relevantné, aktuálne a použité správne.

Norma	7. Z každej vecnej skutočnosti sú vyvedené jasné závery.
Ukazovatele	7.1. V prípade každej vecnej skutočnosti sa v rozhodnutí jasne uvádza, či bola táto skutočnosť prijatá alebo zamietnutá.
	7.2. Ak sa vecné skutočnosti považujú za „neisté“, článok 4 ods. 5 kvalifikačnej smernice <sup>1/</sup> „pochybnosť vykladaná v prospech žiadateľa“ je správne uplatnený v záujme efektívneho vyvedenia záveru, či túto vecnú skutočnosť možno prijať alebo zamietnuť.

Norma	8. Štandardy a dôkazné bremeno sa uplatňujú správne.
Ukazovatele	8.1. Pri posudzovaní vecných skutočností sa uplatňuje správna sila dôkazov v súlade s vnútroštátnymi usmerneniami.
	8.2. Pri hodnotení vecných skutočností je správne uplatnené dôkazné bremeno.
	8.3. Individuálne faktory ako vek, vzdelanie a trauma sú správne identifikované a zohľadnené.

## Posúdenie rizika

Norma	9. Riziko pri návrate je presne a v plnom rozsahu posúdené.
Ukazovatele	9.1. V rozhodnutí je správne identifikované a posúdené riziko pri návrate (kto, čo a prečo).
	9.2. Informácie o krajine pôvodu sú relevantné, aktuálne a použité správne.
	9.3. Pri posudzovaní rizika pri návrate bola uplatnená správna sila dôkazov (primeraná miera pravdepodobnosti).

## Právna analýza

Norma	10. Opodstatnená obava z prenasledovania je posúdená správne.
Ukazovatele	10.1. Posúdené je správne, či uvedené zaobchádzanie znamená alebo neznamená prenasledovanie.
	10.2. Subjektívne a objektívne prvky uvedených obáv sú posúdené správne.

Norma	11. Dôvody prenasledovania boli identifikované a posúdené správne.
Ukazovatele	11.1. V rozhodnutí sú správne identifikované a posúdené všetky platné dôvody prenasledovania.
	11.2. Spojitosť (vzťah) medzi prenasledovaním a dôvodom(-mi) sú posúdené správne.

Norma	12. Reálne riziko vážneho bezprávia podľa článku 15 kvalifikačnej smernice je identifikované a posúdené správne.
Ukazovatele	12.1. V rozhodnutí je správne posúdená možnosť uplatnenia článku 15 písm. a): trest smrti alebo popravy.
	12.2. V rozhodnutí je správne posúdená možnosť uplatnenia článku 15 písm. b): mučenie alebo neľudské alebo ponižujúce zaobchádzanie alebo potrestanie.
	12.3. V rozhodnutí je správne posúdená možnosť uplatnenia článku 15 písm. c): vážne a individuálne ohrozenie života občana alebo osoby z dôvodu všeobecného násillia v situáciách medzinárodného alebo vnútroštátneho ozbrojeného konfliktu.

(<sup>1</sup>) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/95/EÚ z 13. decembra 2011 o normách pre oprávnenie štátnych príslušníkov tretej krajiny alebo osôb bez štátneho občianstva mať postavenie medzinárodnej ochrany, o jednotnom postavení utečencov alebo osôb oprávnených na doplnkovú ochranu a o obsahu poskytovanej ochrany (prepracované znenie) (kvalifikačná smernica).

<b>Norma</b>	<b>13. Dostupnosť a prístup k ochrane v krajine pôvodu sú posúdené správne.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>13.1.</b> Dostupnosť a prístup k ochrane v domovskom mieste sú posúdené správne. <b>13.2.</b> Uplatniteľnosť alternatívy vnútroštátnej ochrany je posúdená správne vrátane jej primeranosti.

<b>Norma</b>	<b>14. Dôvody na vylúčenie boli v prípade relevantnosti identifikované a správne posúdené.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>14.1.</b> Dôvody na vylúčenie boli identifikované a správne posúdené. <b>14.2.</b> Individuálna zodpovednosť bola správne posúdená. <b>14.3.</b> Štandardy a dôkazné bremeno sa uplatňujú správne.

<b>Norma</b>	<b>15. Prípadné ďalšie dôvody ochrany sú použité správne.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>15.1.</b> Prípadné ďalšie dôvody ochrany (napr. humanitárne dôvody) sú použité správne.

## Forma

<b>Norma</b>	<b>16. Rozhodnutie má správnu štruktúru a zahŕňa všetky požadované prvky.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>16.1.</b> Rozhodnutie má správnu štruktúru a formát v súlade s vnútroštátnymi politikami. <b>16.2.</b> Žiadateľovi sú poskytnuté informácie o tom, ako písomne alebo elektronicky napadnúť zamietavé rozhodnutie.

<b>Norma</b>	<b>17. Rozhodnutie je napísané profesionálne.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>17.1.</b> Odôvodnenie nie je špekulatívne. <b>17.2.</b> Jazyk rozhodnutia je primeraný, citlivý a faktický. <b>17.3.</b> Uplatnené sú pravidlá gramatiky a pravopisu.

## Efektívnosť

<b>Norma</b>	<b>18. Rozhodnutie je vydané v rámci stanovenej lehoty.</b>
<b>Ukazovatele</b>	<b>18.1.</b> Rozhodnutie je vydané v rámci stanovenej lehoty v súlade s vnútroštátnym postupom.

Uvedené štandardy a indikátory nepredstavujú úplný zoznam. Pri hodnotení celkovej kvality prvostupňového rozhodnutia sa môžu zohľadniť ďalšie okolnosti, súvisiace s vnútroštátnymi postupmi a/alebo osobitosťami prípadu.

### Osobitosti jednotlivých členských štátov

*Vložte sem všetky ďalšie potrebné usmernenia pre hodnotiteľov kvality týkajúce sa štandardov a indikátorov pre prvostupňové rozhodnutia v merite veci žiadosti.*

## Metodika hodnotenia

Je na každom vnútroštátnom orgáne, aby rozhodol o ciele a metodike hodnotenia kvality, ktoré vykonáva, napr. o tom, akým spôsobom je hodnotenie inštitucionalizované a organizované, o vzorke posudzovaných prípadov, harmonograme a frekvencii kontrol kvality, spôsobe, podávania správ o výsledku atď.

Cieľom nástroja je poskytnúť flexibilné riešenie, ktoré sa môže uplatniť v rôznych vnútroštátnych usporiadaniach. Nižšie v sekcii je načrtnutá metodika hodnotenia pre uplatňovanie vyššie uvedených štandardov a indikátorov. Okrem toho poukazuje na niektoré príklady osvedčených postupov identifikovaných expertmi z oblasti zabezpečovania kvality.

## Uplatňovanie štandardov a indikátorov

Zoznamy štandardov a indikátorov predstavujú usmernenie týkajúce sa kľúčových prvkov, ktoré treba posúdiť pri hodnotení kvality pohovoru alebo prvostupňového rozhodnutia. Nemožno ich považovať za úplné a pri hodnotení celkovej kvality pohovoru/rozhodnutia by hodnotitelia kvality mali zohľadniť všetky ďalšie uplatniteľné prvky.

Hodnotenie každého **indikátora** spadá do týchto rôznych štyroch kategórií.

Správne	Menej závažná chyba	Závažná chyba	Neuplatňuje sa
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikátor by mal byť označený ako „správne“, ak sú požiadavky na kvalitu náležite splnené.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikátor by mal byť označený ako „menej závažná chyba“, keď zistená chyba neznižuje celkovú kvalitu pohovoru alebo rozhodnutia a nemala by vplyv na výsledok žiadosti.</li> <li>Navyše neexistujú žiadne zjavné riziká alebo negatívny dopad na žiadateľa, rozhodujúci orgán alebo štát.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikátor by mal byť označený ako „závažná chyba“, keď zistená chyba znižuje celkovú kvalitu pohovoru alebo rozhodnutia a/alebo môže ovplyvniť výsledok žiadosti.</li> <li>Navyše existujú potenciálne riziká alebo negatívny dopad na žiadateľa, rozhodujúci orgán alebo štát.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indikátor by mohol byť označený ako „neuplatňuje sa“ v závislosti od vnútroštátneho systému, metódy posudzovania a/alebo jednotlivého prípadu.</li> </ul>

Je možné, že pre daný indikátor by mohli byť k dispozícii len obmedzené možnosti hodnotenia vzhľadom na jeho povahu a uplatniteľnosť. Napríklad chyba v súvislosti s niektorými indikátormi vždy bude mať významný vplyv na celkovú kvalitu. Možnosť „menej významná chyba“ by preto pre takéto indikátory nebola dostupná. Na druhej strane niektoré aspekty by mali len minimálny vplyv na celkovú kvalitu. Pre takéto indikátory by možnosť „významná chyba“ nebola dostupná. Niektoré indikátory by sa uplatňovali len v niektorých prípadoch (napr. osobitné potreby, dôvody na vylúčenie). Pre také indikátory by bola dostupná možnosť „neuplatňuje sa“. Toto je zohľadnené vo formulároch na hodnotenie uvedených v **prílohe I**.

Obzvlášť v prípade osobného pohovoru sa môže rozsah hodnotenia líšiť v závislosti od jeho zamerania. Niektoré indikátory budú merateľné len vtedy, ak by bol hodnotiteľ kvality prítomný počas pohovoru a/alebo na základe audio a audiovizuálnych nahrávok, ale bolo by ťažké alebo nemožné ich posúdiť len na základe záznamu z pohovoru.

## Hodnotenie výsledku

Okrem hodnotenia každého Indikátora by hodnotiteľ kvality mal poskytnúť svoj **záver o správnosti výsledku** pohovoru alebo rozhodnutia. Mal by byť zaznamenaný nasledovným spôsobom.

### Osobný pohovor:

**Pohovor umožňuje prijatie účinného a správneho rozhodnutia:**

- asi áno
- asi nie
- nie je možné posúdiť

### Prvostupňové rozhodnutie:

**Rozhodnutie je:**

- asi správne
- asi nesprávne
- nie je možné posúdiť

Týmto sa pridáva ďalší aspekt hodnotenia, ktorý je mimoriadne dôležitý. Hodnotenie, že pohovor pravdepodobne neumožňuje prijať účinné a správne rozhodnutie, alebo že rozhodnutie je asi nesprávne, si môže vyžadovať bezprostredné následné opatrenia (napr. vykonanie ďalšieho pohovoru, zmenu (návrhu) rozhodnutia alebo dokonca stiahnutie rozhodnutia, ak je to možné v rámci vnútroštátneho systému).

## Usporiadanie a postupy hodnotenia kvality

Kontext hodnotenia kvality v štátoch EÚ+ môže byť rôzny: môže existovať usporiadanie so stálym tímom audítorov kvality; tieto úlohy môžu byť zdieľané s osobami zodpovednými za dohľad, alebo sa môžu vykonávať hodnotenia kvality ad hoc. V každom prípade je dôležité zabezpečiť, aby sa štandardy a indikátory kvality konzistentne uplatňovali v celom systéme.

### Osvedčený postup: konzistentnosť pri uplatňovaní štandardov a indikátorov

Pri hodnotení jednotlivých indikátorov je potrebné zabezpečiť konzistentnosť. Uvádžame tu niekoľko príkladov, ako to možno dosiahnuť v praxi.

- ▶ Na začiatku nového hodnotenia kvality skontrolujú hodnotitelia kvality rovnakú vzorku prípadov, vyhodnotia ich a potom porovnávajú a prediskutujú výsledky s cieľom dospieť k spoločnej dohode o tom, ako uplatňovať jednotlivé indikátory.
- ▶ V rámci prebiehajúceho hodnotenia kvality sa môžu pravidelne uskutočňovať ďalšie stretnutia na zabezpečenie konzistentnosti pri uplatňovaní štandardov a indikátorov kvality.
- ▶ Pravidelné konzultácie medzi jednotlivými pracovníkmi poverenými úlohami hodnotenia kvality (napr. osoby zodpovedné za dohľad a audítori kvality) tiež môžu byť prospešné pre konzistentné uplatňovanie štandardov a indikátorov v prípade, keď sa zúčastňujú viacerí aktéri.
- ▶ V rámci tohto nástroja sú poskytnuté viaceré príklady toho, čo by sa mohlo klasifikovať ako „menej závažná chyba“ alebo „závažná chyba“ s cieľom ďalej uľahčiť konzistentný výklad štandardov a indikátorov (**príloha II**). Štáty sa vyzývajú k tomu, aby tieto príklady ďalej rozpracovali, vychádzajúc z osobitných vnútroštátnych požiadaviek a postupov s cieľom poskytnúť svojim hodnotiteľom kvality usmernenie prispôbené konkrétnym potrebám.

V závislosti od zavedených procesov hodnotenia kvality sa pohovory a rozhodnutia môžu skontrolovať buď spoločne v rámci toho istého spisu, alebo sa môže osobný pohovor skontrolovať osobitne, a to najmä vtedy, ak ho hodnotí hodnotiteľ kvality, ktorý bol prítomný pri jeho priebehu.

**Osvedčený postup: hodnotenie pohovoru nezávisle od (výsledku) rozhodnutia**

Ak sa majú hodnotiť oba prvky prípadu, odporúča sa, aby sa hodnotenie pohovoru uskutočnilo nezávisle od rozhodnutia tak, aby hodnotenie rozhodnutia nebolo skreslené pod vplyvom ďalších informácií a/alebo od výsledku žiadosti.

Z uvedeného vyplýva, že hodnotenie rozhodnutia nie je možné uskutočniť bez oboznámenia sa s dostupnými informáciami a najmä s osobným pohovorom.

## Individuálna spätná väzba

Nástroj je užitočný na poskytnutie individuálnej spätnej väzby pre rozhodovačov a na podporu prehlbovania odbornej prípravy na pracovisku, ako aj na poskytnutie spätnej väzby k systému na základe rozsiahlejšej vzorky hodnotení. Spôsob, akým sa nástroj používa, sa môže líšiť v závislosti od cieľov hodnotenia. V prípade poskytnutia individuálnej spätnej väzby je dôležité zdôrazniť, že dôraz sa kladie na zlepšenie výkonu jednotlivca a nie len na identifikáciu chýb. V tejto súvislosti formuláre na hodnotenie zahrnuté v tomto nástroji (**príloha I**) obsahujú priestor na pripomienky u každého indikátora. Okrem identifikácie chyby môže hodnotiteľ kvality prostredníctvom osobitných pripomienok poskytnúť rozhodovačovi usmernenie. Takéto poskytnutie osobitnej spätnej väzby by sa malo považovať za kľúčový prvok hodnotenia kvality.

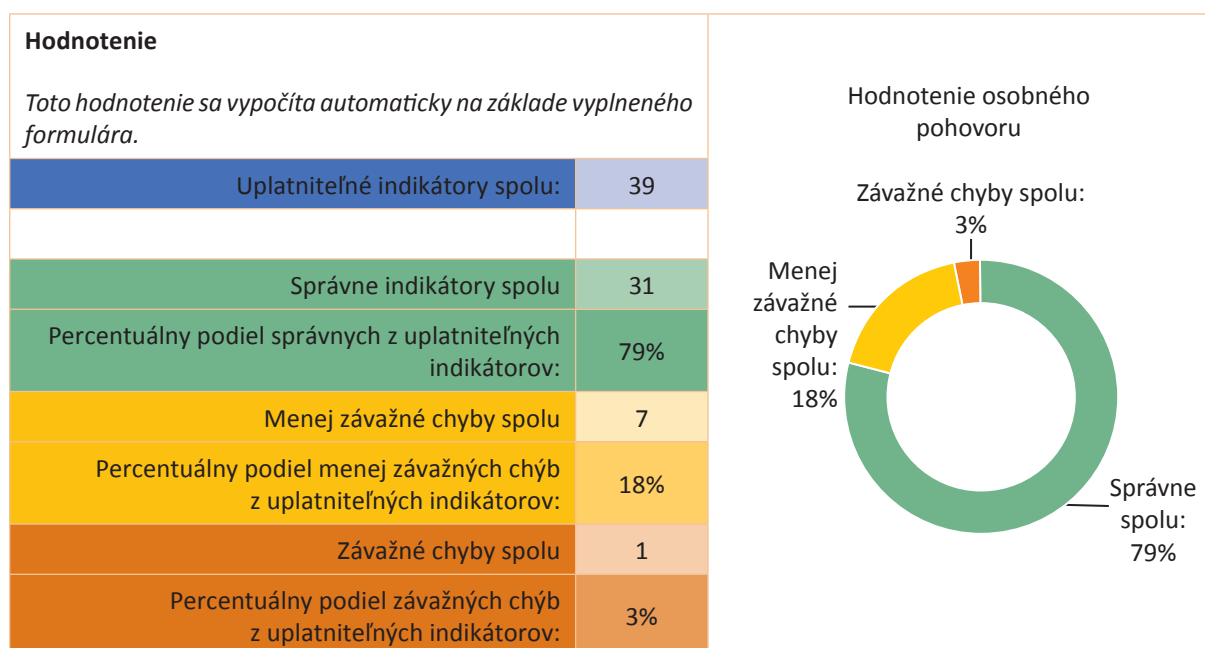
**Osvedčený postup: poskytnutie pripomienok**

V súvislosti s poskytovaním pripomienok v rámci hodnotenia kvality sa za osvedčený postup považuje:

- ▶ Upozorniť na osvedčené postupy identifikované v pohovore/rozhodnutí.
- ▶ V pripomienkach týkajúcich sa chýb poskytnúť usmernenie k tomu, ako by mohol vyzeráť správny prístup.
- ▶ V niektorých prípadoch môže byť užitočné vysvetliť, prečo v danom prípade bola určitá chyba posúdená ako „menej závažná“ alebo „závažná“.

Ak sa spätná väzba poskytne s cieľom zlepšiť individuálny výkon, obzvlášť dôležitá je promptná reakcia a ďalšie usmernenie k tomu, ako správne uplatňovať štandardy, aby sa v budúcnosti predišlo podobným chybám.

Formuláre na hodnotenie poskytnuté spolu s týmto nástrojom (**príloha I**), automaticky vygenerujú hodnotenie kvality pohovoru alebo rozhodnutia vypočítaním počtu indikátorov vyhodnotených ako „správne“, počtu indikátorov vyhodnotených ako „menej závažná chyba“ a celkového počtu indikátorov vyhodnotených ako „závažná chyba“. Okrem toho sú prezentované aj ako percentuálny podiel z celkového počtu uplatniteľných indikátorov. Príklad je uvedený nižšie.



Určiť čo by toto predstavovalo pre hodnotenie celkovej kvality pohovoru alebo rozhodnutia, je na štáte EÚ+.

Úrad EASO odporúča tento rozsah hodnotenia celkovej kvality.



Táto stupnica hodnotenia je zahrnutá vo formulároch (**príloha I**), môže sa však vymazať a nahradiť iným alebo inak formulovaným záverom v súlade s vnútroštátnou praxou.

## Všeobecné podávanie správ

Ak sa spätná väzba poskytuje k organizácii a ohľadom úrovne systému, je dôležité mať možnosť vybrať si vhodnú vzorku. Informácie zo spisov zahrnuté v hodnotiacich formulároch (**príloha I**) môžu poslúžiť ako užitočný filtračný mechanizmus pre výber vhodných spisov na podávanie správ.

Posudzovanie sa môže zamerať napríklad na prípady žiadateľov z určitej krajiny pôvodu, alebo na konkrétny profil žiadateľov alebo konkrétny výsledok rozhodnutia, atď. Ďalej by sa mohlo zamerať na uplatňovanie všetkých štandardov a indikátorov alebo na konkrétnu tému, ako napríklad „posúdenie dôveryhodnosti“ v skontrolovaných prvostupňových rozhodnutiach.

Ukončené hodnotenia sa môžu použiť na účely celkových pravidelných správ (mesačné, štvrťročné, ročné atď.) alebo tematických auditov vrátane kontroly prijatých opatrení na základe auditorských správ, rýchlych správ o určitých identifikovaných problematických otázkach, atď.

Technické riešenie, ktoré pripravil úrad EASO, je zamerané na podporu takýchto aspektov prostredníctvom automatického filtrovania a spracovania údajov a ich prezentácie.

V závislosti od vnútroštátneho systému a účelu hodnotenia by hodnotitelia kvality mohli využiť takéto automaticky vygenerované hodnotenia na ďalšie analýzy a následné odporúčania.

Potrebné je zamyslieť sa nad tým, ako reagovať na rôzne chyby, najmä v prípade zistenia závažných chýb. Ak takéto závažné chyby naznačujú systematické problémy, mali by sa okamžite informovať príslušní pracovníci (napr. na riadiacej úrovni; pracovníci, ktorí sú zodpovední za vypracovanie a vykonávanie politiky; pracovníci, ktorí sú zodpovední za odborné vzdelávanie) a mali by sa náležite riešiť.



**Osvedčený postup: analýza a následné opatrenia**

Analýza zistení z hodnotenia kvality môže zahŕňať nasledovné.

- ▶ Analýza najčastejších problémov a ak je to relevantné, tak aj možných príčin.
- ▶ Odporúčania týkajúce sa zmien v procesoch, nových usmernení, odborného vzdelávania a ďalších osobitných opatrení, ktoré sa majú prijať.

Každý štát EÚ+ by mal okrem toho rozhodnúť o distribúcii správ o hodnotení kvality a o tom, ako bude s nimi naložené v rámci organizácie.

**Osvedčený postup: distribúcia správ**

- ▶ Oboznámenie pracovníkov so všeobecnými zisteniami hodnotenia kvality môže byť pre systém prínosné. Je to príležitosť poučiť sa zo zistených chýb a osvedčených postupov.
- ▶ Ak je to možné, správy z hodnotenia by sa mali kombinovať s odporúčaniami a/alebo akčným plánom, navrhujúcim opatrenia, ktoré sa majú prijať s cieľom zlepšiť kvalitu procesu.
- ▶ Užitočné môže byť aj sprístupnenie správ o hodnotení kvality príslušným pracovníkom za pomoci interného komunikačného nástroja. Konkrétne zistenia a odporúčania by sa mohli zahrnúť napríklad do interného spravodajcu, ktorý by promptne poskytol informácie rozhodovateľom.

## Príloha I: Hodnotiace formuláre

Dve sady pripojených **hodnotiacich formulárov** založených na štandardoch a indikátoroch uvedených v tomto dokumente sú k dispozícii v elektronickej verzii na [www.easo.europa.eu/practical-tools](http://www.easo.europa.eu/practical-tools). Tieto hodnotiace formuláre sa môžu použiť priamo pri individuálnom hodnotení osobného pohovoru alebo prvostupňového rozhodnutia.

Hodnotiace formuláre vo formáte Excel:

- **Hodnotiaci formulár nástroja na zabezpečenie kvality 1 – Pohovor.xlsx**
- **Hodnotiaci formulár nástroja na zabezpečenie kvality 2 – Pohovor.xlsx**

Ak chcete použiť formuláre na hodnotenie na **ručne písané poznámky** počas hodnotenia, môžete si vytlačiť alebo skopírovať statické verzie uvedené na konci tohto dokumentu.

Hodnotiace formuláre vo formáte PDF – pre ručne písané poznámky

- **Hodnotiaci formulár nástroja na zabezpečenie kvality 1 – Pohovor.pdf**
- **Hodnotiaci formulár nástroja na zabezpečenie kvality 2 – Pohovor.pdf**

## Príloha II: Príklady z praxe

Nasledujúce príklady majú slúžiť ako dodatočné usmernenie pre hodnotiteľov kvality. Ich počet určite nie je úplný ani konečný, slúžia ako názorný príklad niektorých scenárov, v ktorých by sa mohli indikátory hodnotiť určitým spôsobom. Hodnotiteľ kvality by mal vždy zohľadniť individuálne okolnosti v danom prípade so zreteľom na usmernenie poskytnuté v tomto nástroji, pokiaľ ide o to, čo predstavuje správne uplatňovanie, menej závažnú chybu alebo závažnú chybu.

Okrem toho sa podporuje aj príprava príkladov na vnútroštátnej úrovni.

### Hodnotenie osobného pohovoru

Štandardy a indikátory		Príklady situácií, v ktorých sa indikátor môže hodnotiť ako „menej závažná chyba“	Príklady situácií, v ktorých sa indikátor môže hodnotiť ako „závažná chyba“	Príklady situácií, v ktorých indikátor môže byť označený ako „neuplatňuje sa“	
Začatie pohovoru	1.	<b>Vopred zistené osobitné potreby sú náležite zohľadnené</b>			
	1.1.	Osobitné potreby, ktoré boli vopred zistené, sú zohľadnené pri príprave na pohovor. Napríklad: - príslušné pohlavie osoby, ktorá vedie pohovor, a/alebo tlmočníka, - maloleté osoby bez sprievodu majú prítomného zástupcu, - prijaté praktické opatrenia pre osoby so zdravotným postihnutím, - zavedené sú ďalšie relevantné procesné záruky.	Osobitné potreby nie sú úplne zohľadnené, ale tieto zanedbania pravdepodobne nemajú závažný vplyv na pohovor.	Nezohľadnenie osobitných potrieb má pravdepodobne negatívny vplyv na schopnosť žiadateľa predložiť svoje dôvody.	Použitie „neuplatňuje sa“, ak pred pohovorom neboli zistené žiadne osobitné potreby.
	2.	<b>Žiadateľovi sú poskytnuté potrebné informácie.</b>			
	2.1.	Informácie o celi pohovoru sú poskytnuté.	Informácie boli poskytnuté, ale nie je potvrdené, či im žiadateľ porozumel.	Žiadateľovi neboli tieto informácie poskytnuté.	[možnosť nie je k dispozícii]
	2.2.	Informácie týkajúce sa dôvernosti sú poskytnuté.	Informácie boli poskytnuté, ale nie je potvrdené, či im žiadateľ porozumel.	Žiadateľovi neboli tieto informácie poskytnuté.	[možnosť nie je k dispozícii]

	2.3.	Informácie o úlohách všetkých prítomných osôb sú poskytnuté.	Informácie boli poskytnuté, ale nie je potvrdené, či im žiadateľ porozumel.	Žiadateľovi neboli tieto informácie poskytnuté.	[možnosť nie je k dispozícii]
	2.4.	Informácie o povinnosti spolupracovať sú poskytnuté.	Informácie boli poskytnuté, ale nie je potvrdené, či im žiadateľ porozumel.	Žiadateľovi neboli tieto informácie poskytnuté.	[možnosť nie je k dispozícii]
	2.5.	Informácie o prestávkach a možnosti požiadať o prestávky sú poskytnuté.	Informácie boli poskytnuté, ale nie je potvrdené, či im žiadateľ porozumel.	Žiadateľovi neboli tieto informácie poskytnuté.	[možnosť nie je k dispozícii]
	2.6.	Ďalšie povinné informácie v súlade s vnútroštátnymi postupmi sú poskytnuté.	Informácie boli poskytnuté, ale nie je potvrdené, či im žiadateľ porozumel.	Žiadateľovi neboli tieto informácie poskytnuté.	Použite, ak neexistuje povinnosť poskytnúť ďalšie informácie.
	3.	<b>Zaručené je, že žiadateľ a tlmočník si navzájom rozumejú.</b>			
	3.1.	Žiadateľovi je položená otázka, či rozumie tlmočníkovi a naopak.	Konkrétna otázka sa nepoloží na začiatku pohovoru, v neskoršej fáze sa však potvrdí, že žiadateľ a tlmočník si navzájom rozumejú.	Nie je potvrdené, že žiadateľ a tlmočník si navzájom rozumejú.	[možnosť nie je k dispozícii]
	4.	<b>Zaručené je, že žiadateľ spôsobilý na pohovor.</b>			
	4.1.	Žiadateľovi je položená otázka, či je duševne a fyzicky spôsobilý absolvovať pohovor a túto skutočnosť žiadateľ potvrdí.	[možnosť nie je k dispozícii]	Žiadateľovi nebola položená otázka, či sa cíti v pohode.	[možnosť nie je k dispozícii]
	4.2.	Osoba, ktorá vedie pohovor, efektívne usúdila na základe indikátorov, že pohovor nemôže pokračovať.	[možnosť nie je k dispozícii]	Možné indikátory nie sú zaznamenané alebo sa nezohľadňujú.	Použite neuplatňuje sa, ak takéto indikátory neexistujú.
Vedenie pohovoru	5.	<b>Osoba, ktorá vedie pohovor, sa počas pohovoru správa profesionálne.</b>			
	5.1.	Osoba, ktorá vedie pohovor nadviaže vzťah so žiadateľom.	Osoba, ktorá vedie pohovor, nenadviaže vzťah so žiadateľom proaktívne, toto však len okrajovo ovplyvňuje celkovú kvalitu a/alebo efektívnosť pohovoru.	Osoba, ktorá vedie pohovor, zlyhá pri nadviaaní vzťahu so žiadateľom v dôsledku nedostatkov v technike vedenia pohovoru, čo má negatívny vplyv na žiadateľa a/alebo celkovú kvalitu pohovoru.	Použite neuplatňuje sa, ak na základe dostupných informácií nie je možné tento indikátor posúdiť.

	5.2.	Osoba, ktorá vedie pohovor, používa vhodný, citlivý a faktický jazyk.	Formulácia niektorých otázok nie je dostatočne jasná so zreteľom na prostredie, z ktorého pochádza žiadateľ, nemá to však negatívny vplyv na celkovú efektívnosť pohovoru.	Kladú sa nevhodné alebo necitlivé otázky.	[možnosť nie je k dispozícii]
	5.3.	Osoba, ktorá vedie pohovor oslovuje žiadateľa priamo (v druhej osobe).	Osoba, ktorá vedie pohovor, osloví občas žiadateľa v tretej osobe, ale vo všeobecnosti sú otázky adresované priamo žiadateľovi.	Osoba, ktorá vedie pohovor, sa opakovane obracia na žiadateľa v tretej osobe, čo pravdepodobne ovplyvnilo vzťah medzi osobou, ktorá vedie pohovor a žiadateľom.	[možnosť nie je k dispozícii]
	5.4.	Osoba, ktorá vedie pohovor používa počas pohovoru vhodný tón a vhodnú reč tela.	Tón a/alebo reč tela sa mierne odchyľuje od osvedčeného postupu, čo však nemalo pravdepodobne žiadny alebo malo len mierny vplyv na vzťah medzi osobou, ktorá vedie pohovor a žiadateľom.	Tón a/alebo reč tela sú nevhodné v takej miere, že to malo pravdepodobne vplyv na vzťah medzi osobou, ktorá vedie pohovor a žiadateľom.	Použite neuplatňuje sa, ak sa hodnotenie vykonáva len na základe záznamu z pohovoru/správy.
	6.	<b>Osoba, ktorá vedie pohovor, uplatňuje vhodné techniky vypočúvania.</b>			
	6.1.	Žiadatelia sa vyzývajú, aby voľne porozprávali o svojich dôvodoch na podanie žiadosti o medzinárodnú ochranu.	Aj keď voľné rozprávanie viazne, osoba, ktorá vedie pohovor, nepovzbudila žiadateľa, aby pokračoval vo voľnom rozprávaní a ďalej ho rozviedol.	Žiadateľovi nie je umožnené voľné rozprávanie.	[možnosť nie je k dispozícii]
	6.2.	Žiadateľ je oboznámený s každou novou konkrétnou zameranou témou.	Niektoré témy sa začínajú bez (dostatočne jasného) ich uvedenia, pohovor sa však vo všeobecnosti riadi logickou štruktúrou.	Nové konkrétne zamerané témy sa začali preberať bez uvedenia alebo sugestívne, čo ovplyvňuje štruktúru pohovoru a schopnosť žiadateľa efektívne prezentovať svoj prípad.	Použite neuplatňuje sa v pohovoroch, v ktorých nie sú žiadne ďalšie nové témy, ktoré je potrebné uviesť.
	6.3.	Osoba, ktorá vedie pohovor, primeraným spôsobom používa otvorené a/alebo uzavreté otázky.	Otvorené otázky sa používajú vhodne, ale viac otvorených otázok by s veľkou pravdepodobnosťou umožnilo lepšie výsledky.	Uzavreté otázky sa používajú príliš často, čo žiadateľovi bráni poskytnúť úplné vysvetlenie.	[možnosť nie je k dispozícii]

	6.4.	Otázky sú prispôsobené schopnostiam žiadateľa.	Viacere otázky sa musia preformulovať, pretože žiadateľ nerozumie otázke.	Aj keď žiadateľ jasne nerozumie niektorým otázkam, osoba, ktorá vedie pohovor, ich primerane nepreformuluje.	[možnosť nie je k dispozícii]
	6.5.	Osoba, ktorá vedie pohovor, sa vyhýba neproduktívnym otázkam, ako sú: - navádzacie otázky, - otázky s viacnásobným výberom, - otázky v množnom čísle, - zbytočne sa opakujúce otázky, - nerelevantné otázky.	Neproduktívne otázky sa používajú v jednom alebo viacerých prípadoch, nemá to však negatívny vplyv na celkovú efektívnosť pohovoru.	Používajú sa viaceré neproduktívne otázky, ktoré majú významný negatívny vplyv na efektívnosť pohovoru.	[možnosť nie je k dispozícii]
	7.	<b>Osoba, ktorá vedie pohovor, zabezpečí, aby všetky prítomné osoby konali v súlade so svojimi úlohami a účinne riadi pohovor.</b>			
	7.1.	Osoba, ktorá vedie pohovor, udržiava počas pohovoru kontrolu nad situáciou.	Žiadateľovi je umožnené obširne hovoriť o veciach, ktoré nie sú podstatné pre žiadosť.	Právnomu zástupcovi je umožnené prevziať časť pohovoru.	[možnosť nie je k dispozícii]
	7.2.	Ak počas pohovoru dôjde k zložitej situácii, osoba, ktorá vedie pohovor, ju čo možno najlepšie vyrieši.	Osoba, ktorá vedie pohovor je pomalá pri rozpoznávaní a riešení zložitej situácie, vo všeobecnosti však reaguje správne.	Osoba, ktorá vedie pohovor zlyhá pri riešení zložitej situácie, čo umožní jej skomplikovanie a pôsobí nepriaznivo na pohodu prítomných osôb alebo významne narúša efektívnosť pohovoru.	Použite neuplatňuje sa, ak počas pohovoru nedošlo k žiadnej značne zložitej situácii.
	7.3.	Osoba, ktorá vedie pohovor, zabezpečuje, aby tlmočník konal v súlade s jeho úlohou a povinnosťami.	Reč tela tlmočníka sa mierne odchyľuje od osvedčeného postupu a osoba, ktorá vedie pohovor, túto skutočnosť urýchlene nerieši.	Osoba, ktorá vedie pohovor, nezasiahne, aj keď tlmočník dlho hovorí so žiadateľom bez toho, aby túto konverzáciu prekladal.  Počas pohovoru je tlmočníkovi umožnené opakovane komentovať veci týkajúce sa žiadateľa alebo daného prípadu.	Použite neuplatňuje sa, ak tlmočník nebol prítomný, alebo ak sa príslušné hodnotenie nedá urobiť na základe záznamu z pohovoru.

	7.4.	Právny zástupca a/alebo iné prítomné osoby môžu uplatňovať svoje práva v súlade s vnútroštátnymi pravidlami a sú oprávnení intervenovať minimálne na konci osobného pohovoru.	Osoba, ktorá vedie pohovor, nevysvetlila v plnom rozsahu ďalším prítomným osobám, aké sú ich práva podľa vnútroštátnych predpisov.	Právnomu zástupcovi nie je umožnené hovoriť v súlade s platnými procesnými pravidlami.	Použite neuplatňuje sa, ak okrem žiadateľa, osoby, ktorá vedie pohovor, a tlmočníka, nie sú prítomné ďalšie osoby.
	7.5.	Prestávky sa konajú v prípade potreby alebo na požiadanie a keď je to vhodné.	Osoba, ktorá vedie pohovor, umožňuje alebo robí príliš veľa prestávok alebo zbytočne dlhé prestávky.	Žiadosti o prestávku sa odignorujú alebo sa neurobí žiadna prestávka, aj keď si to dĺžka pohovoru vyžaduje.	Použite neuplatňuje sa, ak bol pohovor krátky a neboli potrebné žiadne prestávky.
Obsah pohovoru	8.	<b>Všetky vecné skutočnosti boli identifikované a dostatočne preskúmané.</b>			
	8.1.	V prípade potreby je totožnosť žiadateľa (vrátane krajiny pôvodu) preukázaná.	Totožnosť žiadateľa je preukázaná, ale záležitostiam, ktoré by mohli ďalej posilniť rozhodnutie, sa nevenuje pozornosť.	Totožnosť žiadateľa nebola dostatočne preukázaná.	Použite neuplatňuje sa, ak totožnosť žiadateľa bola dostatočne preukázaná ešte pred pohovorom a preto to nie je v tejto fáze relevantné.
	8.2.	Minulé problémy a/alebo hrozby sú dostatočne preskúmané (čo, kto, kedy, kde, prečo).	Všetky podstatné skutočnosti boli identifikované a preskúmané, ale záležitostiam, ktoré by mohli ďalej posilniť rozhodnutie, sa nevenuje pozornosť.	Niektoré vecné skutočnosti neboli vôbec zistené, a preto sa neskúmajú ďalej.	[možnosť nie je k dispozícii]
	8.3.	Budúce obavy sú preskúmané.	Budúce obavy sú do určitej miery preskúmané, avšak ďalšie otázky by mohli posilniť rozhodnutie.	Budúce obavy nie sú preskúmané.	[možnosť nie je k dispozícii]
	8.4.	Dostupnosť ochrany v domovskom mieste v krajine pôvodu je dostatočne preskúmaná.	Dostupnosť ochrany v domovskom mieste v krajine pôvodu je do určitej miery preskúmaná, ale ďalšie otázky by mohli posilniť rozhodnutie.	Dostupnosť ochrany v domovskom mieste v krajine pôvodu nebola preskúmaná v prípade kde by mohla byť potenciálne schodnou možnosťou.	Použite neuplatňuje sa, ak so zreteľom na všeobecnú situáciu v krajine pôvodu a individuálne okolnosti žiadateľa je dostatočne preukázané, že žiadna ochrana nie je potrebná, alebo že žiadna ochrana nie je dostupná.

	8.5.	Dostupnosť alternatív vnútroštátnej ochrany je preskúmaná v dostatočnej miere.	Dostupnosť alternatív vnútroštátnej ochrany je do určitej miery preskúmaná, ale ďalšie otázky by mohli posilniť rozhodnutie.	Dostupnosť alternatív vnútroštátnej ochrany nebola preskúmaná v prípade kde by mohla byť potenciálne schodnou možnosťou.	Použite neuplatňuje sa, ak so zreteľom na všeobecnú situáciu v krajine pôvodu a individuálne okolnosti žiadateľa je dostatočne preukázané, že žiadna alternatíva vnútroštátnej ochrany nie je potrebná, alebo že žiadna alternatíva vnútroštátnej ochrany nie je dostupná.
	9.	<b>S dokumentmi a inými písomnými dôkazmi predloženými na podporu tvrdenia žiadateľa sa nakladá náležitým spôsobom.</b>			
	9.1.	Osoba, ktorá vedie pohovor, preskúma relevantnosť a zdroj všetkých dokumentov alebo písomných informácií predložených na podporu tvrdenia žiadateľa.	Príliš dlhý čas sa vynakladá na diskusiu o dokumentoch, ktoré nemajú žiadny vplyv na žiadosť.	Počas pohovoru nie je preukázaný obsah a/alebo relevantnosť dokumentov, ak sú tieto dokumenty podstatné pre žiadosť.	Použite neuplatňuje sa, ak v danom prípade nie sú predložené žiadne písomné informácie.
	9.2.	Do spisu sú pridané všetky relevantné dokumenty predložené žiadateľom.	Všetky relevantné dokumenty sú pridané do spisu, nie sú však zaznamenané v súlade s vnútroštátnym postupom.	Relevantné dokumenty nie sú pridané do spisu.	Použite neuplatňuje sa, ak počas pohovoru nie sú predložené žiadne dokumenty.
	10.	<b>Žiadateľovi je poskytnutá efektívna možnosť vyjadriť sa k nezrovnalostiam a rozporom.</b>			
	10.1.	Žiadateľovi sú poskytnuté informácie o všetkých významných nezrovnalostiach a rozporoch a poskytne sa mu možnosť na ich vysvetlenie.	Nezrovnalosti a/alebo rozpory, ktoré nesúvisia s vecnými skutočnosťami, sú zbytočne preskúvané do hĺbky.	Významné nezrovnalosti a/alebo rozpory nie sú žiadateľovi predložené.	Použite neuplatňuje sa, ak významné nezrovnalosti alebo rozpory neexistujú.
	11.	<b>Keď je to relevantné, dôvody na vylúčenie sú náležite preskúvané.</b>			
	11.1.	Možné dôvody na vylúčenie sú správne identifikované.	[možnosť nie je k dispozícii]	Potenciálne dôvody na vylúčenie nie sú identifikované.	Použite neuplatňuje sa, ak sa nevyskytnú žiadne dôvody na vylúčenie.



	11.2.	Možné dôvody na vylúčenie sú dostatočne preskúmané.	Príliš veľa času sa vynakladá na preskúmanie možných dôvodov na vylúčenie, keď tieto zjavne nie sú relevantné pre daný prípad.	Možné dôvody na vylúčenie nie sú dostatočne preskúmané.	Použite neuplatňuje sa, ak sa nevykrytnú žiadne dôvody na vylúčenie.
	12.	<b>Osobitné politiky a usmernenia sú správne uplatňované.</b>			
	12.1.	Prípadná vnútroštátna politika týkajúca sa osobitného profilu žiadateľa sa náležite dodržiava. <i>Napríklad: osobitné profily by sa mohli vzťahovať na deti, obeť obchodovania s ľuďmi, potenciálne obeť mrzačenia ženských pohlavných orgánov, žiadateľov so žiadosťami súvisiacimi s ich sexuálnou orientáciou a rodovou identitou atď.</i>	Osoba, ktorá vedie pohovor, sa vo všeobecnosti riadi vnútroštátnou politikou, ale opomenie určité procesné úkony, ktoré nemajú významný vplyv na výsledok žiadosti, alebo na žiadateľa, rozhodujúci orgán alebo štát.	Osoba, ktorá vedie pohovor, sa neriadi vnútroštátnou politikou, čo potenciálne ohrozuje výsledok žiadosti alebo vystavuje riziku žiadateľa alebo reputáciu rozhodujúceho orgánu	Použite neuplatňuje sa, ak žiadateľ nemá osobitný profil tohto typu, alebo ak nie je zavedená vnútroštátna politika.
	12.2.	Prípadné usmernenia pre jednotlivé krajiny pôvodu žiadateľov týkajúce pohovorov sú náležite dodržané.	Osoba, ktorá vedie pohovor, sa vo všeobecnosti pri pohovore riadi usmerneniami pre jednotlivé krajiny pôvodu žiadateľov, ale vynechá niektoré prvky, ktoré nemajú významný vplyv na výsledok žiadosti.	Osoba, ktorá vedie pohovor, sa neriadi konkrétnym usmernením, čo potenciálne ovplyvní výsledok žiadosti.	Použite neuplatňuje sa, keď nie sú zavedené príslušné usmernenia pre jednotlivé krajiny pôvodu žiadateľov.
	12.3.	Prípadné politiky týkajúce sa uplatňovania ďalších dôvodov ochrany (napr. humanitárne dôvody) sú správne uplatňované.	Všetky ďalšie dôvody ochrany podľa vnútroštátnej politiky sú identifikované a preskúmané, ale skutočnosti, ktoré by mohli ďalej posilniť rozhodnutie nie sú zohľadnené.	Niektoré z doplňujúcich dôvodov ochrany podľa vnútroštátnej politiky nie sú vôbec identifikované, a preto sa ďalej ani neskúmajú.	Použite neuplatňuje sa, keď rozhodujúci orgán nie je kompetentný prijímať rozhodnutia o doplňujúcich dôvodoch ochrany, alebo ak neexistujú žiadne dodatočné dôvody.
Záver pohovoru	13.	<b>Osoba, ktorá vedie pohovor, postupuje pri ukončení pohovoru podľa náležitých krokov.</b>			
	13.1.	Osoba, ktorá vedie pohovor, potvrdí, či žiadateľ porozumel všetkým položeným otázkam.	[možnosť nie je k dispozícii]	Porozumenie nie je potvrdené. Žiadateľ uvádza, že nerozumel niektorým otázkam a osoba, ktorá vedie pohovor, nepostupuje náležite.	[možnosť nie je k dispozícii]

	13.2.	Osoba, ktorá vedie pohovor, sa spýta žiadateľa, či chce niečo dodať.	[možnosť nie je k dispozícii]	Žiadateľovi nie je poskytnutá skutočná možnosť niečo dodať.	[možnosť nie je k dispozícii]
	13.3.	Osoba, ktorá vedie pohovor, jasne vysvetlí ďalšie kroky v rámci azylového konania.	Žiadateľovi sú poskytnuté len čiastočné informácie.	Žiadateľ nie je informovaný o ďalších krokoch v azylovom konaní.	Použite neuplatňuje sa, ak podľa vnútroštátnych postupov sa od osoby, ktorá vedie pohovor, nevyžaduje poskytnutie takýchto informácií alebo ich zaznamenanie v zázname z pohovoru.
Záznam z pohovoru	14.	<b>Pravidlá týkajúce sa prepisu pohovoru/ záznamu z pohovoru sú náležite dodržiavané.</b>			
	14.1.	Z osobného pohovoru sa vyhotoví podrobný a vecný záznam obsahujúci všetky podstatné prvky alebo prepis. V súlade s vnútroštátnym postupom môže tento záznam obsahovať aj ďalšie prvky.	Záznam z pohovoru obsahuje mnoho pravopisných chýb alebo je dosť ťažko čitateľný.  Prestávky, ktoré sa požadovali a/alebo boli uskutočnené, nie sú v prepise pohovoru zaznamenané, hoci sa to predpokladá podľa vnútroštátneho postupu.	Záznam nie je čitateľný, alebo je zrejme že chýbajú niektoré jeho podstatné prvky, alebo sa pozmenil/ stratil jeho význam v dôsledku nadmerného parafrázovania.	[možnosť nie je k dispozícii]
	14.2.	Ak je to aplikovateľné, v súlade s vnútroštátnym postupom sa vyhotoví zvukový alebo audiovizuálny záznam.	Nahrávanie bolo vykonané v súlade s vnútroštátnym postupom, avšak osoba, ktorá vedie pohovor, nevykonala všetky procesné úkony (napr. bezodkladné poskytnutie kópie žiadateľovi, bezodkladné uloženie záznamu v súlade s technickými predpismi) bez významného vplyvu na konanie alebo práva žiadateľa.	Pohovor nie je nahraný alebo je nahraný iba čiastočne, aj keď sa záznam vyžaduje.  Záznam je nepočuteľný.  Osoba, ktorá vedie pohovor, neoznámí žiadateľovi, že sa to nahráva.	Použite neuplatňuje sa, ak sa podľa vnútroštátnych postupov žiadny audio/ audiovizuálny záznam nevyhotovuje.
	14.3.	Žiadateľovi je v prípade akékoľvek nesprávneho prekladu alebo nedorozumenia, ktoré sa objavilo v zázname/prepise pohovoru poskytnutá efektívna možnosť vyjadriť sa a/alebo poskytnúť vysvetlenie, či už ústne a/alebo písomne.	[možnosť nie je k dispozícii]	Žiadateľovi sa neposkytne možnosť vykonať opravy/podať vysvetlenia alebo sú (niektoré z nich) ignorované.	Nemusí sa nevyhnutne uplatňovať, v prípade že je vyhotovený záznam, ktorý je prípustným dôkazom v odvolacom konaní.

## Posúdenie prvostupňového rozhodnutia

Štandardy a indikátory		Príklady situácií, v ktorých sa indikátor môže hodnotiť ako „menej závažná chyba“	Príklady situácií, v ktorých sa indikátor môže hodnotiť ako „závažná chyba“	Príklady situácií, v ktorých môže byť indikátor označený ako „neuplatňuje sa“	
Úvod	1.	Údaje o žiadateľovi sú v rozhodnutí uvedené správne.			
	1.1.	V rozhodnutí je uvedené správne meno, krajina pôvodu a domovské miesto, dátum narodenia a číslo spisu spolu s ďalšími údajmi, ktoré sa vyžadujú v rámci vnútroštátnej politiky.	Informácie o prezývke alebo sporné informácie o totožnosti nie sú poznamenané.	Žiadateľ nemá správne uvedené meno/je nesprávne identifikovaný.	[možnosť nie je k dispozícii]
	2.	V prípade že je to aplikovateľné, rozhodnutie obsahuje stručné a presné zhrnutie imigračnej histórie žiadateľa.			
	2.1.	Rozhodnutie obsahuje stručné a presné zhrnutie prípadných predchádzajúcich žiadostí a iných informácií o imigračnej histórii žiadateľa v súlade s vnútroštátnou politikou.	Zahrnuté sú nerelevantné informácie, ktoré odpútavajú pozornosť od kľúčových bodov v imigračnej histórii.	Zaznamenané boli úplne nesprávne informácie alebo nebola zaznamenaná žiadna história, čo má vplyv na následné posúdenie alebo prispieva k napadnuteľnosti rozhodnutia.	Použité neuplatňuje sa, ak sa imigračná história v rozhodnutí nevyžaduje.
Základ tvrdenia	3.	V základe žiadosti sú správne vysvetlené všetky vecné skutočnosti.			
	3.1.	V základe žiadosti sú správne určené a vysvetlené všetky vecné skutočnosti	V prehľade vecných skutočností sú uvedené nesprávne informácie, ktoré nemajú vplyv na ďalšie posúdenie alebo prispievajú k napadnuteľnosti rozhodnutia. Uvedené sú nepotrebné informácie, ktoré nemajú žiadnu váhu na posúdenie žiadosti.	Jedna alebo viac závažných vecných skutočností je vynechaných alebo nesprávne podaných, čo ovplyvní rozhodnutie. Nekonzistentné zhrnutie skutočností vrátane nerelevantných skutočností, ktoré vedú k chybám pri následnom posúdení.	[možnosť nie je k dispozícii]
	4.	V základe žiadosti sú správne identifikované budúce obavy.			
	4.1.	V základe žiadosti je správne špecifikované, koho a čoho sa žiadateľ obáva a prečo.	Uvedené sú príliš podrobné informácie, ktoré odpútavajú pozornosť od kľúčových bodov.	Budúce obavy sú nesprávne identifikované alebo vynechané, čo ovplyvní ďalšie posúdenie žiadosti.	[možnosť nie je k dispozícii]

	5.	<b>Ak je to aplikovateľné, v základe žiadosti sú správne uvedené dôkazy predložené žiadateľom.</b>			
	5.1.	Dôkazy predložené žiadateľom sú správne uvedené v súlade s vnútroštátnym postupom.	Nesprávne citácie použité v prípade menej významných bodov, ktoré nemajú negatívny vplyv na následné posudzovanie.	Nepresné informácie sú zaznamenané alebo nesprávne zdroje sú uvádzané, ktoré nie sú povolené na zverejnenie, čo ovplyvní rozhodnutie.	[možnosť nie je k dispozícii]
Posúdenie dôveryhodnosti	6.	<b>Dôveryhodnosť každej vecnej skutočnosti je posúdená správne vrátane identity a krajiny pôvodu žiadateľa.</b>			
	6.1.	Dôkazy sú správne prepojené s každou vecnou skutočnosťou.	Zdroje dôkazov nie sú jasne/presne uvedené.	Kľúčové dôkazy sú vynechané alebo sú za dôkazy považované nespoľahlivé informácie, čo ovplyvňuje posúdenie.	Použite neuplatňuje sa, ak sa dôveryhodnosť nehodnotí, napr. v prípadoch, keď nemožno identifikovať vecné skutočnosti.
	6.2.	Indikátory dôveryhodnosti sa uplatňujú správne.	Príliš veľká/malá váha sa prikladá jednému indikátoru bez dopadu na výsledok.	Nesprávne použitie indikátorov, ktoré vedie k nesprávnym záverom o dôveryhodnosti.	Použite neuplatňuje sa, ak sa dôveryhodnosť nehodnotí, napr. v prípadoch, keď nemožno identifikovať vecné skutočnosti.
	6.3.	Koncept hodnovernosti sa uplatňuje objektívne.	Hodnovernosť bola v jednom bode nesprávne posúdená bez vplyvu na závery týkajúce sa tejto vecnej skutočnosti .	Subjektívny výklad hodnovernosti vedie k neodôvodnenému zamietnutiu vecnej skutočnosti.	Použite neuplatňuje sa, ak sa dôveryhodnosť nehodnotí, napr. v prípadoch, keď nemožno identifikovať vecné skutočnosti.
	6.4.	V rozhodnutí sa použili iba tie nezrovnalosti/rozpory, ktoré boli predložené žiadateľovi na vyjadrenie.	Vyjadrenie žiadateľa k nezrovnalosti/rozporu nebola riadne zohľadnená alebo je použitý menej významný nenamietaný bod bez vplyvu na výsledok týkajúci sa tohto vecného faktu.	Body, ktoré žiadateľ nevysvetlil, boli použité proti nemu pri posudzovaní ich vierohodnosti, čo viedlo k oslabeniu záveru.	Použite neuplatňuje sa, ak sa dôveryhodnosť nehodnotí, napr. v prípadoch, keď nemožno identifikovať vecné skutočnosti.

	6.5.	Informácie o krajine pôvodu sú relevantné, aktuálne a použité správne.	Väčšina informácií o krajine pôvodu nie je použitá, ale zvolený zdroj je stále platný.	Použité sú nerelevantné, nespoľahlivé alebo neaktuálne Informácie o krajine pôvodu, ktorým je priradená neprimeraná váha, čo oslabuje závery.	Použité neuplatňuje sa, ak sa nehodnotí dôveryhodnosť, napr. v prípadoch, keď nemožno identifikovať vecné skutočnosti.
	7.	<b>Z každej vecnej skutočnosti sú vyvedené jasné závery.</b>			
	7.1.	V prípade každej vecnej skutočnosti sa v rozhodnutí jasne uvádza, či bola táto skutočnosť prijatá alebo zamietnutá.	Záver možno určiť z textu, ale nie je výslovne uvedený.	Nemožno vyvodiť žiadny zjavný záver týkajúci sa jednej alebo viacerých vecných skutočností, čo prispieva k napadnuteľnosti rozhodnutia.	Použité neuplatňuje sa, ak sa nehodnotí dôveryhodnosť, napr. v prípadoch, keď nemožno identifikovať vecné skutočnosti.
	7.2.	Ak sa vecné skutočnosti považujú za „neisté“, článok 4 ods. 5 kvalifikačnej smernice <sup>2/</sup> „pochybnosť vykladaná v prospech žiadateľa“ je správne uplatnený v záujme efektívneho vyvedenia záveru, či túto vecnú skutočnosť možno prijať alebo zamietnuť.	Zbytočne zdĺhavé posudzovanie, ktoré odpútava pozornosť od kľúčových bodov.	Neschopnosť vyjasniť „neisté“ skutočnosti alebo nesprávna váha priradená k určitému bodu, čo vedie k chybnému záveru o vecnej skutočnosti.	Použité neuplatňuje sa, ak nezostali žiadne fakty „neisté“.
	8.	<b>Štandardy a dôkazné bremeno sa uplatňujú správne.</b>			
	8.1.	Pri posudzovaní vecných skutočností je uplatnená správna sila dôkazov v súlade s vnútroštátnymi usmerneniami.	Nesprávna formulácia bola použitá pri opise štandardu alebo schopnosti žiadateľa ju splniť, ale záver je správny.	Uplatňuje sa príliš prísny alebo slabý štandard, čo vedie k nesprávnemu alebo slabo podloženému záveru.	Použité neuplatňuje sa, ak sa nehodnotí dôveryhodnosť, napr. v prípadoch, keď nemožno identifikovať vecné skutočnosti.
	8.2.	Pri hodnotení vecných skutočností je správne uplatnené dôkazné bremeno.	Nejasná formulácia, pokiaľ ide o dôkazné bremeno, ktorá nemá vplyv na záver.	Bremeno nesie výlučne žiadateľ, keď organizácia nesplnila svoju povinnosť vyšetriť, čo spochybňuje rozhodnutie.	Použité neuplatňuje sa, ak sa nehodnotí dôveryhodnosť, napr. v prípadoch, keď nemožno identifikovať vecné skutočnosti.

(<sup>2</sup>) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/95/EÚ z 13. decembra 2011 o normách pre oprávnenie štátnych príslušníkov tretej krajiny alebo osôb bez štátneho občianstva mať postavenie medzinárodnej ochrany, o jednotnom postavení utečencov alebo osôb oprávnených na doplnkovú ochranu a o obsahu poskytovanej ochrany (prepracované znenie) (kvalifikačná smernica).

	8.3.	Individuálne faktory ako vek, vzdelanie a trauma sú správne identifikované a zohľadnené.	Základné faktory neboli výslovne zohľadnené, čo nemalo vplyv na záver.	Základné faktory neboli riadne zohľadnené pri posudzovaní schopnosti žiadateľa odôvodniť svoju žiadosť, čo spochybňuje výsledok.	Použite neuplatňuje sa, ak neexistujú relevantné faktory na posúdenie.
Posúdenie rizika	9.	<b>Riziko pri návrate je presne a v plnom rozsahu posúdené.</b>			
	9.1.	V rozhodnutí je správne identifikované a posúdené riziko pri návrate (kto, čo a prečo).	Posudzované sú nerelevantné záležitosti, čo znižuje zrozumiteľnosť alebo efektívnosť.	Príslušné body sú vynechané alebo použité boli nevhodné argumenty, čo spochybňuje záver týkajúci sa rizika pri návrate.	[možnosť nie je k dispozícii]
	9.2.	Informácie o krajine pôvodu sú relevantné, aktuálne a použité správne.	Informácie o krajine pôvodu nie sú prispôbené danej žiadosti alebo sú príliš rozsiahle, čo odpútava pozornosť.	Významné relevantné informácie o krajine pôvodu sú vynechané, čo spochybňuje záver a/alebo prispieva k jeho napadnuteľnosti.	Použite neuplatňuje sa, ak nie sú dostupné žiadne relevantné informácie o krajine pôvodu.
	9.3.	Pri posudzovaní rizika pri návrate bola uplatnená správna sila dôkazov (primeraná miera pravdepodobnosti).	Pri opise sily dôkazov sa používajú nejasné formulácie, ale záver je správny.	Nesprávna sila dôkazov je uplatnená, výsledkom čoho je nesprávny a/alebo nepodložený záver o riziku.	[možnosť nie je k dispozícii]
Právna analýza	10.	<b>Opodstatnená obava z prenasledovania je posúdená správne.</b>			
	10.1.	Posúdené je správne, či uvedené zaobchádzanie znamená alebo neznamená prenasledovanie.	Vyvodенý je správny záver, nie je však jasne vysvetlený.	Nesprávny záver, spochybňujúci poskytnutie alebo zamietnutie postavenia utečenca.	Použite neuplatňuje sa, ak je možné takéto hodnotenie v niektorých rozhodnutiach v súlade s vnútroštátnou praxou vynechať.
	10.2.	Subjektívne a objektívne prvky uvedených obáv sú posúdené správne.	Nejasné odôvodnenie subjektívnych/ objektívnych prvkov bez vplyvu na výsledok.	Nesprávny záver týkajúci sa toho, či sú obavy opodstatnené alebo nie.	Použite neuplatňuje sa, ak je možné takéto hodnotenie v niektorých rozhodnutiach v súlade s vnútroštátnou praxou vynechať.

<b>11.</b>	<b>Dôvody prenasledovania boli identifikované a posúdené správne.</b>			
<b>11.1.</b>	V rozhodnutí sú správne identifikované a posúdené všetky platné dôvody prenasledovania.	Nejasné alebo príliš rozsiahle posúdenie, čo znižuje zrozumiteľnosť, ale bez vplyvu na výsledok.	Nesprávna identifikácia dôvodu prenasledovania vedúca k nesprávnemu zamietnutiu/neuznaniu obáv z prenasledovania na základe dohovoru.	Použité neuplatňuje sa, ak je možné takéto hodnotenie v niektorých rozhodnutiach v súlade s vnútroštátnou praxou vynechať.
<b>11.2.</b>	Spojitosť (vzťah) medzi prenasledovaním a dôvodom(-mi) sú posúdené správne.	Nejasné alebo príliš rozsiahle posúdenie, čo znižuje zrozumiteľnosť, ale bez vplyvu na výsledok.	Nedostatočné posúdenie spojitosti, ktoré viedlo k nesprávnemu záveru.	Použité neuplatňuje sa, ak je možné takéto hodnotenie v niektorých rozhodnutiach v súlade s vnútroštátnou praxou vynechať.
<b>12.</b>	<b>Reálne riziko vážneho bezprávia podľa článku 15 kvalifikačnej smernice je identifikované a posúdené správne.</b>			
<b>12.1.</b>	V rozhodnutí je správne posúdená možnosť uplatnenia článku 15 písm. a): trest smrti alebo popravy.	Nejasné alebo príliš rozsiahle posúdenie, čo znižuje zrozumiteľnosť, ale bez vplyvu na výsledok.	Žiadne alebo neprimerané posúdenie článku 15 písm. a) kvalifikačnej smernice, čo spochybňuje rozhodnutie.	Použité neuplatňuje sa, ak je žiadateľovi poskytnuté postavenie utečenca.
<b>12.2.</b>	V rozhodnutí je správne posúdená možnosť uplatnenia článku 15 písm. a): trest smrti alebo popravy.	Nejasné alebo príliš rozsiahle posúdenie, čo znižuje zrozumiteľnosť, ale bez vplyvu na výsledok.	Žiadne alebo neprimerané posúdenie článku 15 písm. a) kvalifikačnej smernice, čo spochybňuje rozhodnutie.	Použité neuplatňuje sa, ak je žiadateľovi poskytnuté postavenie utečenca.
<b>12.3.</b>	V rozhodnutí je správne posúdená možnosť uplatnenia článku 15 písm. b): mučenie alebo neľudské alebo ponižujúce zaobchádzanie alebo potrestanie.	Nejasné alebo príliš rozsiahle posúdenie, čo znižuje zrozumiteľnosť, ale bez vplyvu na výsledok.	Žiadne alebo neprimerané posúdenie článku 15 písm. b) kvalifikačnej smernice, čo spochybňuje rozhodnutie.	Použité neuplatňuje sa, ak je žiadateľovi poskytnuté postavenie utečenca.

13.	<b>Dostupnosť a prístup k ochrane v krajine pôvodu sú posúdené správne.</b>			
13.1.	Dostupnosť a prístup k ochrane v domovskom mieste sú posúdené správne.	Uvedené sú príliš rozsiahle a zbytočné dôkazy, ktoré odpútavajú pozornosť od kľúčových bodov.	Nezohľadnenie možnosti ochrany alebo neposúdenie individuálnych okolností žiadateľa a profilu aktérov prenasledovania alebo vážneho bezprávia.	Použité neuplatňuje sa, keď posudzovanie ochrany nie je vhodné.
13.2.	Uplatniteľnosť alternatív vnútroštátnej ochrany je posúdená správne, vrátane jej primeranosti.	Nejasné alebo príliš rozsiahle posúdenie znižujúce zrozumiteľnosť, ale bez vplyvu na výsledok.	Rozhodovač nestanoví konkrétne miesto.  Neposúdenie okolností žiadateľa a reálnu možnosť jeho premiestnenia s ohľadom na príslušné informácie o krajine pôvodu, čo spochybňuje záver alebo prispieva k jeho napadnuteľnosti, ak je toto pre rozhodnutie kľúčové.	Použité neuplatňuje sa, keď posúdenie alternatív vnútroštátnej ochrany nie je vhodné.
14.	<b>Dôvody na vylúčenie boli v prípade potreby identifikované a správne posúdené.</b>			
14.1.	Dôvody na vylúčenie boli identifikované a správne posúdené.	[možnosť nie je k dispozícii]	Dôvody na vylúčenie neboli identifikované, alebo vnútroštátna politika a osobitné usmernenia sa neuplatňujú pri posúdení možnosti vylúčenia, čo vedie k nesprávnemu alebo napadnuteľnému záveru ohľadom vylúčenia.	Použité neuplatňuje sa, ak sa neexistujú žiadne dôvody na vylúčenie.
14.2.	Individuálna zodpovednosť bola správne posúdená.	[možnosť nie je k dispozícii]	Individuálna zodpovednosť bola posúdená nesprávne alebo vôbec nebola posúdená vôbec, čo viedlo k nesprávnemu alebo napadnuteľnému záveru ohľadom vylúčenia.	Použité neuplatňuje sa, ak sa neexistujú žiadne dôvody na vylúčenie.
14.3.	Štandardy a dôkazné bremeno sa uplatňujú správne.	Štandardy a dôkazné bremeno sa uplatňujú správne, ale nie sú jasne vysvetlené v rozhodnutí.	Štandardy a/alebo dôkazné bremeno sú použité nesprávne, čo vedie k nesprávnemu alebo napadnuteľnému záveru ohľadom vylúčenia.	Použité neuplatňuje sa, ak sa neexistujú žiadne dôvody na vylúčenie.



	<b>15.</b>	<b>Prípadné ďalšie dôvody ochrany sú uplatňované správne.</b>			
	<b>15.1.</b>	Prípadné ďalšie dôvody ochrany (napr. humanitárne dôvody) sú použité správne.	Ďalšie argumenty, ktoré by mohli prispieť k posudzovaniu, nie sú zahrnuté.	Posúdenie dodatočných dôvodov ochrany je založené na neadekvátnych dôkazoch a/alebo kľúčové aspekty žiadosti sú opomenuté, čo sponchybňuje rozhodnutie.	Použité neuplatňuje sa, ak nie sú uvedené žiadne dodatočné dôvody ochrany (napr. humanitárne dôvody), alebo ak sa v súlade s vnútroštátnymi postupmi ďalšie dôvody ochrany neuplatňujú.
<b>Forma</b>	<b>16.</b>	<b>Rozhodnutie má správnu štruktúru a zahŕňa všetky požadované prvky.</b>			
	<b>16.1.</b>	Rozhodnutie má správnu štruktúru a formát v súlade s vnútroštátnymi politikami.	Formát je vhodný, ale nezodpovedá úplne žiadosti.	Používajú sa nesprávne/ nevhodné štandardné odseky, vedúce k neprofesionálnej prezentácii prípadu a k ohrozeniu reputácie organizácie.	[možnosť nie je k dispozícii]
	<b>16.2.</b>	Žiadateľovi sú poskytnuté informácie o tom, ako písomne alebo elektronicky napadnúť zamietavé rozhodnutie.	Informácie o práve na odvolanie nie sú súčasťou štandardného vnútroštátneho formátu.	Informácie o práve na odvolanie nie sú žiadateľovi poskytnuté alebo sú poskytnuté s nesprávnym pokynmi, čo vedie k nesprávnemu informovaniu žiadateľa.	[možnosť nie je k dispozícii]
	<b>17.</b>	<b>Rozhodnutie je napísané profesionálne.</b>			
	<b>17.1.</b>	Odôvodnenie nie je špekulatívne.	Niektoré z argumentov nie sú jasne/úplne zdôvodnené.	Použité sú špekulatívne argumenty, ktoré vedú k sponchybňovaniu rozhodnutie.	[možnosť nie je k dispozícii]

	17.2.	Jazyk rozhodnutia je primeraný, citlivý a faktický.	[možnosť nie je k dispozícii]	Použitý je urážlivý alebo nevhodný jazyk, ktorý rozrušuje žiadateľa a ohrozuje reputáciu organizácie.	[možnosť nie je k dispozícii]
	17.3.	Uplatnené sú pravidlá gramatiky a pravopisu.	Vyskytuje sa malý počet gramatických, alebo pravopisných chýb.	Vyskytuje sa značný počet gramatických a pravopisných chýb, ktoré znateľne znižujú kvalitu rozhodnutia, čo vedie k určitému ohrozeniu reputácie organizácie.	[možnosť nie je k dispozícii]
Efektívnosť	18.	<b>Rozhodnutie je vydané v rámci stanovenej lehoty.</b>			
	18.1.	Rozhodnutie je vydané v rámci stanovenej lehoty v súlade s vnútroštátnym postupom.	Rozhodnutie sa zbytočne oneskorilo v dôsledku čakania na dôkazy, ktoré zjavne nemajú vplyv na rozhodnutie.	Žiadateľovi nebol poskytnutý dostatočný čas na predloženie dôkazov kľúčových pre jeho žiadosť, napriek logickému vysvetleniu pre požadovaný časový rámec, čo viedlo k ľahko napadnuteľnému rozhodnutiu.  Zbytočné oneskorenie bez oprávneného dôvodu.	[možnosť nie je k dispozícii]

## **Obráťte sa na EÚ**

### **Osobne**

V rámci celej EÚ existujú stovky informačných centier Europe Direct. Adresu centra najbližšieho k vám nájdete na tejto webovej stránke: [https://europa.eu/european-union/contact\\_sk](https://europa.eu/european-union/contact_sk)

### **Telefonicky alebo e-mailom**

Europe Direct je služba, ktorá odpovedá na vaše otázky o Európskej únii. Túto službu môžete kontaktovať:

- prostredníctvom bezplatného telefónneho čísla: 00 800 6 7 8 9 10 11 (niektorí operátori môžu tieto hovory spoplatňovať),
- prostredníctvom štandardného telefónneho čísla: +32 22999696, alebo
- e-mailom na tejto webovej stránke: [https://europa.eu/european-union/contact\\_sk](https://europa.eu/european-union/contact_sk)

## **Vyhľadávanie informácií o EÚ**

### **Online**

Informácie o Európskej únii sú dostupné vo všetkých úradných jazykoch Európskej únie na webovej stránke Europa: [https://europa.eu/european-union/index\\_sk](https://europa.eu/european-union/index_sk)

### **Publikácie EÚ**

Publikácie EÚ, bezplatné alebo platené, si môžete stiahnuť alebo objednať z kníhkupectva na webovej stránke <https://publications.europa.eu/sk/publications>. Ak chcete získať viac než jeden výtlačok bezplatných publikácií, obráťte sa na službu Europe Direct alebo vaše miestne informačné centrum (pozri [https://europa.eu/european-union/contact\\_sk](https://europa.eu/european-union/contact_sk)).

### **Právo EÚ a súvisiace dokumenty**

Prístup k právnym informáciám EÚ vrátane všetkých právnych predpisov EÚ od roku 1952 vo všetkých úradných jazykoch nájdete na webovej stránke EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

### **Otvorený prístup k údajom z EÚ**

Portál otvorených dát EÚ (<http://data.europa.eu/euodp/sk>) poskytuje prístup k súborom dát z EÚ. Dáta možno stiahnuť a opätovne použiť bezplatne na komerčné aj nekomerčné účely.

