



EASO

Kvalitetssäkringsverktyg

Prövning av ansökan om
internationellt skydd

Modul 1: Personlig intervju

Modul 2: Beslut i första instans

2019

Mer information om Europeiska unionen finns på internet (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-348-8 doi:10.2847/699273 BZ-04-18-841-SV-C
PDF ISBN 978-92-9476-336-5 doi:10.2847/91704 BZ-04-18-841-SV-N

© Europeiska stödkontoret för asylfrågor, 2019

Varken Easo eller någon person som agerar på Easos vägnar är ansvarig för hur nedanstående uppgifter används.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO

Kvalitetssäkringsverktyg

Prövning av ansökan om
internationellt skydd

Modul 1: Personlig intervju

Modul 2: Beslut i första instans

Inledning

Varför har verktyget utvecklats? Syftet med kvalitetssäkringsverktyget är att tillhandahålla en gemensam ram för intern kvalitetsbedömning och kvalitetssäkring för länder inom EU+.

Det är ett flexibelt verktyg som kan bringa klarhet och samstämmighet vid kvalitetsbedömning av asylprocessen. Båda modulerna kan användas tillsammans för att skapa en komplett bedömning av kvaliteten på ansökningar om internationellt skydd, eller separat om det finns ett behov av att fokusera på en av delarna.

Verktyget kan användas i olika syften, inklusive resultatbedömning, regelbunden kvalitetsöversyn och tematiska revisioner. Det kan också användas för att bedöma kvalitetsnivån både på individuell nivå och på processnivå.

Hur har verktyget utvecklats? Kvalitetssäkringsverktyget har utvecklats av Easo tillsammans med experter från länder inom EU+. I samband med utvecklingen av verktyget genomfördes samråd med samtliga länder inom EU+, Europeiska kommissionen och UNHCR kring verktyget och de standarder och indikatorer som används.

Vad omfattar verktyget? Verktöget och de två pilotmodulerna är inriktade på granskningen av ansökningar om internationellt skydd.

Personlig intervju

Beslut i första instans om
ansökan om internationellt
skydd

Beroende på utvärderingen av pilotmodulerna och identifierade behov kan ytterligare moduler komma att utvecklas inom ramen för Easos kvalitetshanteringsverksamhet.

Vem ska använda verktyget? Verktöget är framtaget för att göra kvalitetsbedömningar. Användarna kallas följaktligen "kvalitetsbedömare". I den nationella bedömningen kan detta även omfatta handledare, kvalitetsspecialister eller annan personal med relevanta funktioner.

Hur är verktyget kopplat till Easos övriga verktyg? Verktöget och de två modulerna bygger på de gemensamma standarder som Easo fastställt i de praktiska riktlinjerna nedan. Verktöget och modulerna ska läsas tillsammans med dessa riktlinjer.

- *Praktiska riktlinjer: Personlig intervju*
- *Praktiska riktlinjer: Bevisbedömning*
- *Praktiska riktlinjer: Berättigande till internationellt skydd*
- *Praktiska riktlinjer: Exklusion*

Dessa praktiska riktlinjer bör ses som vägledande dokument och som användbara verktyg för självutvärdering för handläggare och utredare.

Mer information om relevanta Easo-produkter finns på <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Så använder du verktyget

Verktyget kan delas upp i följande delar.

Standarder och indikatorer	I ett första skede anges i verktyget tillämpliga standarder och indikatorer med hänsyn till den personliga intervjun och beslutet i första instans om innehållet i ansökan om internationellt skydd.	
		Standarder och indikatorer: personlig intervju 5
		Standarder och indikatorer: beslut i första instans 8
Bedömning	I ett andra skede ger verktyget vägledning om hur dessa standarder ska bedömas.	
		Bedömningsmetod11
Återkoppling och rapportering	I ett tredje skede ger verktyget dessutom vägledning och god praxis när det gäller tillhandahållande av individuell återkoppling och allmän rapportering avseende kvaliteten, för att därigenom kunna förbättra systemet.	
		Enskild återkoppling13
		Allmän rapportering14
▶ Bedömningsformulär	Denna vägledning består av ett tillägg i form av bedömningsformulär i Excel-format. Dessa kan användas direkt vid individuella kvalitetsbedömningar, tillsammans med PDF-versioner av formulären, som kan skrivas ut så att anteckningar kan göras för hand under en individuell kvalitetsbedömning (bilaga I).	
		Bilaga I: Bedömningsformulär16
▶ Ytterligare vägledning för kvalitetsbedömare (exempel)	Ytterligare vägledning för kvalitetsbedömare genom verktygets exempel på situationer där indikatorerna kan bedömas som mindre fel eller betydande fel eller markeras som "ej tillämpliga" (bilaga II).	
		Bilaga II: Bedömning av den personliga intervjun17
		Bedömning av beslut i första instans25
Kvalitetssäkringsverktyget – en teknisk lösning	Easo har utvecklat en teknisk lösning som kan användas av länderna inom EU+ genom ett inbyggt användarvänligt kvalitetssäkringsverktyg. Detta borgar för en enhetligare och effektivare intern kvalitetssäkringsprocess.	

Standarder och indikatorer: personlig intervju

Standarderna och indikatorerna för att bedöma kvaliteten på den personliga intervjun kan delas in i följande områden.

Intervjuns
inledningsfas

Genomförande
av intervjun

Intervjuns
innehåll

Intervjuns
slutfas

Intervjuprotokoll

När kvalitetsbedömarna granskar huruvida standarderna har följts bör de alltid beakta det enskilda fallet.

Intervjuns inledningsfas

Standard	1. Särskilda behov som identifierats i ett tidigare skede beaktas.
Indikatorer	<p>1.1. Särskilda behov som identifierats i ett tidigare skede beaktas i samband med förberedelsen av intervjun.</p> <p><i>Exempel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ den person som intervjuar och/eller tolkar är av lämpligt kön, ▪ ensamkommande barn har en företrädare närvarande, ▪ praktiska arrangemang genomförs för personer med funktionsnedsättning, ▪ andra relevanta förfarandegarantier för intervjun ordnas.

Standard	2. Den sökande får all nödvändig information.
Indikatorer	<p>2.1. Information om syftet med intervjun tillhandahålls.</p> <p>2.2. Information om sekretess tillhandahålls.</p> <p>2.3. Information om de närvarande personernas roller tillhandahålls.</p> <p>2.4. Information om skyldigheten att samarbeta tillhandahålls.</p> <p>2.5. Information om pauser och möjligheten att begära pauser tillhandahålls.</p> <p>2.6. Annan information som är obligatorisk enligt nationell praxis tillhandahålls.</p>

Standard	3. Kontroll för att säkerställa att den sökande och tolken förstår varandra.
Indikatorer	3.1. Den sökande tillfrågas om denne förstår tolken och vice versa.

Standard	4. Kontroll för att bedöma den sökandes lämplighet för intervjun.
Indikatorer	<p>4.1. Den sökande ska tillfrågas om och bekräfta att dennes psykiska och fysiska hälsa är tillräcklig för att den sökande ska kunna genomgå intervjun.</p> <p>4.2. Intervjuaren har beaktat eventuella omständigheter som indikerar att intervjun måste avbrytas.</p>

Genomförande av intervjun

Standard	5. Intervjuaren har en professionell inställning under hela intervjun.
Indikatorer	<p>5.1. I kommunikationen förhåller sig intervjuaren på lämpligt sätt till den sökande.</p> <p>5.2. Intervjuaren använder ett korrekt, nyanserat och sakligt språk.</p> <p>5.3. Intervjuaren tilltalar den sökande direkt (i andra person).</p> <p>5.4. Intervjuaren använder ett lämpligt tonläge och ett lämpligt kroppsspråk under intervjun.</p>

Standard	6. Intervjuaren använder lämplig frågeställningsteknik.
Indikatorer	<p>6.1. Den sökande uppmuntras att berätta fritt om sina skäl för att ansöka om internationellt skydd.</p> <p>6.2. Varje nytt delområde presenteras för den sökande.</p> <p>6.3. Intervjuaren använder öppna och/eller ja/nej-frågor på lämpligt sätt.</p> <p>6.4. Frågorna anpassas efter den sökandes förmåga.</p> <p>6.5. Intervjuaren undviker ineffektiva frågor som:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ledande frågor, ▪ flervalsfrågor, ▪ flera frågor i en, ▪ onödigt repetitiva frågor, ▪ irrelevanta frågor.

Standard	7. Intervjuaren ser till att alla närvarande agerar enligt sitt uppdrag och genomför intervjun på ett effektivt sätt.
Indikatorer	<p>7.1. Intervjuaren har kontroll över intervjusituationen under hela intervjutiden.</p> <p>7.2. Om det uppstår problem under intervjun hanterar intervjuaren situationen på ett effektivt sätt i den mån det är möjligt.</p> <p>7.3. Intervjuaren säkerställer att tolken agerar enligt sin yrkesroll och sina ansvarsområden.</p> <p>7.4. Det juridiska ombudet och/eller andra närvarande personer tillåts utöva sina rättigheter enligt nationell lagstiftning och får tillfälle att yttra sig, åtminstone i slutet av den personliga intervjun.</p> <p>7.5. Pauser tas vid behov eller på begäran och när det anses lämpligt.</p>

Intervjuns innehåll

Standard	8. Alla faktauppgifter identifieras och undersöks i tillräcklig utsträckning.
Indikatorer	<p>8.1. Där så är tillämpligt fastställs den sökandes identitet (inklusive ursprungsland).</p> <p>8.2. Tidigare problem och/eller hot undersöks tillräckligt (vad, vem, när, var, varför).</p> <p>8.3. Framtida rädslor undersöks.</p> <p>8.4. Tillgången till skydd i hemvistområdet i ursprungslandet utreds tillräckligt.</p> <p>8.5. Tillgången till inhemska skyddsalternativ undersöks i tillräcklig utsträckning.</p>

Standard	9. Handlingar och andra skriftliga bevis som lämnats in till stöd för ansökan hanteras på lämpligt sätt.
Indikatorer	<p>9.1. Intervjuaren undersöker relevans och källor för eventuella dokument eller skriftliga bevis som lämnats in till stöd för ansökan.</p> <p>9.2. Alla relevanta dokument som presenteras av den sökande läggs till i ärendet.</p>

Standard	10. Den sökande ges möjlighet att förklara motsägelsefulla och inkonsekventa uppgifter.
Indikatorer	10.1. Alla motsägelsefulla eller inkonsekventa uppgifter av betydelse påpekas för den sökande och denne får möjlighet att komma med förklaringar och bemöta dessa.

Standard	11. Där så är relevant undersöks möjligheten till beaktande av exklusion.
Indikatorer	11.1. Möjliga beaktanden av exklusion identifieras på ett korrekt sätt. 11.2. Möjliga beaktanden av exklusion undersöks i tillräcklig utsträckning.

Standard	12. Särskilda policyer och riktlinjer följs på ett korrekt sätt.
Indikatorer	12.1. Där så är tillämpligt följs den nationella policy som gäller för den sökandes specifika profil. <i>Exempel på specifika profiler: barn, offer för människohandel, kvinnor som kan ha utsatts för könsstympning, sökande med skäl som rör sexuell läggning och könsidentitet osv.</i> 12.2. Där så är tillämpligt följs landsspecifika riktlinjer för intervjuer. 12.3. Där så är tillämpligt följs policyer för begäran om ytterligare skyddsgrunder (t.ex. humanitära skäl) på ett korrekt sätt.

Intervjuns slutfas

Standard	13. Intervjuaren följer de steg som krävs för att avsluta intervjun.
Indikatorer	13.1. Intervjuaren kontrollerar att den sökande har förstått alla frågor. 13.2. Intervjuaren frågar om den sökande vill lägga till något. 13.3. Intervjuaren förklarar tydligt nästa steg i asyprocessen.

Intervjuprotokoll

Standard	14. Utskrift från intervjun görs på ett korrekt sätt och reglerna för rapportutformningen följs.
Indikatorer	14.1. En utförlig och saklig rapport som innehåller alla viktiga delar, eller en utskrift, avfattas efter den personliga intervjun. Den innehåller ytterligare delar om så är tillämpligt enligt nationell praxis. 14.2. Om tillämpligt görs en ljudinspelning eller en videoinspelning enligt nationell praxis. 14.3. Den sökande får möjlighet att muntligen och/eller skriftligen lämna kommentarer och/eller förtydliganden gällande eventuella felöversättningar eller missuppfattningar i intervjuprotokollet/utskriften.

Dessa standarder och indikatorer är inte avsedda att vara uttömmande. Vid bedömning av intervjuns övergripande kvalitet kan ytterligare omständigheter behöva beaktas. Detta kan ha sin orsak i nationella förfaranden och/eller bero på ärendets beskaffenhet.

Nationella särdrag

Här anges ytterligare vägledning för kvalitetsbedömare när det gäller standarder och indikatorer för den personliga intervjun.

Standarder och indikatorer: beslut i första instans

De standarder och indikatorer som används för att bedöma kvaliteten på beslut i första instans mot bakgrund av ansökan om internationellt skydd, delas in i följande områden.



När kvalitetsbedömarna granskar huruvida standarderna har följts bör de alltid beakta det enskilda fallet.

Inledning

Standard	1. I beslutet anges den sökandes uppgifter korrekt.
Indikatorer	1.1. I beslutet anges korrekt namn, ursprungsland och hemvistområde, födelsedatum och ärendenummer, tillsammans med andra uppgifter som krävs enligt nationell policy.
Standard	2. Om tillämpligt inkluderar beslutet även en koncis och utförlig sammanfattning av den sökandes immigrationshistorik.
Indikatorer	2.1. I beslutet ingår en koncis och utförlig sammanfattning av den sökandes eventuella tidigare ansökningar och annan immigrationshistorik, enligt nationella regler.

Grund för yrkande

Standard	3. Alla fakta läggs fram på ett korrekt sätt i grunden för yrkandet.
Indikatorer	3.1. I grunden för yrkandet identifieras och presenteras alla fakta på ett korrekt sätt.
Standard	4. I grunden för yrkandet identifieras framtida rädslor.
Indikatorer	4.1. I grunden för yrkandet anges det på ett korrekt sätt vem och vad den sökande är rädd för, samt varför.
Standard	5. Om tillämpligt anges i grunden för yrkandet de bevis som den sökande lagt fram.
Indikatorer	5.1. Bevis som presenteras av den sökande anges korrekt enligt nationell praxis.

Trovärdighetsbedömning

Standard	6. Trovärdigheten i varje faktauppgift bedöms på ett korrekt sätt, inklusive den sökandes identitet och ursprungsland.
Indikatorer	6.1. Bevis är korrekt kopplade till varje faktauppgift.
	6.2. Trovärdiga indikatorer tillämpas på ett korrekt sätt.
	6.3. Bedömningen av rimlighet tillämpas på ett objektiva sätt.
	6.4. I beslutet används endast motsägelsefulla eller inkonsekventa uppgifter från den sökande om denne fått tillfälle att lämna förklaringar om dessa.
	6.5. Informationen om ursprungsland är relevant, aktuell och korrekt angiven.

Standard	7. Tydliga slutsatser dras för varje faktauppgift.
Indikatorer	<p>7.1. För varje faktauppgift anges i beslutet tydligt om den har godtagits eller avvisats.</p> <p>7.2. Om faktauppgiften bedöms som "osäker" har artikel 4.5 i skyddsgrundsdirektivet ^{1/} "hellre fria än fälla" tillämpats korrekt för att avgöra huruvida faktauppgiften ska godkännas eller avvisas.</p>

Standard	8. Korrekt beviskrav och bevisbörd tillämpas.
Indikatorer	<p>8.1. Vid bedömning av fakta tillämpas de korrekta beviskraven enligt nationella riktlinjer.</p> <p>8.2. Bevisbördan har tillämpats korrekt vid bedömningen av fakta.</p> <p>8.3. Individuella faktorer som ålder, utbildning och trauma identifieras korrekt och tas i beaktande.</p>

Riskbedömning

Standard	9. Riskerna i samband med återsändande bedöms noga och på ett korrekt sätt.
Indikatorer	<p>9.1. I beslutet identifieras och bedöms risken vid återsändande (vem, vad och varför) på ett korrekt sätt.</p> <p>9.2. Informationen om ursprungsland är relevant, aktuell och korrekt angiven.</p> <p>9.3. Korrekta beviskrav har tillämpats (rimlig sannolikhet) vid bedömningen av risker vid återsändande.</p>

Rättslig analys

Standard	10. Välgrundad fruktan för förföljelse bedöms på ett korrekt sätt.
Indikatorer	<p>10.1. En korrekt bedömning har gjorts av huruvida återopad behandling når upp till förföljelse eller inte.</p> <p>10.2. De subjektiva respektive objektiva delarna av den fruktan som uttryckts har bedömts på ett korrekt sätt.</p>

Standard	11. Orsakerna till förföljelse identifieras och bedöms på ett korrekt sätt.
Indikatorer	<p>11.1. I beslutet identifieras och bedöms alla tillämpliga orsaker till förföljelse på ett korrekt sätt.</p> <p>11.2. Kopplingen mellan förföljelsen och dess orsaker bedöms på ett korrekt sätt.</p>

Standard	12. De verkliga riskerna för allvarlig skada enligt artikel 15 i skyddsgrundsdirektivet identifieras och bedöms på ett korrekt sätt.
Indikatorer	<p>12.1. I beslutet bedöms på ett korrekt sätt tillämpligheten av artikel 15 a: "dödsstraff eller avrättning".</p> <p>12.2. I beslutet bedöms på ett korrekt sätt tillämpligheten av artikel 15 b: "tortyr eller omänsklig eller förnedrande behandling eller bestraffning".</p> <p>12.3. I beslutet bedöms på ett korrekt sätt tillämpligheten av artikel 15 c: "allvarligt och personligt hot mot en civilpersons liv eller lem på grund av urskillningslöst våld i situationer av internationell eller intern väpnad konflikt".</p>

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/95/EU av den 13 december 2011 om normer för när tredjelandsmedborgare eller statslösa personer ska anses berättigade till internationellt skydd, för en enhetlig status för flyktingar eller personer som uppfyller kraven för att betecknas som subsidiärt skyddsbehövande, och för innehållet i det beviljade skyddet (skyddsgrundsdirektivet).

Standard	13. Tillgängligheten och tillgången till skydd i ursprungslandet bedöms på ett korrekt sätt.
Indikatorer	<p>13.1. Tillgängligheten och tillgången till skydd i den sökandes hemvistområde har bedömts på ett korrekt sätt.</p> <p>13.2. Tillgänglighet för ett internt skyddsalternativ bedöms på ett korrekt sätt, inklusive dess rimlighet.</p>

Standard	14. Om tillämpligt har skäl för exklusion identifierats och bedömts på ett korrekt sätt.
Indikatorer	<p>14.1. Skäl för exklusion identifieras och bedöms på ett korrekt sätt.</p> <p>14.2. Det enskilda ansvaret bedöms på ett korrekt sätt.</p> <p>14.3. Korrekt beviskrav och bevisbörda tillämpas.</p>

Standard	15. Om tillämpligt tillämpas ytterligare skyddsgrunder på ett korrekt sätt.
Indikatorer	15.1. Där så är tillämpligt tillämpas ytterligare skyddsgrunder (t.ex. humanitära skäl) på ett korrekt sätt.

Form

Standard	16. Beslutet har en korrekt struktur och innehåller alla obligatoriska delar.
Indikatorer	<p>16.1. Beslutet har en korrekt struktur och ett format som uppfyller nationella policykrav.</p> <p>16.2. Den sökande får information om hur man bestrider ett negativt beslut skriftligen eller elektroniskt.</p>

Standard	17. Beslutet är formulerat på ett professionellt sätt.
Indikatorer	<p>17.1. Motiveringen är inte spekulativ.</p> <p>17.2. Språket i beslutet är lämpligt, nyanserat och sakligt.</p> <p>17.3. Stavnings- och grammatikregler tillämpas.</p>

Effektivitet

Standard	18. Beslutet utfärdas inom föreskrivna tidsramar.
Indikatorer	18.1. Beslutet utfärdas inom föreskrivna tidsramar och följer nationell praxis.

Dessa standarder och indikatorer är inte avsedda att vara uttömmande. Vid bedömningen av den övergripande kvaliteten på beslutet i första instans kan ytterligare omständigheter behöva beaktas. Detta kan ha sin orsak i nationella förfaranden och/eller bero på ärendets beskaffenhet.

Nationella särdrag

Här anges ytterligare riktlinjer för kvalitetsbedömare gällande innehållet i ansökan med avseende på standarder och indikatorer för första instansens beslut.

Bedömningsmetod

Det är upp till varje nationell myndighet att besluta om syftet med och metoden för den kvalitetsbedömning som myndigheten i fråga genomför. Den nationella myndigheten avgör också på vilket sätt bedömningen institutionaliseras och organiseras, hur de ärenden som ska utvärderas väljs ut, när och hur ofta kvalitetsbedömningarna ska göras, hur resultatet rapporteras osv.

Tanken är att verktyget ska vara en flexibel lösning som kan tillämpas oberoende av hur det nationella systemet ser ut. I avsnittet nedan beskrivs den föreslagna bedömningsmetoden för att tillämpa ovan nämnda standarder och indikatorer. Vidare ges exempel på god praxis som valts ut av experter inom kvalitetssäkring.

Tillämpning av standarder och indikatorer

Listorna med standarder och indikatorer ger vägledning för att kvalitetsbedöma intervjuer eller beslut i första instans. De ska inte betraktas som uttömmande och när den övergripande kvaliteten i en intervju eller ett beslut utvärderas ska kvalitetsbedömaren även beakta eventuella andra tillämpliga delar.

Varje **indikator** ges något av följande fyra betyg.

Korrekt	Mindre fel	Betydande fel	Ej tillämpligt
<ul style="list-style-type: none"> En indikator ska markeras som "korrekt" om kvalitetskraven uppfyllts. 	<ul style="list-style-type: none"> En indikator ska markeras som "mindre fel" när felet som identifierats inte äventyrar intervjuens eller beslutets övergripande kvalitet och inte heller påverkar resultatet av ansökan. Det finns inte några uppenbara risker eller negativa effekter för den sökande personen, för den beslutande myndigheten eller för landet. 	<ul style="list-style-type: none"> En indikator ska markeras som "betydande fel" när felet som identifierats äventyrar intervjuens eller beslutets övergripande kvalitet och/eller kan komma att påverka resultatet av ansökan. Det finns möjliga risker eller negativa effekter för den sökande personen, för den beslutande myndigheten eller för landet. 	<ul style="list-style-type: none"> Alternativet "ej tillämpligt" används när en indikator inte kan tillämpas på grund av det nationella systemet, bedömningsmetoden och/eller det enskilda ärendet.

För vissa indikatorer kan bedömningsalternativen vara mer begränsade på grund av dessa indikatorers särskilda utformning och tillämplighet. Fel inom vissa indikatorer får till exempel alltid betydande effekter för den övergripande kvaliteten. Därför är alternativet "mindre fel" inte valbart för sådana indikatorer. På motsvarande sätt har vissa aspekter endast en mycket liten inverkan på den övergripande kvaliteten. För sådana indikatorer är därför "betydande fel" inte valbart. Vissa indikatorer gäller endast i vissa fall (t.ex. särskilda behov, överväganden om exklusion). För dessa kan alternativet "ej tillämpligt" användas. Detta återges i bedömningsformulären i **bilaga I**.

När det gäller den personliga intervjun kan bedömningens omfattning variera beroende på vilken typ av kvalitetsbedömning som görs. Vissa indikatorer är endast mätbara när kvalitetsbedömaren är närvarande under intervjun och/eller om ljud- eller videoinspelning används. Dessa indikatorer är svåra eller omöjliga att bedöma om granskningen endast baseras på utskriften av intervjun.

Bedömning av resultatet

Utöver bedömningen av varje indikator ska kvalitetsbedömaren lämna sin **slutsats om resultatets korrekthet** för intervjun eller beslutet. Denna slutsats anges på följande sätt.

Personlig intervju:	Beslut i första instans:
<p>Intervjun möjliggör att ett effektivt och korrekt beslut kan fattas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> sannolikt ja <input type="checkbox"/> sannolikt nej <input type="checkbox"/> kan ej avgöras 	<p>Beslutet är:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> sannolikt korrekt <input type="checkbox"/> sannolikt felaktigt <input type="checkbox"/> kan ej avgöras

Detta är en aspekt av bedömningen som är särskilt viktig. En bedömningsslutsats om att intervjun sannolikt inte möjliggör ett effektivt och korrekt beslut eller att beslutet sannolikt är felaktigt kan kräva direkt uppföljning (t.ex. genomförande av ytterligare en intervju, ändring av ett (förslag till) beslut eller till och med återkallande av beslut om så är möjligt enligt det nationella systemet).

Inrättande av kvalitetsbedömning och processer

Sammanhanget för kvalitetsbedömningarna i länderna inom EU+ kan variera. Det kan finnas ett permanent kvalitetsrevisionsteam, uppgiften kan delas med tillsynsmän eller så kan kvalitetsbedömningar organiseras på begäran. Det är mycket viktigt att se till att kvalitetsstandarder och -indikatorer tillämpas på ett konsekvent sätt i systemet.

God praxis: konsekvent tillämpning av standarder och indikatorer

Det är viktigt att säkerställa att bedömningen av de olika indikatorerna görs på ett konsekvent sätt. Här följer några exempel på hur detta kan uppnås i praktiken.

- ▶ I början av en ny kvalitetsbedömning granskar kvalitetsbedömarna samma ärenden, för att sedan jämföra och diskutera resultaten i syfte att nå samförstånd kring hur de olika indikatorerna ska tillämpas.
- ▶ Under en pågående kvalitetsbedömning kan ytterligare möten regelbundet hållas för att säkerställa konsekvens när det gäller tillämpningen av kvalitetsstandarderna och indikatorerna.
- ▶ Regelbundna samråd mellan olika yrkespersoner med kvalitetsbedömningssuppgifter (t.ex. handledare och kvalitetskontrollanter) kan också vara en fördelaktig metod för att uppnå en konsekvent tillämpning av standarder och indikatorer när flera enheter är delaktiga.
- ▶ Verktuget innehåller exempel på vad som kan betraktas som "mindre fel" eller "betydande fel", för att få till stånd en konsekvent tolkning av standarder och indikatorer (**bilaga II**). Medlemsstaterna uppmuntras att vidareutveckla dessa exempel genom att lägga till scenarier som bygger på nationella krav och lands-specifik praxis för att på så sätt tillhandahålla anpassad vägledning för sina kvalitetsbedömare.

Beroende på vilka kvalitetsprocesser som används kan det vara möjligt att granska intervjuer och beslut gemensamt som en del av samma ärende eller att granska intervjun separat, särskilt då granskningen utförs av en kvalitetsbedömare som är närvarande under intervjun.

God praxis: bedöma intervjun oberoende av (utfallet av) beslutet

När båda delarna i ett ärende ska bedömas bör bedömningen av intervjun genomföras oberoende av beslutet för att säkerställa objektivitet och undvika påverkan från ovidkommande information och/eller resultatet av ansökan.

Samtidigt kan ett beslut inte bedömas utan att man först tar del av den tillgängliga informationen, i synnerhet den personliga intervjun.

Enskild återkoppling

Detta verktyg är användbart för att lämna enskild återkoppling till handläggaren och för att uppmuntra till lärande i arbetet. Dessutom används det för att ge återkoppling till systemet, baserat på ett större urval av bedömningar. Verktygets användningsområde kan variera beroende på syftet med bedömningen. I de fall där enskild återkoppling lämnas är det viktigt att betona att tyngdpunkten ligger på att förbättra den enskilda bedömarens resultat snarare än att bara identifiera fel. Därför har bedömningsformulären i verktyget (**bilaga I**) utrymme för kommentarer invid varje indikator. Om ett fel identifieras kan kvalitetsbedömaren ge handläggaren vägledning genom specifika kommentarer. Sådan särskild återkoppling bör ses som en viktig del av kvalitetsbedömningen.

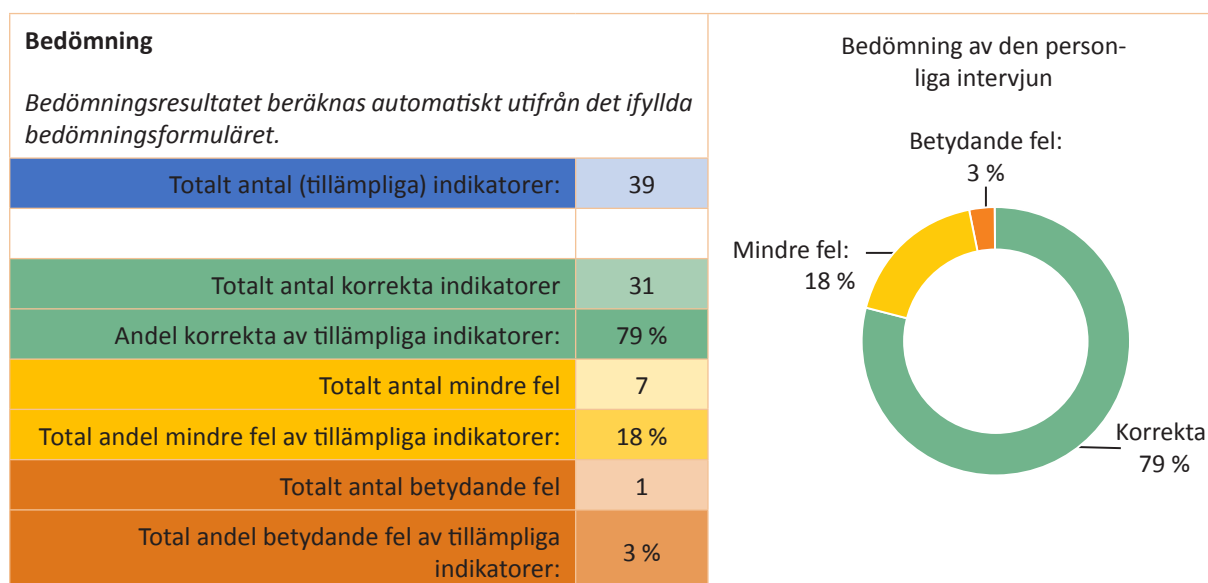
God praxis: lämna kommentarer

Följande betraktas som god praxis när det gäller att lämna kommentarer i kvalitetsbedömningen.

- ▶ Lyft fram exempel på god praxis som identifierats i intervjun eller beslutet.
- ▶ Ge vägledning i kommentarerna som rör fel om vilket tillvägagångssätt som skulle ha varit det korrekta.
- ▶ I vissa fall kan det vara till hjälp att förklara varför ett visst fel har bedömts som "mindre" eller "betydande" i just det fallet.

När återkoppling ges i syfte att förbättra det enskilda resultatet är det viktigt att detta sker direkt och att det förklaras hur standarderna ska tillämpas för att undvika liknande fel i framtiden.

Bedömningsformulären i verktyget (**bilaga I**) skapar automatiskt resultatet av intervjuns eller beslutets kvalitet genom beräkning av antalet indikatorer som bedömts som "korrekta", antalet indikatorer med "mindre fel" och antalet indikatorer där "betydande fel" konstaterats. De anges som en andel (procentsats) av det totala antalet tillämpliga indikatorer. Nedan visas ett exempel på detta.



Det är upp till länderna inom EU+ att fastställa vad detta innebär för bedömningen av den övergripande kvaliteten på intervjun eller beslutet.

Easo rekommenderar följande skala för bedömning av den övergripande kvaliteten.



Bedömningsskalan integreras i formulären (**bilaga I**). De kan dock tas bort och ersättas med en annan slutsats som formulerats på annat sätt enligt nationell praxis.

Allmän rapportering

När återkoppling ges till organisationen och på systemnivå är det viktigt att ett lämpligt urval används. Uppgifterna i dokumenten som ingår i bedömningsformulären (**bilaga I**) kan vara en användbar filtreringsmekanism för att välja ut lämpliga ärendefiler för rapportering.

Rapporteringen kan till exempel fokusera på fall med sökande från ett visst ursprungsland, särskilda profiler eller ett särskilt resultat från beslutet etc. Dessutom kan man i rapporten titta på tillämpningen av alla standarder och indikatorer eller välja ett särskilt ämne, som t.ex. "trovärdighetsbedömning", i de beslut från första instans som granskats.

De slutförda bedömningarna kan användas för de övergripande periodiska rapporterna (månadsvis, kvartalsvis, årsvis etc.) eller för tematiska revisioner, inklusive uppföljningsrevisionsrapporter, sammanfattningar om vissa identifierade problem osv.

Syftet med den tekniska lösningen som har utvecklats av Easo är att ge stöd åt sådana rapporteringsfunktioner genom att filtrera och behandla uppgifter och dess framställning.

Beroende på det nationella systemet och syftet med bedömningen kan kvalitetsbedömarna bygga vidare på bedömningen som genereras och tillhandahålla analyser och rekommendationer för uppföljning.

Vid flera fel bör det analyseras hur detta ska undvikas i fortsättningen, särskilt om det förekommer betydande fel. Om de betydande felen pekar på systemproblem bör berörda personer informeras omedelbart (t.ex. på chefsnivå, ansvariga personer för utveckling och genomförande av policy eller utbildningsansvariga) så att felen kan avhjälpas på lämpligt sätt.

God praxis: analys och uppföljning

Analys av resultaten från kvalitetsbedömningen kan omfatta följande:

- ▶ Analys av de vanligaste problemen och, om relevant, möjliga orsaker.
- ▶ Rekommendationer om processändringar, nya riktlinjer, utbildning och andra riktade åtgärder.

Alla länder inom EU+ bör dessutom fastställa hur kvalitetsbedömningsrapporterna ska distribueras och hur de ska användas inom organisationen.

God praxis: distribution av rapporter

- ▶ Att presentera de allmänna resultaten från kvalitetsbedömningen för personalen kan vara fördelaktigt för systemet. Det ger möjlighet att lära sig av misstag och av god praxis.
- ▶ Där så är möjligt bör bedömningsrapporterna kombineras med rekommendationer och/eller en plan med förslag på åtgärder som ska vidtas för att förbättra processens kvalitet.
- ▶ Det kan vara bra om berörd personal får tillgång till kvalitetsbedömningsrapporterna genom ett internt kommunikationsverktyg. Särskilda resultat och rekommendationer kan till exempel inkluderas i ett internt nyhetsbrev som snabbt når ut till handläggarna.

Bilaga I: Bedömningsformulär

I detta dokument finns två **bedömningsformulär** som baseras på de standarder och indikatorer som anges här. De finns i elektronisk version på www.easo.europa.eu/practical-tools. Dessa bedömningsformulär kan användas direkt vid den enskilda bedömningen av en personlig intervju eller av ett beslut i första instans.

Bedömningsformulär i Excel-format:

- **QAT Bedömningsformulär 1 - Intervju.xlsx**
- **QAT Bedömningsformulär 2 - Beslut.xlsx**

Om du vill använda bedömningsformulären för att göra **handskrivna anteckningar** under bedömningen kan du skriva ut eller kopiera PDF-versionerna som du hittar i slutet av detta dokument.

Bedömningsformulär i PDF-format - för handskrivna anteckningar:

- **QAT Bedömningsformulär 1 - Intervju.pdf**
- **QAT Bedömningsformulär 2 - Beslut.pdf**

Bilaga II: Exempel från praxis

Exemplen nedan är avsedda som ytterligare vägledning för kvalitetsbedömare. De är inte uttömmande eller slutgiltiga, utan illustrerar endast vissa scenarier där indikatorerna kan bedömas på ett särskilt sätt. Kvalitetsbedömaren bör alltid beakta de enskilda omständigheterna från fall till fall genom vägledningen i detta verktyg, med hänsyn till vad som är en korrekt tillämpning, ett mindre fel eller ett betydande fel.

Vidare uppmuntras utveckling av exempel på nationell nivå.

Bedömning av den personliga intervjun

Standarder och indikatorer		Exempel på situationer där "mindre fel" kan bedömas för en indikator	Exempel på situationer där "betydande fel" kan bedömas för en indikator	Exempel på situationer där "ej tillämpligt" kan anges för en indikator	
Intervjuns inledningsfas	1.	Särskilda behov som identifierats sedan tidigare ska tillgodoses			
	1.1.	Särskilda behov som identifierats i ett tidigare skede beaktas i samband med förberedelsen av intervjun. Exempel: <ul style="list-style-type: none"> - Den person som intervjuar och/eller tolkar är av lämpligt kön. - Ensamkommande barn har en företrädare närvarande. - Praktiska arrangemang genomförs för personer med funktionsnedsättning. - Andra relevanta förfarandegarantier för intervjun ordnas. 	Särskilda behov beaktas inte fullt ut, men detta har sannolikt ingen betydande inverkan på intervjun.	Om särskilda behov inte beaktas kommer detta sannolikt att ha en negativ inverkan på den sökandes förmåga att presentera sina grunder.	Ange "N/A" om inga särskilda behov har identifierats före intervjun.
	2.	Den sökande får den information som krävs			
	2.1.	Information om syftet med intervjun ges.	Information lämnas, men det kontrolleras inte om den sökande har förstått den.	Den sökande har inte fått informationen.	[alternativ ej tillgängligt]
	2.2.	Information om sekretess ges.	Information lämnas, men det kontrolleras inte om den sökande har förstått den.	Den sökande har inte fått informationen.	[alternativ ej tillgängligt]

	2.3.	Information om de närvarande personernas roller ges.	Information lämnas, men det kontrolleras inte om den sökande har förstått den.	Den sökande har inte fått informationen.	[alternativ ej tillgängligt]
	2.4.	Information om skyldigheten att samarbeta ges.	Information lämnas, men det kontrolleras inte om den sökande har förstått den.	Den sökande har inte fått informationen.	[alternativ ej tillgängligt]
	2.5.	Information om pauser och möjligheten att begära pauser ges.	Information lämnas, men det kontrolleras inte om den sökande har förstått den.	Den sökande har inte fått informationen.	[alternativ ej tillgängligt]
	2.6.	Annan information som är obligatorisk enligt nationell praxis ges.	Information lämnas, men det kontrolleras inte om den sökande har förstått den.	Den sökande har inte fått informationen.	Används om ingen annan information krävs.
	3.	Kontroll för att säkerställa att den sökande och tolken förstår varandra			
	3.1.	Den sökande tillfrågas om denne förstår tolken och vice versa.	Frågan ställs inte i början av intervjun, men i ett senare skede bekräftas det att den sökande och tolken förstår varandra.	Det kontrolleras inte om den sökande och tolken förstår varandra.	[alternativ ej tillgängligt]
	4.	Kontroll för att bedöma den sökandes lämplighet för intervjun			
	4.1.	Den sökande tillfrågas om och bekräftar att dennes psykiska och fysiska hälsa är tillräckligt god för att den sökande ska kunna genomgå intervjun.	[alternativ ej tillgängligt]	Den sökande tillfrågas inte om sin hälsa.	[alternativ ej tillgängligt]
	4.2.	Intervjuaren har beaktat eventuella omständigheter som indikerar att intervjun måste avbrytas.	[alternativ ej tillgängligt]	Möjliga indikatorer noteras inte, eller ignoreras.	Använd "N/A" om det inte förekommit några sådana indikatorer.
Genomförande av intervjun	5.	Intervjuaren har en professionell inställning under hela intervjun			
	5.1.	I kommunikationen förhåller sig intervjuaren på lämpligt sätt till den sökande.	Intervjuaren är inte proaktiv när det gäller att etablera en god kontakt med den sökande, men detta har endast en marginell påverkan på den övergripande kvaliteten och/eller på intervjuens effektivitet.	Intervjuaren misslyckas med att etablera en relation med den sökande på grund av brister i intervjutekniken, vilket påverkat den sökande och/eller intervjuens kvalitet negativt.	Använd "N/A" om det inte går att bedöma denna indikator utifrån tillgängliga uppgifter.

	5.2.	Intervjuaren använder ett lämpligt, nyanserat och sakligt språk.	Vissa frågor framställs inte på ett tillräckligt tydligt sätt, men med tanke på den sökandes bakgrund bedöms inte detta påverka intervjuens totala resultat på ett negativt sätt.	Intervjuaren ställer olämpliga eller okänsliga frågor.	[alternativ ej tillgängligt]
	5.3.	Intervjuaren tilltalar den sökande direkt (i andra person).	I ett fåtal fall tilltalar intervjuaren den sökande i tredje person, men de flesta frågorna ställs direkt till den sökande.	Intervjuaren tilltalar den sökande i tredje person flera gånger, vilket sannolikt påverkat förhållandet mellan intervjuaren och den sökande.	[alternativ ej tillgängligt]
	5.4.	Intervjuaren använder ett lämpligt tonläge och ett lämpligt kroppsspråk under intervjun.	Tonläget och/eller kroppsspråket avviker delvis från god praxis. Dock påverkar detta sannolikt inte relationen mellan intervjuaren och den sökande.	Tonläget och/eller kroppsspråket är så pass olämpligt att det sannolikt påverkat relationen mellan intervjuaren och den sökande.	Använd "N/A" om bedömningen endast utgörs av genomläsning av utskriften/rapporten.
	6.	Intervjuaren använder lämplig frågeställningsteknik			
	6.1.	Den sökande uppmuntras att berätta fritt om sina skäl för att ansöka om internationellt skydd.	Även om det fria berättandet är begränsat så har inte intervjuaren uppmuntrat den sökande att fortsätta sin berättelse och att vidareutveckla den.	Den sökande ges inte möjlighet att berätta fritt.	[alternativ ej tillgängligt]
	6.2.	Varje nytt delområde presenteras för den sökande.	Vissa delar påbörjas utan en (tillräckligt tydlig) förklaring. Trots detta följer intervjun överlag en logisk struktur.	Nya delar påbörjas utan någon förklaring, vilket försämrar intervjuens struktur och den sökandes förmåga att presentera sitt ärende på ett effektivt sätt.	Använd "N/A" vid intervjuer där det inte finns några nya delar att presentera.
	6.3.	Intervjuaren använder öppna och/eller ja/nej-frågor på lämpligt sätt.	Öppna frågor används korrekt, men fler öppna frågor hade sannolikt gett ett bättre resultat.	Ja/nej-frågor används till största delen, vilket gör att den sökande inte kan ge en fullständig redogörelse.	[alternativ ej tillgängligt]
	6.4.	Frågorna anpassas efter den sökandes förmåga.	Flera frågor måste upprepas på grund av att den sökande inte förstätt dem.	Trots att det är tydligt att den sökande inte förstätt vissa frågor upprepar eller förklarar inte intervjuaren frågorna.	[alternativ ej tillgängligt]

	6.5.	<p>Intervjuaren undviker ineffektiva frågor som</p> <ul style="list-style-type: none"> - ledande frågor, - flervalsfrågor, - flera frågor i en, - onödigt repetitiva frågor, - irrelevanta frågor. 	Ineffektiva frågor används i ett eller flera fall. Dock påverkar detta inte intervjuens totala resultat negativt.	Flera ineffektiva frågor ställs, vilket har en betydande negativ inverkan på intervjuens genomförande.	[alternativ ej tillgängligt]
	7.	Intervjuaren genomför intervjun på ett effektivt sätt och ser till att alla närvarande agerar enligt sitt uppdrag.			
	7.1.	Intervjuaren har kontroll över intervjusituationen under hela intervjutiden.	Den sökande får prata länge om saker som inte rör ansökan.	Den juridiska företrädaren tillåts ta över delar av intervjun.	[alternativ ej tillgängligt]
	7.2.	Om det uppstår problem under intervjun hanterar intervjuaren situationen på ett effektivt sätt i den mån det är möjligt.	Det tar lång tid för intervjuaren att identifiera och lösa en svår situation, men han/hon löser den slutligen på ett lämpligt sätt.	Intervjuaren misslyckas med att hantera en svår situation, vilket gör att den eskalerar och får negativa effekter för de närvarande personernas välbefinnande eller medför att intervjuens ändamålsenlighet påtagligt äventyras.	Använd "N/A" om det inte uppstod några nämnvärda svåra situationer under intervjun.
	7.3.	Intervjuaren säkerställer att tolken agerar enligt sin yrkesroll och sina ansvarsområden.	Tolken använder ett kroppsspråk som delvis frångår god praxis och intervjuaren hanterar inte detta omedelbart.	Intervjuaren ingriper inte trots att tolken talar länge med den sökande utan att översätta konversationen. Under intervjun får tolken upprepade gånger kommentera saker som rör den sökande eller det aktuella ärendet.	Använd "N/A" om det inte fanns någon tolk eller om ingen relevant bedömning kan göras utifrån intervjuprotokollet.
	7.4.	Det juridiska ombudet och/eller andra närvarande personer tillåts utöva sina rättigheter enligt nationell lagstiftning och får tillfälle att yttra sig, åtminstone i slutet av den personliga intervjun.	Intervjuaren har inte förklarat fullt ut för de närvarande personerna vilka rättigheter de har enligt nationella bestämmelser.	Det rättsliga ombudet får inte uttala sig enligt tillämpliga förfaranderegler.	Använd "N/A" om det inte är några andra personer närvarande utöver den sökande, intervjuaren och tolken, om detta är tillämpligt.

	7.5.	Pauser tas vid behov eller på begäran och när det anses lämpligt.	Intervjuaren tillåter eller tar för många eller onödigt långa pauser.	Begäran om paus ignoreras eller pausen uteblir under intervjun även om det med tanke på intervjuens längd hade behövts en paus.	Använd "N/A" om intervjun var kort och det inte fanns något behov av pauser.
Intervjuens innehåll	8.	Alla faktauppgifter identifieras och undersöks i tillräcklig utsträckning			
	8.1.	Där så är lämpligt fastställs den sökandes identitet (inklusive ursprungsland).	Den sökandes identitet fastställs, men frågor som kunde ha underbyggt beslutet ytterligare tas inte upp.	Den sökandes identitet har inte kunnat fastställas i tillräcklig utsträckning.	Använd "N/A" om den sökandes identitet är tillräckligt väl fastställd före intervjun och detta inte är relevant i detta skede.
	8.2.	Tidigare problem och/eller hot undersöks i tillräcklig utsträckning (vad, vem, när, var, varför).	Alla fakta/sakomständigheter identifieras och utreds, men frågor som hade kunnat underbygga beslutet tas inte upp.	Vissa fakta/sakomständigheter identifieras inte och utreds därför inte heller närmare.	[alternativ ej tillgängligt]
	8.3.	Framtida rädslor undersöks.	Framtida rädslor utreds i viss utsträckning, men ytterligare frågor kunde ha underbyggt beslutet.	Framtida rädslor utreds ej.	[alternativet ej tillgängligt]
	8.4.	Tillgången till skydd i hemvistområdet i ursprungslandet utreds tillräckligt.	Tillgången till skydd i hemvistområdet utreds i viss utsträckning, men ytterligare frågor hade kunnat ställas för att underbygga beslutet.	Tillgången till skydd i hemvistområdet i ursprungslandet utreds inte trots att det skulle kunna ha varit ett rimligt alternativ.	Använd "N/A" om den allmänna situationen i ursprungslandet och den sökandes enskilda omständigheter innebär att det är tillräckligt väl fastställt att det inte krävs något skydd eller att det inte finns något skydd tillgängligt.

	8.5.	Tillgången till interna skyddsalternativ undersöks i tillräcklig utsträckning.	Tillgången till internt skyddsalternativ har utretts i viss utsträckning, men ytterligare frågor kunde ha underbyggt beslutet.	Tillgången till interna skyddsalternativ har inte utretts trots att detta skulle kunna vara ett möjligt alternativ.	Använd "N/A" om det mot bakgrund av den allmänna situationen i ursprungslandet och den sökandes enskilda omständigheter är tillräckligt väl fastställt att det inte behövs något internt skyddsalternativ eller att ett sådant alternativ inte finns tillgängligt.
	9.	Handlingar och andra skriftliga bevis som lämnats in till stöd för ansökan hanteras på lämpligt sätt			
	9.1.	Intervjuaren undersöker relevans och källor för eventuella dokument eller skriftliga bevis som lämnats in till stöd för ansökan.	För mycket tid ägnas åt att diskutera dokument som inte har någon betydelse för ansökan.	Dokumentens innehåll och/eller relevans fastställs inte under intervjun trots att dessa är viktiga för ansökan.	Använd "N/A" om det inte finns någon skriftlig information om ärendet.
	9.2.	Alla relevanta dokument som presenteras av den sökande läggs till i ärendet.	Alla relevanta handlingar läggs till i ärendet men registreras inte enligt nationell praxis.	Relevanta handlingar läggs inte till i ärendet.	Använd "N/A" om inga dokument presenteras under intervjun.
	10.	Den sökande ges möjlighet att förklara motsägelsefulla och inkonsekventa uppgifter			
	10.1.	Alla motsägelsefulla eller inkonsekventa uppgifter av betydelse påpekas för den sökande och denne får möjlighet att komma med förklaringar.	Motsägelsefulla och/eller inkonsekventa uppgifter som inte är kopplade till fakta utreds i onödigt stor utsträckning.	Motsägelsefulla och/eller inkonsekventa uppgifter av betydelse påpekas inte för den sökande.	Använd "N/A" om det inte finns några motsägelsefulla och/eller inkonsekventa uppgifter av betydelse.
	11.	I relevanta fall utreds beaktande om undantag på ett korrekt sätt			
	11.1.	Möjliga beaktanden av exklusion identifieras på ett korrekt sätt.	[alternativet ej tillgängligt]	Möjliga beaktanden om exklusion identifieras inte.	Använd "N/A" om inga beaktanden om exklusion föreligger.

	11.2.	Möjliga beaktanden av exklusion undersöks i tillräcklig utsträckning.	För mycket tid ägnas åt att utreda möjlighet till beaktanden om exklusion när dessa uttryckligen inte är relevanta i det aktuella ärendet.	Möjliga beaktanden om exklusion har inte utretts tillräckligt.	Använd "N/A" om inga beaktanden om exklusion föreligger.
	12.	Särskilda policykrav och riktlinjer följs på ett korrekt sätt			
	12.1.	Där så är tillämpligt följs den nationella policy som gäller för den sökandes specifika profil. <i>Exempel på specifika profiler: barn, offer för människohandel, kvinnor som kan ha utsatts för könsstympning, sökande med skäl som rör sexuell läggning och könsidentitet osv.</i>	Intervjuaren följer i allmänhet nationell policy, men misslyckas med att vidta specifika förfarandemässiga åtgärder som dock inte har någon betydande inverkan på ansökan, den sökande personen, den beslutande myndigheten eller landet.	Intervjuaren följer inte nationell policy, vilket kan påverka resultatet av ansökan, utsätta den sökande för risk eller drabba den beslutande myndighetens anseende.	Använd "N/A" om den sökande inte har en specifik profil enligt ovan, eller om det inte finns någon gällande nationell policy på området.
	12.2.	Där så är tillämpligt följs landsspecifika riktlinjer för intervjun på ett korrekt sätt.	Intervjuaren följer i allmänhet landsspecifika riktlinjer under intervjun, men missar vissa delar som dock inte har någon betydande inverkan på utfallet av ansökan.	Intervjuaren följer inte den specifika vägledningen, vilket kan påverka utfallet av ansökan.	Använd "N/A" om det inte finns några landsspecifika riktlinjer för intervjun.
	12.3.	Där så är tillämpligt följs policyer för tillämpning av ytterligare skyddsgrunder (t.ex. humanitära skäl) på ett korrekt sätt.	Alla ytterligare skyddsgrunder enligt nationell policy har identifierats och utretts, men omständigheter som skulle ha underbyggt beslutet ytterligare diskuteras inte.	Vissa ytterligare skyddsgrunder enligt nationell policy identifieras inte som sådana och utreds därmed inte vidare.	Använd "N/A" när den beslutande myndigheten inte har befogenhet att fatta beslut om ytterligare skyddsgrunder eller när det inte finns några sådana ytterligare grunder.
Intervjuns slutfas	13.	Intervjuaren följer de steg som krävs för att avsluta intervjun.			
	13.1.	Intervjuaren kontrollerar att den sökande har förstått alla frågor.	[alternativet ej tillgängligt]	Det bekräftas inte att den sökande har förstått frågorna. Den sökande hävdar att denne inte förstod vissa frågor, men intervjuaren följer inte upp detta på ett korrekt sätt.	[alternativet ej tillgängligt]

	13.2.	Intervjuaren frågar om den sökande vill lägga till något.	[alternativet ej tillgängligt]	Den sökande får inte möjlighet att lägga till något.	[alternativet ej tillgängligt]
	13.3.	Intervjuaren förklarar tydligt nästa steg i asylprocessen.	Endast delar av informationen lämnas till den sökande.	Den sökande informeras inte om nästa steg i asylprocessen.	Använd "N/A" om intervjuaren enligt nationell praxis inte behöver tillhandahålla informationen eller anteckna detta i intervjuprotokollet.
Intervjuprotokoll	14.	Intervjuprotokollet avfattas på ett korrekt sätt och rapporteringsreglerna följs			
	14.1.	En utförlig och saklig rapport som innehåller alla viktiga delar, eller en utskrift, avfattas efter den personliga intervjun. Den innehåller ytterligare delar om så är tillämpligt enligt nationell praxis.	Intervjuprotokollet innehåller många stavfel eller är något svåräst. De pauser som har begärts och/ eller tagits har inte angetts i utskriften från intervjun, även om detta ska göras enligt nationell praxis.	Rapporten är inte läsbar eller så fattas viktiga delar. Alternativt har betydelsen ändrats/ gått förlorad på grund av överdriven omskrivning.	[alternativet ej tillgängligt]
	14.2.	Om tillämpligt görs en ljudinspelning eller en videoinspelning enligt nationell praxis.	Inspelningen görs enligt nationell praxis, men intervjuaren underlåter att vidta vissa förfarandemässiga åtgärder (t.ex. kanske inte intervjuaren ger den sökande en kopia eller sparar inspelningen enligt tekniska bestämmelser) vilket dock inte har betydande inverkan på förfarandet eller den sökandes rättigheter.	Intervjun spelas inte in i sin helhet, eller så är endast delar av den inspelad i de fall där inspelning krävs. Inspelningen går inte att lyssna på. Intervjuaren informerar inte den sökande om att samtalet spelas in.	Använd "N/A" om det enligt nationell praxis inte genomförs någon ljud- eller videoinspelning.
	14.3.	Den sökande får möjlighet att muntligt och/eller skriftligt lämna kommentarer och/ eller förtydliganden gällande eventuella felöversättningar eller missuppfattningar i intervjuprotokollet/ utskriften.	[alternativet ej tillgängligt]	Den sökande får inte möjlighet att rätta/ förtydliga uppgifter, eller så ignoreras detta.	Detta gäller inte nödvändigtvis om en inspelning görs som fungerar som bevis vid överklagandeförfaranden.

Bedömning av beslut i första instans

Standarder och indikatorer		Exempel på situationer där "mindre fel" kan bedömas för en indikator	Exempel på situationer där "betydande fel" kan bedömas för en indikator	Exempel på situationer där "ej tillämpligt" kan anges för en indikator	
Inledning	1.	I beslutet anges den sökandes uppgifter korrekt			
	1.1.	I beslutet anges korrekt namn, ursprungsland och hemvistområde, födelsedatum och ärendenummer, tillsammans med andra uppgifter som krävs enligt nationell policy.	Alias eller ifrågasatta identitetsuppgifter anges inte.	Den sökande har fel namn/är felaktigt identifierad.	[alternativet ej tillgängligt]
	2.	Om tillämpligt inkluderar beslutet en koncis och utförlig sammanfattning av den sökandes immigrationshistorik			
	2.1.	I beslutet ingår en koncis och utförlig sammanfattning av den sökandes eventuella tidigare ansökningar och annan immigrationshistorik, enligt nationella regler.	Irrelevant information inkluderas, som skiljer sig från de viktigaste punkterna i immigrationshistoriken.	Helt felaktiga uppgifter eller bristande historik noteras, som påverkar kommande övervägande eller innebär överklaganden.	Använd "N/A" om immigrationshistoriken inte krävs för beslutet.
Grund för yrkande	3.	Alla fakta läggs fram på ett korrekt sätt i grunden för yrkandet.			
	3.1.	I grunden för yrkandet identifieras och presenteras alla fakta på ett korrekt sätt.	Felaktig information i faktauppgifterna noteras som inte påverkar kommande övervägande eller innebär överklaganden. Överflödiga uppgifter ingår som inte har någon betydelse för övervägandet.	En eller flera faktauppgifter har utelämnats eller är oriktiga, vilket äventyrar beslutet. Osammanhängande sammanfattning av fakta, inklusive irrelevanta fakta, vilket leder till fel i efterföljande överväganden.	[alternativet ej tillgängligt]
	4.	I grunden för yrkandet identifieras framtida rädslor på ett korrekt sätt.			
	4.1.	I grunden för yrkandet anges det på ett korrekt sätt vem och vad den sökande är rädd för, samt varför.	Informationen är alltför detaljerad och förminskar huvudpunkterna.	De framtida farorna är felaktigt identifierade eller har utelämnats, vilket äventyrar ett senare övervägande.	[alternativet ej tillgängligt]

	5.	Om tillämpligt anges i grunden för yrkandet de bevis som den sökande lagt fram			
	5.1.	Bevis som presenteras av den sökande anges korrekt enligt nationell praxis.	Felaktiga citat av liten betydelse används men påverkar inte senare överväganden negativt.	Felaktiga uppgifter registrerade eller källor citeras som inte får avslöjas, vilket äventyrar beslutet.	[alternativet ej tillgängligt]
Trovärdighetsbedömning	6.	Faktauppgifternas trovärdighet har bedömts på ett korrekt sätt, inklusive den sökandes identitet och ursprungsland			
	6.1.	Bevis är korrekt kopplade till varje faktauppgift.	Beviskällorna är inte tydligt/korrekt citerade.	Viktiga bevis har utelämnats eller så behandlas icke tillförlitliga uppgifter som bevis, vilket äventyrar övervägandet.	Använd "N/A" om trovärdigheten inte bedöms, t.ex. i ärenden där inga fakta kan identifieras.
	6.2.	Trovärdiga indikatorer tillämpas på ett korrekt sätt.	För mycket/för lite vikt läggs vid en indikator som inte påverkar resultatet.	Felaktig tillämpning av indikatorer som leder till felaktiga slutsatser gällande trovärdighet.	Använd "N/A" om trovärdigheten inte bedöms, t.ex. i ärenden där inga fakta kan identifieras.
	6.3.	Bedömningen av rimlighet tillämpas på ett objektivet sätt.	Rimlighet tillämpas felaktigt, vilket inte påverkar slutsatser kring dessa fakta.	Subjektiv tolkning av rimlighet leder till att faktauppgifter avvisas utan grund.	Använd "N/A" om trovärdigheten inte bedöms, t.ex. i ärenden där inga fakta kan identifieras.
	6.4.	Endast sådana motsägelsefulla eller inkonsekventa uppgifter som har påpekats för den sökande så att denne fått tillfälle att lämna en förklaring, har använts i beslutet.	Den sökandes svar vid en ifrågasatt uppgift har bortsetts ifrån, eller så har en icke ifrågasatt uppgift av ringa betydelse använts, som inte påverkar trovärdigheten för denna faktauppgift.	Punkter som inte har förtydligats av den sökande har använts mot denne vid beaktande av trovärdigheten, vilket försvagar slutsatsen.	Använd "N/A" om trovärdigheten inte bedöms, t.ex. i ärenden där inga fakta kan identifieras.
	6.5.	Informationen om ursprungsland är relevant, aktuell och korrekt angiven.	Den mest aktuella informationen om ursprungsland används inte, men den valda källan gäller fortfarande.	Irrelevant, ej tillförlitlig eller föråldrad information om ursprungsland används och viktas felaktigt, vilket försvagar slutsatsen.	Använd "N/A" om trovärdigheten inte bedöms, t.ex. i ärenden där inga fakta kan identifieras.

7.	Tydliga slutsatser kan dras för varje faktauppgift			
7.1.	För varje faktauppgift anges i beslutet tydligt om den har godkänts eller avvisats.	Slutsatsen kan avgöras utifrån texten, men anges inte uttryckligen.	Det finns ingen märkbar slutsats för en eller flera faktauppgifter, vilket lämnar beslutet öppet för överklagande.	Använd "N/A" om trovärdigheten inte bedöms, t.ex. i ärenden där inga fakta kan identifieras.
7.2.	Om faktauppgiften bedöms som "osäker" har artikel 4.5 i skyddsgrundsdirektivet ^{2/} "hellre fria än fälla" tillämpats korrekt för att avgöra om faktauppgiften ska godkännas eller avvisas.	Onödigt lång motivering som förminskar huvudpunkterna.	Problem med att hitta svar på "osäkra" frågor eller för stor vikt på en punkt som leder till en oriktig slutsats om en faktauppgift.	Använd "N/A" om inga fakta har lämnats som "osäkra".
8.	Korrekt beviskrav och bevisbörda tillämpas.			
8.1.	Vid bedömning av fakta tillämpas de korrekta beviskraven enligt nationella riktlinjer.	Felaktiga formuleringar används vid beskrivning av kravet eller den sökandes förmåga att uppfylla det, men slutsatsen är korrekt.	För höga eller för låga krav tillämpas, vilket ger en felaktig eller dåligt underbyggd slutsats.	Använd "N/A" om trovärdigheten inte bedöms, t.ex. i ärenden där inga fakta kan identifieras.
8.2.	Bevisbördan har tillämpats korrekt vid bedömningen av fakta.	Otydlig formulering av bevisbördan som inte påverkar slutsatsen.	Bördan läggs endast på den sökande trots att myndigheten inte har uppfyllt sin uppgift att utreda ärendet, vilket skapar tvivel kring beslutet.	Använd "N/A" om trovärdigheten inte bedöms, t.ex. i ärenden där inga fakta kan identifieras.
8.3.	Individuella faktorer som ålder, utbildning och trauma identifieras korrekt och tas i beaktande.	Bakomliggande faktorer har inte uttryckligen beaktats, men detta påverkar inte slutsatsen.	Bakomliggande faktorer har åsidosatts vid bedömningen av den sökandes förmåga att underbygga sitt yrkande, vilket skapar tvivel kring resultatet.	Använd "N/A" om det inte finns några relevanta faktorer att beakta.

(²) Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/95/EU av den 13 december 2011 om normer för när tredjelandsmedborgare eller statslösa personer ska anses berättigade till internationellt skydd, för en enhetlig status för flyktingar eller personer som uppfyller kraven för att betecknas som subsidiärt skyddsbehövande, och för innehållet i det beviljade skyddet (skyddsgrundsdirektivet).

Riskbedömning	9.	Riskerna i samband med återsändande bedöms nogga och på ett korrekt sätt			
	9.1.	I beslutet identifieras och bedöms risken vid återsändande (vem, vad och varför) på ett korrekt sätt.	Irrelevanta frågor beaktas, vilket äventyrar tydligheten och effektiviteten.	Relevanta punkter utelämnas och man använder olämpliga argument, vilket skapar tvivel kring slutsatsen om risker vid återsändande.	[alternativet ej tillgängligt]
	9.2.	Informationen om ursprungsland är relevant, aktuell och korrekt angiven	Informationen om ursprungsland är inte anpassad till yrkandet eller har citerats i för stor utsträckning, på ett irrelevant sätt.	Betydande relevant information om ursprungsland har utelämnats, vilket skapar tvivel kring slutsatsen och/eller lämnar det öppet för överklagande.	Använd "N/A" om ingen information om ursprungsland finns tillgänglig.
	9.3.	Korrekta beviskrav har tillämpats (rimlig sannolikhet) vid bedömningen av risker vid återsändande.	Beskrivningen av beviskraven är otydligt formulerad, men slutsatsen är korrekt.	Ett felaktigt beviskrav används, vilket leder till en felaktig slutsats och/eller omotiverad slutsats gällande risken.	[alternativet ej tillgängligt]
Rättslig analys	10.	Välgrundad fruktan för förföljelse bedömd på korrekt sätt			
	10.1.	En korrekt bedömning har gjorts av huruvida den åberopade behandlingen gäller förföljelse eller inte.	Korrekt slutsats har dragits men inte förklarats tydligt.	Felaktig slutsats som skapar tvivel kring beviljande eller avslag av flyktingstatus.	Använd "N/A" om det går att utelämna den här bedömningen vid vissa beslut enligt nationell praxis.
	10.2.	De subjektiva respektive objektiva delarna av den rädsla som uttryckts har bedömts på ett korrekt sätt.	Otydlig bedömning av subjektiva/objektiva delar som inte påverkar resultatet.	Felaktig slutsats om huruvida rädslan är välgrundad eller inte.	Använd "N/A" om det går att utelämna den här bedömningen vid vissa beslut enligt nationell praxis.

11.	Orsakerna till förföljelse har identifierats och bedömts på ett korrekt sätt			
11.1.	I beslutet identifieras och bedöms alla tillämpliga orsaker till förföljelse på ett korrekt sätt.	Otydlig eller överdrivet lång motivering som äventyrar tydligheten utan att påverka resultatet.	Felaktig identifiering av orsakerna till förföljelse, vilket ger felaktigt avslag/godtagande om att den fruktade förföljelsen sker på konventionsgrunder.	Använd "N/A" om det går att utelämna den här bedömningen vid vissa beslut enligt nationell praxis.
11.2.	Kopplingen mellan förföljelsen och dess orsaker bedöms på ett korrekt sätt.	Otydlig eller överdrivet lång motivering som äventyrar tydligheten utan att påverka resultatet.	Otillfredsställande bedömning av sambandet som leder till en felaktig slutsats.	Använd "N/A" om det går att utelämna den här bedömningen vid vissa beslut enligt nationell praxis.
12.	De verkliga riskerna för allvarlig skada enligt artikel 15 i skyddsgrundsdirektivet identifieras och bedöms på ett korrekt sätt			
12.1.	I beslutet bedöms på ett korrekt sätt tillämpligheten av artikel 15 a: "dödsstraff eller avrättning".	Otydlig eller överdrivet lång motivering som äventyrar tydligheten utan att påverka resultatet.	Ingen eller otillfredsställande motivering enligt artikel 15 a i skyddsgrundsdirektivet skapar tvivel kring beslutet.	Använd "N/A" om den sökande garanteras flyktingstatus.
12.2.	I beslutet bedöms på ett korrekt sätt tillämpligheten av artikel 15 b: "tortyr eller omänsklig eller förnedrande behandling eller bestraffning".	Otydlig eller överdrivet lång motivering som äventyrar tydligheten utan att påverka resultatet.	Ingen eller otillfredsställande motivering enligt artikel 15 b i skyddsgrundsdirektivet skapar tvivel kring beslutet.	Använd "N/A" om den sökande garanteras flyktingstatus.
12.3.	I beslutet bedöms på ett korrekt sätt tillämpligheten av artikel 15 c: "allvarligt och personligt hot mot en civilpersons liv eller lem på grund av urskillningslöst våld i situationer av internationell eller intern väpnad konflikt".	Otydlig eller överdrivet lång motivering som äventyrar tydligheten utan att påverka resultatet.	Ingen eller otillfredsställande motivering enligt artikel 15 c i skyddsgrundsdirektivet skapar tvivel kring beslutet.	Använd "N/A" om den sökande garanteras flyktingstatus.

13.	Tillgängligheten och åtkomligheten till skydd i ursprungslandet bedöms på ett korrekt sätt			
13.1.	Tillgängligheten och åtkomligheten till skydd i den sökandes hemvistområde har bedömts på ett korrekt sätt.	Långa och onödiga bevis angivna som förminska huvudpunkterna.	Ingen motivering till skydd eller underlåtenhet att beakta den sökandes enskilda omständigheter och profilen för de aktörer som utövar förföljelse eller kan orsaka allvarlig skada.	Använd "N/A" om bedömning av skydd inte är lämplig.
13.2.	Tillämpningen av ett internt skyddsalternativ bedöms på ett korrekt sätt, inklusive dess rimlighet.	Otydlig eller överdrivet lång motivering som äventyrar tydligheten utan att påverka resultatet.	Beslutsfattaren fastställer inte en särskild plats. Underlåtenhet att bedöma den sökandes omständigheter och skälighet gällande omlokalisering mot bakgrund av relevant information om ursprungsland, vilket skapar tvivel kring slutsatsen eller lämnar den öppen för överklagande när detta är grunden för beslutet.	Använd "N/A" när det inte är lämpligt att bedöma interna skyddsalternativ.
14.	Om relevant har undantagsskäl identifierats och bedömts på ett korrekt sätt			
14.1.	Skäl för exklusion identifieras och bedöms på ett korrekt sätt.	[alternativet ej tillgängligt]	Exklusionskäl har inte identifierats, eller så har nationell policy och särskilda riktlinjer inte tillämpats vid motivering av exklusion, vilket leder till en felaktig eller öppen slutsats gällande exklusion.	Använd "N/A" om det inte finns några grunder för exklusion.
14.2.	Det enskilda ansvaret bedöms på ett korrekt sätt.	[alternativet ej tillgängligt]	Den enskildes ansvar har bedömts på ett felaktigt sätt eller inte alls, vilket leder till en felaktig eller svag slutsats gällande exklusion.	Använd "N/A" om det inte finns några grunder för exklusion.
14.3.	Korrekt beviskrav och bevisbördor tillämpas.	Korrekt bevisvärde och bevisbördor har tillämpats men förklaras inte tydligt i beslutet.	Felaktigt bevisvärde och/eller bevisbördor har tillämpats, vilket leder till en felaktig eller svag slutsats gällande exklusion.	Använd "N/A" om det inte finns några grunder för exklusion.

	15.	Om tillämpligt anføres ytterligare skyddsgrunder på ett korrekt sätt			
	15.1.	Där så är tillämpligt anføres ytterligare skyddsgrunder (t.ex. humanitära skäl) på ett korrekt sätt.	Ytterligare argument som skulle kunna stärka motiveringen inkluderas inte.	Utvärderingen av ytterligare skyddsgrunder baseras på oriktiga bevis och/ eller så tas ingen hänsyn till centrala aspekter i yrkandet, vilket gör att beslutet kan ifrågasättas.	Använd "N/A" när inga ytterligare skyddsgrunder gäller eller om ytterligare skyddsgrunder inte tillämpas enligt nationell praxis.
Form	16.	Beslutet följer en korrekt struktur och inkluderar alla delar som krävs			
	16.1.	Beslutet har en korrekt struktur och ett format som uppfyller nationella policykrav.	Formatet är olämpligt men anpassat till yrkandet.	Felaktiga/olämpliga standardformuleringar används, vilket ger ett oprofessionellt intryck och äventyrar myndighetens anseende.	[alternativet ej tillgängligt]
	16.2.	Den sökande får information om hur man bestrider ett negativt beslut skriftligen eller elektroniskt.	Information om rätten att överklaga utfärdas inte enligt nationellt standardformat.	Information om rätten att överklaga utfärdas inte för den sökande eller utfärdas med felaktiga instruktioner, vilket innebär att den sökande får missvisande information.	[alternativet ej tillgängligt]
	17.	Beslutet är formulerat på ett professionellt sätt			
	17.1.	Motiveringen är inte spekulativ.	En minoritet av argumenten har inte motiverats tydligt/till fullo.	Spekulativa argument används som kan skapa tvivel inför beslutet.	[alternativet ej tillgängligt]
	17.2.	Språket i beslutet är lämpligt, nyanserat och sakligt.	[alternativet ej tillgängligt]	Aggressivt eller olämpligt språk används, vilket gör den sökande obekväm och äventyrar myndighetens anseende.	[alternativet ej tillgängligt]
	17.3.	Stavnings- och grammatikregler tillämpas.	Ett litet antal grammatik-, stavnings- eller interpunktionsfel har gjorts.	Ett betydande antal grammatiska fel och stavfel har gjorts, vilket försämrar beslutets kvalitet avsevärt och äventyrar myndighetens anseende.	[alternativet ej tillgängligt]

Effektivitet	18.	Beslutet utfärdas inom föreskrivna tidsramar			
	18.1.	Beslutet utfärdas inom föreskrivna tidsramar och följer nationell praxis.	Beslutet fördröjdes i onödan eftersom man inväntade bevis som uppenbarligen inte skulle ha någon betydelse för beslutet.	Den sökande fick inte tillräckligt med tid för att lämna in viktiga bevis för yrkandet när denne har lämnat en rimlig förklaring för den begärda tidsfristen, vilket resulterade i ett beslut som kan bestridas. Onödig fördröjning utan rimliga skäl.	[alternativet ej tillgängligt]

Kontakta EU

Besök

Det finns hundratals Europa direkt-kontor i hela EU. Hitta ditt närmaste kontor på https://europa.eu/european-union/contact_sv.

Telefon eller mejl

Tjänsten Europa direkt svarar på dina frågor om EU. Kontakta tjänsten på något av följande sätt:

- Ring det avgiftsfria telefonnumret 00 800 6 7 8 9 10 11 (en del operatörer kan ta betalt för samtalet).
- Ring telefonnumret +32 22999696.
- Mejla via webbplatsen: https://europa.eu/european-union/contact_sv

EU-information

På nätet

På webbplatsen Europa finns det information om EU på alla officiella EU-språk: https://europa.eu/european-union/index_sv

EU-publikationer

Ladda ned eller beställ både gratis och avgiftsbelagda EU-publikationer (<https://publications.europa.eu/sv/publications>). Om du behöver flera kopior av en gratispublikation kan du kontakta Europa direkt eller ditt lokala informationskontor (https://europa.eu/european-union/contact_sv).

EU-lagstiftning och andra rättsliga handlingar

Rättsliga handlingar från EU, inklusive all EU-lagstiftning sedan 1952, finns på alla officiella EU-språk på EUR-Lex (<http://eur-lex.europa.eu>)

Öppna data från EU

På EU:s portal för öppna data (<http://data.europa.eu/euodp/sv>) finns dataserier från EU. Dataserierna får laddas ned och användas fritt för kommersiella och andra ändamål.

