



EASO minőségbiztosítási eszköz

A nemzetközi védelem iránti kérelem vizsgálata

- 1. modul: Személyes meghallgatás*
- 2. modul: Elsőfokú határozat*

Az Európai Unióval kapcsolatban bővebb tájékoztatást az interneten talál (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-358-7 doi:10.2847/654297 BZ-04-18-841-HU-C
PDF ISBN 978-92-9476-369-3 doi:10.2847/913187 BZ-04-18-841-HU-N

© Európai Menekültügyi Támogatási Hivatal, 2019

Az alábbi információk esetleges felhasználásáért sem az EASO, sem pedig az EASO nevében eljáró más személy nem tehető felelőssé.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO minőségbiztosítási eszköz

A nemzetközi védelem iránti kérelem vizsgálata

- 1. modul: Személyes meghallgatás*
- 2. modul: Elsőfokú határozat*

Felelősségkizáró nyilatkozat

E fordítás minőségét az illetékes nemzeti hatóságok nem ellenőrizték. Amennyiben úgy látja, hogy a fordítás nem felel meg a vonatkozó nemzeti terminológiának, kérjük, lépjen kapcsolatba az [EASO-val](#).

Bevezetés

Miért fejlesztették ki ezt az eszközt? E minőségbiztosítási eszköz **célja** az, hogy a belső minőségértékelés és minőségbiztosítás közös keretét biztosítsa az EU+ (uniós tagállamok és társult országok) számára.

Ez a rugalmas eszköz egyértelműséget és következetességet hozhat a menekültügyi folyamat minőségének értékelésébe. Az eszközt alkotó két modul használható együtt a nemzetközi védelem iránti kérelmek vizsgálatának átfogóbb minőségértékeléséhez, vagy külön is, amennyiben a két szempont valamelyikére kell fókuszálni.

Az eszköz különböző célokra, többek között teljesítményértékelésre, rendszeres minőségi felülvizsgálatra és tematikus ellenőrzésekre alkalmazható. Egyéni szinten és folyamatszinten is használható a minőség színvonalának értékeléséhez.

Hogyan fejlesztették ki ezt az eszközt? E minőségbiztosítási eszközt az EASO az EU+ országok szakértőivel együtt fejlesztette ki. Véglegesítése előtt az eszköz, valamint az abban foglalt előírások és mutatók az összes EU+ ország, az Európai Bizottság és az UNHCR bevonásával lefolytatott konzultáció tárgyát képezték.

Mire terjed ki ez az eszköz? Az eszköz és annak két kísérleti modulja a nemzetközi védelem iránti kérelmek alapvető vizsgálatára fókuszál.

Érdemi személyes
meghallgatás

Elsőfokú határozat a nemzetközi
védelem iránti kérelemről

A kísérleti modulok értékelésétől és a meghatározott szükségletektől függően további modulok fejleszthetők ki az EASO minőségirányítási tevékenységeinek keretén belül.

Kinek kell használnia ezt az eszközt? Az eszköz a minőségértékelést végzőknek készült. Az eszközben a felhasználó hivatkozása „**minőségértékelő**”. A nemzeti programban ez a felügyelőket, a minőségügyi szakembereket, illetve a releváns feladatokat ellátó egyéb személyeket jelentheti.

Hogyan kapcsolódik ez az eszköz az EASO többi eszközéhez? Az eszközt és két modulját az alábbi EASO gyakorlati útmutatók alapozzák meg és azokkal együtt kell értelmezni:

- *Gyakorlati útmutató: Személyes meghallgatás,*
- *Gyakorlati útmutató: Bizonyítékok értékelése,*
- *Gyakorlati útmutató: A nemzetközi védelemre való jogosultság feltételei,*
- *Gyakorlati útmutató: Kizárás.*

Ezek a gyakorlati útmutatók iránymutatást és hasznos önértékelő eszközt jelentenek az ügyvivő tisztviselők számára.

Az EASO termékekkel kapcsolatos további információk: <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Hogyan kell használni ezt az eszközt?

Az eszközt az alábbiakban felsorolt különböző elemek alkotják.

Előírások és mutatók	Az eszköz mindenekelőtt ismerteti a nemzetközi védelem iránti kérelemmel kapcsolatos személyes meghallgatás és elsőfokú határozat esetében alkalmazandó előírásokat és mutatókat.	
		Előírások és mutatók: személyes meghallgatás..... 5
		Előírások és mutatók: elsőfokú határozat..... 8
Értékelés	Az eszköz emellett iránymutatást ad ezen előírások és mutatók értékeléséhez.	
		Értékelési módszertan..... 11
Visszajelzés és jelentés	Harmadrészt, az eszköz a rendszer javítása érdekében iránymutatást ad és kiemeli a minőségre vonatkozó egyéni visszajelzés és általános jelentés adásához kapcsolódó bevált gyakorlatokat.	
		Egyéni visszajelzés..... 13
		Általános jelentés..... 14
Értékelési formanyomtatványok	E célból az eszközben található Excel-formátumú értékelési formanyomtatványok közvetlenül alkalmazhatók az egyéni minőségértékeléshez a nyomtatványok PDF-es változataival együtt, amelyek kinyomtathatók az egyéni minőségértékelések alatti kézzel írott jegyzetekhez (I. melléklet).	
		I. melléklet: Értékelési formanyomtatványok 16
Kiegészítő iránymutatás a minőségértékelőknek (példák)	A minőségértékelőknek szánt további iránymutatásként az eszköz példákat is tartalmaz olyan helyzetekre, ahol a mutatók apró vagy komoly hibaként értékelendők, illetve a „Nem alkalmazandó” csoportba sorolandók (II. melléklet).	
		II. melléklet: A személyes meghallgatás értékelése 17
		Az elsőfokú határozat értékelése 25
Minőségbiztosítási eszköz – technikai megoldás	Az EASO olyan technikai megoldást alakított ki a minőségbiztosítási eszközhöz, amellyel az EU+ országok integrált és felhasználóbarát minőségbiztosítási eszközt kapnak az egyszerűbb és hatékonyabb belső minőségbiztosításhoz.	

Előírások és mutatók: személyes meghallgatás

Az érdemi személyes meghallgatás értékeléséhez tartozó előírások és mutatók az alábbi témakörökre oszthatók.

A meghallgatás
elkezdése

A meghallgatás
lefolytatása

A meghallgatás
tárgya

A meghallgatás
befejezése

A meghallgatás
rögzítése

Az előírások betartásának értékelésekor a minőségértékelőknek mindig az adott ügyet kell figyelembe venniük.

A meghallgatás elkezdése

Előírás	1. A korábban megállapított különleges igények kezelése megfelelően történik.
Mutatók	<p>1.1. A meghallgatás előkészítése során figyelembe veszik a korábban meghatározott különleges igényeket.</p> <p><i>Például:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ a kérdező és/vagy a tolmács megfelelő neme; ▪ a kísérő nélküli gyermekek képviselőjének jelenléte; ▪ gyakorlati intézkedések a fogyatékossgal élő személyek részére; ▪ egyéb releváns eljárási garanciák alkalmazása.

Előírás	2. Megtörténik a szükséges információk megadása a kérelmezőnek.
Mutatók	<p>2.1. A meghallgatás célját illető információk megadása megtörténik.</p> <p>2.2. A titoktartásra vonatkozó információk megadása megtörténik.</p> <p>2.3. Az összes jelenlévő szerepét illető információk megadása megtörténik.</p> <p>2.4. Az együttműködési kötelezettségre vonatkozó információk megadása megtörténik.</p> <p>2.5. A szünetekre és a szünetkérési lehetőségre vonatkozó információk megadása megtörténik.</p> <p>2.6. A nemzeti gyakorlat szerinti egyéb kötelező információk megadása megtörténik.</p>

Előírás	3. Biztosítva van, hogy a kérelmező és a tolmács értik egymást.
Mutatók	3.1. A kérelmezőt megkérdezik arról, hogy érti-e a tolmácsot, és viszont.

Előírás	4. Biztosított, hogy a kérelmező meghallgatásra alkalmas.
Mutatók	<p>4.1. A kérelmezőt megkérdezik és ő megerősíti a meghallgatásra való szellemi és testi alkalmasságát.</p> <p>4.2. A kérdező hatékonyan reagál a meghallgatás folytatását lehetetlenné tévő jelzésekre.</p>

A meghallgatás lefolytatása

Előírás	5. A kérdező szakszerű hozzáállást tanúsít a meghallgatás teljes időtartama alatt.
Mutatók	<p>5.1. A kérdező megfelelően létesít kapcsolatot a kérelmezővel.</p> <p>5.2. A kérdező által alkalmazott nyelvezet megfelelő, érzékeny és tényszerű.</p> <p>5.3. A kérdező közvetlenül (második személyben) szólítja meg a kérelmezőt.</p> <p>5.4. A kérdező megfelelő hangnemet és testbeszédet alkalmaz a meghallgatás teljes időtartama alatt.</p>

Előírás	6. A kérdező megfelelő kérdezési technikákat alkalmaz.
Mutatók	<p>6.1. A kérelmező bátorítást kap arra, hogy saját szavaival mondja el a nemzetközi védelem kérelmezésének okait.</p> <p>6.2. Minden új, fontos téma bemutatásra kerül a kérelmezőnek.</p> <p>6.3. A kérdező megfelelően alkalmazza a nyitott és/vagy zárt kérdéseket.</p> <p>6.4. A kérdések a kérelmező képességeihez vannak igazítva.</p> <p>6.5. A kérdező kerüli az olyan improduktív kérdéseket, mint a</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ rávezető kérdések; ▪ feleletválasztós kérdések; ▪ többszörös kérdések; ▪ feleslegesen ismétlődő kérdések; ▪ lényegtelen kérdések.

Előírás	7. A kérdező hatékonyan vezeti a meghallgatást és ügyel arra, hogy minden jelenlévő a szerepkörének megfelelően járjon el.
Mutatók	<p>7.1. A kérdező a meghallgatás teljes időtartama alatt irányítása alatt tartja a meghallgatási helyzetet.</p> <p>7.2. A kérdező lehetőség szerint hatékonyan kezeli a meghallgatás alatt esetleg felmerülő problémás helyzeteket.</p> <p>7.3. A kérdező ügyel arra, hogy a tolmács a szerep- és feladatkörének megfelelően járjon el.</p> <p>7.4. A jogi képviselő és/vagy a jelen lévő egyéb személyek a nemzeti előírásoknak megfelelően gyakorolhatják jogaikat és legalább a személyes meghallgatás végén lehetőséget kapnak a közbeszólásra.</p> <p>7.5. Szünetek tartása szükség vagy kérés szerint, illetve indokolt esetben történik.</p>

A meghallgatás tárgya

Előírás	8. Megtörténik minden lényeges tény kellő mélységű megállapítása és vizsgálata.
Mutatók	<p>8.1. Ha releváns, a kérelmező személyazonossága megállapításra kerül (a származási országával együtt).</p> <p>8.2. Megtörténik a korábbi problémák és/vagy fenyegetések kellő mélységű vizsgálata (ki, mi, mikor, hol, miért).</p> <p>8.3. Megtörténik a jövőbeli félelem vizsgálata.</p> <p>8.4. Megtörténik a származási országban található lakóhelyen elérhető védelem kellő mélységű vizsgálata.</p> <p>8.5. Megtörténik a belső védelmi alternatíva elérhetőségének kellő mélységű vizsgálata.</p>

Előírás	9. A kérelmező kérésének alátámasztására benyújtott dokumentumokat és egyéb írásos bizonyítékokat megfelelően kezelik.
Mutatók	<p>9.1. A kérdező megvizsgálja a kérelmező kérésének alátámasztására benyújtott dokumentumok és egyéb írásos információk fontosságát és forrását.</p> <p>9.2. A kérelmező által bemutatott összes fontos dokumentumot csatolják az ügyirathoz.</p>

Előírás	10. A kérelmező tényleges lehetőséget kap a következtelenségek és ellentmondások tisztázására.
Mutatók	10.1. Minden jelentős következtelenséget és ellentmondást a kérelmező elé tárják, aki lehetőséget kap azok tisztázására.

Előírás	11. Ha releváns, kellő módon megvizsgálják a kizárási szempontokat.
Mutatók	11.1. A potenciális kizárási szempontokat helyesen állapítják meg. 11.2. A potenciális kizárási szempontokat kielégítő módon feltárják.

Előírás	12. Az egyedi politikákat és iránymutatásokat helyesen követik.
Mutatók	12.1. Adott esetben helyesen történik a kérelmező egyedi profiljára vonatkozó nemzeti politika követése. <i>Az egyedi profilok közé tartozhatnak a gyermekek, az emberkereskedelem áldozatai, a női nemi szervek megcsonkításának lehetséges áldozatai, a szexuális irányultsággal és nemi identitással összefüggő kérelmeket benyújtó kérelmezők stb.</i> 12.2. Adott esetben helyesen történik a meghallgatásra vonatkozó országspecifikus iránymutatások követése. 12.3. Adott esetben helyesen történik a további védelmi okokra (pl. humanitárius okokra) vonatkozó politikák követése.

A meghallgatás befejezése

Előírás	13. A kérdező a szükséges lépéseket alkalmazza a meghallgatás befejezésekor.
Mutatók	13.1. A kérdező megerősíti, hogy a kérelmező megértette-e az összes feltett kérdést. 13.2. A kérdező megkérdezi a kérelmezőt, hogy kíván-e még valamit hozzátenni. 13.3. A kérdező világosan elmagyarázza a menekültügyi eljárás további lépéseit.

A meghallgatás rögzítése

Előírás	14. A meghallgatási átirat/jegyzőkönyv szabályait megfelelően betartják.
Mutatók	14.1. A személyes meghallgatásról az összes lényeges elemet magában foglaló alapos és tényszerű jegyzőkönyv, vagy átirat készül. Ez szükség esetén tartalmazza a nemzeti gyakorlat szerinti további elemeket is. 14.2. Adott esetben hangfelvétel, illetve hang- és képfelvétel készül a nemzeti gyakorlat szerint. 14.3. A kérelmező tényleges lehetőséget kap a meghallgatási jegyzőkönyvben/átiratban szereplő fordítási hibák vagy téves értelmezések szóban és/vagy írásban történő véleményezésére és/vagy tisztázására.

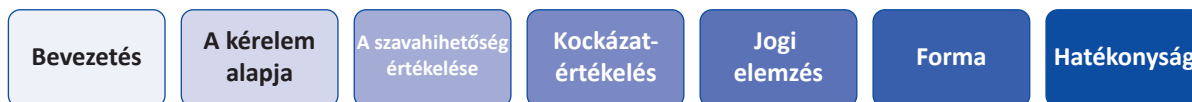
Ezek az előírások és mutatók nem tekinthetők teljes körűnek. Előfordulhat, hogy a meghallgatás általános értékelésekor további körülményeket is figyelembe kell venni. Ezek a nemzeti eljárások és/vagy az ügy sajátosságai miatt merülhetnek fel.

Nemzeti sajátosságok

Ide kell beírni a minőségértékelőknek szánt kiegészítő iránymutatásokat a személyes meghallgatásra vonatkozó előírások és mutatók kapcsán.

Előírások és mutatók: elsőfokú határozat

A nemzetközi védelem iránti kérelem tárgyában hozott elsőfokú határozat minőségértékelésének előírásai és mutatói az alábbi témakörökre oszthatók.



Az előírások betartásának értékelésekor a minőségértékelőknek mindig az adott ügyet kell figyelembe venniük.

Bevezetés

Előírás	1. A határozat helyesen rögzíti a kérelmező adatait.
Mutatók	1.1. A határozatban a helyes név, származási ország, lakóhely, születési dátum, ügyszám és a nemzeti politika által előírt egyéb részletek szerepelnek.

Előírás	2. Adott esetben a határozat tartalmazza a kérelmező bevándorlási előzményeinek tömör és pontos összefoglalását.
Mutatók	2.1. A nemzeti politikával összhangban a határozat tartalmazza a kérelmező esetleges korábbi kérelmeinek és bevándorlási előzményeinek tömör és pontos összefoglalását.

A kérelem alapja

Előírás	3. A kérelem alapja minden lényeges tényt helyesen ismerteti.
Mutatók	3.1. A kérelem alapja minden lényeges tényt helyesen állapít meg és mutat be.

Előírás	4. A kérelem alapja helyesen állapítja meg a jövőbeli félelmet.
Mutatók	4.1. A kérelem alapja helyesen határozza meg, hogy a kérelmező kitől és mitől, illetve miért fél.

Előírás	5. Adott esetben a kérelem alapja helyesen ismerteti a kérelmező által benyújtott bizonyítékokat.
Mutatók	5.1. A kérelmező által benyújtott bizonyíték ismertetése a nemzeti gyakorlat szerint helyesen történik.

A szavahihetőség értékelése

Előírás	6. Megtörténik minden lényeges tény hitelességének helyes értékelése, beleértve a kérelmező személyazonosságát és származási országát.
Mutatók	6.1. A bizonyíték helyesen kapcsolódik minden lényeges tényhez.
	6.2. A szavahihetőségi mutatók alkalmazása helyesen történik.
	6.3. A valószínűség fogalmának alkalmazása objektíven történik.
	6.4. Csak a véleményezés céljából a kérelmező elé tárt következtetések/ellentmondások kerültek felhasználásra a határozatban.
	6.5. A származásiországi információk relevánsak, aktuálisak és helyesen hivatkoztak.

Előírás	7. Minden lényeges tény kapcsán egyértelmű megállapítás történik.
Mutatók	<p>7.1. A határozat minden lényeges tényre vonatkozóan egyértelműen jelzi az elfogadást vagy az elutasítást.</p> <p>7.2. A „bizonytalan” minősítést kapó lényeges tények esetén helyesen kerül alkalmazásra a kvalifikációs irányelv¹ 4. cikkének (5) bekezdése/„a jóhiszeműség elve” az adott lényeges tény elfogadásának vagy elutasításának eredményes megállapításához.</p>

Előírás	8. A helyes bizonyítási küszöb és teher kerül alkalmazásra.
Mutatók	<p>8.1. A lényeges tények értékelése során a helyes bizonyítási küszöb kerül alkalmazásra, a nemzeti iránymutatásnak megfelelően.</p> <p>8.2. A lényeges tények értékelése során helyesen történt a bizonyítási teher alkalmazása.</p> <p>8.3. Helyesen történik az egyedi tényezők, például az életkor, oktatás és trauma meghatározása és figyelembevétele.</p>

Kockázatértékelés

Előírás	9. A visszatérés kockázata pontosan és átfogóan kerül értékelésre.
Mutatók	<p>9.1. A határozat helyesen állapítja meg és értékeli a visszatérés kockázatát (kit, mit és miért).</p> <p>9.2. A származásiország-információk relevánsak, aktuálisak és helyesen hivatkoztak.</p> <p>9.3. A visszatérés kockázatának értékelése során a helyes bizonyítási küszöb (ésszerű mértékű valószínűség) került alkalmazásra.</p>

Jogi elemzés

Előírás	10. Az üldöztetéstől való megalapozott félelem helyesen kerül értékelésre.
Mutatók	<p>10.1. Helyesen kerül értékelésre az, hogy a jelzett bánásmód üldöztetésnek minősül-e.</p> <p>10.2. A jelzett félelem szubjektív és objektív elemei helyesen kerülnek értékelésre.</p>

Előírás	11. Megtörténik az üldöztetés okainak helyes megállapítása és értékelése.
Mutatók	<p>11.1. A határozat helyesen állapítja meg és értékeli az üldöztetés összes alkalmazható okát.</p> <p>11.2. Az üldöztetés és az ok(ok) közötti kapcsolat (összefüggés) helyesen kerül értékelésre.</p>

Előírás	12. A kvalifikációs irányelv 15. cikke szerinti súlyos sérelem valódi kockázata helyesen kerül megállapításra és értékelésre.
Mutatók	<p>12.1. A határozat helyesen értékeli a 15. cikk a) pontjának alkalmazhatóságát: „halálbüntetés kiszabása vagy végrehajtása”.</p> <p>12.2. A határozat helyesen értékeli a 15. cikk b) pontjának alkalmazhatóságát: „kínzás vagy embertelen, illetve megalázó bánásmód vagy büntetés”.</p> <p>12.3. A határozat helyesen értékeli a 15. cikk c) pontjának alkalmazhatóságát: „nemzetközi vagy belső fegyveres konfliktushelyzetekben felmerülő megkülönböztetés nélküli erőszak következtében polgári személy életének vagy sértetlenségének súlyos és egyedi fenyegetettsége”.</p>

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2011/95/EU irányelve (2011. december 13.) a harmadik országbeli állampolgárok és hontalan személyek nemzetközi védelemre jogosultként való elismerésére, az egységes menekült- vagy kiegészítő védelmet biztosító jogállásra, valamint a nyújtott védelem tartalmára vonatkozó szabályokról (kvalifikációs irányelv).

Előírás	13. Helyesen történik a származási országban elérhető és hozzáférhető védelem értékelése
Mutatók	13.1. Helyesen történik a kérelmező lakóhelyén elérhető és hozzáférhető védelem értékelése. 13.2. Helyesen kerül értékelésre valamilyen belső védelmi alternatíva alkalmazhatósága, illetve észszerűsége.

Előírás	14. Adott esetben helyesen történik a kizáró okok megállapítása és értékelése.
Mutatók	14.1. Helyesen történik a kizáró okok megállapítása és értékelése. 14.2. Helyesen történik az egyéni felelősség értékelése. 14.3. A helyes bizonyítási küszöb és teher kerül alkalmazásra.

Előírás	15. Adott esetben helyesen történik a további védelmi okok alkalmazása.
Mutatók	15.1. Adott esetben helyesen történik a további védelmi okok (pl. humanitárius okok) alkalmazása.

Forma

Előírás	16. A határozat a helyes struktúrát követi és minden szükséges elemet tartalmaz.
Mutatók	16.1. A határozat a nemzeti politikák szerinti helyes struktúrát és formátumot követi. 16.2. A kérelmező tájékoztatást kap arról, hogy miként lehet írásban vagy elektronikus úton megtámadni egy elutasító határozatot.

Előírás	17. A határozat szakszerűen van megfogalmazva.
Mutatók	17.1. Az érvelés nem spekulatív jellegű. 17.2. A határozat nyelvezete megfelelő, érzékeny és tényszerű. 17.3. A nyelvezet betartja a nyelvtani és helyesírási szabályokat.

Hatékonyaság

Előírás	18. A határozat kiadása az előírt határidők szerint történik.
Mutatók	18.1. A határozat kiadása a nemzeti gyakorlat szerinti előírt határidők szerint történik.

Az előírások és mutatók nem tekinthetők teljes körűnek. Előfordulhat, hogy az elsőfokú határozat általános minőségének értékelésekor további körülményeket is figyelembe kell venni. Ezek a nemzeti eljárások és/vagy az ügy sajátosságai miatt merülhetnek fel.

Nemzeti sajátosságok

Ide kell beírni a minőségértékelőknek szánt kiegészítő iránymutatásokat a kérelem tárgyában hozott elsőfokú határozatra vonatkozó előírások és mutatók kapcsán.

Értékelési módszertan

A nemzeti hatóságok maguk határozzák meg az általuk végzett minőségértékelés célját és módszertanát, így például az intézményi és szervezeti keretet, az értékelt esetekből vett mintát, a minőségi felülvizsgálatok idejét és gyakoriságát, az eredmény jelentésének módját stb.

Az eszköz által kínált rugalmas megoldás különböző nemzeti programokban alkalmazható. Az alábbi szakasz ismerteti a javasolt értékelési módszertant a fenti előírások és mutatók alkalmazásához. Emellett kiemeli a szakemberek által a minőségbiztosítás terén meghatározott bevált gyakorlatok néhány példáját.

Az előírások és mutatók alkalmazása

Az előírások és mutatók listái iránymutatást adnak azokhoz az alapvető elemekhez, amelyeket egy meghallgatás vagy elsőfokú határozat minőségének értékelésekor meg kell vizsgálni. E listák nem tekinthetők teljes körűnek, és – egy meghallgatás/határozat általános minőségének értékelésekor – a minőségértékelőknek a vonatkozó további elemeket is figyelembe kell venniük.

Az egyes **mutatók** értékelésére az alábbi négy kategória szolgál.

Helyes	Apró hiba	Komoly hiba	Nem alkalmazandó
<ul style="list-style-type: none"> Egy mutató minősítése akkor „Helyes”, ha megfelelően teljesülnek a minőségi követelmények. 	<ul style="list-style-type: none"> Egy mutató minősítése akkor „Apró hiba”, ha az észlelt hiba nem rontja a meghallgatás vagy határozat általános minőségét, és nem befolyásolja a kérelem eredményét. Emellett a kérelmezőre, az eljáró hatóságra vagy az államra nézve nem jelent nyilvánvaló kockázatot vagy negatív hatást. 	<ul style="list-style-type: none"> Egy mutató minősítése akkor „Komoly hiba”, ha az észlelt hiba rontja a meghallgatás vagy határozat általános minőségét, és/vagy befolyásolhatja a kérelem eredményét. Emellett a kérelmezőre, az eljáró hatóságra vagy az államra nézve potenciális kockázatot vagy negatív hatást jelent. 	<ul style="list-style-type: none"> Egy mutató minősítése a nemzeti rendszertől, az értékelési módszertől és/vagy az adott ügytől függően lehet „Nem alkalmazandó”.

Előfordulhat, hogy jellege és alkalmazhatósága miatt egy adott mutatóhoz korlátozott értékelési lehetőségek állnak rendelkezésre. Bizonyos mutatók esetében például egy hiba mindig jelentős módon befolyásolná az általános minőséget. Ezért az ilyen mutatóknál nem szükséges az „Apró hiba” lehetőség. Ezzel szemben bizonyos szempontok csak minimálisan befolyásolják az általános minőséget. Az ilyen mutatóknál nem kell rendelkezésre állnia a „Komoly hiba” lehetőségnek. Bizonyos mutatók csak bizonyos eseteket érintenek (pl. különleges igények, kizárási szempontok). Ezekhez rendelkezésre áll a „Nem alkalmazandó” lehetőség. Az **I. mellékletben** látható értékelési formanyomtatványok tükrözik mindezt.

Az értékelés hatóköre különösen a személyes meghallgatás tekintetében lehet változó, a minőségértékelés körülményeitől függően. Egyes mutatók csak a minőségértékelőnek a meghallgatáson való részvétele esetén és/vagy hangfelvétel/hang- és képfelvétel alapján lennének mérhetőek, ellenben nehéz vagy lehetetlen lenne a kizárólag a meghallgatás átíratán alapuló értékelés.

Az eredmény értékelése

Az egyes mutatók értékelésén kívül a minőségértékelő köteles a meghallgatás vagy határozat **eredményének helyességére vonatkozó következtetését** is benyújtani. Ezt az alábbiak szerint kell végezni.

Személyes meghallgatás:

A meghallgatás hatékony és helyes határozatra ad lehetőséget:

- valószínűleg igen
- valószínűleg nem
- nem eldönthető

Elsőfokú határozat:

A határozat:

- valószínűleg helyes
- valószínűleg helytelen
- nem eldönthető

Ez egy különösen fontos új szemponttal egészíti ki az értékelést. Vélhetően azonnali nyomon követés (pl. kiegészítő meghallgatás, a határozat [tervezetének] módosítása, vagy akár a határozat visszavonása, ha ez a nemzeti rendszeren belül megvalósítható) lehet szükséges az olyan értékelésnél, amely szerint a határozat valószínűleg helytelen, vagy a meghallgatás valószínűleg nem ad lehetőséget hatékony és helyes határozatra.

Minőségértékelési program és folyamatok

Az EU+ országokban végzett minőségértékelések környezete változó lehet: működhet állandó program minőségvizsgálók csoportjával; valahol a feladat felügyelőkkel lehet megosztva; vagy ad hoc minőségértékelések szerveződhetnek. Mindenesetre nagyon fontos a minőségi előírások és mutatók következetes alkalmazásának biztosítása.

Bevált gyakorlat: az előírások és mutatók következetes alkalmazása

Fontos biztosítani a különböző mutatók értékelésének következetességét. Ennek lehetséges gyakorlati megvalósítását az alábbi néhány példa mutatja be.

- ▶ Egy új minőségértékelés kezdetén a minőségértékelők ugyanazokat az esetmintákat tekintik át és értékelik, majd az eredmények összevetése és megvitatása útján alakítják ki közös álláspontjukat a különböző mutatók alkalmazásáról.
- ▶ Folyamatos minőségértékelés során rendszeresen tarthatók további megbeszélések a minőségi előírások és mutatók következetes alkalmazásának biztosítása céljából.
- ▶ Több szereplő részvétele esetén az előírások és mutatók következetes alkalmazását segíthetik a minőségértékelési feladatokat végző munkatársak (pl. felügyelők és minőségvizsgálók) közötti rendszeres konzultációk is.
- ▶ Az előírások és mutatók következetes értelmezésének megkönnyítéséhez az eszköz példákat ad az „Apró hiba” és a „Komoly hiba” besorolásokhoz (**II. melléklet**). E példáknak az egyedi nemzeti követelmények és gyakorlatok alapján történő kibővítésével minden állam személyre szabott iránymutatást adhat saját minőségértékelői részére.

Az alkalmazott minőségi folyamatoktól függően lehetőség adódhat a meghallgatások és határozatok ugyanazon ügyirat részét képező közös felülvizsgálatára vagy a meghallgatás elkülönített felülvizsgálatára, különösen ha a meghallgatáson részt vevő minőségértékelő végzi az értékelést.

Bevált gyakorlat: a meghallgatás értékelése a határozattól (annak eredményétől) függetlenül

Ha egy ügy mindkét elemét értékelni kell, akkor ajánlatos a meghallgatást a határozattól elkülönítve értékelni annak érdekében, hogy a kiegészítő információk és/vagy a kérelem eredménye miatti részrehajlás ne befolyásolhassa az értékelést.

A határozat értékelése azonban nem végezhető el a rendelkezésre álló információk és különösen a személyes meghallgatás ismerete nélkül.

Egyéni visszajelzés

Az eszköz jól használható az ügyvivő tisztviselő felé adott egyéni visszajelzéshez és a feladat végzése alatti tanulás ösztönzéséhez, illetve az értékelések nagyobb mintája alapján a rendszer felé adott visszajelzéshez. Az eszköz használatának módja az értékelés céljaitól függően változhat. Egyéni visszajelzéskor fontos annak kiemelése, hogy a hangsúly nem pusztán a hibák azonosításán, hanem az egyén teljesítményének javításán van. Az eszköz értékelési formanyomtatványai (**I. melléklet**) ezért minden mutatónál biztosítják megjegyzések beírását. Az adott hiba azonosítása mellett az egyedi megjegyzéseken keresztül a minőségértékelő iránymutatást adhat az ügyvivő tisztviselőnek. Az ilyen egyedi visszajelzés kulcselemnek számít a minőségértékelés során.

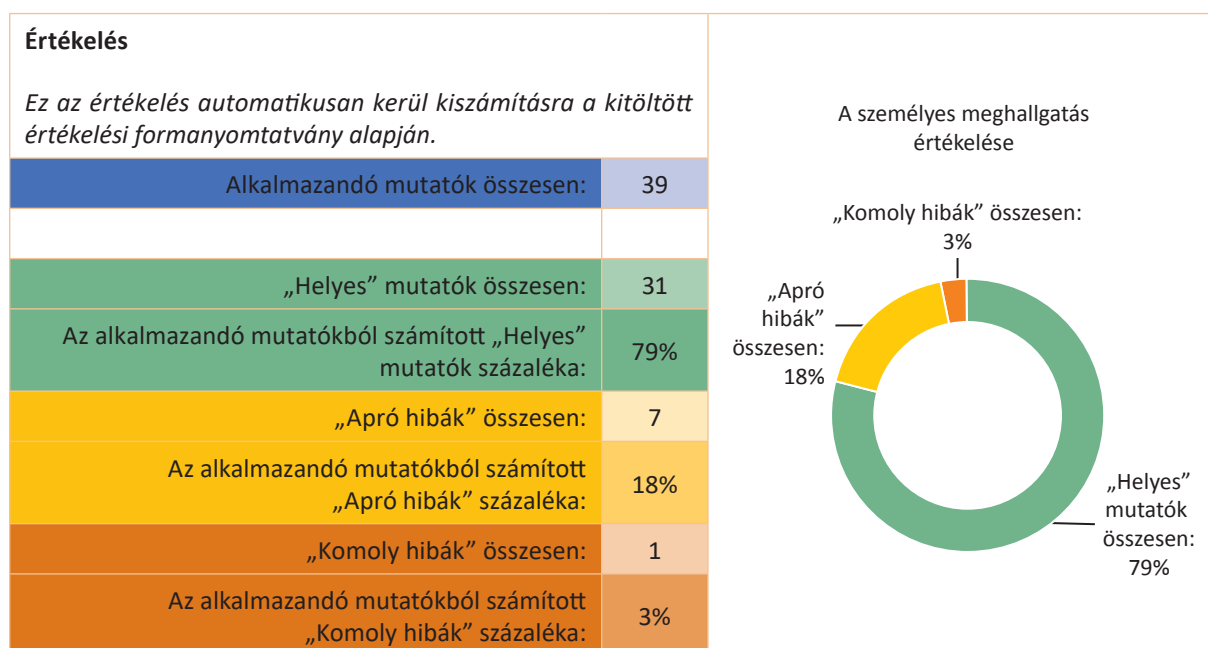
Bevált gyakorlat: megjegyzések beírása

A minőségértékelés során beírt megjegyzések tekintetében az alábbiak tekinthetők bevált gyakorlatnak.

- ▶ A meghallgatás során/határozatban azonosított bevált gyakorlatok kiemelése.
- ▶ A hibákról szóló megjegyzésekben iránymutatás adása arról, hogy mi lett volna a helyes megközelítés.
- ▶ Esetenként hasznos lehet annak a kifejtése, hogy egy bizonyos hiba miért kapott az adott esetben „Apró” vagy „Komoly” minősítést.

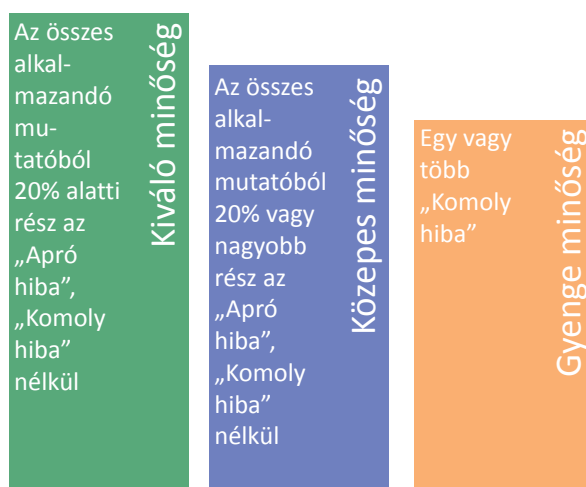
Az egyéni teljesítmény javítását célzó visszajelzések esetén a jövőbeli hasonló hibák elkerülése érdekében különösen fontos a gyorsaság és az előírások helyes alkalmazására vonatkozó további iránymutatás.

A „Helyes” minősítésű mutatók számának, az „Apró hiba” minősítésű mutatók számának és a „Komoly hiba” minősítésű mutatók összesítésének kiszámolásával az eszközhöz tartozó értékelési formanyomtatványok (**I. melléklet**) automatikusan generálják a meghallgatás vagy a határozat minőségének értékelését. Ráadásul mindez az összes alkalmazandó mutató százalékában kerül megjelenítésre. Ennek példája az alábbiakban látható.



Az adott EU+ ország határozza meg, hogy mindez mit jelent a meghallgatás vagy a határozat általános minőségének értékelését illetően.

Az EASO az alábbi skálát ajánlja az általános minőség értékeléséhez.



A formanyomtatványokba be van építve ez az értékelési skála (**I. melléklet**), ám az a nemzeti gyakorlat szerint törölhető és egy másik vagy másképpen kialakított következtetéssel pótolható.

Általános jelentés

A rendszerszintű és a szervezet felé végzett visszajelzés esetén fontos, hogy megfelelő mintát lehessen kiválasztani. A formanyomtatványokban lévő ügyinformációk (**I. melléklet**) hasznos szűrési mechanizmust jelenthetnek a jelentéshez szánt megfelelő ügyiratok kiválasztásakor.

A jelentés fókuszálhat például egy adott származási országból érkező kérelmezők ügyeire, illetve vizsgálhat egy adott profilt vagy egy adott határozati eredményt stb. Emellett górcső alá veheti az összes előírás és mutató alkalmazását, vagy adott téma, például a vizsgált elsőfokú határozatokban szereplő „szavahihetőség értékelése” is lehet a vizsgálata tárgya.

Az elvégzett értékelések rendszeres (havi, negyedéves, éves stb.) általános jelentésekhez vagy tematikus ellenőrzésekhez használhatók, beleértve a nyomkövetési ellenőrzési jelentéseket, az aggodalomra okot adó kérdésekre vonatkozó gyorsjelentéseket stb.

Az EASO által kifejlesztett technikai megoldás az adatok szűrésének, kezelésének és megjelenítésének automatizálása útján támogatja a fenti jelentési lehetőségeket.

A minőségértékelők a nemzeti rendszer és az értékelési cél függvényében a generált értékelésre támaszkodva további elemzéseket végezhetnek és nyomkövetési ajánlásokat adhatnak.

Át kell gondolni a különböző hibákra való reagálás módját, különösen ha komoly hibák észlelése történik. Ha e komoly hibák rendszerszintű problémákat jeleznek, akkor ezeket rögtön meg kell osztani az illetékes (pl. vezetői szintű, a szakpolitika kialakítását és bevezetését végző, a képzésért felelős) munkatársakkal és megfelelően kell kezelni.

Bevált gyakorlat: elemzés és nyomon követés

A minőségértékelési megállapítások elemzése a következőket foglalhatja magában.

- ▶ A leggyakoribb problémák és – adott esetben – lehetséges okok elemzése.
- ▶ Ajánlások a folyamatok módosítására, új iránymutatásokra, képzésre és más konkrét intézkedésekre.

Ezen túlmenően az adott EU+ ország dönt a minőségértékelési jelentések terjesztéséről és a szervezeten belül történő felhasználásuk módjáról is.

Bevált gyakorlat: a jelentések terjesztése

- ▶ A rendszer szempontjából hasznos lehet a minőségértékelési jelentések általános megállapításainak megosztása a munkatársakkal. Ez ugyanis alkalmat ad a megállapított hibákból és bevált gyakorlatokból történő tanulásra.
- ▶ Lehetőség szerint az értékelési jelentéseket a folyamat minőségének javítására irányuló intézkedéseket tartalmazó ajánlásokkal és/vagy cselekvési tervvel kell összekapcsolni.
- ▶ Hasznos lehet, ha a minőségértékelési jelentések egy belső kommunikációs eszközön keresztül válnak elérhetővé az illetékes munkatársak számára. Például konkrét megállapításokat és ajánlásokat lehet megjelentetni egy olyan belső hírlevélben, amely azonnal eljut az ügyvivő tisztviselőkhöz.

I. melléklet: Értékelési formanyomtatványok

Az e dokumentumban bemutatott előírásokon és mutatókon alapuló **értékelési formanyomtatványok** két sorozata érhető el elektronikus változatban a <https://www.easo.europa.eu/practical-tools> címen. Ezek az értékelési formanyomtatványok közvetlenül igénybe vehetők egy személyes meghallgatás vagy elsőfokú határozat egyedi értékeléséhez.

Excel-formátumú értékelési formanyomtatványok

- **QAT értékelési formanyomtatvány 1 – Meghallgatás.xlsx**
- **QAT értékelési formanyomtatvány 2 – Határozat.xlsx**

Ha értékeléskor **kézzel írott jegyzeteket** kíván belefoglalni az értékelési formanyomtatványokba, kinyomtathatja vagy lemásolhatja az e dokumentum végén szereplő statikus változatokat.

PDF-formátumú értékelési formanyomtatványok – kézzel írott jegyzetekhez

- **QAT értékelési formanyomtatvány 1 – Meghallgatás.pdf**
- **QAT értékelési formanyomtatvány 2 – Határozat.pdf**

II. melléklet: Gyakorlati példák

Az alábbi példák további iránymutatásként szolgálnak a minőségértékelők számára. E példák természetesen nem teljes körűek vagy perdöntőek; csupán néhány olyan forgatókönyvet illusztrálnak, ahol egy adott módon történhet a mutatók értékelése. Az eszközben foglalt iránymutatás alapján a „Helyes” alkalmazás, az „Apró hiba” vagy a „Komoly hiba” meghatározásakor a minőségértékelőnek mindig figyelembe kell vennie az adott ügyre jellemző sajátos körülményeket.

Emellett a nemzeti szintű példák kialakítását is érdemes elvégezni.

A személyes meghallgatás értékelése

Előírások és mutatók		Példák olyan helyzetekre, ahol a mutató „Apró hiba” minősítést kaphat	Példák olyan helyzetekre, ahol a mutató „Komoly hiba” minősítést kaphat	Példák olyan helyzetekre, ahol mutató „Nem alkalmazandó” minősítést kaphat	
A meghallgatás elkezdése	1.	A korábban megállapított különleges igények kezelése megfelelően történik.			
	1.1.	A meghallgatás előkészítése során figyelembe veszik a korábban meghatározott különleges igényeket. <i>Például:</i> – a kérdező és/vagy a tolmács megfelelő neme; – a kísérő nélküli gyermekek képviselőjének jelenléte; – gyakorlati intézkedések a fogyatékossgal élő személyek részére; – egyéb releváns eljárási garanciák alkalmazása.	Elmarad a különleges igények teljes körű figyelembevétele, de ez a mulasztás valószínűleg nincs komoly hatással a meghallgatásra.	A különleges igények teljes körű figyelembevételének elmaradása valószínűleg kedvezőtlenül befolyásolja a kérelmezőt az okok előterjesztésében.	N/A alkalmazandó, ha a meghallgatás előtt nem határoztak meg különleges igényeket.
	2.	Megtörténik a szükséges információk megadása a kérelmezőnek.			
	2.1.	A meghallgatás célját illető információk megadása megtörténik.	Megtörténik az információk megadása, de nem kerül megerősítésre, hogy a kérelmező megértette-e azokat.	Nem történik meg az információk megadása a kérelmezőnek.	[nem elérhető opció]
	2.2.	A titoktartásra vonatkozó információk megadása megtörténik.	Megtörténik az információk megadása, de nem kerül megerősítésre, hogy a kérelmező megértette-e azokat.	Nem történik meg az információk megadása a kérelmezőnek.	[nem elérhető opció]

	2.3.	Az összes jelenlévő szerepét illető információk megadása megtörténik.	Megtörténik az információk megadása, de nem kerül megerősítésre, hogy a kérelmező megértette-e azokat.	Nem történik meg az információk megadása a kérelmezőnek.	[nem elérhető opció]
	2.4.	Az együttműködési kötelezettségre vonatkozó információk megadása megtörténik.	Megtörténik az információk megadása, de nem kerül megerősítésre, hogy a kérelmező megértette-e azokat.	Nem történik meg az információk megadása a kérelmezőnek.	[nem elérhető opció]
	2.5.	A szünetekre és a szünetelési lehetőségre vonatkozó információk megadása megtörténik.	Megtörténik az információk megadása, de nem kerül megerősítésre, hogy a kérelmező megértette-e azokat.	Nem történik meg az információk megadása a kérelmezőnek.	[nem elérhető opció]
	2.6.	A nemzeti gyakorlat szerinti egyéb kötelező információk megadása megtörténik.	Megtörténik az információk megadása, de nem kerül megerősítésre, hogy a kérelmező megértette-e azokat.	Nem történik meg az információk megadása a kérelmezőnek.	Akkor használandó, ha más információk megadása nem kötelező.
	3.	Biztosítva van, hogy a kérelmező és a tolmács értik egymást.			
	3.1.	A kérelmezőt megkérdezik arról, hogy érti-e a tolmácsot, és viszont.	A konkrét kérdés nem hangzik el ugyan a meghallgatás elején, később azonban megerősítésre kerül, hogy a kérelmező és a tolmács értik egymást.	Nem kerül megerősítésre, hogy a kérelmező és a tolmács értik egymást.	[nem elérhető opció]
	4.	Biztosított, hogy a kérelmező meghallgatásra alkalmas.			
	4.1.	A kérelmezőt megkérdezik és ő megerősíti a meghallgatásra való szellemi és testi alkalmasságát.	[nem elérhető opció]	A kérelmezőt nem kérdezik meg hogylétéről.	[nem elérhető opció]
	4.2.	A kérdező hatékonyan reagál a meghallgatás folytatását lehetetlenné tévő jelzésekre.	[nem elérhető opció]	Figyelmén kívül hagyják vagy nem veszik észre a lehetséges jelzéseket.	N/A alkalmazandó, ha nincsenek ilyen jelzések.
	A meghallgatás lefolytatása	5.	A kérdező szakszerű hozzáállást tanúsít a meghallgatás teljes időtartama alatt.		
5.1.		A kérdező megfelelően létesít kapcsolatot a kérelmezővel.	A kérdező nem létesít proaktív módon kapcsolatot a kérelmezővel, ez azonban csak marginálisan befolyásolja a meghallgatás általános minőségét és/vagy hatékonyságát.	Meghallgatási technikájának hiányosságai miatt a kérdező nem létesít kapcsolatot a kérelmezővel, ez pedig kedvezőtlenül befolyásolja a kérelmezőt és/vagy a meghallgatás általános minőségét.	N/A alkalmazandó, ha ezt a mutatót az elérhető információk alapján nem sikerül értékelni.

5.2.	A kérdező által alkalmazott nyelvezet megfelelő, érzékeny és tényszerű.	Egyes kérdések megfogalmazása nem kellően világos, tekintettel a kérelmező hátterére, ez azonban nem befolyásolja kedvezőtlenül a meghallgatás általános hatékonyságát.	Helytelen vagy érzéketlen kérdések feltevése.	[nem elérhető opció]
5.3.	A kérdező közvetlenül (második személyben) szólítja meg a kérelmezőt.	A kérdező néhányszor harmadik személyben szólítja meg a kérelmezőt, a kérdések azonban rendszerint a kérelmezőre irányulnak.	A kérdező ismétlődő jelleggel harmadik személyben hivatkozik a kérelmezőre, ez pedig valószínűleg befolyásolja a kérdező és a kérelmező közötti kapcsolatot.	[nem elérhető opció]
5.4.	A kérdező megfelelő hangnemet és testbeszédet alkalmaz a meghallgatás teljes időtartama alatt.	A hangnem és/vagy testbeszéd enyhén eltér a bevált gyakorlattól, ez azonban valószínűleg semmilyen vagy csak korlátozott hatást gyakorol a kérdező és a kérelmező közötti kapcsolatra.	A hangnem és/vagy testbeszéd olyan mértékben helytelen, hogy valószínűleg hatást gyakorol a kérdező és a kérelmező közötti kapcsolatra.	N/A alkalmazandó, ha az értékelés csupán az átirat/jelentés elolvasása útján történik.
6.	A kérdező megfelelő kérdezési technikákat alkalmaz.			
6.1.	A kérelmező bátorítást kap arra, hogy saját szavaival mondja el a nemzetközi védelem kérelmezésének okait.	Noha a saját szavakkal való elmondás akadozik, a kérdező nem bátorítja a kérelmezőt arra, hogy saját szavaival folytassa, majd térjen ki a részletekre.	A kérelmező nem kap lehetőséget a saját szavaival való elmondásra.	[nem elérhető opció]
6.2.	Minden új, fontos téma bemutatásra kerül a kérelmezőnek.	Egyes témák indítása (kellően világos) bevezetés nélkül történik, bár a meghallgatás rendszerint egy logikus felépítést követ.	Az új, fontos témák indítása bevezetés nélkül vagy szuggesztív bevezetéssel történik, ami veszélyezteti a meghallgatás felépítését és a kérelmező azon képességét, hogy hatékonyan terjessze elő az ügyet.	N/A alkalmazandó olyan meghallgatások esetén, ahol nincsenek bevezetést igénylő további új témák.
6.3.	A kérdező megfelelően alkalmazza a nyitott és/vagy zárt kérdéseket.	Megfelelően történik a nyitott kérdések alkalmazása, de több nyitott kérdés vélhetően jobb eredményeket biztosítana.	Túlzott mértékű a zárt kérdések alkalmazása, ami a kérelmezőt akadályozza a teljes körű előterjesztésben.	[nem elérhető opció]

6.4.	A kérdések a kérelmező képességeihez vannak igazítva.	Több kérdést át kell fogalmazni, mert a kérelmező nem érti a kérdést.	Bár a kérelmező nyilvánvalóan nem ért néhány kérdést, a kérdező mégsem fogalmazza át a kérdéseket.	[nem elérhető opció]
6.5.	A kérdező kerüli az olyan improduktív kérdéseket, mint a – rávezető kérdések; – feleletválasztós kérdések; – többszörös kérdések; – feleslegesen ismétlődő kérdések; – lényegtelen kérdések.	Egy vagy több esetben improduktív kérdések használata történik, ez azonban nem befolyásolja kedvezőtlenül a meghallgatás általános hatékonyságát.	Sok esetben improduktív kérdések használata történik, ami kedvezőtlenül befolyásolja a meghallgatás általános hatékonyságát.	[nem elérhető opció]
7.	A kérdező hatékonyan vezeti a meghallgatást és ügyel arra, hogy minden jelenlévő a szerepkörének megfelelően járjon el.			
7.1.	A kérdező a meghallgatás teljes időtartama alatt irányítása alatt tartja a meghallgatási helyzetet.	A kérelmező hosszan beszélhet olyan dolgokról, amelyek nem tartoznak a kérelem lényegéhez.	A jogi képviselő átveheti a meghallgatás egyes részeinek irányítását.	[nem elérhető opció]
7.2.	A kérdező lehetőség szerint hatékonyan kezeli a meghallgatás alatt esetleg felmerülő problémás helyzeteket.	A kérdező lassan ismer fel és old meg egy nehéz helyzetet, ami azonban végül megfelelő módon kerül rendezésre.	A kérdező nem rendez egy nehéz helyzetet, ami eszkalálódik és károsan hat a jelenlévők közérzetére, vagy jelentősen veszélyezteti a meghallgatás hatékonyságát.	N/A alkalmazandó, ha a meghallgatás során nem történik említésre méltó nehéz helyzet.
7.3.	A kérdező ügyel arra, hogy a tolmács a szerep- és feladatkörének megfelelően járjon el.	A tolmács testbeszéde enyhén eltér a normál gyakorlattól, és a kérdező ezt nem kezeli azonnal.	A kérdező nem avatkozik közbe, bár a tolmács hosszan tárgyal a kérelmezővel az elhangzó beszélgetés fordítása nélkül. A meghallgatás során a tolmács többször is tehet megjegyzéseket a kérelmezővel vagy az adott ügyvel kapcsolatban.	N/A alkalmazandó, ha nem volt tolmács, vagy ha a meghallgatás rögzítése alapján nem végezhető releváns értékelés.
7.4.	A jogi képviselő és/vagy a jelen lévő egyéb személyek a nemzeti előírásoknak megfelelően gyakorolhatják jogait és legalább a személyes meghallgatás végén lehetőséget kapnak a közbeszólásra.	A kérdező nem fejti ki teljeskörűen a jelen lévő egyéb személyeknek, hogy a nemzeti szabályok szerint milyen jogaik vannak.	A jogi képviselőnek nem engedélyezik, hogy a hatályos eljárási szabályoknak megfelelően felszólaljon.	N/A alkalmazandó, ha a kérelmezőn, a kérdezőn, illetve adott esetben a tolmácson kívül más személy nincs jelen.

	7.5.	Szünetek tartása szükség vagy kérés szerint, illetve indokolt esetben történik.	A kérdező túl sok vagy feleslegesen hosszú szünetet engedélyez vagy tart.	A szünetkérést figyelmen kívül hagyja, vagy nem tart szünetet, bár a meghallgatás időtartama szünetet tenne szükségessé.	N/A alkalmazandó, ha a meghallgatás rövid és nincs szükség szünetre.
A meghallgatás tárgya	8.	Megtörténik minden lényeges tény kellő mélységű megállapítása és vizsgálata.			
	8.1.	Ha releváns, a kérelmező személyazonossága megállapításra kerül (a származási országával együtt).	Megtörténik a kérelmező személyazonosságának megállapítása, de nem kerülnek elő a határozat további megerősítését szolgáló kérdések.	A kérelmező személyazonosságának megállapítása nem kielégítő módon történik meg.	N/A alkalmazandó, ha a kérelmező személyazonosságának megállapítása kielégítő módon megtörténik a meghallgatás előtt és így ekkor már nincs jelentősége.
	8.2.	Megtörténik a korábbi problémák és/vagy fenyegetések kellő mélységű vizsgálata (ki, mi, mikor, hol, miért).	Megtörténik minden lényeges tény kellő mélységű megállapítása és vizsgálata, de nem kerülnek elő a határozat további megerősítését szolgáló kérdések.	Nem történik meg néhány lényeges tény megállapítása és ezért vizsgálata sem.	[nem elérhető opció]
	8.3.	Megtörténik a jövőbeli félelem vizsgálata.	Megtörténik a jövőbeli félelem bizonyos mértékű vizsgálata, de további kérdések a határozat megerősítését szolgálhatnak.	Nem történik meg a jövőbeli félelem vizsgálata.	[nem elérhető opció]
	8.4.	Megtörténik a származási országban található lakóhelyen elérhető védelem kellő mélységű vizsgálata.	Megtörténik a lakóhelyen elérhető védelem bizonyos mértékű vizsgálata, de további kérdések a határozat megerősítését szolgálhatnak.	Nem történik meg a származási országban található lakóhelyen elérhető védelem vizsgálata, pedig az potenciálisan életképes lehetőséget jelentene.	N/A alkalmazandó, ha a származási országban uralkodó általános helyzet és a kérelmező egyéni körülményei alapján kielégítő módon megállapítható, hogy védelem nem szükséges vagy nem elérhető.

	8.5.	Megtörténik a belső védelmi alternatíva elérhetőségének kellő mélységű vizsgálata.	Megtörténik a belső védelmi alternatíva elérhetőségének bizonyos mértékű vizsgálata, de további kérdések a határozat megerősítését szolgálhatnak.	Nem történik meg a belső védelmi alternatíva elérhetőségének vizsgálata, pedig az potenciálisan életképes lehetőséget jelentene.	N/A alkalmazandó, ha a származási országban uralkodó általános helyzet és a kérelmező egyéni körülményei alapján kielégítő módon megállapítható, hogy belső védelmi alternatíva nem szükséges vagy nem elérhető.
	9.	A kérelmező kérésének alátámasztására benyújtott dokumentumokat és egyéb írásos bizonyítékokat megfelelően kezelik.			
	9.1.	A kérdező megvizsgálja a kérelmező kérésének alátámasztására benyújtott dokumentumok és egyéb írásos információk fontosságát és forrását.	Túl sok idő telik el a kérelem szempontjából jelentéktelen dokumentumok megbeszélésével.	A meghallgatás során nem kerül megállapításra a dokumentumok tartalma és/vagy fontossága, pedig azok lényegesek a kérelemhez.	N/A alkalmazandó, ha az ügyben nincs írásos információ bemutatva.
	9.2.	A kérelmező által bemutatott összes fontos dokumentumot csatolják az ügyirathoz.	Az összes fontos dokumentum csatolva van az ügyirathoz, de azok nincsenek a nemzeti gyakorlat szerint nyilvántartva.	Nincsenek fontos dokumentumok csatolva az ügyirathoz.	N/A alkalmazandó, ha a meghallgatás során nem történik dokumentumok bemutatása.
	10.	A kérelmező tényleges lehetőséget kap a következtelenségek és ellentmondások tisztázására.			
	10.1.	Minden jelentős következtelenséget és ellentmondást a kérelmező elé tárnak, aki lehetőséget kap azok tisztázására.	Feleslegesen kerül sor a lényeges tényekhez nem kapcsolódó következtelenségek és/vagy ellentmondások részletes vizsgálatára.	Jelentős következtelenségeket és/vagy ellentmondásokat nem tárnak a kérelmező elé.	N/A alkalmazandó, ha nincsenek jelentős következtelenségek és/vagy ellentmondások.
	11.	Ha releváns, kellő módon megvizsgálják a kizárási szempontokat.			
	11.1.	A potenciális kizárási szempontokat helyesen állapítják meg.	[nem elérhető opció]	Nem megállapított potenciális kizárási szempontok.	N/A alkalmazandó, ha nem merül fel kizárási szempont.

	11.2.	A potenciális kizárási szempontokat kielégítő módon feltárják.	Túl sok idő telik el az adott ügy szempontjából nyilvánvalóan nem fontos kizárási szempontok vizsgálatával.	Nem kielégítő módon megvizsgált potenciális kizárási szempontok.	N/A alkalmazandó, ha nem merül fel kizárási szempont.
	12.	Az egyedi politikákat és iránymutatásokat helyesen követik.			
	12.1.	Adott esetben helyesen történik a kérelmező egyedi profiljára vonatkozó nemzeti politika követése. <i>Az egyedi profilok közé tartozhatnak a gyermekek, az emberkereskedelem áldozatai, a női nemi szervek megcsonkításának lehetséges áldozatai, a szexuális irányultsággal és nemi identitással összefüggő kérelmeket benyújtó kérelmezők stb.</i>	A kérdező rendszerint követi a nemzeti politikát, bár bizonyos eljárási lépéseket elhagy, de ez nem jár lényeges hatással a kérelem eredményére, az eljáró hatóságra vagy az államra nézve.	A kérdező nem követi a nemzeti politikát, ami potenciálisan veszélyezteti a kérelem eredményét, vagy kockázatot jelent a kérelmezőre vagy az eljáró hatóság jó hírére nézve.	N/A alkalmazandó, ha a kérelmezőnek nincs ilyen típusú egyedi profilja, vagy ha nem létezik nemzeti politika.
	12.2.	Adott esetben helyesen történik a meghallgatásra vonatkozó országspecifikus iránymutatások követése.	A meghallgatás során a kérdező rendszerint betartja az országos iránymutatást, bár egyes elemeket elhagy, de ez nem jár lényeges hatással a kérelem eredményére nézve.	A kérdező nem tartja be az egyedi iránymutatást, ami potenciálisan veszélyezteti a kérelem eredményét.	N/A alkalmazandó, ha a meghallgatásra nézve nem létezik releváns országos iránymutatás.
	12.3.	Adott esetben helyesen történik a további védelmi okokra (pl. humanitárius okokra) vonatkozó politikák követése.	Megtörténik a nemzeti politika szerinti minden további védelmi ok megállapítása és vizsgálata, de nem kerülnek elő a határozat további megerősítését szolgáló kérdések.	Nem történik meg a nemzeti politika szerinti valamely további védelmi ok megállapítása és ezért vizsgálata sem.	N/A alkalmazandó, ha az eljáró hatóság nem illetékes a további védelmi okokról dönteni, vagy ha nincsenek további okok.
A meghallgatás befejezése	13.	A kérdező a szükséges lépéseket alkalmazza a meghallgatás befejezésekor.			
	13.1.	A kérdező megerősíti, hogy a kérelmező megértette-e az összes feltett kérdést.	[nem elérhető opció]	Nincs megerősítve a megértés. A kérelmező kijelenti, hogy néhány kérdést nem értett, de a kérdező elmulasztja ennek ellenőrzését.	[nem elérhető opció]

	13.2.	A kérdező megkérdezi a kérelmezőt, hogy kíván-e még valamit hozzátenni.	[nem elérhető opció]	A kérelmező nem kap tényleges lehetőséget arra, hogy valamit hozzátegyen.	[nem elérhető opció]
	13.3.	A kérdező világosan elmagyarázza a menekültügyi eljárás további lépéseit.	Ennek az információnak csak egyes részei kerülnek megadásra a kérelmezőnek.	A kérelmező nem kap információt a menekültügyi eljárás további lépéseiről.	N/A alkalmazandó, ha a nemzeti gyakorlat szerint a kérdező nem köteles ilyen információt adni vagy ezt a meghallgatás rögzítésében feltüntetni.
A meghallgatás rögzítése	14.	A meghallgatási átirat/ jegyzőkönyv szabályait megfelelően betartják.			
	14.1.	A személyes meghallgatásról az összes lényeges elemet magában foglaló alapos és tényszerű jegyzőkönyv, vagy átirat készül. Ez szükség esetén tartalmazza a nemzeti gyakorlat szerinti további elemeket is.	A meghallgatás rögzítése sok helyesírási hibát tartalmaz vagy kissé nehezen olvasható. A kért és/vagy megtartott szünetek nincsenek rögzítve a meghallgatás átiratában, pedig ez elvárás a nemzeti gyakorlat szerint.	A jegyzőkönyv olvashatatlan, illetve egyértelmű, hogy néhány lényeges elem hiányzik, vagy a túl sok átfogalmazás miatt a jelentés tartalmilag módosult/elvesztett.	[nem elérhető opció]
	14.2.	Adott esetben hangfelvétel, illetve hang- és képfelvétel készül a nemzeti gyakorlat szerint.	A rögzítés a nemzeti gyakorlat szerint történik, bár a kérdező bizonyos eljárási lépéseket elhagy (pl. a kérelmező részére azonnali másolat adása, a rögzítés azonnali tárolása a technikai előírásoknak megfelelően), ez azonban nem jár lényeges hatással az eljárásra vagy a kérelmező jogaira nézve.	A meghallgatás nem vagy csak részben kerül rögzítésre, pedig kötelező a rögzítés. A felvétel nem hallható. A kérdező nem tájékoztatja a kérelmezőt a rögzítés tényéről.	N/A alkalmazandó, ha a nemzeti gyakorlat szerint nem készül hangfelvétel vagy hang- és képfelvétel.
	14.3.	A kérelmező tényleges lehetőséget kap a meghallgatási jegyzőkönyvben/átiratban szereplő fordítási hibák vagy téves értelmezések szóban és/vagy írásban történő véleményezésére és/vagy tisztázására.	[nem elérhető opció]	A kérelmező nem kap lehetőséget a korrekciók/tisztázások elvégzésére, vagy azokat (vagy egy részüket) figyelmen kívül hagyják.	Nem feltétlenül alkalmazandó, ha az elkészült felvétel elfogadható bizonyíték a fellebbezési eljárásokban.

Az elsőfokú határozat értékelése

Előírások és mutatók		Példák olyan helyzetekre, ahol a mutató „Apró hiba” minősítést kaphat	Példák olyan helyzetekre, ahol a mutató „Komoly hiba” minősítést kaphat	Példák olyan helyzetekre, ahol mutató „Nem alkalmazandó” minősítést kaphat	
Bevezetés	1.	A határozat helyesen rögzíti a kérelmező adatait.			
	1.1.	A határozatban a helyes név, származási ország, lakóhely, születési dátum, ügyszám és a nemzeti politika által előírt egyéb részletek szerepelnek.	Nincsenek megemlítve álnevek vagy vitatott személyazonossági adatok.	A kérelmező helytelenül van megnevezve/azonosítva.	[nem elérhető opció]
	2.	Adott esetben a határozat tartalmazza a kérelmező bevándorlási előzményeinek tömör és pontos összefoglalását.			
	2.1.	A nemzeti politikával összhangban a határozat tartalmazza a kérelmező esetleges korábbi kérelmeinek és bevándorlási előzményeinek tömör és pontos összefoglalását.	Jelentéktelen részletek feltüntetése, ami elvonja a figyelmet a bevándorlási előzmények fontos elemeitől.	Teljesen helytelen részletek vagy semmilyen előzmény rögzítése, ami befolyásolja a későbbi mérlegelést vagy annak megtámadásához vezethet.	N/A alkalmazandó, ha a határozatban nincs szükség a bevándorlási előzményekre.
A kérelem alapja	3.	A kérelem alapja minden lényeges tényt helyesen ismerteti.			
	3.1.	A kérelem alapja minden lényeges tényt helyesen állapít meg és mutat be.	Helytelen részletek feltüntetése a lényeges tények ismertetésében, ami nem befolyásolja a későbbi mérlegelést vagy vezet annak megtámadásához. Felesleges részletek feltüntetése, ami nem ad nyomatékot a mérlegelésnek.	Egy vagy több komoly lényeges tény elhagyása vagy elferdítése, ami veszélyezteti a határozatot. A tények zavaros összegzése, például jelentéktelen tények feltüntetésével, ami a későbbi mérlegelés kudarcait eredményezi.	[nem elérhető opció]
	4.	A kérelem alapja helyesen állapítja meg a jövőbeli félelmet.			
	4.1.	A kérelem alapja helyesen határozza meg, hogy a kérelmező kitől és mitől, illetve miért fél.	Túl sok részlet feltüntetése, ami elvonja a figyelmet a fontos elemektől.	A jövőbeli félelem helytelen megállapítása vagy elhagyása, ami veszélyezteti a későbbi mérlegelést.	[nem elérhető opció]

	5.	Adott esetben a kérelem alapja helyesen ismerteti a kérelmező által benyújtott bizonyítékot.			
	5.1.	A kérelmező által benyújtott bizonyíték ismertetése a nemzeti gyakorlat szerint helyesen történik.	Kevésbé fontos kérdéseknél helytelen idézetek használata, ami nem befolyásolja kedvezőtlenül a későbbi mérlegelést.	Pontatlan információk rögzítése vagy közzététel céljára nem engedélyezett források idézése, ami veszélyezteti a határozatot.	[nem elérhető opció]
A szavahihetőség értékelése	6.	Megtörténik minden lényeges tény hitelességének helyes értékelése, beleértve a kérelmező személyazonosságát és származási országát.			
	6.1.	A bizonyíték helyesen kapcsolódik minden lényeges tényhez.	Nem világosan/pontosan idézett bizonyítási források.	Elhagytak egy lényeges bizonyítékot vagy bizonyítékként kezeltek nem megbízható információt, ami veszélyezteti a mérlegelést.	N/A alkalmazandó, ha a szavahihetőség nem kerül értékelésre, pl. amikor nem állapíthatók meg lényeges tények.
	6.2.	A szavahihetőségi mutatók alkalmazása helyesen történik.	Túl nagy/kis súlyt kap egy mutató, ám ez nem érinti az eredményt.	A mutatók helytelen alkalmazása, ami a szavahihetőségre vonatkozó helytelen következtetéshez vezet.	N/A alkalmazandó, ha a szavahihetőség nem kerül értékelésre, pl. amikor nem állapíthatók meg lényeges tények.
	6.3.	A valószínűség fogalmának alkalmazása objektíven történik.	A valószínűség helytelenül kerül alkalmazásra egy elemnél, ami nem érinti az erre a lényeges tényre vonatkozó következtetést.	A valószínűség szubjektív értelmezése egy lényeges tény alaptalan elutasításához vezet.	N/A alkalmazandó, ha a szavahihetőség nem kerül értékelésre, pl. amikor nem állapíthatók meg lényeges tények.
	6.4.	Csak a véleményezés céljából a kérelmező elé tárt következtetések/ellentmondások kerültek felhasználásra a határozatban.	Figyelmen kívül hagyják a kérelmezőnek egy vitás elemre adott választát, vagy egy elé nem tárt mellékes elemet alkalmaznak, ami nem érinti az erre a lényeges tényre vonatkozó eredményt.	A kérelmezővel nem tisztázott elemek kerültek felhasználásra a kérelmezővel szemben a szavahihetőség mérlegelése során, ezzel gyengítve a következtetést.	N/A alkalmazandó, ha a szavahihetőség nem kerül értékelésre, pl. amikor nem állapíthatók meg lényeges tények.

6.5.	A származásiország-információk relevánsak, aktuálisak és helyesen hivatkoztak.	A származási országra vonatkozó friss információk használata elmarad, de a kiválasztott forrás továbbra is érvényes.	A származási országra vonatkozó jelentéktelen, megbízhatatlan vagy elavult információk kerültek felhasználásra vagy kaptak aránytalanul nagy súlyt, ezzel gyengítve a következtetést.	N/A alkalmazandó, ha a szavahihetőség nem kerül értékelésre, pl. amikor nem állapíthatók meg lényeges tények.
7.	Minden lényeges tény kapcsán egyértelmű megállapítás történik.			
7.1.	A határozat minden lényeges tényre vonatkozóan egyértelműen jelzi az elfogadást vagy az elutasítást.	A következtetés meghatározható a szövegből, de konkrétan nem szerepel benne.	Egy vagy több lényeges tényt illetően nincs felismerhető következtetés, ami a határozat megtámadásához vezethet.	N/A alkalmazandó, ha a szavahihetőség nem kerül értékelésre, pl. amikor nem állapíthatók meg lényeges tények.
7.2.	A „bizonytalan” minősítést kapó lényeges tények esetén helyesen kerül alkalmazásra a kvalifikációs irányelv ² 4. cikkének (5) bekezdése/ „a jóhiszeműség elve” az adott lényeges tény elfogadásának vagy elutasításának eredményes megállapításához.	Feleslegesen hosszú mérlegelés, ami elvonja a figyelmet a fontos elemektől.	A „bizonytalan” kérdések megoldásának kudarca, vagy helytelen súly alkalmazása egy elemnél, ami téves következtetéshez vezet egy lényeges tényre vonatkozóan.	N/A alkalmazandó, ha nem maradnak „bizonytalan” tények.
8.	A helyes bizonyítási küszöb és teher kerül alkalmazásra.			
8.1.	A lényeges tények értékelése során a helyes bizonyítási küszöb kerül alkalmazásra, a nemzeti iránymutatásnak megfelelően.	A bizonyítási küszöb vagy annak a kérelmező általi betarthatósága helytelen fogalmazással van leírva, de a következtetés helyes.	Túlzottan szigorú vagy enyhe küszöb kerül alkalmazásra, ami helytelen vagy gyengén alátámasztott következtetéshez vezet.	N/A alkalmazandó, ha a szavahihetőség nem kerül értékelésre, pl. amikor nem állapíthatók meg lényeges tények.
8.2.	A lényeges tények értékelése során helyesen történt a bizonyítási teher alkalmazása.	A bizonyítási teher nem világos megfogalmazása, ami nem érinti a következtetést.	A teher egyedül a kérelmezőre nehezedik, miközben a szervezet nem teljesítette vizsgálati kötelezettségét, ami megkérdőjelezi a határozatot.	N/A alkalmazandó, ha a szavahihetőség nem kerül értékelésre, pl. amikor nem állapíthatók meg lényeges tények.

	8.3.	Helyesen történik az egyedi tényezők, például az életkor, oktatás és trauma meghatározása és figyelembevétele.	Nem veszik kifejezetten figyelembe a mögöttes tényezőket, ami nem érinti a következtetést.	A kérelmezőnek a kérelem megalapozásával kapcsolatos képességét illetően figyelmen kívül hagyják a mögöttes tényezőket, ami megkérdőjelezi az eredményt.	N/A alkalmazandó, ha nincsenek figyelembe veendő fontos tényezők.
Kockázateértékelés	9.	A visszatérés kockázata pontosan és átfogóan kerül értékelésre.			
	9.1.	A határozat helyesen állapítja meg és értékeli a visszatérés kockázatát (kit, mit és miért).	Jelentéktelen kérdések figyelembevétele, ami veszélyezteti az egyértelműséget vagy a hatékonyságot.	Elhagynak fontos elemeket vagy nem helyénvaló érveket alkalmaznak, ami megkérdőjelezi a visszatérési kockázatra vonatkozó következtetést.	[nem elérhető opció]
	9.2.	A származásiország-információk relevánsak, aktuálisak és helyesen hivatkoztak.	A származási országra vonatkozó információk nincsenek a kérelemhez igazítva vagy túl hosszúan vannak idézve, ami elvonja a figyelmet a lényegtől.	A származási országra vonatkozó komoly lényeges információkat elhagyják, ami megkérdőjelezi és/vagy megtámadhatóvá teszi a következtetést.	N/A alkalmazandó, ha nincsenek a származási országra vonatkozó információk.
	9.3.	A visszatérés kockázatának értékelése során a helyes bizonyítási küszöb (észszerű mértékű valószínűség) került alkalmazásra.	A bizonyítási küszöb helytelen fogalmazással van leírva, de a következtetés helyes.	Helytelen bizonyítási küszöb kerül alkalmazásra, ami helytelen vagy nem alátámasztott kockázati következtetéshez vezet.	[nem elérhető opció]
Jogi elemzés	10.	Az üldöztetéstől való megalapozott félelem helyesen kerül értékelésre.			
	10.1.	Helyesen kerül értékelésre az, hogy a jelzett bánásmód üldöztetésnek minősül-e.	Helyes, de nem világosan kifejtett következtetés.	Helytelen következtetés, ami megkérdőjelezi a menekültstátusz megadását vagy megtagadását.	N/A alkalmazandó, ha a nemzeti gyakorlat szerint ez az értékelés bizonyos határozatoknál elhagyható.
	10.2.	A jelzett félelem szubjektív és objektív elemei helyesen kerülnek értékelésre.	A szubjektív/objektív elemek nem világos alátámasztása, ami nem érinti az eredményt.	Helytelen következtetés levonása a félelem kellő megalapozottságáról.	N/A alkalmazandó, ha a nemzeti gyakorlat szerint ez az értékelés bizonyos határozatoknál elhagyható.

11.	Megtörténik az üldöztetés okainak helyes megállapítása és értékelése.			
11.1.	A határozat helyesen állapítja meg és értékeli az üldöztetés összes alkalmazható okát.	Nem világos vagy túl hosszú mérlegelés, ami veszélyezteti az egyértelműséget, de nem érinti az eredményt.	Az üldöztetés okának téves megállapítása, ami helytelen elutasítását/elfogadását eredményezi annak, hogy az üldöztetési félelemnek egyezményes oka van.	N/A alkalmazandó, ha a nemzeti gyakorlat szerint ez az értékelés bizonyos határozatoknál elhagyható.
11.2.	Az üldöztetés és az ok(ok) közötti kapcsolat (összefüggés) helyesen kerül értékelésre.	Nem világos vagy túl hosszú mérlegelés, ami veszélyezteti az egyértelműséget, de nem érinti az eredményt.	A kapcsolat nem kielégítő értékelése, ami helytelen következtetéshez vezet.	N/A alkalmazandó, ha a nemzeti gyakorlat szerint ez az értékelés bizonyos határozatoknál elhagyható.
12.	A kvalifikációs irányelv 15. cikke szerinti súlyos sérelem valódi kockázata helyesen kerül megállapításra és értékelésre.			
12.1.	A határozat helyesen értékeli a 15. cikk a) pontjának alkalmazhatóságát: „halálbüntetés kiszabása vagy végrehajtása”.	Nem világos vagy túl hosszú mérlegelés, ami veszélyezteti az egyértelműséget, de nem érinti az eredményt.	A kvalifikációs irányelv 15. cikke a) pontjának elmaradt vagy nem kielégítő figyelembevétele, ami megkérdőjelezi a határozatot.	N/A alkalmazandó, ha a kérelmező menekültstátuszt kap.
12.2.	A határozat helyesen értékeli a 15. cikk b) pontjának alkalmazhatóságát: „kínzás vagy embertelen, illetve megalázó bánásmód vagy büntetés”.	Nem világos vagy túl hosszú mérlegelés, ami veszélyezteti az egyértelműséget, de nem érinti az eredményt.	A kvalifikációs irányelv 15. cikke b) pontjának elmaradt vagy nem kielégítő figyelembevétele, ami megkérdőjelezi a határozatot.	N/A alkalmazandó, ha a kérelmező menekültstátuszt kap.
12.3.	A határozat helyesen értékeli a 15. cikk c) pontjának alkalmazhatóságát: „nemzetközi vagy belső fegyveres konfliktushelyzetekben felmerülő megkülönböztetés nélküli erőszak következtében polgári személy életének vagy sértetlenségének súlyos és egyedi fenyegetettsége”.	Nem világos vagy túl hosszú mérlegelés, ami veszélyezteti az egyértelműséget, de nem érinti az eredményt.	A kvalifikációs irányelv 15. cikke c) pontjának elmaradt vagy nem kielégítő figyelembevétele, ami megkérdőjelezi a határozatot.	N/A alkalmazandó, ha a kérelmező menekültstátuszt kap.

13.	Helyesen történik a származási országban elérhető és hozzáférhető védelem értékelése.			
13.1.	Helyesen történik a kérelmező lakóhelyén elérhető és hozzáférhető védelem értékelése.	A bizonyítékok hosszú és felesleges idézése, ami elvonja a figyelmet a fontos elemektől.	A védelem mérlegelésének elmaradása, vagy a kérelmező egyéni körülményeinek és az üldöztetésben, illetve a súlyos sérelemben érintettek profiljának nem kellő figyelembevétele.	N/A alkalmazandó, ha a védelem értékelésének lehetősége nem megfelelő.
13.2.	Helyesen kerül értékelésre valamilyen belső védelmi alternatíva alkalmazhatósága, illetve észszerűsége.	Nem világos vagy túl hosszú mérlegelés, ami veszélyezteti az egyértelműséget, de nem érinti az eredményt.	A határozatot hozó nem határoz meg egy konkrét helyet. A kérelmező körülményeinek és a származási országra vonatkozó információk alapján történő áthelyezés indokoltságának elmaradó értékelése, ami megkérdőjelezi vagy megtámadhatóvá teszi a következtetést, pedig fontos lenne a határozathoz.	N/A alkalmazandó, ha a belső védelmi alternatívák értékelésének lehetősége nem megfelelő.
14.	Adott esetben helyesen történik a kizáró okok megállapítása és értékelése.			
14.1.	Helyesen történik a kizáró okok megállapítása és értékelése.	[nem elérhető opció]	Nincsenek megállapítva a kizáró okok, illetve nincs alkalmazva nemzeti politika és egyedi iránymutatás a kizárás mérlegelésekor, ami a kizárást illetően helytelen vagy megtámadható következtetéshez vezet.	N/A alkalmazandó, ha nem léteznek kizáró okok.
14.2.	Helyesen történik az egyéni felelősség értékelése.	[nem elérhető opció]	Nem vagy helytelenül történik az egyéni felelősség értékelése, ami a kizárást illetően helytelen vagy megtámadható következtetéshez vezet.	N/A alkalmazandó, ha nem léteznek kizáró okok.
14.3.	A helyes bizonyítási küszöb és teher kerül alkalmazásra.	A helyes bizonyítási küszöb és teher kerül alkalmazásra, de nincs világosan kifejtve a határozatban.	Helytelen bizonyítási küszöb és/vagy teher kerül alkalmazásra, ami a kizárást illetően helytelen vagy megtámadható következtetéshez vezet.	N/A alkalmazandó, ha nem léteznek kizáró okok.

	15.	Adott esetben helyesen történik a további védelmi okok alkalmazása.			
	15.1.	Adott esetben helyesen történik a további védelmi okok (pl. humanitárius okok) alkalmazása.	Nem történik olyan további érvek szerepeltetése, amelyek erősíthetnék a mérlegelést.	A további védelmi okok mérlegelése nem megfelelő bizonyítékokon alapul és/vagy elmarad a kérelem fontos elemeinek a figyelembevételére, ami megkérdőjelezi a határozatot.	N/A alkalmazandó, ha nem hoznak fel további védelmi okokat vagy a nemzeti gyakorlat szerint nem alkalmaznak további védelmi okokat.
Forma	16.	A határozat a helyes struktúrát követi és minden szükséges elemet tartalmaz.			
	16.1.	A határozat a nemzeti politikák szerinti helyes struktúrát és formátumot követi.	A formátum megfelelő, de nincs teljes mértékben a kérelemhez igazítva.	Helytelen/nem megfelelő standard bekezdéseket használnak, ami nem szakszerű előterjesztéshez és a szervezet jó hírének kockáztatásához vezet.	[nem elérhető opció]
	16.2.	A kérelmező tájékoztatást kap arról, hogy miként lehet írásban vagy elektronikus úton megtámadni egy elutasító határozatot.	A fellebbezési jogokra vonatkozó információ kiadása nem a standard nemzeti formátumban történik.	A fellebbezési jogokra vonatkozó információ nem kerül kiadásra a kérelmezőnek, vagy helytelen utasítások mellett kerül kiadásra, ami a kérelmező félretájékoztatását eredményezi.	[nem elérhető opció]
	17.	A határozat szakszerűen van megfogalmazva.			
	17.1.	Az érvelés nem spekulatív jellegű.	Néhány érvelés indokolása nem világos/ teljes körű.	Spekulatív érveléseket használnak, ami megkérdőjelezi a határozatot.	[nem elérhető opció]
	17.2.	A határozat nyelvezete megfelelő, érzékeny és tényszerű.	[nem elérhető opció]	Sértő vagy nem megfelelő nyelvezetet használnak, ami rosszul érinti a kérelmezőt és árt a szervezet jó hírének.	[nem elérhető opció]

	17.3.	A nyelvezet betartja a nyelvtani és helyesírási szabályokat.	Az előterjesztésben néhány nyelvtani, helyesírási vagy központozási hiba található.	A nyelvtani és helyesírási hibák száma jelentős, ami érezhetően rontja a határozat minőségét és egyfajta kockázatot jelent a szervezet jó hírével kapcsolatban.	[nem elérhető opció]
Hatékonyság	18.	A határozat kiadása az előírt határidők szerint történik.			
	18.1.	A határozat kiadása a nemzeti gyakorlat szerinti előírt határidők szerint történik.	A határozat feleslegesen késett egy olyan bizonyíték bevétele miatt, amelynek nyilvánvalóan nincs hatása a határozatra.	A kérelmező kevés időt kapott a kérelemhez fontos bizonyíték benyújtására, pedig a kérelmező észszerű magyarázatot adott a kért időtartamra, ami a határozat megtámadását eredményezheti. Észszerű ok nélküli felesleges késedelem.	[nem elérhető opció]

Kapcsolatba szeretne lépni az EU-val?

Személyesen

Az Európai Unió területén több Europe Direct információs központ is működik. Keresse meg az Önhöz legközelebb eső központot: https://europa.eu/european-union/contact_hu

Telefonon vagy e-mailben

A Europe Direct központok feladata, hogy megválaszolják a polgárok Európai Unióval kapcsolatos kérdéseit. Vegye igénybe a szolgáltatást

- az ingyenesen hívható telefonszámon: 00 800 6 7 8 9 10 11 (bizonyos szolgáltatók számíthatnak fel díjat a hívásért),
- a rendes díjszabású telefonszámon: (+32 2) 29-99-696, vagy
- e-mailen: https://europa.eu/european-union/contact_hu

Információkat keres az EU-ról?

Online

Az EUROPA portál tájékoztatással szolgál az Európai Unióról az EU összes hivatalos nyelvén: https://europa.eu/european-union/index_hu

Uniós kiadványok

A következő címen uniós kiadványok tölthetők le/rendelhetők meg díjmentesen/fizetés ellenében: <https://op.europa.eu/hu/publications>. Ha bizonyos ingyenes kiadványokból több példányra van szüksége, rendeljen a Europe Direct központtól vagy hazájának helyi információs központjától (lásd: https://europa.eu/european-union/contact_hu).

Uniós jogszabályok és kapcsolódó dokumentumok

Az EUR-Lex portálról bármelyik hivatalos nyelven letölthetők az EU jogi tartalmi és az 1952-től megjelenő jogszabályai: <http://eur-lex.europa.eu>

Az EU által gondozott nyílt hozzáférésű adatok

A nyílt hozzáférésű adatok európai uniós portálja (<http://data.europa.eu/euodp/hu>) uniós adatkészletekhez biztosít hozzáférést. Az adatok kereskedelmi és nem kereskedelmi célból egyaránt díjmentesen letölthetők és felhasználhatók.



Az Európai Unió
Kiadóhivatala