FRONTEX

EASO

الأسئلة المتكررة عن الانتفاع بإجراءات اللجوء

Europe Direct is a service to help you find answers to your questions about the European Union.

Freephone number (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) The information given is free, as are most calls (though some operators, phone boxes or hotels may charge you).

More information on the European Union is available on the internet (http://europa.eu).

Designed by EWORX

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2021

FAQ Leaflet:
ISBN 978-92-9465-171-6
doi:10.2847/96756

© European Union, 2021

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

Printed in Luxembourg

PRINTED ON ELEMENTAL CHLORINE-FREE BLEACHED PAPER (ECF)

الأسئلة المتكررة عن الانتفاع بإجراءات اللجوء

AR 2021

المحتويات

1 ما المقصود بالحماية الدولية؟	1
2 ما المقصود بعدم الإعادة القسرية وعلى من ينطبق؟	2
3 من هم الأشخاص الذين يمنحون الحماية الدولية في الاتحاد الأوروبي؟	3
4 ما الفرق بين مهاجر وشخص محتاج إلى الحماية الدولية؟	5
5 هل من واجبي أن أقرر حاجة الشخص إلى الحماية الدولية من عدمه؟	6
6 ما الحقوق التي يتمتع بها الأشخاص الذين قد يكونون بحاجة إلى الحماية الدولية عندما أتواصل معهم؟	7
7 ما مسؤوليتي حيال الأشخاص المستضعفين؟	8
8 ما مسؤوليتي حيال الأطفال أو الأشخاص الذين يزعمون أنهم أطفال؟	9
9 هل يمكن لضحية الاتجار بالبشر أن يكون أيضًا بحاجة إلى الحماية الدولية؟	11
10 من بوسعه تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟	13
11 هل يستطيع شخص يحمل مستندات مزورة أو لا يحمل أي مستندات على الإطلاق تقديم طلب أيضًا للحصول على الحماية الدولية؟	14
12 كيف أعرف أن شخصًا ما قد يرغب في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟	15

13 متى وكيف ينبغي عليّ توفير المعلومات إلى الأشخاص الذين قد يرغبون في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟ **17**

14 متى يصبح الشخص طالبًا الحماية الدولية؟ **19**

15 كيف أعرف أن الشخص يطلب الحماية الدولية؟ **20**

16 ما الواجب عليّ فعله إذا عبّر الشخص لي عن رغبته في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟ **21**

17 ماذا إذا قدم شخص طلبًا للجوء، ولكني أشتبه في أنه يحاول إساءة استغلال النظام **23**

18 ما الواجب عليّ فعله إذا كانت هناك مؤشرات دالة على أن أحد الأشخاص قد يكون بحاجة إلى حماية، ولكنه لم يعبّر عن رغبته في تقديم طلب؟ **25**

19 ماذا يحدث إذا أخفقت في تحديد هوية شخص يرغب في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟ 26

20 أحيانًا أشعر بالإرهاق أو ينتابني غضب من الأشخاص الذين يتعين عليّ التعامل معهم بصورة يومية. هل هذا أمر طبيعي؟ **27**

الرسائل الرئيسية المتعلقة بالانتفاع بإجراءات باللجوء **28**

1 ما المقصود بالحماية الدولية؟

لا تكفَل للأشخاص المحتاجين إلى الحماية الدولية حقوق الإنسان الأساسية ولا الأمن البدني في أوطانهم، وقد اضطروا للفرار من خطر التعرض للاضطهاد أو ضروب المعاملة أو العقوبة اللاإنسانية أو المهينة أو غيرها من الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان. وبناءً عليه، يجب على المجتمع الدولي التدخل والوفاء بالتزاماته بموجب القانون الدولي وقانون الاتحاد الأوروبي لمنح الحماية الدولية لمن يفتقدون الحماية في أوطانهم.

تنصّ تشريعات اللجوء للاتحاد الأوروبي على شكلين من أشكال الحماية الدولية: صفة اللاجئ ووضع الحماية الثانوية. واستنادًا إلى مبدأ توفير صفة موحدة للاجئين أو للأشخاص المؤهلين للحماية الثانوية، يجب منح المستفيدين من وضع الحماية الثانوية نفس الحقوق والمزايا التي يتمتع بها اللاجئون ويجب إخضاعهم لنفس الشروط الخاصة بالأهلية. بالإضافة إلى ذلك، قد تقتضي حالتك أيضًا أشكال أخرى من الحماية، وذلك على أسس إنسانية.

يُعدُّ التمتع بالسلامة والانتفاع بإجراءات اللجوء الملائمة عنصرًا ضروريًا لضمان تمتع الأشخاص المحتاجين إلى الحماية الدولية بالحقوق المستحقين لها. وباعتبارك مسؤول الاتصال الأول، فإنك تؤدي دورًا محوريًا في ضمان حصول الأشخاص المحتاجين على الحماية.

2 ما المقصود بعدم *الإعادة القسرية* وعلى من ينطبق؟

يشير مصطلح *عدم الإعادة القسرية* إلى الالتزام الواقع على الدول الأعضاء **بالامتناع عن طرد أو إعادة أي شخص بأي شكل كان إلى حدود الأقاليم أو إلى أي مكان قد يتعرض فيه للاضطهاد** أو عقوبة الإعدام أو التعذيب أو غيرها من ضروب المعاملة أو العقوبة اللاإنسانية أو المهينة، حتى لو كانت هجرتهم غير شرعية. وفي سياق اللجوء، يستتبع مبدأ *عدم الإعادة القسرية* اشتراطًا بمنح الأفراد الساعين إلى الحصول على الحماية الدولية إمكانية الدخول إلى الإقليم والاستفادة من إجراءات لجوء نزيهة وفعالة لتحديد هل سيمنح الفرد الحماية الدولية أم لا.

يسري حظر *الإعادة القسرية* على أي شكل من أشكال الإبعاد القسري، ويشمل الترحيل والطرد وتسليم المتهمين والنقل غير الرسمي أو "عمليات التسليم" وعدم السماح بالدخول على الحدود. **ويشمل ذلك أيضًا *الإعادة القسرية* غير المباشرة وهي إعادة شخص إلى بلد ثالث يواجه فيها خطر *الإعادة القسرية***. ولا يجوز إعادة أي طالب لجوء لبلد ثالث للبت في طلبه بدون ضمانات كافية في كل حالة فردية. وتشمل هذه الضمانات إعادة السماح للشخص بالدخول إلى هذا البلد وتمتعه بحماية فعّالة من *الإعادة القسرية* وإتاحة إمكانية طلب اللجوء والتمتع به ومعاملته وفقًا للمعايير الدولية المقبولة.

انظر القسم الأول من هذا الدليل، الجزء بعنوان الدور الرئيسي لمسؤولي الاتصال الأول، ص.؟

3 من هم الأشخاص الذين يمنحون الحماية الدولية في الاتحاد الأوروبي؟

تنص *تشريعات* اللجوء للاتحاد الأوروبي على شكلين من أشكال الحماية الدولية: صفة اللاجئ ووضع الحماية الثانوية. بالإضافة إلى ذلك، قد تقتضي حالتك أيضًا أشكال أخرى من الحماية، وذلك على أسس إنسانية.

- يُقصد بمصطلح **لاجئ** أي شخص أُجبر على الفرار من بلده الذي يحمل جنسيته، أو في حالة الأشخاص عديمي الجنسية، بلد الإقامة الاعتيادية الأول، وذلك نتيجة خوف مبرر من التعرض للاضطهاد لأسباب تتعلق بالعرق أو الدين أو الجنسية أو الآراء السياسية أو الانتماء لفئة اجتماعية معينة، وهو عاجز أو، بسبب هذا الخوف، لا يرغب في العودة إلى بلاده.

- تُمنح **الحماية الثانوية** للشخص غير المؤهل للحصول على صفة لاجئ، ولكنه لا يزال بحاجة إلى الحماية الدولية. وفي أنحاء الاتحاد الأوروبي، تُمنح الحماية الثانوية لمن يواجهون خطرًا حقيقيًا للتعرض **لضرر جسيم** إذا تمت إعادتهم لبلدهم. يُقصد بالضرر الجسيم أيٌّ مما يلي:

  - **عقوبة الإعدام** أو **تنفيذ لحكم الإعدام**
  - **التعذيب** أو المعاملة أو العقوبة اللاإنسانية أو المهينة
  - تهديدات خطيرة وفردية بسبب العنف غير المميز في حالات النزاعات المسلحة الدولية أو الداخلية.

باعتبارك مسؤول الاتصال الأول، فإن مسؤولياتك تشمل تحديد هوية الأشخاص الذين قد يكونون بحاجة إلى الحماية الدولية وإحالتهم بصورة سليمة، وكذلك الأشخاص الآخرين ذوي الاحتياجات الخاصة، ومنهم الأطفال وضحايا الاتجار بالبشر. وأحيانًا يكون لدى الاشخاص احتياجات متعددة، فيتطلب الأمر إحالات متعددة.

تذكّر أنك عندما تتواصل مع الأشخاص الذين قد يحتاجون إلى الحماية الدولية، فأنت لا تمثّل بلدك فحسب، بل تمثّل أيضًا الاتحاد الأوروبي ككل.

ما النظام الأوروبي المشترك للجوء؟

النظام الأوروبي المشترك للجوء (CEAS) نظام مشترك يقوم على التطبيق الكامل والشامل لاتفاقية جنيف. وهو يهدف إلى ضمان المعاملة النزيهة والإنسانية لمقدمي طلبات الحماية الدولية وتحقيق الاتساق بين أنظمة اللجوء وتقليل الفروقات بين الدول الأعضاء على أساس تشريع ملزم، بالإضافة إلى تعزيز التعامل العملي بين إدارات اللجوء الوطنية والبعد الخارجي للجوء.

ويتألف هذا النظام من الصكوك القانونية التالية، حيث يضع معايير رفيعة مشتركة وتعاونًا أقوى لضمان تلقي مقدمي طلبات الحماية الدولية معاملة عادلة في نظام يتسم بالنزاهة والفعالية - وذلك أينما تقدموا للحصول على الحماية الدولية:

- **توجيه إجراءات اللجوء المعاد صياغته، الذي يهدف إلى تحقيق قرارات لجوء نزيهة وسريعة وعالية الجودة.**
- **توجيه شروط الاستقبال المعاد صياغته الذي يضمن وجود شروط استقبال مادية إنسانية لطالبي اللجوء في أنحاء الاتحاد الأوروبي واحترام الحقوق الأساسية للأشخاص المعنيين بالكامل.**
- **توجيه التأهيل المعاد صياغته الذي يوضح أسس منح الحماية الدولية.** وتنص أحكامه أيضًا على مجموعة من الحقوق وتدابير الإدماج لصالح المستفيدين من الحماية الدولية.
- **لائحة دبلن المعاد صياغتها التي توضح عملية تحديد لدولة العضو المسؤولة عن نظر الطلب.**
- لائحة النظام الأوروبي لمضاهاة بصمات الأصابع "يوروداك" لتحسين أداء قاعدة بيانات بصمات الأصابع الخاصة باللاجئين في الاتحاد الأوروبي.

4 ما الفرق بين مهاجر وشخص محتاج إلى الحماية الدولية؟

"المهاجر" هو مصطلح أعم يشمل الأشخاص الذين يغادرون بلد أو منطقة معينة للاستقرار في غيرها. ويقرر بعض المهاجرين طوعًا الانتقال لعدة أسباب، معظمها لأسباب لا علاقة لها بالحماية، وذلك مثلاً لوجود روابط أسرية أو بسبب ضائقة اقتصادية. أما **الأشخاص المحتاجين إلى الحماية الدولية فيُجبرون على الفرار لإنقاذ حياتهم أو لصون حريتهم**. ولا يتمتعون بأي شكل من أشكال الحماية في بلدهم الأصلي؛ بل كثيرًا ما يكونون عرضة للاضطهاد على أيدي حكومة بلادهم. فإذا لم تسمح لهم الدول الأخرى بدخول أراضيها، ولم توفر لهم الحماية، فقد ينتهي بهم الأمر عرضة للموت أو الاضطهاد أو غير ذلك من صنوف الانتهاكات الخطيرة لحقوق الإنسان.

وغالبًا ما تتسم أنماط الهجرة المعاصرة بأنها مختلطة. فنجد بين حشود المهاجرين في تدفقات الهجرة المختلطة من يحتاجون إلى الحماية يسافرون جنبًا إلى جنب مع من لا تتعلق أسبابهم للسفر بطلب الحماية، وقد يستخدمون الطرق ووسائل النقل نفسها. وقد تكون هذه الرحلات طويلة وشاقة وخطيرة، وغالبًا ما تنظم بصورة غير شرعية. ويعدُّ تحديد هوية الأشخاص الراغبين في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية في ظل هذه الظروف مهمة صعبة ولكنها بالغة الأهمية.

5 هل من واجبي أن أقرر حاجة الشخص إلى الحماية الدولية من عدمه؟

لا، لست مسؤولاً عن تقييم مدى حاجة الشخص إلى الحماية الدولية أو صدق روايته. سيلي ذلك إجراء مختلف في مكان مختلف، يتخذه مسؤولون مخولون بسلطة البت في طلبات اللجوء، وذلك لتقييم الطلب، والاحتكام إلى قانون الاتحاد الأوروبي والقانون الدولي لمعرفة ما إذا كان الشخص مؤهلاً للحصول على الحماية الدولية أم لا.

أما واجبك فيكمن في تحديد هوية الأشخاص الذين قد يرغبون في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية وتزويدهم بالمعلومات حول إمكانية القيام بذلك وإحالة من يعبّر منهم عن رغبته في تقديم طلب للحصول على الحماية إلى السلطة المختصة.

انظر القسم الأول من هذا الدليل، الجزء بعنوان الدور الرئيسي لمسؤولي الاتصال الأول، ص.؟

6 ما الحقوق التي يتمتع بها الأشخاص الذين قد يكونون بحاجة إلى الحماية الدولية عندما أتواصل معهم؟

يحق للأشخاص الذين قد يكونون بحاجة إلى الحماية الدولية التمتع بحقوق معينة بصرف النظر عما إذا كانوا قد تقدموا صراحة بطلب للحصول على الحماية الدولية أم لا. وفي حالات كثيرة، سيكون من واجبك التأكد من أن هذه الحقوق مكفولة لهم.

وبناء عليه، فإن مبدأ **عدم الإعادة القسرية** يسري على جميع الأشخاص بصرف النظر عما إذا كانت صفتهم قد تحددت رسميًا أم لا. ويقع على عاتق الدول الأعضاء التزام الامتناع عن إعادة الأفراد إلى أي مكان قد يواجهون فيه الاضطهاد أو غيرها من ضروب المعاملة أو العقوبة اللاإنسانية أو المهينة، وتشمل التعذيب، حتى لو كانوا قد هاجروا بصورة غير شرعية.

وثمة حقوق أخرى تشمل **الانتفاع الفعّال بإجراءات اللجوء** و**الحق في الحصول على المعلومات** بلغة يستطيع الشخص فهمها حول إمكانية تقديم طلب، ويشمل ذلك الاستعانة **بمترجم شفوي والفرصة للتواصل مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو أي منظمات أخرى** تقدم المشورة أو الاستشارات القانونية لمقدمي الطلبات.

وتذكر أنه يجب معاملة جميع الأشخاص **باحترام تام لكرامتهم الإنسانية**، ووفقًا للحقوق الأساسية والإنسانية، ويشمل ذلك توفير الرعاية الصحية الطارئة وتلبية الاحتياجات الأساسية. كما يجب تحديد هوية الأشخاص المستضعفين، ومنهم الأطفال وضحايا الاتجار بالبشر، وإحالتهم إلى الإجراءات المناسبة.

انظر القسم الأول من هذا الدليل، الجزء بعنوان الدور الرئيسي لمسؤولي الاتصال الأول، ص.؟

7 ما مسؤوليتي حيال الأشخاص المستضعفين؟

تشمل قائمة الأشخاص المستضعفين على وجه الخصوص الأطفال، والأطفال غير المصحوبين بذويهم، وذوي الإعاقات، وكبار السن، والنساء الحوامل، والآباء الوحيدين الذين يعيلون أطفالاً، وضحايا الاتجار بالبشر، والأشخاص المصابين بأمراض خطيرة، والأشخاص المصابين باضطرابات نفسية والأشخاص الذين تعرضوا لتعذيب أو اغتصاب أو غير ذلك من أشكال العنف النفسي أو الجسدي أو الجنسي.

وتعد المعابر الحدودية ومرافق الاحتجاز من بين أبرز المواقع التي قد يُعلن فيها عن الاحتياجات الخاصة للأشخاص المستضعفين أو يتم اكتشافها. وباعتبارك مسؤول الاتصال الأول، يقع على عاتقك مسؤولية **تحديد الاحتياجات الخاصة للأشخاص المستضعفين وإحالتهم لمزيد من التقييم و/أو الدعم** إلى السلطات الوطنية وأصحاب المصلحة الآخرين، مثل المنظمات غير الحكومية والمفوضية، وهما الجهتان المختصتان والمفوضتان للاستجابة لاحتياجاتهم وفقًا للتشريعات والممارسات الوطنية. تأكد من إلمامك بإجراءات الإحالة الوطنية ومن توافر بيانات الاتصال ذات الصلة لديك.

ويجب دائمًا تلبية الاعتبارات الصحية الطارئة والاحتياجات الأساسية على الفور، وأن تكون لها الأولوية على أي اعتبارات خاصة بالهجرة. كما يجب الحفاظ على لم شمل الأسر إلى أقصى حد ممكن، وألا يتم فصل الأطفال عن ذويهم أو أقاربهم.

انظر القسم الثاني من هذا الدليل، الجزء بعنوان إيلاء الاهتمام بمواطن الضعف، ص.؟

8 ما مسؤوليتي حيال الأطفال أو الأشخاص الذين يزعمون أنهم أطفال؟

تنص المعايير والتشريعات القانونية الدولية والأوروبية ذات الصلة، **على أن الطفل هو أي إنسان لم يتجاوز سن الثامنة عشرة،** ما لم يبلغ سن الرشد قبل ذلك بموجب القانون المنطبق عليه. وإذا ساورك الشك حيال الشخص الذي يزعم أنه طفل بالفعل، يجب إحالته إلى السلطة المسؤولة عن تقدير السن، وذلك عملاً بالقوانين والممارسات الوطنية.

الأطفال مستضعفون بحكم طبيعتهم ومن الأهمية بمكان أن تتحلى بحساسية شديدة إزاء احتياجاتهم الخاصة، خاصة إذا كنت تتعامل مع أطفال غير مصحوبين بذويهم أو منفصلين عنهم. ويجب تحديد هوية الأطفال غير المصحوبين أو المنفصلين عن ذويهم وإحالتهم إلى السلطات المسؤولة بأسرع ما يمكن وفقًا للقوانين والممارسات الوطنية وبما يتوافق مع الضمانات المنصوص عليها في قانون الاتحاد الأوروبي. تأكد من إلمامك بإجراءات الإحالة الوطنية وتوافر لديك بيانات الاتصال بخدمات حماية الطفل المتخصصة وبأصحاب المصلحة المسؤولين.

كن شديد الملاحظة وانتبه دائمًا لأي مؤشرات محتملة لوجود حالة اتجار بالبشر. هل تلحظ أمرًا غير اعتيادي في الموقف الذي يحدث أمامك؟ هل يبدو الطفل هادئًا، غير مبالٍ/مشوشًا، منهارًا، مذعورًا، ضجِرًا؟ هل هناك شخص ينتظر الطفل أو هل ينظر الطفل إلى شخص بالغ آخر؟ إذا أثار الموقف لديك اشتباهًا معقولاً في أي وقت كان بأن الطفل ربما يكون معرضًا لخطر الاتجار، أو أنه بحاجة إلى الحماية، فعليك تنفيذ آلية الإحالة والتحقيق الأولي دون تردد وفقًا للقوانين والممارسات الوطنية.

وتذكر ***التواصل بطريقة ملائمة مع الطفل***، وأخذ سنّه ونضجه في الاعتبار. ***أبقِه على اطلاع*** على ما يحدث وما سيحدث له. واحرص على ***استفادته من الخدمات الأساسية***.

كما يجب إيلاء مصلحة الطفل المُفضلى الاعتبار الأول في جميع ما يتخذ من إجراءات وقرارات تتعلق بالطفل. وكقاعدة عامة، لا يجوز فصل الأطفال عن آبائهم أو ذويهم المرافقين لهم، ما لم يساورك شك معقول بأن إبقائه معهم لا يصب في مصلحتهم المُفضلى. وفي مثل هذه الحالة، يجب إعلام خدمات حماية الطفل المتخصصة على الفور وفقًا لما تنصّ عليه التشريعات والممارسات الوطنية.

ويجب تطبيق مبدأ *عدم الإعادة القسرية*. وفي حال تطبيق مبدأ الإعادة، يجب التقيد بالضمانات الممنوحة للأطفال والمنصوص عليها في المادة 10 من التوجيه المتعلق بالعودة.

انظر القسم الثاني من هذا الدليل، الجزء بعنوان الأطفال غير المصحوبين بذويهم أو المنفصلين عنهم، ص.؟

لمزيد من المعلومات، استشر دليل VEGA: الأطفال في المطارات.(1)

1 http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA_Children_Handbook.pdf

9 هل يمكن لضحية الاتجار بالبشر أن يكون أيضًا بحاجة إلى الحماية الدولية؟

إذا كانت هناك أسباب تدعو للاعتقاد بأن الشخص قد يكون ضحية للإتجار بالبشر، فيجب إحالته إلى السلطات المسؤولة والخدمات المسؤولة وفقًا للتشريعات والممارسات الوطنية للحصول على المساعدة والدعم ذي الصلة. تأكد من إلمامك بإجراءات الإحالة الوطنية لضحايا الاتجار بالبشر وتوافر بيانات الاتصال ذات الصلة لديك.

ومع ذلك، وفي بعض الحالات، قد يكون ضحايا الاتجار بالبشر بحاجة أيضًا إلى الحماية الدولية وينبغي إفساح المجال لهم للانتفاع بإجراءات اللجوء. وفي جميع الأحوال، يجب إحاطة جميع ضحايا الاتجار بالبشر علمًا على النحو المناسب بحقهم في طلب اللجوء.

وانتبه إلى أن المتَّجر قد لا يزال موجودًا في الجوار. ومن المهم إتاحة الفرصة للجميع للتحدث معك بالأصالة عن نفسه، وذلك في إطار من الحرية والخصوصية. وتأكد من عدم تدخل أي شخص أو إجابته عن الأسئلة بالنيابة عن شخص آخر إلا إذا كان ذلك يصب في مصلحته الفضلى. ويجب إيلاء اهتمام خاص بالمؤشرات المحتملة للاتجار في حالة الأطفال غير المصحوبين بذويهم أو المنفصلين عنهم.

وفي حالة النساء والفتيات، يجب الحرص على وجود مسؤول اتصال أول من الإناث، إذا أمكن ذلك. ولا يجب الإلحاح على النساء والفتيات للتحدث عن الوقائع والجرائم المتصلة بالاستغلال أو العنف الجنسي. يجب، إذا أمكن ذلك، ومع مراعاة أعمارهن، سؤال النساء بطريقة مراعية عما إذا كن حوامل، وإحاطتهن علمًا بالمساعدة المتاحة عند الحاجة إليها.

انظر القسم الثالث من هذا الدليل، الجزء بعنوان الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة المتعددة، ص.؟

10 من بوسعه تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟

للجميع الحق في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية.

الحق في اللجوء هو أحد الحقوق المعترف بها في اتفاقية جنيف، وميثاق الحقوق الأساسية للاتحاد الأوروبي، وغيره من الاتفاقيات الدولية والأوروبية. وعلى الرغم من ذلك، لا يعني هذا أن كل شخص يتقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية سوف يحصل عليها. ففي كل نظام لجوء، ستُرفض بعض الطلبات بينما يُقبل البعض الآخر، إلا أنه يتعين تقييمها جميعًا وفقًا للقانون الأوروبي والقانون الدولي.

وتُعد الاستفادة بالأمان وبالإجراءات الملائمة عنصرًا جوهريًا للتمتع الفعّال بالحق في اللجوء. وباعتبارك أحد مسؤولي الاتصال الأول، فلديك دور حاسم لممارسته في تحديد هوية من قد يرغبون في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية وضمان استفادتهم بإجراءات اللجوء.

انظر القسم الثالث من هذا الدليل، الجزء بعنوان الأشخاص الذين قد يرغبون بتقديم طلب، ص.؟

11 هل يستطيع شخص يحمل مستندات مزورة أو لا يحمل أي مستندات على الإطلاق تقديم طلب أيضًا للحصول على الحماية الدولية؟

نعم، لكل شخص حقُّ تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية بصرف النظر عما إذا كان قد دخل الدولة العضو أو كان موجودًا على أراضيها بصورة غير قانونية، أو كان يستخدم مستندات مزورة أو احتيالية أو كان لا يحمل أي مستندات على الإطلاق.

يواجه معظم الأشخاص المحتاجين إلى الحماية الدولية حالات عنف تهدد حياتهم، الأمر الذي نادرًا ما يتيح لهم الفرصة لجمع المستندات المطلوبة التي تكفل لهم دخول الاتحاد الأوروبي من خلال القنوات القانونية.

ووفقًا لاتفاقية جنيف وقانون شنغن للحدود، لا يجوز معاقبة مقدمي طلبات الحماية الدولية بسبب دخولهم أو وجودهم غير القانوني، وشريطة تسليم أنفسهم دون تأخير إلى السلطات. وحتى أثناء التحقيق في المستندات المزيفة أو الاحتيالية، يجوز للشخص تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية. وفي هذه الحالة، يتوقف تحقيق الشرطة ويتم البدء في إجراءات اللجوء.

انظر القسم الثالث من هذا الدليل، الجزء المعنون الأشخاص الذين قد يرغبون في تقديم طلب، ص.؟

12 كيف أعرف أن شخصًا ما قد يرغب في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟

يحجم الكثير من الأشخاص الذين قد يكونون بحاجة إلى الحماية الدولية عن طلب اللجوء بنشاط في البلد الذي وصلوا إليه. وقد لا يعلم الكثيرون منهم بحقوقهم أو التزاماتهم أو ربما يختارون عدم طلب الحماية بسبب وضعهم الخاص أو بسبب المعلومات المغلوطة التي استقوها من الآخرين، ومنهم المهربين، حول الخيارات المتاحة لهم.

وبناءً عليه، من المهم أن تبقى متيقظًا وشديد الانتباه لأي مؤشرات قد تدل على رغبة الشخص في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية.

وقد تنكشف المؤشرات الدالة على رغبة الشخص المحتملة في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية بطرق مختلفة. فقد تلاحظها بنفسك أو تعرفها بطريق التواصل المباشر مع الشخص أو مع أشخاص آخرين أو تستنتجها من المستندات التي قدمها الشخص أو تجدها نتيجة ظروف أخرى، أو بجميع تلك الطرق معًا. وللكشف عن المؤشرات على نحو أسرع وأدق، **وجّه اهتمامًا خاصًا للعناصر التالية:**

1. **ماهية الشخص** (العمر، والجنس، والحالة الأسرية، والديانة، والجنسية)
2. **المكان الذي جاء منه الشخص** (البلد الأصلي؛ والظروف العامة لوصوله)

3 ما يقوله الشخص أو يخشاه:

- التعرض للقتل أو الإعدام
- الاضطهاد
- التعذيب
- الحرب
- الإعادة

4 ما يريده الشخص:

- المساعدة
- الحماية
- يطلب لقاء ممثل للأمم المتحدة أو المفوضية أو أحد المحامين

5 الأمور التي يمكنك ملاحظتها (المظهر والسلوك):

- التواصل مع المسؤول أو تجنبه
- الخوف أو الإجهاد أو الصمت غير المعتاد
- السلوك و/أو المواقف غير المعتادة
- المظهر (الإصابات والندبات والملابس والمقتنيات الشخصية وغيرها)

يُعد توفير المعلومات عنصرًا أساسيًا لضمان الانتفاع الفعّال بإجراءات اللجوء. وباعتبارك مسؤول الاتصال الأول، فعليك أن تضطلع بدورك في التأكد من أن الأشخاص الذين قد يرغبون في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية بوسعهم القيام بذلك. لذا عليك أن تستبق الأحداث وتمدهم بالمعلومات اللازمة عن حقهم في طلب اللجوء، وما يستتبعه من حقوق والتزامات مرتبطة به.

انظر القسم الرابع من هذا الدليل، الجزء بعنوان قائمة المؤشرات غير الشاملة، ص.؟

13 متى وكيف ينبغي عليّ توفير المعلومات إلى الأشخاص الذين قد يرغبون في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟

وباعتبارك مسؤول الاتصال الأول، فعليك أن تضطلع بدورك في التأكد من أن الأشخاص الذين قد يرغبون في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية بوسعهم القيام بذلك. لذا عليك أن تستبق الأحداث وتمدهم بالمعلومات اللازمة عن حقهم في طلب اللجوء، وما يستتبعه من حقوق والتزامات مرتبطة به. ويتمثل الغرض الرئيسي من توفير المعلومات في التأكد من أن الأشخاص الذين قد يرغبون في الحصول على الحماية الدولية قادرون على الانتفاع الفعال بإجراءات اللجوء.

وبصفة عامة، يجب توفير المعلومات الخاصة بإمكانية تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية في مرافق الاحتجاز وفي المعابر الحدودية، ويشمل ذلك مناطق العبور، على الحدود الخارجية. وعلى الرغم من ذلك، قد يُفهم تقديم تلك المعلومات أيضًا في اللحظة التي يتم فيها صدّ الأشخاص الذين يحاولون الالتفاف حول المعابر الحدودية من جانب السلطات المسؤولة عن مراقبة الحدود على أنه ممارسة جيدة.

لذا تأكد من إلمامك بالمعلومات المقرر تقديمها بناء على التشريعات والممارسات المحلية ووفقًا لقانون الاتحاد الأوروبي. ويجب توفير

المعلومات **في حينها** وتكون وافية قدر الإمكان. ومن الضروري التواصل **بلغة يفهمها الشخص** المعني. وعند الحاجة، احرص على توفير خدمات الترجمة الشفوية. **يجب موائمة اللغة وأسلوب التواصل مع نوع الجنس والسن والحالة البدنية والذهنية والمستوى التعليمي، أو مع أي منها، للشخص الذي أمامك**. وفي حالة النساء والفتيات، يجب ضمان الاستعانة بمسؤول اتصال أول من الإناث ومترجمة شفوية، إذا أمكن ذلك..

انظر القسم الثالث من هذا الدليل، الجزء بعنوان قائمة المؤشرات غير الشاملة، ص.؟

14 متى يصبح الشخص طالبًا الحماية الدولية؟

يصبح الشخص طالبًا الحماية الدولية حال تقديمه طلب بهذا الخصوص. وبموجب *تشريعات* اللجوء للاتحاد الأوروبي، يعد الشخص قد تقدم بطلب ***عندما يُعبّر، بأي شكل ولأي سلطة، عن رغبته في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية***، أو عندما يُفهم منه أنه يسعى للحصول على الحماية الدولية. فليس من الضروري أن يتلفظ بكلمة "لجوء" أو "لاجئ". ويُمنح مقدمو طلبات الحصول على الحماية الدولية جميع الحقوق والالتزامات المرتبطة بهذه الصفة.

وباعتبارك مسؤول الاتصال الأول، فغالبًا ستكون أول ممثل لبلدك يتواصل معه الأشخاص الذي قد يكونون بحاجة إلى الحماية الدولية. وفي حالات كثيرة، ستمثل للأشخاص أول فرصة يحظون بها للتعبير عن رغبتهم في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية.

تذكّر أن الكثير من الأشخاص الذين بحاجة إلى الحماية الدولية يخشون التعرض للاضطهاد من المسؤولين في بلدانهم أو تعرضوا لسوء معاملة على أيدي مسؤولين في بلدان أخرى أثناء رحلتهم. وفي حالات كثيرة، قد يتواصلون معك مباشرة أو يسعون بشكل نشط لطلب اللجوء. **يضطلع مسؤولو الاتصال الأول بدور محوري في تهيئة أجواء يسودها الثقة ويحددون بشكل استباقي هوية الأشخاص الذين قد يرغبون في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية، ويزودنهم بالمعلومات ذات الصلة عن حقهم في طلب اللجوء ويحيلونهم إلى الإجراءات الملائمة.**

انظر القسم الرابع من هذا الدليل، الجزء بعنوان الإجراءات التالية الواجب اتخاذها بعد تقدم شخص بطلب للحصول على الحماية الدولية، ص.؟

15 كيف أعرف أن الشخص يطلب الحماية الدولية؟

باعتبارك مسؤول الاتصال الأول، ستكون غالبًا أول ممثل لبلدك يلتقيه رعايا البلدان الثالثة الذين يصلون إلى أراضي الاتحاد الأوروبي، كما ستمثل للأشخاص أول فرصة يحظون بها للتعبير عن رغبتهم في تقديم طلب للجوء.

ضعْ في اعتبارك أن الأشخاص قد يلجؤون لطرق مختلفة ليعبّروا عن نيتهم في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية. **يشكل أي تعبير عن الخوف من التعرض للاضطهاد أو الضرر الجسيم إذا تم رفض الدخول، سواءً عبَّر عنه الشخص شفويًا أو خطيًا، طلبًا للحصول على اللجوء**. فليس من الضروري أن يتلفظ بكلمة "لجوء" أو "لاجئ".

ومن أبرز الكلمات أو التعبيرات أو الرسائل التي قد تدل على أن الشخص قد يرغب في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية: **الخوف من التعرض للقتل أو الاضطهاد أو التعذيب أو الحرب أو الخوف من الإعادة، أو جميعها معًا**. وقد يطلب الشخص أيضًا **المساعدة أو الحماية** أو قد يرغب في لقاء **ممثل عن مكتب الأمم المتحدة أو المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين** أو الاستعانة **بأحد المحامين** وما إلى ذلك.

أي شخص عبّر عن رغبته في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية يصبح طالبًا للحماية وله جميع الحقوق وعليه جميع الالتزامات المرتبطة بهذه الصفة ويجب إحالته إلى السلطات المسؤولة لمزيد من التقييم. تذكر أن لحسن تقديرك عند نقطة الدخول أهمية بالغة وحاسمة. استشر رؤساءك متى ساورتك الشكوك بشأن نوايا الشخص الذي أمامك.

انظر القسم الرابع من هذا الدليل، الجزء بعنوان التعرف على إجراءات إنشاء طلب للحصول على الحماية الدولية، ص.؟

16 ما الواجب عليّ فعله إذا عبّر الشخص لي عن رغبته في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟

بمجرد تعبير الشخص عن رغبته في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية، **فإنه يصبح طالبًا للحماية ويجب إحالته إلى السلطات المسؤولة** لمزيد من التقييم. باعتبارك موظفًا لدى السلطة التي تتلقى على الأرجح طلبات الحصول على الحماية الدولية، فإن من واجبك إعلام مقدم الطلب بمكان إيداع الطلب وكيفية إيداعه.

ويحق لمقدمي طلبات الحماية الدولية التمتع بحقوق وضمانات معينة ترتبط بهذه الصفة، من بينها الحق في البقاء والحق في شروط الاستقبال المادية الأساسية والدعم الملائم في حالة الاحتياجات الإجرائية و/أو احتياجات الاستقبال الخاصة والحق في تلقي معلومات أكثر تفصيلاً حول إجراء اللجوء باللغة التي يفهمونها والضمانات في حالة الاحتجاز. وباعتبارك مسؤول الاتصال الأول، فعليك الاضطلاع بدورك في المساعدة لضمان هذه الحقوق، وذلك بإحالة مقدمي الطلبات إلى السلطات والمنظمات ذات الصلة على سبيل المثال.

وبعد تقديم الطلب، تتمثل الخطوة التالية في ضرورة تسجيله.

- **إذا كنت تعمل لصالح إحدى السلطات المختصة بتسجيل الطلبات، فيلزمك تسجيله** في غضون ثلاثة أيام عمل.

- وإذا كنت تعمل لصالح سلطة أخرى، فعليك إحالة الطلب إلى السلطة المختصة بحيث يتم تسجيله **في موعد أقصاه ستة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب**. ونوصي بالاحتفاظ بسجل خطي يفيد بأنك تلقيت الطلب، وذلك وفقًا لإجراءاتك وممارساتك الوطنية.

تذكّر أنه لا يجوز معاقبة مقدمي طلبات الحماية الدولية بسبب دخولهم أو وجودهم بصورة غير قانونية، شريطة أن يسلّموا أنفسهم دون أي تأخير للسلطات.

انظر القسم الرابع من هذا الدليل، الجزء بعنوان الإجراءات التالية الواجب اتخاذها بعد تقدم شخص بطلب للحصول على الحماية الدولية، ص.؟

17 ماذا إذا قدم شخص طلبًا للجوء، ولكني أشتبه في أنه يحاول إساءة استغلال النظام

أي شخص عبّر عن رغبته في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية يصبح طالبًا للحماية وله جميع الحقوق وعليه كافة الالتزامات المرتبطة بهذه الصفة ويجب إحالته إلى السلطات المسؤولة لمزيد من التقييم.

تذكر أنه ليس من مهامك تقييم ما إذا كان الشخص يحتاج إلى الحماية الدولية أو أن روايته صادقة أم لا. فهذه مسؤولية سلطات اللجوء. ففي كل نظام لجوء، ستُرفض بعض الطلبات بينما يُقبل البعض الآخر، إلا أنه يتعين تقييمها جميعًا وفقًا للقانون الأوروبي والقانون الدولي.

بيد أنه ربما ترغب في استشارة رئيسك في العمل أو إحاطة السلطة المسؤولة بالأسباب التي دفعتك لهذه الشكوك.

انظر القسم الثالث من هذا الدليل، الجزء بعنوان الأشخاص الذين قد يرغبون بتقديم طلب، ص.؟

18 ما الواجب عليّ فعله إذا كانت هناك مؤشرات دالة على أن أحد الأشخاص قد يكون بحاجة إلى حماية، ولكنه لم يعبّر عن رغبته في تقديم طلب؟

يحجم الكثيرُ من الأشخاص الذين قد يكونون بحاجة إلى الحماية الدولية عن تقديم طلب اللجوء بشكل فعال. فقد لا يعلمون مثلاً بحقهم في ذلك أو الإجراءات اللازمة لفعل ذلك، وربما يكونون ضحايا للاتجار بالبشر أو ربما يعانون من صدمة نفسية مرتبطة بالاضطهاد أو من صعوبة الرحلة. إضافة إلى ذلك، يفتقر الأشخاص المحتاجون إلى الحماية الدولية في كثيرٍ من الأحيان للمعلومات حول حقوقهم والتزاماتهم، وربما يكون لديهم أقارب في دول أعضاء أخرى يأملون في الانضمام إليهم، أو ربما تلقوا معلومات مغلوطة من الآخرين، من بينهم المهربين، بشأن الخيارات المتاحة لهم. وليس واقعيًا أن تتوقع منهم الإلمام بإجراءات اللجوء وإجراءات دبلن المعقدة، أو وضع ثقتهم الكاملة في السلطات لإبداء مخاوفهم على الحدود أو في مرافق الاحتجاز مباشرة، أو علمهم بالمصطلحات والتعبيرات الصحيحة التي قد تمنحهم حق الانتفاع بالإجراء.

يعد توفير المعلومات عنصرًا أساسيًا لضمان قدرة الأشخاص الذين قد يحتاجون إلى الحماية الدولية على الانتفاع بشكل فعال من إجراءات اللجوء وقدرتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية من عدمه.

تذكر أن جزء من التزاماتك هو ضمان عدم إعادة أي شخص، حتى ولو لم يتقدم بطلب للحصول على الحماية الدولية، إلى مكان يُخشى أن يتعرض فيه للاضطهاد أو ضروب المعاملة أو العقوبة اللاإنسانية أو المهينة، بما في ذلك التعذيب، حتى ولو كانت هجرته غير شرعية. يجب أن تلتزم عمليات الإعادة بالإجراءات المقررة، والتي تشمل توفير الضمانات وسُبل الحماية القانونية اللازمة.

استشر رئيسك متى ساورتك شكوك إزاء نوايا الشخص الذي أمامك، خاصة في حال كانت عودته إلى بلده الأصلي أو بلد العبور سيشكل انتهاكًا للقانون الأوروبي أو الدولي.

انظر القسم الرابع من هذا الدليل بعنوان الإجراءات التالية الواجب اتخاذها في حالة عدم رغبة الشخص الذي قد تكون لديه احتياجات حماية في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية، ص.؟ .

19 ماذا يحدث إذا أخفقت في تحديد هوية شخص يرغب في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية؟

قد ينجم عن التحديد غير الصحيح للهوية وعدم إحالة الشخص إلى السلطات المختصة عواقب وخيمة. **فقد تتم إعادته إلى بلد تتعرض فيه حياته أو حريته للتهديد أو قد يتعرض للاضطهاد أو الموت أو المعاملة القاسية واللاإنسانية أو المهينة أو غيرها من الانتهاكات الخطيرة لحقوق الإنسان**.

وباعتبارك مسؤول الاتصال الأول، فإنك تؤدي دورًا محوريًا في ضمان حصول الأشخاص المحتاجين على الحماية. استشر رؤساءك متى ساورتك الشكوك بشأن نوايا الشخص الذي أمامك.

20 أحيانًا أشعر بالإرهاق أو ينتابني غضب من الأشخاص الذين يتعين عليّ التعامل معهم بصورة يومية. هل هذا أمر طبيعي؟

يحتاج كل من مسؤولي الاتصال الأول إلى تنفيذ مهامه في ظروف ملحة، حيث كثيرًا ما يلتقي أشخاصًا من ثقافات مختلفة وخلفيات اجتماعية مختلفة ولديهم تجارب حياتية مختلفة. وقد يكون لبيئة العمل المثيرة، ولكن المستنزفة نفسيًا، أثرها على راحتك النفسية. وفي أثناء تنفيذ مهامك، قد تنتابك مشاعر متضاربة، والتي تتراوح بين الشفقة واللامبالاة وحتى الرفض للأفراد الذين تتعامل معهم بصورة يومية. وقد يؤثر هذا بدوره على فعالية وجودة عملك، وعلى قدرتك على اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة.

لذا من الأهمية بمكان الوعي بهذه العوامل وبظروفك الشخصية وأن تبذل جهدًا دائمًا للحد من آثارها. وعند الحاجة، لا تتردد في طلب الدعم من زملائك أو مشرفيك أو طلب المشورة المهنية.

انظر القسم الثاني من هذا الدليل، الجزء بعنوان الوعي بظروفك الشخصية، ص.؟

الرسائل الرئيسية المتعلقة بالانتفاع بإجراءات باللجوء

- **لكل إنسان حقُّ التمتع بالتقدير والاحترام.**
- **يجب دائمًا إيلاء الأولوية لتلبية احتياجات الرعاية الصحية الطارئة والاحتياجات الأساسية.**

1

يمكن لأي شخص أن يتمتع بصفة لاجئ

قد تكون لدى أي شخص احتياجات حماية، بصرف النظر عن بلده الأصلي أو عرقه أو مظهره أو سلوكه.

2

لكل شخص الحق في الحماية من الإعادة القسرية.

ولا يجوز طرد أي شخص أو إعادته إلى وضع يُخشى أن يتعرض فيه لخطر الاضطهاد أو أن يواجه عقوبة الإعدام أو التعذيب أو غير ذلك من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة. وتنطبق هذه القاعدة أيضًا على عدم السماح للأشخاص بالدخول على الحدود وعلى أي شكل من أشكال الإبعاد القسري.

3

يجب تحديد هوية الأشخاص المستضعفين ودعمهم دعمًا ملائمًا.

تعد التدابير المتخذة عند المعابر الحدودية وفي مرافق الاحتجاز بالغة الأهمية، حيث قد يُصرّح الأشخاص المستضعفين عن احتياجاتهم الخاصة أو قد تُكتشف، تلك الاحتياجات، وبخاصة الأطفال وضحايا الإتجار بالبشر.

4

تحظى مصالح الطفل الفُضلى بالأولوية في جميع الإجراءات المتعلقة بالأطفال.

عند تقييم مصالح الطفل الفُضلى، يجب إيلاء العناية الواجبة، وذلك مع كل حالة على حده، فيما يتعلق بعوامل مثل الأمن والأمان وفرص لمّ شمل الأسرة ورفاه الطفل وسماع آراء الطفل وفقًا لسنه ودرجة نضجه.

5

يجب إبلاغ أي شخص قد يرغب في الحصول على الحماية الدولية بحقه في ذلك.

يجب تزويد جميع الأشخاص الذين قد يحتاجون إلى الحماية الدولية بالمعلومات عن الحق في طلب اللجوء للتأكد من انتفاعهم الفعّال بإجراءات اللجوء.

6

للجميع الحق في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية.

لا يجوز حرمان أي شخص من إجراءات اللجوء، حتى لو لم يستوفِ هذا الشخص كافة الشروط الخاصة بالدخول.

7

يمكن تفسير أي علامة أو تعبير عن الخوف في حال رُفض دخول الشخص على أنه طلب للحماية الدولية.

فقد يعبّر الأشخاص عن نيتهم في تقديم طلب للحصول على الحماية الدولية بطرق مختلفة. لذا يُشكّل أي شكل من أشكال التعبير عن الخوف من التعرض للاضطهاد أو الضرر الجسيم إذا رُفض دخول الشخص - سواءً لفظيًا أو خطيًا - طلبًا للحصول على الحماية. وليس من الضروري أن يتلفظ بكلمة "لجوء" أو "لاجئ".

8

حُظر معاقبة مقدمي طلبات الحماية الدولية جراء دخولهم أو وجودهم في البلد بصورة غير قانونية

لا يجوز معاقبة من يسلّمون أنفسهم بدون تأخير للسلطات نتيجة لدخولهم البلاد أو وجودهم فيها بصورة غير قانونية.

9

يجب تسجيل كل طلب أو إحالته للتسجيل لدى السلطة المسؤولة

بعد تقديم الطلب، يجب تسجيله من جانب السلطة المسؤولة. ويجب استكمال عملية التسجيل بأسرع وقت ممكن، وخلال الحدود الزمنية التي أقرّها القانون.

10

يجب ضمان مبدأ عدم الإعادة القسرية، حتى عندما يقرر الشخص الذي يبدو أنه بحاجة إلى الحماية عدم تقديم طلب للحصول على اللجوء

يجب أن تلتزم عمليات الإعادة بالإجراءات المقررة، والتي تشمل توفير الضمانات وسُبل الحماية القانونية اللازمة. ولا يجوز إعادة أي شخص لبلد يُخشى أن يتعرض فيه لخطر التعذيب أو المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة، حتى ولو كان قد هاجر من بلاده بصورة غير شرعية.

HOW TO OBTAIN EU PUBLICATIONS

Free publications:

- one copy: via EU Bookshop (http://bookshop.europa.eu);
- more than one copy or posters/maps: from the European Union'srepresentations (http://ec.europa.eu/represent_en.htm); from the delegations in non-EU countries (http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm); by contacting the Europe Direct service (http://europa.eu/europedirect/index_en.htm) or calling 00 800 6 7 8 9 10 11 (freephone number from anywhere in the EU) (*).

(*) The information given is free, as are most calls (though some operators, phone boxes or hotels may charge you).

Priced publications:

- via EU Bookshop (http://bookshop.europa.eu).

Priced subscriptions:

- via one of the sales agents of the Publications Office of the European Union (http://publications.europa.eu/others/agents/index_en.htm).

BZ-04-15-718-AR-N

The electronic version of the tool can be found on the EASO and Frontex webpages together with other practical tools for first-contact officials on access to the asylum procedure:

http://easo.europa.eu/accesstoprocedure

http://frontex.europa.eu/publications/?c=training

Publications Office
of the European Union

ISBN 978-92-9465-171-6
doi:10.2847/96756