



EASO

Orodje za zagotavljanje kakovosti

Obravnavanje prošnje za mednarodno zaščito

Modul 1: Osebni razgovor

Modul 2: Prvostopenjska odločitev

2019

Veliko dodatnih informacij o Evropski uniji je na voljo na internetu (<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9476-340-2	doi:10.2847/645218	BZ-04-18-841-SL-C
PDF	ISBN 978-92-9476-328-0	doi:10.2847/59895	BZ-04-18-841-SL-N

© Evropski azilni podporni urad, 2019

Urad EASO in osebe, ki delujejo v njegovem imenu, niso odgovorni za uporabo podatkov iz te publikacije.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO

Orodje za zagotavljanje kakovosti

Obravnavanje prošnje za mednarodno zaščito

Modul 1: Osebni razgovor

Modul 2: Prvostopenjska odločitev

Uvod

Zakaj je bilo to orodje razvito? Cilj tega orodja za zagotavljanje kakovosti je zagotoviti državam EU+ skupen okvir za notranjo oceno in zagotavljanje kakovosti.

Gre za prilagodljivo orodje, s katerim je mogoče v oceno kakovosti azilnega postopka vnesti jasnost in doslednost. Za popolnejšo oceno splošne kakovosti obravnavanja prošelj za mednarodno zaščito je mogoče modula orodja uporabljati skupaj, če se je treba usmeriti na enega od dveh vidikov, pa tudi posamično.

Orodje je mogoče uporabiti za različne namene, vključno z oceno uspešnosti, rednim pregledom kakovosti in tematskimi revizijami. Uporabljati ga je mogoče za oceno ravni kakovosti na individualni ravni in na ravni postopka.

Kako je bilo to orodje razvito? To orodje za zagotavljanje kakovosti je razvil urad EASO skupaj s strokovnjaki iz držav EU+. Pred dokončnim oblikovanjem je z vsemi državami EU+, Evropsko komisijo in Visokim komisariatom Združenih narodov za begunce potekalo posvetovanje o orodju ter njegovih standardih in kazalnikih.

Kakšno je področje uporabe tega orodja? Orodje in njegova pilotna modula so usmerjeni na bistvo obravnavanja prošelj za mednarodno zaščito.



Glede na vrednotenje pilotnih modulov in prepoznane potrebe je mogoče v okviru dejavnosti urada EASO za upravljanje kakovosti razviti dodatna orodja.

Kdo naj uporablja to orodje? Orodje je namenjeno vsakomur, ki ocenjuje kakovost. V njem je uporabnik naslovljen kot „ocenjevalec kakovosti“. V nacionalni ureditvi so v to lahko vključeni nadzorniki, specialisti za kakovost ali katero koli drugo osebo z ustreznimi delovnimi nalogami.

Kako se to orodje navezuje na druga orodja urada EASO? Orodje in njegova modula so oblikovani na podlagi skupnih standardov, ki so dogovorjeni v praktičnih vodnikih urada EASO, navedenih v nadaljevanju, in jih je treba brati v povezavi s temi vodniki:

- *Praktični vodnik: Osebni razgovor,*
- *Praktični vodnik: Presoja dokazov,*
- *Praktični vodnik: Pogoji za mednarodno zaščito,*
- *Praktični vodnik: Izključitev.*

Te praktične vodnike je treba obravnavati kot dokumente s smernicami in uporabna orodja samovrednotenja za uradne osebe, ki vodijo postopek.

Več informacij o ustreznih izdelkih urada EASO je na voljo na spletni strani:
<https://www.easo.europa.eu/practical-tools>.

Kako uporabljati to orodje?

V orodje je vključenih več različnih, v nadaljevanju navedenih elementov.

Standardi in kazalniki	V orodju so najprej predstavljeni veljavni standardi in kazalniki v zvezi z osebnim razgovorom in prvostopenjsko odločitvijo glede vsebine prošnje za mednarodno zaščito.	
		Standardi in kazalniki: osebni razgovor..... 5
		Standardi in kazalniki: prvostopenjska odločitev 8
Ocena	Temu sledijo smernice o tem, kako presojeti te standarde in kazalnike v praksi.	
		Metodologija ocene 11
Povratne informacije in poročila	V orodju so s ciljem izboljšanja sistema navedene še smernice in poudarjene dobre prakse v zvezi z zagotavljanjem individualnih povratnih informacij in splošnim poročanjem o kakovosti.	
		Individualne povratne informacije 13
		Splošno poročanje 14
▶ Ocenjevalni obrazci	V zvezi s tem orodje vsebuje dodatne ocenjevalne obrazce v Excelu, ki jih je mogoče uporabiti neposredno pri posamezni oceni kakovosti, skupaj z različicami obrazcev v obliki PDF, ki jih je mogoče natisniti in uporabiti za ročno zapisovanje opomb med posamezno oceno kakovosti (Priloga I).	
		Priloga I: Ocenjevalni obrazci 16
▶ Dodatne smernice za ocenjevalce kakovosti (primeri)	V orodju so kot nadaljnje smernice za ocenjevalce kakovosti navedeni primeri situacij, v katerih je mogoče označiti, da kazalniki vsebujejo manjšo ali pomembno napako, ali pa kazalnike označiti s „se ne uporablja“ (Priloga II).	
		Priloga II: Ocena osebnega razgovora 17
		Ocena prvostopenjske odločitve 25
Orodje za zagotavljanje kakovosti – tehnična rešitev	EASO je razvil tehnično rešitev za to orodje, s katero so države EU+ pridobile vgrajeno, uporabniku prijazno orodje za zagotavljanje kakovosti, s tem pa enostavnejši in učinkovitejši notranji postopek zagotavljanja kakovosti.	

Standardi in kazalniki: osebni razgovor

Standardi in kazalniki za oceno kakovosti vsebinskega osebnega razgovora so razdeljeni v naslednje teme:

Začetek
razgovora

Vodenje
razgovora

Vsebina
razgovora

Zaključek
razgovora

Zapis
razgovora

Pri presoji o tem, ali so standardi doseženi, morajo ocenjevalci kakovosti vedno upoštevati posamezno obravnavano zadevo.

Začetek razgovora

Standard	1. Predhodno prepoznane posebne potrebe so ustrezno obravnavane.
Kazalniki	<p>2.1 Pri pripravi razgovora so upoštevane predhodno prepoznane posebne potrebe.</p> <p><i>Na primer:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ spol osebe, ki vodi razgovor, in/ali tolmača, je ustrezen, ▪ pri otrocih brez spremstva je prisoten zastopnik, ▪ poskrbljeno je za praktično ureditev za invalide, ▪ vzpostavljena so druga ustrezna procesna jamstva.

Standard	2. Prosilcu so zagotovljene potrebne informacije.
Kazalniki	<p>2.1 Zagotovljene so informacije o cilju razgovora.</p> <p>2.2 Zagotovljene so informacije v zvezi z zaupnostjo.</p> <p>2.3 Zagotovljene so informacije o vlogah vseh prisotnih oseb.</p> <p>2.4 Zagotovljene so informacije o obveznosti sodelovanja.</p> <p>2.5 Zagotovljene so informacije o odmorih in možnosti zaprositi zanje.</p> <p>2.6 Zagotovljene so druge obvezne informacije v skladu z nacionalno prakso.</p>

Standard	3. Zagotovljeno je, da prosilec in tolmač razumeta drug drugega.
Kazalniki	3.1 Prosilcu je zastavljeno vprašanje, ali razume tolmača, in obratno.

Standard	4. Zagotovljeno je, da je prosilec sposoben za razgovor.
Kazalniki	<p>4.1 Prosilcu je zastavljeno vprašanje o tem, ali je psihično in fizično pripravljen na razgovor, in ta nanj odgovori pritrdilno.</p> <p>4.2 Oseba, ki vodi razgovor, je dejansko opazila kazalnike, na podlagi katerih razgovora ni mogoče izvesti.</p>

Vodenje razgovora

Standard	5. Oseba, ki vodi razgovor, ima ves čas razgovora strokoven odnos.
Kazalniki	5.1 Oseba, ki vodi razgovor, vzpostavi primeren odnos s prosilcem.
	5.2 Oseba, ki vodi razgovor, uporablja primeren, obziren in stvaren jezik.
	5.3 Oseba, ki vodi razgovor, prosilca naslavlja neposredno (v drugi osebi).
	5.4 Oseba, ki vodi razgovor, ves čas razgovora uporablja primerna ton in govornico telesa.

Standard	6. Oseba, ki vodi razgovor, uporablja primerne tehnike spraševanja.
Kazalniki	6.1 Prosilca se spodbuja, da prosto govori o razlogih za vložitev prošnje za mednarodno zaščito.
	6.2 Vsaka nova usmerjena tema je predstavljena prosilcu.
	6.3 Oseba, ki vodi razgovor, primerno zastavlja odprta in/ali zaprta vprašanja.
	6.4 Vprašanja so prilagojena sposobnostim prosilca.
	6.5 Oseba, ki vodi razgovor, se izogiba neproduktivnim vprašanjem, kot so: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sugestivna vprašanja, ▪ vprašanja z več možnimi odgovori, ▪ vprašanja v množini, ▪ nepotrebna ponavljajoča se vprašanja, ▪ nebistvena vprašanja.

Standard	7. Oseba, ki vodi razgovor, zagotovi, da se vse prisotne osebe vedejo v skladu s svojimi vlogami, in učinkovito vodi potek razgovora.
Kazalniki	7.1 Oseba, ki vodi razgovor, ves čas razgovora ohranja nadzor nad situacijo.
	7.2 Če se med razgovorom pojavi zahtevna situacija, jo oseba, ki vodi razgovor, obravnava, kolikor je mogoče učinkovito.
	7.3 Oseba, ki vodi razgovor, zagotovi, da se tolmač vede v skladu s svojo vlogo in odgovornostmi.
	7.4 Pravni zastopnik in/ali druge prisotne osebe lahko uveljavljajo svoje pravice v skladu z nacionalnimi pravili in imajo pooblastilo za to, da posredujejo vsaj ob koncu osebnega razgovora.
	7.5 Po potrebi, ali če je izražena zahteva in je primerno, je mogoč odmor.

Vsebina razgovora

Standard	8. Vsa bistvena dejstva so prepoznana in zadostno preučena.
Kazalniki	8.1 Kjer je to ustrezno, se ugotovi identiteta prosilca (vključno z državo izvora).
	8.2 Pretekle težave in/ali grožnje so zadostno preučene (kaj, kdo, kdaj, kje, zakaj).
	8.3 Utemeljen strah je preučen.
	8.4 Razpoložljivost zaščite na domačem območju v državi izvora je zadostno preučena.
	8.5 Razpoložljivost drugih možnosti notranje zaščite je zadostno preučena.

Standard	9. Ravnanje z dokumenti in drugimi pisnimi dokazi, podanimi v podporo prosilčevemu zahtevku, je primerno.
Kazalniki	9.1 Oseba, ki vodi razgovor, razišče pomembnost in vir vseh dokumentov ali pisnih informacij, podanih v podporo prosilčevemu zahtevku.
	9.2 Mapi so dodani vsi bistveni dokumenti, ki jih je predložil prosilec.

Standard	10. Prosilcu je dana učinkovita možnost za pojasnitev nedoslednosti in neskladnosti.
Kazalniki	10.1 Prosilcu so predstavljene vse pomembne nedoslednosti in neskladnosti, dana pa mu je tudi možnost za njihovo pojasnitev.

Standard	11. Če je bistveno, so primerno preučeni izključitveni dejavniki.
Kazalniki	11.1 Morebitni izključitveni dejavniki so pravilno prepoznani.
	11.2 Morebitni izključitveni dejavniki so zadostno preučeni.

Standard	12. Posebne politike in smernice so pravilno upoštevane.
Kazalniki	12.1 Kjer je primerno, je pravilno upoštevana nacionalna politika v zvezi s posebnim profilom prosilca. <i>Primer: med posebnimi profili so lahko otroci, žrtve trgovine z ljudmi, morebitne žrtve pohabljanja ženskih spolovil, prosilci z zahtevki, povezanimi s spolno usmerjenostjo in spolno identiteto itd.</i>
	12.2 Kjer je primerno, so pravilno upoštevane smernice za vodenje razgovora, ki veljajo za določeno državo.
	12.3 Kjer je primerno, so pravilno upoštevane politike v zvezi z uporabo dodatnih razlogov za zaščito (npr. humanitarni razlogi).

Zaključek razgovora

Standard	13. Oseba, ki vodi razgovor, pri zaključku razgovora upošteva potrebne korake.
Kazalniki	13.1 Oseba, ki vodi razgovor, potrdi, ali je prosilec razumel vsa zastavljena vprašanja ali ne.
	13.2 Oseba, ki vodi razgovor, vpraša prosilca, ali želi še kaj dodati.
	13.3 Oseba, ki vodi razgovor, jasno razloži naslednje korake azilnega postopka.

Zapis razgovora

Standard	14. Pravila o prepisu razgovora/poročilu so ustrezno upoštevana.
Kazalniki	14.1 Na podlagi osebnega razgovora je sestavljeno temeljito in stvarno poročilo, ki vsebuje vse vsebinske elemente, ali prepis. Če je bistveno glede na nacionalno prakso, vsebuje dodatne elemente.
	14.2 Če je ustrezno, je v skladu z nacionalno prakso pripravljen zvočni ali avdiovizualni posnetek.
	14.3 Prosilcu je dana učinkovita možnost ustnega in/ali pisnega podajanja pripomb in/ali pojasnil v zvezi s kakršnimi koli napačnimi prevodi ali pojmovanji v poročilu o razgovoru/prepisu razgovora.

Ti standardi in kazalniki niso mišljeni kot izčrpani. Pri oceni splošne kakovosti razgovora je morda treba upoštevati dodatne okoliščine. Razlog za to so lahko nacionalni postopki in/ali posebnosti zadeve.

Nacionalne posebnosti

Tu navedite morebitne potrebne dodatne smernice za ocenjevalce kakovosti v zvezi s standardi in kazalniki za osebni razgovor.

Standardi in kazalniki: prvostopenjska odločitev

Standardi in kazalniki za oceno kakovosti prvostopenjske odločitve o vsebini prošnje za mednarodno zaščito so razdeljeni v naslednje teme:



Pri presoji o tem, ali so standardi doseženi, morajo ocenjevalci kakovosti vedno upoštevati posamezno obravnavano zadevo.

Uvod

Standard	1. V odločitvi so pravilno navedene podrobnosti o prosilcu.
Kazalniki	1.1 V odločitvi so skupaj z drugimi podrobnostmi, ki jih zahteva nacionalna politika, navedeni pravilno ime, država izvora in domače območje, datum rojstva ter številka zadeve.
Standard	2. Če je ustrezno, odločitev vključuje jedrnat in natančen povzetek zgodovine priseljevanja prosilca.
Kazalniki	2.1 Odločitev v skladu z nacionalno politiko vključuje jedrnat in natančen povzetek morebitnih prejšnjih prošenj in druge zgodovine priseljevanja prosilca.

Podlaga za zahtevek

Standard	3. V podlagi za zahtevek so pravilno navedena vsa bistvena dejstva.
Kazalniki	3.1 V podlagi za zahtevek so pravilno prepoznana in predstavljena vsa bistvena dejstva.
Standard	4. V podlagi za zahtevek je pravilno prepoznani utemeljen strah.
Kazalniki	4.1 V podlagi za zahtevek je pravilno navedeno, koga in česa se prosilec boji ter zakaj.
Standard	5. Če je ustrezno, so v podlagi za zahtevek pravilno povzeti dokazi, ki jih je predstavil prosilec.
Kazalniki	5.1 Dokazi, ki jih je predstavil prosilec, so pravilno povzeti v skladu z nacionalno prakso.

Presoja verodostojnosti

Standard	6. Verodostojnost vsakega bistvenega dejstva, vključno z identiteto in državo izvora prosilca, je pravilno presojena.
Kazalniki	6.1 Dokazi so pravilno povezani z vsakim bistvenim dejstvom.
	6.2 Kazalniki verodostojnosti so pravilno uporabljeni.
	6.3 Koncept verjetnosti je objektivno uporabljen.
	6.4 Pri odločitvi so bile uporabljene le tiste nedoslednosti/neskladnosti, za katere je prosilec lahko podal opombe.
	6.5 Informacije o državi izvora so ustrezne, točne in pravilno navedene.

Standard	7. O vsakem bistvenem dejstvu je podana jasna ugotovitev.
Kazalniki	<p>7.1 Za vsako bistveno dejstvo je v odločitvi jasno navedeno, ali je bilo sprejeto ali zavrnjeno.</p> <p>7.2 Če bistveno dejstvo velja za „negotovo“, se za dejanski sklep o tem, ali bistveno dejstvo sprejeti ali zavrniti, pravilno uporablja člen 4(5) direktive o pogojih ⁽¹⁾/načelo „razlaganja dvomljivih okoliščin v korist prosilca“.</p>

Standard	8. Uporabljen sta pravilna dokazni standard in dokazno breme.
Kazalniki	<p>8.1 Pri presoji bistvenih dejstev je uporabljen pravilen dokazni standard v skladu z nacionalnimi smernicami.</p> <p>8.2 Pri presoji bistvenih dejstev je pravilno uporabljeno dokazno breme.</p> <p>8.3 Individualni dejavniki, kot so starost, izobrazba in travma, so pravilno prepoznani in upoštevani.</p>

Ocena tveganja

Standard	9. Tveganje v zvezi z vrnitvijo je natančno in v celoti ocenjeno.
Kazalniki	<p>9.1 V odločitvi je pravilno prepoznano in ocenjeno tveganje v zvezi z vrnitvijo (kdo, kaj in zakaj).</p> <p>9.2 Informacije o državi izvora so ustrezne, posodobljene in pravilno navedene.</p> <p>9.3 Pri oceni tveganja v zvezi z vrnitvijo je uporabljen pravilen dokazni standard (razumna stopnja verjetnosti).</p>

Pravna analiza

Standard	10. Utemeljen strah pred preganjanjem je pravilno presojen.
Kazalniki	<p>10.1 Pravilno je presojeno o tem, ali navedena obravnava pomeni preganjanje ali ne.</p> <p>10.2 Subjektivni in objektivni elementi navedenega strahu so pravilno presojeni.</p>

Standard	11. Razlogi za preganjanje so pravilno prepoznani in presojeni.
Kazalniki	<p>11.1 V odločitvi so pravilno prepoznani in presojeni vsi veljavni razlogi za preganjanje.</p> <p>11.2 Povezava (zveza) med preganjanjem in enim ali več razlogi zanj, je pravilno presojena.</p>

Standard	12. Utemeljeno tveganje resne škode v skladu s 15. členom direktive o pogojih je pravilno prepoznano in ocenjeno.
Kazalniki	<p>12.1 V odločitvi je pravilno ocenjena možnost uporabe člena 15(a): „smrtna kazen ali usmrtitev“.</p> <p>12.2 V odločitvi je pravilno ocenjena možnost uporabe člena 15(b): „mučenje ali nečloveško ali ponižujoče ravnanje ali kazen“.</p> <p>12.3 V odločitvi je pravilno ocenjena možnost uporabe člena 15(c): „resn[a] in individualn[a] grožnj[a] življenju ali telesni celovitosti civilista zaradi vsesplošnega nasilja v situacijah mednarodnega ali notranjega oboroženega spopada“.</p>

⁽¹⁾ Direktiva 2011/95/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. decembra 2011 o standardih glede pogojev, ki jih morajo izpolnjevati državljani tretjih držav ali osebe brez državljanstva, da so upravičeni do mednarodne zaščite, glede enotnega statusa beguncev ali oseb, upravičenih do subsidiarne zaščite, in glede vsebine te zaščite (direktiva o pogojih).

Standard	13. Razpoložljivost in dostopnost zaščite v državi izvora sta pravilno ocenjeni.
Kazalniki	<p>13.1 Razpoložljivost in dostopnost zaščite na domačem območju prosilca sta pravilno ocenjeni.</p> <p>13.2 Uporaba drugih možnosti notranje zaščite je pravilno ocenjena, tudi v zvezi z razumnostjo uporabe takšne zaščite.</p>

Standard	14. Če je bistveno, so razlogi za izključitev pravilno prepoznani in ocenjeni.
Kazalniki	<p>14.1 Razlogi za izključitev so pravilno prepoznani in ocenjeni.</p> <p>14.2 Odgovornost posameznika je pravilno ocenjena.</p> <p>14.3 Uporabljeni sta pravilni dokazni standard in dokazno breme.</p>

Standard	15. Kjer je to ustrezno, so razlogi za dodatno zaščito pravilno uporabljeni.
Kazalniki	15.1 Kjer je to ustrezno, so dodatni razlogi za zaščito (npr. humanitarni razlogi) pravilno uporabljeni.

Oblika

Standard	16. Struktura odločitve je pravilna in vključuje vse zahtevane elemente.
Kazalniki	<p>16.1 Struktura in oblika odločitve sta pravilni in v skladu z nacionalnimi politikami.</p> <p>16.2 Prosilcu so zagotovljene informacije o tem, kako pisno ali v elektronski obliki izpodbijati negativno odločitev.</p>

Standard	17. Odločitev je pripravljena strokovno.
Kazalniki	<p>17.1 Obrazložitev ne temelji na hipotetičnih trditvah.</p> <p>17.2 Jezik odločitve je primeren, obziren in stvaren.</p> <p>17.3 Uporabljeni so slovnična pravila in pravila črkovanja.</p>

Učinkovitost

Standard	18. Odločitev je izdana v predpisanih rokih.
Kazalniki	18.1 Odločitev je izdana v predpisanih rokih v skladu z nacionalno prakso.

Standardi in kazalniki niso mišljeni kot izčrpní. Pri oceni splošne kakovosti prvostopenjske odločitve je morda treba upoštevati dodatne okoliščine. Razlog za to so lahko nacionalni postopki in/ali posebnosti zadeve.

Nacionalne posebnosti

Tu navedite morebitne potrebne dodatne smernice za ocenjevalce kakovosti v zvezi s standardi in kazalniki za prvostopenjsko odločitev o vsebini prošnje.

Metodologija ocene

Vsak posamezni nacionalni organ se mora odločiti o cilju in metodologiji ocene kakovosti, ki jo izvaja, kot tudi o tem, kako je institucionalizirana in organizirana, vzorcu ocenjenih zadev, časovnem razporedu in pogostosti pregledov kakovosti, načinu poročanja o rezultatu itd.

Cilj orodja je ponuditi prilagodljivo rešitev, ki jo je mogoče uporabiti v različnih nacionalnih ureditvah. V spodnjem razdelku je opisan predlog metodologije ocene za uporabo prej navedenih standardov in kazalnikov. Poleg tega so poudarjeni nekateri primeri dobre prakse, ki so jih prepoznali strokovnjaki na področju zagotavljanja kakovosti.

Uporaba standardov in kazalnikov

Seznami standardov in kazalnikov predstavljajo smernice glede ključnih elementov, ki jih je treba preučiti pri oceni kakovosti razgovora ali prvostopenjske odločitve. Niso mišljeni kot izčrpni, pri oceni splošne kakovosti razgovora ali odločitve pa morajo ocenjevalci kakovosti upoštevati morebitne bistvene dodatne elemente.

Presoja posameznega **kazalnika** obsega naslednje štiri različne kategorije.

Pravilno	Manjša napaka	Pomembna napaka	Se ne uporablja
<ul style="list-style-type: none"> Kazalnik je treba označiti kot „pravilen“, če so ustrezno izpolnjene zahteve za kakovost. 	<ul style="list-style-type: none"> Pri kazalniku je treba označiti, da vsebuje „manjšo napako“, če odkrita napaka ne zmanjšuje splošne kakovosti razgovora ali odločitve in ne bo vplivala na rezultat prošnje. Poleg tega ni očitnih tveganj ali negativnega vpliva na prosilca, organ za presojo ali državo. 	<ul style="list-style-type: none"> Pri kazalniku je treba označiti, da vsebuje „pomembno napako“, če odkrita napaka zmanjšuje splošno kakovost razgovora ali odločitve in/ali bi lahko vplivala na rezultat prošnje. Poleg tega obstajajo morebitna tveganja ali negativni vpliv na prosilca, organ za presojo ali državo. 	<ul style="list-style-type: none"> Kazalnik je mogoče označiti kot „se ne uporablja“ glede na nacionalni sistem, metodo ocene in/ali posamezno zadevo.

Zaradi značaja kazalnika in možnosti njegove uporabe so pri danem kazalniku morda na voljo omejene možnosti presoje. Napaka v zvezi z nekaterimi kazalniki bi na primer vedno pomembno vplivala na splošno kakovost. Zato pri takšnih kazalnikih možnost „manjša napaka“ ne bi bila na voljo. Po drugi strani bi nekateri vidiki le malo vplivali na splošno kakovost, zato pri takšnih kazalnikih ne bi bila na voljo možnost „pomembna napaka“. Določeni kazalniki bi lahko veljali le v nekaterih primerih (npr. pri posebnih potrebah, dejavnikih za izključitev). Pri teh bi bila na voljo možnost „se ne uporablja“. To odražajo ocenjevalni obrazci v **Prilogi I**.

Glede na okolje, v katerem poteka ocena kakovosti, je obseg ocene zlasti pri osebnem razgovoru lahko zelo različen. Nekateri kazalniki je mogoče meriti le, če je med razgovorom prisoten ocenjevalec kakovosti, in/ali na podlagi zvočnega/avdiovizualnega posnetka, težko ali nemogoče pa bi jih bilo ocenjevati, če bi pregled temeljil le na prepisu razgovora.

Ocena rezultata

Poleg presoje vsakega kazalnika mora ocenjevalec kakovosti podati svoj **sklep o pravilnosti rezultata** razgovora ali odločitve. Označiti ga je treba na način, opisan v nadaljevanju.

Osebni razgovor:	Prvostopenjska odločitev:
Razgovor omogoča učinkovito in pravilno odločanje: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> verjetno da <input type="checkbox"/> verjetno ne <input type="checkbox"/> ni mogoče ugotoviti 	Odločitev je: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> verjetno nepravilna <input type="checkbox"/> verjetno pravilna <input type="checkbox"/> ni mogoče ugotoviti

S tem je dodan še en vidik ocene, ki je še posebej pomemben. Pri oceni, v kateri je navedeno, da razgovor verjetno ne omogoča učinkovitega in pravilnega odločanja ali da odločitev verjetno ni pravilna, bodo morda zahtevani takojšnji nadaljnji ukrepi (npr. izvedba dodatnega razgovora, spreminjanje (predloga) odločitve ali celo umik odločitve, če je to v okviru nacionalnega sistema izvedljivo).

Organizacija in postopki ocene kakovosti

Okvir ocene kakovosti v državah EU+ se lahko razlikuje: lahko je stalno organiziran z ekipo revizorjev za kakovost, delovno nalogo si lahko delijo z nadzorniki ali pa so morda v ta namen organizirane ad hoc ocene kakovosti. V vsakem primeru je ključnega pomena zagotoviti dosledno uporabo standardov in kazalnikov kakovosti v celotnem sistemu.

Dobra praksa: doslednost pri uporabi standardov in kazalnikov

Pri presoji različnih kazalnikov je pomembno zagotoviti doslednost. Tu je nekaj primerov, kako je to mogoče doseči v praksi.

- ▶ Da bi dosegli enotno razumevanje načinov uporabe različnih kazalnikov, ocenjevalci kakovosti ob uvodu v novo oceno kakovosti pregledajo isti vzorec zadev, jih ocenijo in nato primerjajo rezultate ter razpravljajo o njih.
- ▶ Pri tekoči oceni kakovosti je mogoče za zagotavljanje doslednosti pri uporabi standardov in kazalnikov kakovosti organizirati dodatne redne sestanke.
- ▶ Kadar je vpletenih več akterjev, so za dosledno uporabo standardov in kazalnikov lahko koristna tudi redna posvetovanja med različnimi člani osebja, katerih delovne naloge vključujejo oceno kakovosti (npr. nadzorniki in revizorji za kakovost).
- ▶ V tem orodju je za nadaljnje spodbujanje dosledne razlage standardov in kazalnikov podanih nekaj primerov tega, kaj lahko velja za „manjšo napako“ ali „pomembno napako“ (**Priloga II**). Da bodo države svojim ocenjevalcem kakovosti lahko zagotovile prilagojene smernice, naj te primere dodatno razvijejo na podlagi posebnih nacionalnih zahtev in prakse.

Glede na vzpostavljene postopke kakovosti je mogoče razgovore in odločitve pregledati skupaj, kot del iste zadeve, ali posebej pregledati razgovor, zlasti če ga ocenjuje ocenjevalec kakovosti, ki je prisoten med vodenjem tega razgovora.

Dobra praksa: ocena razgovora neodvisno od (rezultata) odločitve

Če bosta ocenjena oba elementa zadeve, je priporočljivo dokončati oceno razgovora neodvisno od odločitve, da zaradi dodatnih informacij in/ali rezultata prošnje ocena ne bi bila pristranska.

Ob tem pa ocene odločitve ni mogoče dokončati brez preučitve razpoložljivih informacij, in zlasti osebnega razgovora.

Individualne povratne informacije

Orodje je uporabno za podajanje individualnih povratnih informacij uradni osebi, ki vodi postopek, za spodbujanje učenja na delovnem mestu in za predložitev povratnih informacij sistemu na podlagi večjega vzorca ocen. Način uporabe orodja se lahko razlikuje glede na cilje ocene. Če so podane individualne povratne informacije, je pomembno poudariti, da je poudarek na izboljšanju uspešnosti posameznika in ne samo na odkrivanju napak. V zvezi s tem ocenjevalni obrazci, ki so vključeni v to orodje (**Priloga I**), vključujejo prostor za opombe o vsakem kazalniku. Ocenjevalec kakovosti lahko z usmerjenimi pripombami odkrije napake in usmerja uradno osebo, ki vodi postopek. Tovrstno zagotavljanje usmerjenih povratnih informacij je treba šteti za ključni element pri oceni kakovosti.

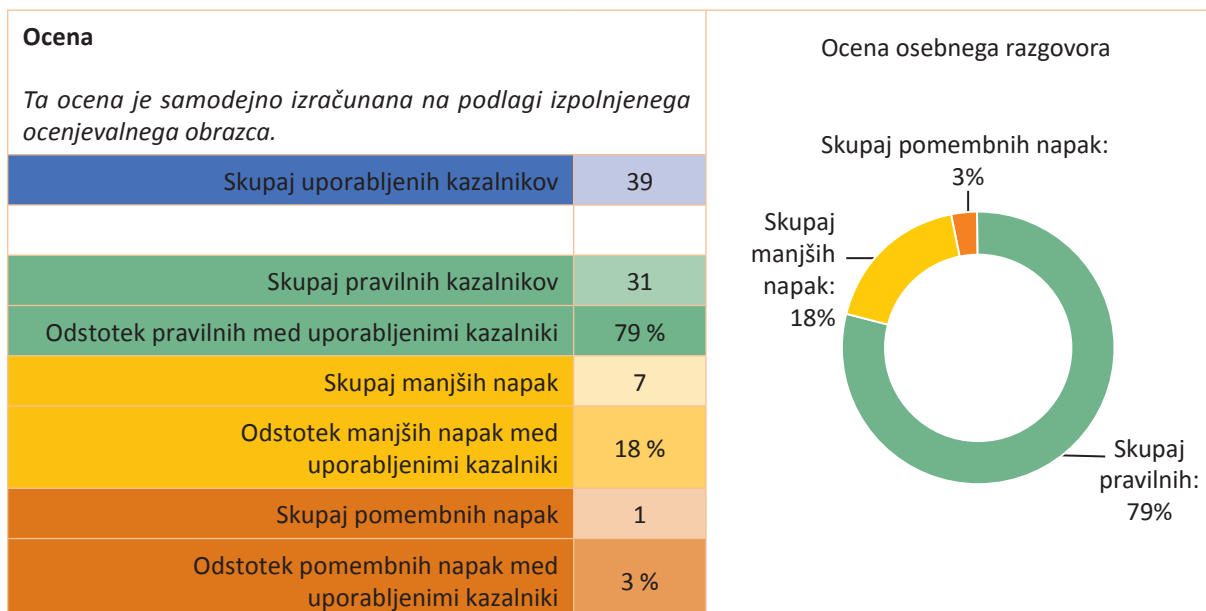
Dobra praksa: podajanje pripomb

V nadaljevanju opisano velja za dobro prakso v zvezi s podajanjem pripomb pri oceni kakovosti.

- ▶ Poudarite dobre prakse, prepoznane pri razgovoru/odločitvi.
- ▶ V pripombah v zvezi z napakami podajte smernice glede tega, kakšen bi bil pravilen pristop.
- ▶ V nekaterih primerih lahko pomaga pojasnilo o tem, zakaj je določena napaka za ta primer presojena kot „manjša“ ali „pomembna“.

Če so povratne informacije podane za izboljšanje posameznikove uspešnosti, so še posebej pomembne točnost in nadaljnje usmeritve o tem, kako pravilno uporabljati standarde, da v prihodnosti ne bi prihajalo do takšnih napak.

Ocenjevalni obrazci, priloženi temu orodju (**Priloga I**), samodejno generirajo oceno kakovosti razgovora ali odločitve, tako da izračunajo število kazalnikov, ki so ocenjeni kot „pravilni“, število kazalnikov, pri katerih je označeno, da vsebujejo „manjšo napako“, in skupno število kazalnikov, pri katerih je označeno, da vsebujejo „pomembno napako“. Poleg tega so predstavljeni kot odstotek vseh uporabljenih kazalnikov. Primer za to je naveden v nadaljevanju.



Države EU+ določijo, kaj bi to predstavljalo za oceno splošne kakovosti razgovora ali odločitve.

Urad EASO za oceno splošne kakovosti priporoča naslednjo lestvico.



Ta ocenjevalna lestvica je vključena v obrazce (**Priloga I**), a jo je v skladu z nacionalno prakso mogoče izbrisati in nadomestiti z drugačnim ali drugače oblikovanim sklepom.

Splošno poročanje

Če so podane povratne informacije za organizacijo in na sistemski ravni, je pomembna možnost izbire ustreznega vzorca. Informacije o zadevi, vključeni v ocenjevalne obrazce (**Priloga I**), so lahko uporaben mehanizem filtriranja pri izbiri ustreznih zadev za poročanje.

Poročanje je lahko, na primer, usmerjeno k zadevam, ki se nanašajo na prosilce iz določene države izvora, ali na določen profil ali določen rezultat odločitve itd. Poleg tega je mogoče z njim preučiti uporabo standardov in kazalnikov ali se usmeriti na posebno temo, kot je „presoja verodostojnosti“ pri pregledanih prvostopenjskih odločitvah.

Dokončane ocene je mogoče uporabiti za splošna redna poročila (mesečna, četrletna, letna itd.) ali tematske revizije, vključno s poročili o kontrolnih revizijah, hitrimi poročili o določenih odkritih perečih vprašanjih itd.

Namen tehnične rešitve, ki jo je razvil EASO, je podpora tovrstnim funkcijam poročanja z avtomatizacijo filtriranja in obdelave podatkov ter njihove predstavitve.

Ocenjevalci kakovosti lahko, odvisno od nacionalnega sistema in namena ocene, nadgradijo generirano oceno ter podajo analize in priporočila za nadaljnje ukrepanje.

Treba je razmisliti o tem, kako se odzvati na različne napake, še posebej če je ugotovljeno, da so pomembne. Če takšne pomembne napake kažejo na sistemske težave, je treba o njih takoj obvestiti ustrezno osebje (npr. osebje na vodstveni ravni, osebje, odgovorno za oblikovanje in uvedbo politik, osebje, odgovorno za usposabljanje) in jih ustrezno obravnavati.

Dobra praksa: analiza in nadaljnji ukrepi

V analizo ugotovitev ocene kakovosti je lahko vključeno naslednje.

- ▶ Analiza najpogostejših težav in, če je bistveno, možnih vzrokov.
- ▶ Priporočila v zvezi s spremembami postopkov, novimi smernicami, usposabljanjem in drugimi posebnimi ukrepi, ki jih je treba sprejeti.

Vsaka država EU+ se mora poleg tega tudi odločiti glede razširjanja poročil o oceni kakovosti in načinov njihove uporabe znotraj organizacije.

Dobra praksa: razširjanje poročil

- ▶ Obveščanje osebja o splošnih ugotovitvah ocene kakovosti lahko koristi sistemu. Ponuja priložnost za učenje iz napak in prepoznanih dobrih praks.
- ▶ Kjer je to mogoče, je treba poročila o oceni kombinirati s priporočili in/ali akcijskim načrtom, v katerem so predlogi za ukrepe, ki bi jih bilo treba sprejeti zaradi izboljšanja kakovosti postopka.
- ▶ Kot koristno se lahko izkaže, da so poročila o oceni kakovosti ustreznemu osebju na voljo prek notranjega orodja za komunikacijo. Posebne ugotovitve in priporočila so lahko, na primer, vključena v notranje glasilo, prek katerega so uradne osebe, ki vodijo postopek, takoj obveščene.

Priloga I: Ocenjevalni obrazci

Ocenjevalni obrazci, ki temeljijo na standardih in kazalnikih, opisanih v tem dokumentu, so v elektronski obliki na voljo na: www.easo.europa.eu/practical-tools. Te ocenjevalne obrazce je mogoče uporabiti neposredno pri individualni oceni osebnega razgovora ali prvostopenjske odločitve.

Ocenjevalni obrazci v Excelu:

- **Ocenjevalni obrazec QAT 1 – Interview.xlsx**
- **Ocenjevalni obrazec QAT 2 – Decision.xlsx**

Če želite ocenjevalne obrazce uporabiti za **ročno zapisovanje opomb** med oceno, lahko natisnete in uporabite statične različice na koncu tega dokumenta.

Ocenjevalni obrazci v obliki PDF – za ročno zapisovanje opomb

- **Za opombe – Interview.pdf**
- **Za opombe – Decision.pdf**

Priloga II: Primeri iz prakse

Primeri, navedeni v nadaljevanju, so namenjeni dodatnemu usmerjanju ocenjevalcev kakovosti. Niso izčrpani ali dokončni, gre preprosto za prikaz nekaterih scenarijev, v katerih je mogoče kazalnike oceniti na določen način. Ocenjevalec kakovosti mora vedno upoštevati individualne okoliščine obravnavane zadeve, in sicer z vidika smernic, ki so v tem orodju navedene glede vprašanja, kaj predstavlja pravilno uporabo, manjšo ali pomembno napako.

Poleg tega se spodbuja razvoj primerov na nacionalni ravni.

Ocena osebnega razgovora

Standardi in kazalniki		Primeri situacij, v katerih se kazalnik oceni kot „manjša napaka“.	Primeri situacij, v katerih se kazalnik oceni kot „pomembna napaka“.	Primeri situacij, v katerih je mogoče kazalnik oceniti kot „se ne uporablja“.	
Začetek razgovora	1.	Predhodno prepoznane posebne potrebe so ustrezno obravnavane.			
	1.1	Pri pripravi razgovora so upoštevane predhodno prepoznane posebne potrebe. Na primer: <ul style="list-style-type: none"> – spol osebe, ki vodi razgovor, in/ali tolmača, je ustrezen; – pri otrocih brez spremstva je prisoten zastopnik; – poskrbljeno je za praktično ureditev za invalide, – vzpostavljena so druga ustrezna procesna jamstva. 	Posebne potrebe niso v celoti upoštevane, opustitve pa na razgovor verjetno nimajo resnega vpliva.	Neupoštevanje posebnih potreb verjetno negativno vpliva na sposobnost prosilca, da predstavi razloge za svojo prošnjo.	Če pred razgovorom niso prepoznane nobene posebne potrebe, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	2.	Prosilcu so zagotovljene potrebne informacije.			
	2.1	Zagotovljene so informacije o cilju razgovora.	Informacije so zagotovljene, a ni potrjeno, da jih prosilec razume.	Prosilcu te informacije niso zagotovljene.	(Možnost ni na voljo.)
	2.2	Zagotovljene so informacije v zvezi z zaupnostjo.	Informacije so zagotovljene, a ni potrjeno, da jih prosilec razume.	Prosilcu te informacije niso zagotovljene.	(Možnost ni na voljo.)

	2.3	Zagotovljene so informacije o vlogah vseh prisotnih oseb.	Informacije so zagotovljene, a ni potrjeno, da jih prosilec razume.	Prosilcu te informacije niso zagotovljene.	(Možnost ni na voljo.)
	2.4	Zagotovljene so informacije o obveznosti sodelovanja.	Informacije so zagotovljene, a ni potrjeno, da jih prosilec razume.	Prosilcu te informacije niso zagotovljene.	(Možnost ni na voljo.)
	2.5	Zagotovljene so informacije o odmorih in možnosti zaprositi zanje.	Informacije so zagotovljene, a ni potrjeno, da jih prosilec razume.	Prosilcu te informacije niso zagotovljene.	(Možnost ni na voljo.)
	2.6	Zagotovljene so druge obvezne informacije v skladu z nacionalno prakso.	Informacije so zagotovljene, a ni potrjeno, da jih prosilec razume.	Prosilcu te informacije niso zagotovljene.	Uporabite, če zagotavljanje drugih informacij ni obvezno.
	3.	Zagotovljeno je, da prosilec in tolmač razumeta drug drugega.			
	3.1	Prosilcu je zastavljeno vprašanje, ali razume tolmača, in obratno.	Ob uvodu v razgovor posebno vprašanje o tem ni zastavljeno, a je pozneje potrjeno, da prosilec in tolmač razumeta drug drugega.	Ni potrjeno, da prosilec in tolmač razumeta drug drugega.	(Možnost ni na voljo.)
	4.	Zagotovljeno je, da je prosilec sposoben za razgovor.			
	4.1	Prosilcu je zastavljeno vprašanje o tem, ali je psihično in fizično pripravljen na razgovor, in ta nanj odgovori pritrdilno.	(Možnost ni na voljo.)	Prosilcu ni zastavljeno vprašanje o tem, ali se počuti dobro.	(Možnost ni na voljo.)
	4.2	Oseba, ki vodi razgovor, je dejansko opazila kazalnike, na podlagi katerih razgovora ni mogoče izvesti.	(Možnost ni na voljo.)	Možni kazalniki niso opaženi ali pa so prezrti.	Če takih indikatorjev ni, uporabite možnost „se ne uporablja“.
Vodenje razgovora	5.	Oseba, ki vodi razgovor, ima ves čas razgovora strokoven odnos.			
	5.1	Oseba, ki vodi razgovor, vzpostavi primeren odnos s prosilcem.	Oseba, ki vodi razgovor, s prosilcem primernega odnosa ne vzpostavi proaktivno, vendar to le malenkostno vpliva na splošno kakovost in/ali učinkovitost razgovora.	Oseba, ki vodi razgovor, ne vzpostavi primernega odnosa s prosilcem, ker je tehnika razgovora pomanjkljiva in negativno vpliva na prosilca in/ali splošno kakovost razgovora.	Če na podlagi razpoložljivih informacij tega kazalnika ni mogoče oceniti, uporabite možnost „se ne uporablja“.

	5.2	Oseba, ki vodi razgovor, uporablja primeren, obziren in stvaren jezik.	Nekatera vprašanja niso dovolj jasno oblikovana glede na poreklo prosilca, vendar to na splošno kakovost razgovora ne vpliva negativno.	Zastavljena so neprimerna ali neobzirna vprašanja.	(Možnost ni na voljo.)
	5.3	Oseba, ki vodi razgovor, prosilca naslavlja neposredno (v drugi osebi).	Oseba, ki vodi razgovor, prosilca nekajkrat naslovi v tretji osebi, vendar so vprašanja v splošnem naslovljena na prosilca.	Oseba, ki vodi razgovor, prosilca nenehno naslavlja v tretji osebi, kar verjetno vpliva na odnos osebo, ki vodi razgovor, in prosilcem.	(Možnost ni na voljo.)
	5.4	Oseba, ki vodi razgovor, ves čas razgovora uporablja primeren ton in govorico telesa.	Ton in/ali govorica telesa rahlo odstopata od dobre prakse, a to na odnos med osebo, ki vodi razgovor, in prosilca verjetno ne vpliva ali pa vpliva le malo.	Ton in/ali govorica telesa sta neprimerna do te mere, da to verjetno vpliva na odnos med osebo, ki vodi razgovor, in prosilca.	Če je ocena opravljena samo z branjem prepisa/poročila, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	6.	Oseba, ki vodi razgovor, uporablja primerne tehnike spraševanja.			
	6.1	Prosilca se spodbuja, da prosto govori o razlogih za vložitev prošnje za mednarodno zaščito.	Čeprav je prosta pripoved omejena, oseba, ki vodi razgovor, ne spodbuja prosilca, naj jo nadaljuje in dopolni.	Prosilcu ni dana možnost podajanja proste pripovedi.	(Možnost ni na voljo.)
	6.2	Vsaka nova usmerjena tema je predstavljena prosilcu.	Razgovor o nekaterih temah se začne brez (dovolj jasnega) uvoda, vendar razgovor v splošnem sledi logični strukturi.	Razgovor o novih usmerjenih temah se začne brez kakršnega koli uvoda ali pa s sugestivnimi uvodi, kar ogroža strukturo razgovora in sposobnost prosilca, da učinkovito predstavi svojo zadevo.	Pri razgovorih, v katerih ni dodatnih novih tem, ki bi jih bilo treba uvesti, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	6.3	Oseba, ki vodi razgovor, primerno zastavlja odprta in/ali zaprta vprašanja.	Odprta vprašanja se uporabljajo primerno, vendar bi več odprtih vprašanj verjetno dalo boljše rezultate.	Zaprta vprašanja se uporabljajo pre pogosto, zato prosilec ne more predstaviti celotne pripovedi.	(Možnost ni na voljo.)

	6.4	Vprašanja so prilagojena sposobnostim prosilca.	Več vprašanj je treba preoblikovati, ker jih prosilec ne razume.	Čeprav je jasno, da prosilec določenih vprašanj ne razume, jih oseba, ki vodi razgovor, ne preoblikuje.	(Možnost ni na voljo.)
	6.5	Oseba, ki vodi razgovor, se izogiba neproduktivnim vprašanjem, kot so: – sugestivna vprašanja, – vprašanja z več možnimi odgovori, – vprašanja v množini, – nepotrebna ponavljajoča se vprašanja, – nebistvena vprašanja.	V enem ali več primerih so uporabljena neproduktivna vprašanja, vendar to na splošno učinkovitost razgovora ne vpliva negativno.	Uporabljenih je več neproduktivnih vprašanj, ki izrazito negativno vplivajo na učinkovitost razgovora.	(Možnost ni na voljo.)
	7.	Oseba, ki vodi razgovor, zagotovi, da se vse prisotne osebe vedejo v skladu s svojimi vlogami, in učinkovito vodi potek razgovora.			
	7.1	Oseba, ki vodi razgovor, ves čas razgovora ohranja nadzor nad situacijo.	Prosilcu je dovoljena obširna razlaga zadev, ki za prošnjo niso pomembne.	Pravnemu zastopniku je dovoljeno, da pri določenih delih razgovora prevzame besedo.	(Možnost ni na voljo.)
	7.2	Če se med razgovorom pojavi zahtevna situacija, jo oseba, ki vodi razgovor, obravnava, kolikor je mogoče učinkovito.	Oseba, ki vodi razgovor, le počasi zaznava in rešuje težavno situacijo, vendar je ta na koncu primerno obravnavana.	Osebi, ki vodi razgovor, ne uspe obravnavati težavne situacije, zato se situacija stopnjuje in ogrozi dobrobit prisotnih oseb ali znatno ogrozi učinkovitost razgovora.	Če med razgovorom ni omembe vrednih težavnih situacij, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	7.3	Oseba, ki vodi razgovor, zagotovi, da se tolmač vede v skladu s svojo vlogo in odgovornostmi.	Telesna govorica tolmača rahlo odstopa od dobre prakse, oseba, ki vodi razgovor, pa tega ne obravnava takoj.	Oseba, ki vodi razgovor, ne posreduje, čeprav tolmač dolgo govori s prosilcem, ne da bi pogovor prevedel. Med razgovorom so tolmaču pogosto dovoljene opombe v zvezi s prosilcem ali obravnavano zadevo.	Če tolmača ni bilo ali pa če ustreznost ocena na podlagi zapisa ni mogoča, uporabite možnost „se ne uporablja“.

	7.4	Pravni zastopnik in/ali druge prisotne osebe lahko uveljavljajo svoje pravice v skladu z nacionalnimi pravili in imajo pooblastilo za to, da posredujejo vsaj ob koncu osebnega razgovora.	Oseba, ki vodi razgovor, drugim prisotnim osebam ne pojasni dovolj, kakšne so njihove pravice v skladu z nacionalnimi pravili.	Pravnemu zastopniku ni dovoljeno govoriti v skladu z veljavnimi postopkovnimi pravili.	Če poleg prosilca, osebe, ki vodi razgovor, in tolmača ni drugih prisotnih oseb, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	7.5	Po potrebi, ali če je izražena zahteva in je primerno, je mogoč odmor.	Oseba, ki vodi razgovor, dovoljuje ali si jemlje preveč odmorov ali nepotrebno dolge odmore.	Prošnje za odmor so prezrte ali pa odmora ni, čeprav bi bil zaradi dolžine razgovora potreben.	Če je bil razgovor kratek in odmori niso bili potrebni, uporabite možnost „se ne uporablja“.
Vsebina razgovora	8.	Vsa bistvena dejstva so prepoznana in zadostno preučena.			
	8.1	Kjer je to ustrezno, se ugotovi identiteta prosilca (vključno z državo izvora).	Identiteta prosilca je ugotovljena, vendar vprašanja, ki bi lahko še podkrepila odločitev, niso obravnavana.	Identiteta prosilca ni ugotovljena v zadostni meri.	Če je identiteta prosilca pred razgovorom v zadostni meri ugotovljena in na tej stopnji to ni bistveno, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	8.2	Pretekle težave in/ali grožnje so zadostno preučene (kaj, kdo, kdaj, kje, zakaj).	Vsa bistvena dejstva so prepoznana in preučena, vendar vprašanja, ki bi lahko še podkrepila odločitev, niso obravnavana.	Nekatera bistvena dejstva niso prepoznana kot takšna in zato niso dodatno preučena.	(Možnost ni na voljo.)
	8.3	Utemeljen strah je preučen.	Utemeljen strah je do določene mere preučen, vendar bi bilo mogoče odločitev podkrepiti z dodatnimi vprašanji.	Utemeljen strah ni preučen.	(Možnost ni na voljo.)
	8.4	Razpoložljivost zaščite na domačem območju v državi izvora je zadostno preučena.	Razpoložljivost zaščite na domačem območju je do določene mere preučena, vendar bi bilo mogoče odločitev podkrepiti z dodatnimi vprašanji.	Razpoložljivost zaščite na domačem območju v državi izvora ni preučena, čeprav bi to lahko bila izvedljiva možnost.	Če je z vidika splošne situacije v prosilčevi državi izvora in prosilčevih individualnih okoliščin v zadostni meri ugotovljeno, da zaščita ni potrebna ali ni na voljo, uporabite možnost „se ne uporablja“.

	8.5	Razpoložljivost notranje zaščite je zadostno preučena.	Razpoložljivost notranje zaščite je do določene mere preučena, vendar bi bilo mogoče odločitev podkrepiti z dodatnimi vprašanji.	Razpoložljivost notranje zaščite ni preučena, čeprav bi to lahko bila izvedljiva možnost.	Če je z vidika splošne situacije v prosilčevi državi izvora in prosilčevih individualnih okoliščin v zadostni meri ugotovljeno, da notranja zaščita ni potrebna ali ni na voljo, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	9.	Ravnanje z dokumenti in drugimi pisnimi dokazi, podanimi v podporo prosilčevemu zahtevku, je primerno.			
	9.1	Oseba, ki vodi razgovor, razišče pomembnost in vir vseh dokumentov ali pisnih informacij, podanih v podporo prosilčevemu zahtevku.	Preveč časa je posvečenega govorjenju o dokumentih brez vpliva na prošnjo.	Čeprav so dokumenti bistveni za prošnjo, njihova vsebina in/ali pomembnost med razgovorom nista ugotovljeni.	Če v zadevi ni predstavljenih pisnih informacij, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	9.2	Zadevi so dodani vsi bistveni dokumenti, ki jih je predložil prosilec.	V zadevo so dodani vsi bistveni dokumenti, vendar niso zabeleženi v skladu z nacionalno prakso.	Zadevi niso dodani bistveni dokumenti.	Če dokumenti med razgovorom niso predloženi, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	10.	Prosilcu je dana učinkovita možnost za pojasnitev nedoslednosti in neskladnosti.			
	10.1	Prosilcu so predstavljene vse pomembne nedoslednosti in neskladnosti, dana pa mu je tudi možnost za njihovo pojasnitev.	Po nepotrebem so zelo podrobno preučene nedoslednosti in/ali neskladnosti, ki niso povezane z bistvenimi dejstvi.	Prosilcu niso predstavljene pomembne nedoslednosti in/ali neskladnosti.	Če pomembnih nedoslednosti ali neskladnosti ni, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	11.	Če je bistveno, so primerno preučeni izključitveni dejavniki.			
	11.1	Morebitni izključitveni dejavniki so pravilno prepoznani.	(Možnost ni na voljo.)	Morebitni izključitveni dejavniki niso prepoznani.	Če izključitvenih dejavnikov za ni, uporabite možnost „se ne uporablja“.

	11.2	Morebitni izključitveni dejavniki so zadostno preučeni.	Preveč časa je posvečenega preučevanju morebitnih izključitvenih dejavnikov, čeprav je očitno, da za obravnavano zadevo niso pomembni.	Morebitni izključitveni dejavniki niso zadostno proučeni.	Če izključitvenih dejavnikov za ni, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	12.	Posebne politike in smernice so pravilno upoštevane.			
	12.1	Kjer je primerno, je pravilno upoštevana nacionalna politika v zvezi s posebnim profilom prosilca. <i>Primer: med posebnimi profili so lahko otroci, žrtve trgovine z ljudmi, morebitne žrtve pohabljanja ženskih spolovil, prosilci z zahtevki, povezanimi s spolno usmerjenostjo in spolno identiteto itd.</i>	Oseba, ki vodi razgovor, v splošnem upošteva nacionalno politiko, a ne izvede določenih postopkovnih dejanj, kar nima pomembnega vpliva na rezultat prošnje, prosilca, organ za presojo ali državo.	Oseba, ki vodi razgovor, ne upošteva nacionalne politike, zaradi česar je lahko ogrožen rezultat prošnje ali pa se pojavi tveganje za prosilca ali ugled organa za presojo.	Če prosilec ne spada v kategorijo posebnega profila ali pa če v zvezi s tem nacionalna politika ni vzpostavljena, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	12.2	Kjer je primerno, so pravilno upoštevane smernice za vodenje razgovora, ki veljajo za določeno državo.	Oseba, ki vodi razgovor, pri razgovoru v splošnem upošteva smernice države, vendar izpusti določene elemente, kar pa nima pomembnega vpliva na rezultat prošnje.	Oseba, ki vodi razgovor, ne upošteva posebnih smernic, kar lahko ogrozi rezultat prošnje.	Če niso vzpostavljene nobene ustrezne smernice države, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	12.3	Kjer je to ustrezno, so pravilno upoštevane politike v zvezi z uporabo dodatnih razlogov za zaščito (npr. humanitarnih razlogov).	Vsi dodatni razlogi za zaščito v skladu z nacionalno politiko so prepoznani in preučeni, vendar vprašanja, ki bi lahko še podkrepila odločitev, niso obravnavana.	Nekateri dodatni razlogi za zaščito v skladu z nacionalno politiko niso prepoznani kot takšni, zato niso dodatno preučeni.	Če organ za presojo ni pristojen za odločanje o dodatnih razlogih za zaščito ali ko dodatnih razlogov ni, uporabite možnost „se ne uporablja“.
Zaključek razgovora	13.	Oseba, ki vodi razgovor, pri zaključku razgovora upošteva potrebne korake.			
	13.1	Oseba, ki vodi razgovor, potrdi, ali je prosilec razumel vsa zastavljena vprašanja.	(Možnost ni na voljo.)	Razumevanje ni potrjeno. Prosilec navaja, da ni razumel določenih vprašanj, oseba, ki vodi razgovor, pa tega ne upošteva.	(Možnost ni na voljo.)

	13.2	Oseba, ki vodi razgovor, vpraša prosilca, ali želi še kaj dodati.	(Možnost ni na voljo.)	Prosilcu ni dana učinkovita možnost, da bi kaj dodal.	(Možnost ni na voljo.)
	13.3	Oseba, ki vodi razgovor, jasno razloži naslednje korake azilnega postopka.	Prosilcu je podan le del teh informacij.	Prosilec ni obveščen o naslednjih korakih v azilnem postopku.	Če oseba, ki vodi razgovor, glede na nacionalno prakso ni dolžna podajati teh informacij ali jih zapisati v zapis razgovora, uporabite možnost „se ne uporablja“.
Zapis razgovora	14.	Pravila o prepisu razgovora/poročilu so ustrezno upoštevana.			
	14.1	Na podlagi osebnega razgovora je sestavljeno temeljito in stvarno poročilo, ki vsebuje vse vsebinske elemente, ali prepis. Če je bistveno glede na nacionalno prakso, vsebuje dodatne elemente.	Zapis razgovora vsebuje številne napake pri črkovanju ali pa ga je nekoliko težko brati. Odmori, za katere je bilo zaproseno, in/ali vzeti odmori v prepisu razgovora niso zabeleženi, čeprav je to glede na nacionalno prakso pričakovano.	Poročilo ni čitljivo ali pa je jasno, da manjkajo nekateri vsebinski elementi ali da je zaradi prekomernega parafraziranja pomen spremenjen/izgubljen.	(Možnost ni na voljo.)
	14.2	Če je ustrezno, je v skladu z nacionalno prakso pripravljen zvočni ali avdiovizualni posnetek.	Posnetek je pripravljen v skladu z nacionalno prakso, vendar oseba, ki vodi razgovor, ne izvede določenih postopkovnih dejanj (npr. prosilcu ne predloži nemudoma izvoda, zapisa ne shrani nemudoma v skladu s tehničnimi predpisi), kar pa nima pomembnega vpliva na postopek ali pravice prosilca.	Razgovor ni posnet ali pa je posnet le delno, čeprav je zahtevan posnetek. Posnetek ni slišen. Oseba, ki vodi razgovor, ne obvesti prosilca, da se razgovor snema.	Če v skladu z nacionalno prakso zvočni/avdiovizualni posnetek ni narejen, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	14.3	Prosilcu je dana učinkovita možnost ustnega in/ali pisnega podajanja pripomb in/ali pojasnil v zvezi s kakršnimi koli napačnimi prevodi ali pojmovanji v poročilu o razgovoru/prepisu razgovora.	(Možnost ni na voljo.)	Prosilcu ni dana možnost popravkov/podajanja pojasnil ali pa so ti prezrti ali je prezrt del popravkov/pojasnil.	Ni nujno uporabno, če je narejen posnetek, ki je dopusten dokaz v pritožbenih postopkih.

Ocena prvostopenjske odločitve

Standardi in kazalniki		Primeri situacij, v katerih se kazalnik oceni kot „manjša napaka“	Primeri situacij, v katerih se kazalnik oceni kot „pomembna napaka“	Primeri situacij, v katerih je mogoče kazalnik oceniti kot „se ne uporablja“	
Uvod	1.	V odločitvi so pravilno navedene podrobnosti o prosilcu.			
	1.1	V odločitvi so skupaj z drugimi podrobnostmi, ki jih zahteva nacionalna politika, navedeni pravilni ime, država izvora in domače območje, datum rojstva ter številka zadeve.	Pseudonim ali sporne podrobnosti o identiteti niso zabeležene.	Prosilec ni pravilno poimenovan/ identificiran.	(Možnost ni na voljo.)
	2.	Če je ustrezno, odločitev vključuje jedrat in natančen povzetek zgodovine priseljevanja prosilca.			
	2.1	V odločitev je v skladu z nacionalno politiko vključen jedrat in natančen povzetek morebitnih prejšnjih prošelj in druge zgodovine priseljevanja prosilca.	Vključene so nebitvene podrobnosti, ki odvrtačo pozornost od ključnih točk zgodovine priseljevanja.	Popolnoma nepravilne podrobnosti ali pa brez zabeležene zgodovine, kar vpliva na poznejšo obravnavo ali je lahko razlog za izpodbijanje.	Če zgodovina priseljevanja v odločitvi ni zahtevana, uporabite možnost „se ne uporablja“.
Podlaga za zahtevek	3.	V podlagi za zahtevek so pravilno navedena vsa bistvena dejstva.			
	3.1	V podlagi za zahtevek so pravilno prepoznana in predstavljena vsa bistvena dejstva.	V povzetek bistvenih dejstev so vključene nepravilne podrobnosti, kar pa ne vpliva na poznejšo obravnavo oziroma ni razlog za izpodbijanje. Vključene so nepotrebne podrobnosti, ki obravnavi ne dodajo nobene teže.	Eno ali več bistvenih dejstev je izpuščenih ali nepravilno predstavljenih, to pa ogroža odločitev. Nerazumljiv povzetek dejstev, vključno z nebitvenimi dejstvi, kar vodi k pomanjkljivostim pri poznejši obravnavi.	(Možnost ni na voljo.)
	4.	V podlagi za zahtevek je pravilno prepoznani utemeljen strah.			
	4.1	V podlagi za zahtevek je pravilno navedeno, koga in česa se prosilec boji ter zakaj.	Vključenih je preveč podrobnosti, kar odvrtačo pozornost od ključnih točk.	Utemeljen strah je nepravilno prepoznani ali izpuščen, kar ogroža poznejšo obravnavo.	(Možnost ni na voljo.)

	5.	Če je ustrezno, so v podlagi za zahtevek pravilno povzeti dokazi, ki jih je predstavil prosilec.			
	5.1	Dokazi, ki jih je predstavil prosilec, so v skladu z nacionalno prakso pravilno povzeti.	Pri manj pomembnih točkah so navedeni nepravilni navedki, kar pa na poznejšo obravnavo ne vpliva negativno.	Zabeležene so nepravilne informacije ali pa so navedeni viri, za katere ni odobreno razkritje, kar ogroža odločitve.	(Možnost ni na voljo.)
Presoja verodostojnosti	6.	Verodostojnost vsakega bistvenega dejstva, vključno z identiteto in državo izvora prosilca, je pravilno presojena.			
	6.1	Dokazi so pravilno povezani z vsakim bistvenim dejstvom.	Viri dokazov niso jasno/ pravilno navedeni.	Ključni dokazi so izpuščeni ali pa se kot dokaz štejejo nezanesljive informacije, kar ogroža obravnavo.	Če verodostojnost ni presojena, npr. pri zadevah, pri katerih ni mogoče prepoznati bistvenih dejstev, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	6.2	Kazalniki verodostojnosti so pravilno uporabljeni.	Enemu kazalniku je pripisane preveč/ premalo teže, kar pa ne vpliva na rezultat.	Nepravilna uporaba kazalnikov, ki vodi k nepravilnemu sklepu o verodostojnosti.	Če verodostojnost ni presojena, npr. pri zadevah, pri katerih ni mogoče prepoznati bistvenih dejstev, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	6.3	Koncept verjetnosti je objektivno uporabljen.	Verjetnost je v eni točki uporabljena napačno, kar pa ne vpliva na sklep v zvezi s tem bistvenim dejstvom.	Subjektivno razlaganje verjetnosti vodi k neutemeljeni zavrnitvi bistvenega dejstva.	Če verodostojnost ni presojena, npr. pri zadevah, pri katerih ni mogoče prepoznati bistvenih dejstev, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	6.4	Pri odločitvi so uporabljene le tiste nedoslednosti/ neskladnosti, za katere je prosilec lahko podal opombe.	Prosilčevo odzivanje na izpodbijanje je zapostavljeno ali pa je uporabljena nepomembna točka, ki se ne izpodbija, vendar to na rezultat v zvezi s tem bistvenim dejstvom ne vpliva.	Točke, ki jih prosilec ni pojasnil, so pri obravnavi njegove verodostojnosti uporabljene proti njemu, kar slabi sklep.	Če verodostojnost ni presojena, npr. pri zadevah, pri katerih ni mogoče prepoznati bistvenih dejstev, uporabite možnost „se ne uporablja“.

	6.5	Informacije o državi izvora so ustrezne, točne in pravilno navedene.	Niso uporabljene aktualne informacije o državi izvora, vendar se izbrani vir še vedno uporablja.	Uporabljene so neustrezne, nezanesljive ali zastarele informacije o državi izvora, katerim je pripisana pretirana teža, kar slabi sklep.	Če verodostojnost ni presojena, npr. pri zadevah, pri katerih ni mogoče prepoznati bistvenih dejstev, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	7.	O vsakem bistvenem dejstvu je podana jasna ugotovitev.			
	7.1	Za vsako bistveno dejstvo je v odločitvi jasno navedeno, ali je bilo sprejeto ali zavrnjeno.	Sklep je mogoče določiti iz besedila, a ni izrecno naveden.	V zvezi z enim ali več bistvenimi dejstvi ni razviden sklep, zato je odločitev mogoče izpodbijati.	Če verodostojnost ni presojena, npr. pri zadevah, pri katerih ni mogoče prepoznati bistvenih dejstev, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	7.2	Če bistveno dejstvo velja za „negotovo“, se za dejanski sklep o tem, ali bistveno dejstvo sprejeti ali zavrniti, pravilno uporablja člen 4(5) direktive o pogojih ⁽¹⁾ /načelo „razlaganja dvomljivih okoliščin v korist prosilca“.	Nepotrebno dolga obravnava, ki odvrta pozornost od ključnih točk.	Neuspešno rešena „nejasna“ vprašanja ali pa je točki pripisana nepravilna teža, zato je sklep o bistvenem dejstvu zmoten.	Če nobeno dejstvo ni označeno kot „negotovo“, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	8.	Uporabljena sta pravilna dokazni standard in dokazno breme.			
	8.1	Pri presoji bistvenih dejstev je uporabljen pravilen dokazni standard v skladu z nacionalnimi smernicami.	Opis standarda ali prosilčeve sposobnosti doseganja tega standarda je nepravilno formuliran, sklep pa je pravilen.	Uporabljen je previsok ali prenizek standard, zato je sklep nepravilen ali slabo podprt.	Če verodostojnost ni presojena, npr. pri zadevah, pri katerih ni mogoče prepoznati bistvenih dejstev, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	8.2	Pri presoji bistvenih dejstev je pravilno uporabljeno dokazno breme.	Nejasna formulacija v zvezi z dokaznim bremenom, kar pa ne vpliva na sklep.	Organizacija ni izpolnila svoje dolžnosti preiskovanja in breme je naloženo izključno prosilcu, kar vzbuja dvom o odločitvi.	Če verodostojnost ni presojena, npr. pri zadevah, pri katerih ni mogoče prepoznati bistvenih dejstev, uporabite možnost „se ne uporablja“.

⁽¹⁾ Direktiva 2011/95/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. decembra 2011 o standardih glede pogojev, ki jih morajo izpolnjevati državljani tretjih držav ali osebe brez državljanstva, da so upravičeni do mednarodne zaščite, glede enotnega statusa beguncev ali oseb, upravičenih do subsidiarne zaščite, in glede vsebine te zaščite (direktiva o pogojih).

	8.3	Individualni dejavniki, kot so starost, izobrazba in travma, so pravilno prepoznani in upoštevani.	Osnovni dejavniki niso bili izrecno upoštevani, kar pa ne vpliva na sklep.	Pri presoji sposobnosti prosilca, da utemelji svoj zahtevek, so bili osnovni dejavniki zapostavljeni, kar vzbuja dvom o rezultatu.	Če ni bistvenih dejavnikov, ki bi jih bilo treba obravnavati, uporabite možnost „se ne uporablja“.
Ocena tveganja	9.	Tveganje v zvezi z vrnitvijo je natančno in v celoti ocenjeno.			
	9.1	V odločitvi je pravilno prepoznano in ocenjeno tveganje v zvezi z vrnitvijo (kdo, kaj in zakaj).	Obravnavana so nebistvena vprašanja, kar ogroža jasnost ali učinkovitost.	Izpuščene so bistvene točke ali pa so uporabljeni neprimerni argumenti, kar vzbuja dvom o sklepu glede tveganja v zvezi z vrnitvijo.	(Možnost ni na voljo.)
	9.2	Informacije o državi izvora so ustrezne, posodobljene in pravilno navedene.	Informacije o državi izvora niso prilagojene zahtevku ali pa so navedene v predolgi obliki, kar odvrta pozornost od bistva.	Izpuščena je pomembna informacija o državi izvora, kar vzbuja dvom o sklepu in/ali odpira možnost izpodbijanja sklepa.	Če ustrezne informacije o državi izvora ni na voljo, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	9.3	Pri oceni tveganja v zvezi z vrnitvijo je uporabljen pravilen dokazni standard (razumna stopnja verjetnosti).	Opis dokaznega standarda je nejasno formuliran, sklep pa je pravilen.	Uporabljen je nepravilen dokazni standard, zato je sklep o tveganju nepravilen in/ali nepodprt.	(Možnost ni na voljo.)
Pravna analiza	10.	Utemeljen strah pred preganjanjem je pravilno presojen.			
	10.1	Pravilno je presojeno o tem, ali navedena obravnava pomeni preganjanje ali ne.	Sklep je pravilen, a ni natančno pojasnjen.	Sklep ni pravilen, vzbuja dvom o priznanju ali zavrnitvi statusa begunca.	Če je mogoče v skladu z nacionalno prakso to presojo v določenih odločitvah izpustiti, uporabite možnost „se ne uporablja“.
	10.2	Subjektivni in objektivni elementi navedenega strahu so pravilno presojeni.	Nejasne utemeljitve subjektivnih/objektivnih elementov, kar pa ne vpliva na rezultat.	Nepravilen sklep v zvezi s tem, ali je strah utemeljen ali ne.	Če je mogoče v skladu z nacionalno prakso to presojo v določenih odločitvah izpustiti, uporabite možnost „se ne uporablja“.

11.	Razlogi za preganjanje so pravilno prepoznani in presojeni.			
11.1	V odločitvi so pravilno prepoznani in presojeni vsi veljavni razlogi za preganjanje.	Nedoločna ali predolga obravnava, ki zmanjšuje jasnost, a nima vpliva na rezultat.	Napačno prepoznavanje razloga za preganjanje, posledica česar je nepravilna zavrnitev/ sprejemanje, da gre pri preganjanju za razlog na podlagi Konvencije.	Če je mogoče v skladu z nacionalno prakso to presojo v določenih odločitvah izpustiti, uporabite možnost „se ne uporablja“.
11.2	Povezava (zveza) med preganjanjem in enim ali več razlogi zanj je pravilno presojena.	Nedoločna ali predolga obravnava, ki zmanjšuje jasnost, a nima vpliva na rezultat.	Nezadostna presoja povezane, ki vodi k nepravilnemu sklepu.	Če je mogoče v skladu z nacionalno prakso to presojo v določenih odločitvah izpustiti, uporabite možnost „se ne uporablja“.
12.	Utemeljeno tveganje resne škode v skladu s 15. členom direktive o pogojih je pravilno prepoznano in ocenjeno.			
12.1	V odločitvi je pravilno ocenjena možnost uporabe člena 15(a): „smrtna kazen ali usmrtitev“.	Nedoločna ali predolga obravnava, ki zmanjšuje jasnost, a nima vpliva na rezultat.	Neupoštevanje ali nezadostno upoštevanje člena 15(a) direktive o pogojih, kar vzbuja dvom o odločitvi.	Če je prosilcu priznan status begunca, uporabite možnost „se ne uporablja“.
12.2	V odločitvi je pravilno ocenjena možnost uporabe člena 15(b): „mučenje ali nečloveško ali ponižujoče ravnanje ali kazen“.	Nedoločna ali predolga obravnava, ki zmanjšuje jasnost, a nima vpliva na rezultat.	Neupoštevanje ali nezadostno upoštevanje člena 15(b) direktive o pogojih, kar vzbuja dvom o odločitvi.	Če je prosilcu priznan status begunca, uporabite možnost „se ne uporablja“.
12.3	V odločitvi je pravilno ocenjena možnost uporabe člena 15(c): „resn[a] in individualn[a] grožnj[a] življenju ali telesni celovitosti civilista zaradi vsesplošnega nasilja v situacijah mednarodnega ali notranjega oboroženega spopada“.	Nedoločna ali predolga obravnava, ki zmanjšuje jasnost, a nima vpliva na rezultat.	Neupoštevanje ali nezadostno upoštevanje člena 15(c) direktive o pogojih, kar vzbuja dvom o odločitvi.	Če je prosilcu priznan status begunca, uporabite možnost „se ne uporablja“.

13.	Razpoložljivost in dostopnost zaščite v državi izvora sta pravilno ocenjeni.			
13.1	Razpoložljivost in dostopnost zaščite na domačem območju prosilca sta pravilno ocenjeni.	Precej dolgo in nepotrebno navajanje dokazov, ki odvrta pozornost od ključnih točk.	Brez upoštevanja zaščite ali neupoštevanje individualnih okoliščin prosilca in profila subjektov preganjanja ali resne škode.	Če presoja zaščite ni primerna, uporabite možnost „se ne uporablja“.
13.2	Uporaba drugih možnosti notranje zaščite je pravilno ocenjena, tudi v zvezi z razumnostjo takšne zaščite.	Nedoločna ali predolga obravnava, ki zmanjšuje jasnost, a nima vpliva na rezultat.	Nosilec odločanja ne predpisuje posebnega mesta. Neopravljena presoja prosilčevih okoliščin in razumnosti premestitve z vidika informacij o državi izvora, kar vzbuja dvom o sklepu ali odpira možnost izpodbijanja sklepa, če je to ključno za odločitve.	Če presoja možnosti notranje zaščite ni primerna, uporabite možnost „se ne uporablja“.
14.	Če je bistveno, so razlogi za izključitev pravilno prepoznani in ocenjeni.			
14.1	Razlogi za izključitev so pravilno prepoznani in ocenjeni.	(Možnost ni na voljo.)	Pri obravnavi izključitve niso prepoznani razlogi za izključitev ali pa niso uporabljene nacionalna politika in posebne smernice, zato je sklep v zvezi z izključitvijo nepravilen ali pa ga je mogoče izpodbijati.	Če ni razlogov za izključitev, uporabite možnost „se ne uporablja“.
14.2	Odgovornost posameznika je pravilno ocenjena.	(Možnost ni na voljo.)	Individualna odgovornost je bila nepravilno ocenjena ali pa sploh ni bila ocenjena, zato je sklep v zvezi z izključitvijo nepravilen ali pa ga je mogoče izpodbijati.	Če ni razlogov za izključitev, uporabite možnost „se ne uporablja“.
14.3	Uporabljen sta pravilna dokazni standard in dokazno breme.	Uporabljen sta pravilna dokazni standard in dokazno breme, vendar v odločitvi nista natančno pojasnjena.	Uporabljen sta nepravilna dokazni standard in/ali dokazno breme, zato je sklep v zvezi z izključitvijo nepravilen ali pa ga je mogoče izpodbijati.	Če ni razlogov za izključitev, uporabite možnost „se ne uporablja“.

	15.	Kjer je to ustrezno, so dodatni razlogi za zaščito pravilno uporabljeni.			
	15.1	Kjer je to ustrezno, so dodatni razlogi za zaščito (npr. humanitarni razlogi) pravilno uporabljeni.	Dodatni argumenti, ki bi lahko podkrepili sklep, niso vključeni.	Obravnavana dodatnih razlogov za zaščito temelji na nezadostnih dokazih in/ali pa so zapostavljeni ključni vidiki zahtevka, kar vzbuja dvom o sklepu.	Če niso podani nobeni dodatni razlogi za zaščito ali pa v skladu z nacionalno prakso niso uporabljeni, uporabite možnost „se ne uporablja“.
Oblika	16.	Struktura odločitve je pravilna in vključuje vse zahtevane elemente.			
	16.1	Struktura in oblika odločitve sta pravilni in v skladu z nacionalnimi politikami.	Oblika je ustrezna, a ni povsem prilagojena zahtevku.	Uporabljeni so neustrezni/nepriherni standardni odstavki, zato je predstavitev nestrokovna in obstaja tveganje, da organizacija izgubi ugled.	(Možnost ni na voljo.)
	16.2	Prosilcu so zagotovljene informacije o tem, kako pisno ali v elektronski obliki izpodbijati negativno odločitev.	Informacije o pravici do pritožbe niso izdane v obliki, predpisani z nacionalnim standardom.	Informacije o pravici do pritožbe prosilcu niso izdane ali so izdane z nepravilnimi navodili, zato je prosilec napačno obveščen.	(Možnost ni na voljo.)
	17.	Odločitev je pripravljena strokovno.			
	17.1	Obrazložitev ne temelji na hipotetičnih trditvah.	Manjši del argumentov ni jasno/v celoti utemeljen.	Uporabljeni so argumenti, ki temeljijo na hipotetičnih trditvah, kar vzbuja dvom o odločitvi.	(Možnost ni na voljo.)
	17.2	Jezik odločitve je primeren, obziren in stvaren.	(Možnost ni na voljo.)	Uporabljen je žaljiv ali neprimeren jezik, ki povzroča stres pri prosilcu in ustvarja tveganje, da organizacija izgubi ugled.	(Možnost ni na voljo.)
	17.3	Uporabljena so slovnična pravila in pravila črkovanja.	V predstavitvi obstaja manjše število slovničnih napak, napak pri črkovanju in napak v zvezi z ločili.	Obstaja znatno število slovničnih napak in napak pri črkovanju, ki opazno zmanjšujejo kakovost odločitve, to pa povzroča določeno stopnjo tveganja, da organizacija izgubi ugled.	(Možnost ni na voljo.)

Učinkovitost	18.	Odločitev je izdana v predpisanih rokih.			
	18.1	Odločitev je izdana v skladu z nacionalno prakso.	Zaradi čakanja na dokaze, ki zagotovo ne bi vplivali na odločitev, je bila odločitev po nepotrebem zapozneta.	Prosilcu ni bilo omogočenega dovolj časa, da poda ključne dokaze za svoj zahtevek, čeprav je predložil razumno pojasnilo za zahtevani časovni okvir, zato obstaja možnost izpodbijanja odločitve. Nepotrebna zamuda brez opravičljivega razloga.	(Možnost ni na voljo.)

Stik z EU

Osebno

Po vsej Evropski uniji je na stotine informacijskih točk Europe Direct. Naslov najbližje lahko najdete na spletni strani: https://europa.eu/european-union/contact_sl.

Po telefonu ali elektronski pošti

Europe Direct je služba, ki odgovarja na vaša vprašanja o Evropski uniji. Nanjo se lahko obrnete:

- s klicem na brezplačno telefonsko številko: 00 800 6 7 8 9 10 11 (nekateri ponudniki lahko klic zaračunajo),
- s klicem na navadno telefonsko številko: +32 22999696 ali
- po elektronski pošti s spletne strani: https://europa.eu/european-union/contact_sl.

Iskanje informacij o EU

Na spletu

Informacije o Evropski uniji v vseh uradnih jezikih EU so na voljo na spletišču Europa: https://europa.eu/european-union/index_sl

Publikacije EU

Brezplačne in plačljive publikacije EU lahko prenesete s: <http://publications.europa.eu/sl/publications> ali jih tam naročite. Za več izvodov brezplačnih publikacij se obrnite na Europe Direct ali najbližjo informacijsko točko (https://europa.eu/european-union/contact_sl).

Zakonodaja EU in drugi dokumenti

Do pravnih informacij EU, vključno z vso zakonodajo EU od leta 1952 v vseh uradnih jezikovnih različicah, lahko dostopate na spletišču EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>.

Odpri podatki EU

Do podatkovnih zbirk EU lahko dostopate na portalu odprtih podatkov EU (<http://data.europa.eu/euodp/sl>). Podatke lahko brezplačno prenesete in uporabite tudi v komercialne namene.

