



# EASO praktični vodič: Saslušanje

*Seriya Praktični vodiči EASO-a*

Decembar 2014.



This Project is funded by the European Union

*Ovaj dokument objavljen je uz pomoć Evropske unije kroz projekat „Regionalna podrška upravljanju migracijama uz zaštitu prava migranata na Zapadnom Balkanu i Turskoj - faza II“. Za njegovu sadržinu isključivo je odgovoran EASO, i ta sadržina nužno ne predstavlja stavove Evropske unije.*

Neither the European Asylum Support Office (EASO) nor any person acting on behalf of the EASO is responsible for the use that might be made of the following information.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2020

PDF ISBN 978-92-9485-070-6 doi:10.2847/668037 BZ-04-14-990-SR-N

© European Asylum Support Office, 2020

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

For any use or reproduction of photos or other material that is not under the copyright of the EASO, permission must be sought directly from the copyright holders.

# EASO praktični vodič: Saslušanje

*Serijski Praktični vodiči EASO-a*

Decembar 2014.

Ovaj praktični vodič razvijen je u skladu sa metodologijom Matrice kvaliteta EASO-a. EASO želi da se zahvali stručnjacima iz Država članica Evropske unije, kao i Referentnoj grupi (koju čine Evropska komisija, Visoki komesar za izbeglice Ujedinjenih nacija i Evropski savet za izbeglice i prognanike) na njihovom aktivnom doprinosu i podršci u razvoju ovog praktičnog vodiča.

# Uvod

**Zašto je napravljen ovaj praktični vodič?** EASO praktični vodič „Saslušanje tražilaca azila” namenjen je kao praktična kontrolna lista i kratka smernica za nadležne službenike širom Evropske unije i šire u njihovom svakodnevnom radu. Napravljen je kao podrška Državama članicama u ispunjavanju jedne od vitalnih obaveza u Zajedničkom evropskom sistemu azila (CEAS): obavezu da podnosiocima zahteva pruže pravičnu i efikasnu priliku da prezentuju osnove za svoj zahtev, u čemu saslušanje ima ključnu ulogu. Vodič je osmišljen u skladu sa relevantnim pravnim okvirima a istovremeno sugeriše praktični pristup koji je primenljiv u svakodnevnom radu nadležnih službenika. Ispunjava zahtev za prevod ovih zajedničkih standarda u zajednički pristup njihovoj implementaciji.

**Kakva je veza ovog praktičnog vodiča i ostalih alatki za podršku EASO-a?** Kao i sve alatke za podršku EASO-a, praktični vodič za saslušanje zasnovan je na zajedničkim standardima CEAS-a. Misija EASO-a je da podrži Države članice između ostalog u zajedničkoj obuci, zajedničkom kvalitetu, zajedničkim informacijama o zemlji porekla. Ovaj vodič je kreiran u istom okviru i treba da se posmatra kao dodatak ostalim dostupnim alatima. Njegova usklađenost sa tim alatima je od ključne važnosti, naročito u vezi sa blisko povezanim modulima Programa obuke EASO-a, kao što su moduli o tehnikama intervjuisanja/saslušanja, intervjuisanju ugroženih osoba i intervjuisanju dece. Praktični vodič ni na jedan način ne može da zameni potrebu za osnovnom i naprednom obukom na koje se odnose ti moduli. Dok moduli pružaju detaljno znanje, obuke o veštinama i pristupu, ovaj praktični alat ima za cilj da sumira usaglašeni sadržaj i pristup u vidu instrumenta koji nadležnim službenicima pruža podršku u svakodnevnom radu.

Ovo je praktični vodič razvijen u procesu EASO Matrice kvaliteta. Treba da se posmatra zajedno sa praktičnim vodičima koji slede, od kojih će sledeća dva biti o procenjivanju dokaza i identifikovanju osoba s posebnim potrebama.

**Šta se nalazi u ovom praktičnom vodiču?** Ovaj vodič promovira strukturirani metod intervjua, u skladu sa Programom obuke EASO-a. Ovaj strukturirani pristup vodi korisnika kroz faze pripreme za saslušanje (odjeljak 1), početak intervjua i pružanje informacija (odjeljak 2), vođenje saslušanja (odjeljak 3), uključujući smernice o suštini zahteva koju treba istražiti u toku saslušanja (odjeljak 4) i završava se završetkom saslušanja i aktivnostima nakon saslušanja (odjeljak 5).

**Kako je napravljen ovaj praktični vodič?** Ovaj vodič su kreirali stručnjaci iz Država članica, uz pomoć EASO-a. Značajan doprinos je pružila i Referentna grupa, uključujući Evropsku komisiju, UNHCR i Evropski savet za izbeglice i prognanike (ECRE). Vodič su zatim razmotrile i odobrile sve Države članice. Vodič je proizvod kombinovane stručnosti, i odražava zajedničke standarde i ciljeve postizanja postupaka azila visokog kvaliteta.

**Ko treba da koristi ovaj praktični vodič?** Ovaj vodič je najpre namenjen da bude podrška službenicima koji rade na slučajevima u njihovom svakodnevnom radu. Koristan je kako novim službenicima, kojima dodatne smernice mogu biti od koristi, kao i službenicima sa višegodišnjim iskustvom koji mogu da ga koriste kao podsetnik u svom radu. Uz to, treba ga smatrati alatkom za samoevaluaciju, kao i za superviziju kvaliteta. Uz sitna prilagođavanja, može se primeniti kao alatka za procenu kvaliteta i može biti od interesa svim akterima koji su uključeni u postupak azila u ovoj ključnoj fazi.

**Kako treba koristiti ovaj praktični vodič?** Ovaj vodič je konstruisan od tri međusobno povezana nivoa. Prvi je kontrolna lista koja pruža brzi pregled važnih elemenata u svakoj fazi od pripreme za saslušanje do završetka intervjua i odvajanja vremena za ponovnu proveru/kontrolu svih neophodnih elemenata. Drugi nivo pruža kratke smernice koje objašnjavaju i proširuju svaki element iz kontrolne liste. Treći nivo upućuje na međunarodne, instrumente Evropske unije i nacionalne instrumente navedene u smernicama. **Nivoi su interaktivno povezani hipervezama**, što povećava praktičnost vodiča kada se koristi u elektronskom obliku.

**Kakva je veza ovog praktičnog vodiča i nacionalnih zakona i prakse?** Ovo je alat uzajamnog približavanja koja odražava zajedničke standarde i ostavlja prostor za odstupanja u nacionalnim zakonima, smernicama i praksi. Svi nacionalni organi mogu uključiti relevantne elemente zakona i smernica u vodič na naznačenim mestima da bi svojim nadležnim službenicima pružili smernice za saslušanje na jednom mestu.

# EASO praktični vodič: Kontrolna lista za saslusanje

## Odeljak 1: Priprema

- Važnost pripreme
- Upoznavanje sa slučajem
  - Prikupite informacije o pojedinačnom slučaju
    - Pročitajte informacije o slučaju
    - Proverite dostupne baze podataka
  - Proverite relevantne informacije o zemlji porekla (COI)
  - Identifikujte materijalne činjenice
  - Identifikujte relevantne probleme koji nisu povezani s azilom
  - Identifikujte posebne proceduralne potrebe
    - Maloletnici u pratnji i bez pratnje odrasle osobe
    - Osobe s invaliditetom
    - Stariji ljudi
    - Trudnice
    - Samohrani roditelji s maloletnom decom
    - Žrtve trgovine ljudima
    - Osobe s mentalnim poremećajima
    - Osobe podvrgnute mučenju, silovanju ili drugim ozbiljnim oblicima psihološkog, fizičkog ili seksualnog nasilja
  - Konsultujte relevantne smernice
  - Pripremite se mentalno
  - Pripremite plan slučaja
- Priprema tehničkih uslova
  - Odgovarajući službenik i prevodilac
  - Priprema prostorije i lokalni postupci
  - Bezbednosna pitanja

## Odeljak 2: Početak saslušanja

- Uspostavite i održavajte atmosferu poverenja
  - Iskažite profesionalni stav
  - Direktno se obraćajte podnosiocu zahteva
  - Koristite odgovarajući ton i govor tela
- Proverite da li je ovo pravi podnosilac zahteva
- Dobrodošlica/uvod
  - Profesionalno pozdravite podnosioca zahteva i objasnite uloge osoba koje su prisutne u prostoriji
  - Proverite razumevanje između prevodioca i podnosioca zahteva
  - Pitajte podnosioca zahteva o posebnim potrebama
  - Podstaknite podnosioca zahteva da ukaže na bilo kakve teškoće u komunikaciji/ razumevanju
- Pružite informacije podnosiocu zahteva
  - Objašnjenje svrhe saslušanja
  - Informacije o okviru i strukturi saslušanja
  - Informacije o pauzama
  - Informacije o poverljivosti
  - Informacije o obavezama podnosioca zahteva / dužnost da saraduje
  - Ako je primenljivo, informacije o snimaju saslušanja
  - Informacije o zapisniku

## Odeljak 3: Obavljanje saslušanja

- Stav
  - Neutralnost
  - Neosuđujući stav
  - Izbegavajte nesporazume usled pretpostavki vezanih za kulturu, vrednosti ili očekivanja
- Upravljajte situacijom saslušanja
  - Upravljajte dijalogom
  - Upravljajte prevodiocem
- Slobodni iskaz-narativ
  - Predstavite slobodan iskaz
  - Podstičite podnosioca zahteva aktivnim slušanjem
- Faza ispitivanja
  - Definisane teme
  - Provera da li ste informacija razumeli na pravi način
- Tehnike saslušanja i vrste pitanja
  - Postavljajte jednostavna pitanja
  - Koristite otvorena pitanja
  - Koristite zatvorena pitanja na odgovarajući način
  - Koristite objašnjavajuća i reflektivna pitanja
  - Postavljajte odgovarajuća pitanja na odgovarajući i pravičan način
  - Postavljajte pitanja u skladu sa sposobnostima i obrazovnim nivoom podnosioca zahteva
- Prilika za razjašnjenje nedoslednosti



## Odeljak 4: Suština zahteva

- Sakupite informacije o progonu ili ozbiljnoj nepravdi iz prošlosti
  - Šta se dogodilo?
  - Ko je/su žrtva(e) progona/ozbiljne nepravde?
  - Ko je odgovoran za progon / ozbiljnu nepravdu?
  - Kada se to dogodilo?
  - Gde se to dogodilo?
  - Zašto se to dogodilo?
  - Koji su podneti dokumenti i dokaz (kada je primenljivo)?
- Pitajte o strahu od progona ili ozbiljne nepravde
  - U slučaju povratka, šta podnosilac zahteva misli da bi se moglo dogoditi?
  - Zašto podnosilac zahteva misli da bi se to dogodilo?
  - Čijeg se progona / nanošenja ozbiljne nepravde boji podnosilac zahteva u slučaju povratka u svoju zemlju porekla?
- Istražite razloge za progon
  - Polje za dodatna pitanja o stvarnim ili navodnim osobinama podnosioca zahteva
  - Možda je potrebno pokrenuti neka pitanja po službenoj dužnosti
- Istražite razloge za supsidijarnu zaštitu
  - Možda je potrebno pokrenuti neka pitanja po službenoj dužnosti
- Kada je primenljivo, istražite ostale oblike zaštite
- Raspitajte se o dostupnoj zaštiti u zemlji porekla
  - Da li je podnosilac zahteva pokušao/-la da zatraži zaštitu od relevantnih organa/aktera?
  - Ako jeste, od kojih organa/aktera koji pružaju zaštitu? Kakav je bio rezultat?
  - Ako nije, koji je razlog?
- Ako je primenljivo, pitajte o alternativni za azil
  - Da li postoji „sigurna luka” u zemlji porekla podnosioca zahteva?
  - Da li je pravno i praktično pristupačna i da li je razumno očekivati da se podnosilac zahteva smesti tamo?
- Ako je primenljivo, raspitajte se o postojećim osnovama za isključenje
  - Član 1D i Član 1E Ženevske konvencije iz 1951. godine
  - Član 1F Ženevske konvencije iz 1951. godine

## Odeljak 5: Završetak saslušanja

- Postarajte se da svi relevantni aspekti zahteva budu pokriveni tokom saslušanja
  - Rezimirajte sve razloge navedene za zahtev za azil i pitajte podnosioca zahteva da li je rezime tačan
  - Pitajte podnosioca zahteva da li ima dodatnih informacija koje želi da doda
- Ponovo proverite razumevanje između prevodioca i podnosioca zahteva
- Kada je primenljivo, ponudite ostalima priliku da ostvare svoja prava
- Informišite podnosioca zahteva o sledećim fazama u postupku
  - Kada će, otprilike, odluka biti doneta?
  - Kako će podnosilac zahteva primiti informacije o odluci?
  - Ako je relevantno, ko će doneti odluku?
  - Pravo na žalbu u slučaju odbijanja zahteva
  - Ako je odgovor pozitivan: dokumentacija, ponovno spajanje porodice, pravo na rad itd.
  - Ako je primenljivo, prava i beneficije tokom čekanja na odluku
- Ako je primenljivo u ovoj fazi, pružite podnosiocu zahteva priliku da prokomentariše zapisnik o saslušanju
- Ponudite podnosiocu zahteva priliku da postavi pitanja
- Postupak nakon saslušanja: razmislite o saslušanju
  - Evaluacija saslušanja
  - Samoevaluacija i refleksija

# EASO praktični vodič: Smernice za obavljanje saslušanja

## Odeljak 1: Priprema [nazad]

Faza pre saslušanja može značajno uticati na kvalitet saslušanja. Dobar nadležni službenik mora biti dobro pripremljen pre ulaska u prostoriju u kojoj se obavlja saslušanje.

### 1.1 Važnost pripreme [nazad]

Priprema je ključna za dobro saslušanje. Što je nadležni službenik pripremljeniji, saslušanje će biti efikasnije i postavljacé se relevantnija pitanja. Nedostatak pripreme dovodi do nepotrebnog trošenja vremena potrebnog za saslušanje, postavljanja nerelevantnih pitanja i može dovesti do potrebe za dodatnim intervjuom.

Odgovornost nadležnog službenika je da unapred odvoji vreme da bi se upoznao/-la sa detaljima slučaja da bi mogao/-la da sprovede dobro strukturirani saslušanje i da pokuša da odgovori na sve probleme koji nastanu pre početka saslušanja.

Treba odvojiti dovoljno vremena za saslušanje. Nadležni službenik koji obavlja saslušanje dobrom pripremom obezbeđuje da dostupno vreme bude iskorišćeno za utvrđivanje suštine zahteva, a ne za pitanja koja imaju manji značaj za zahtev. Efikasno saslušanje kojim se prikupljaju relevantni dokazi o ključnim aspektima zahteva je od suštinske važnosti za pravičnu odluku o zahtevu.

### 1.2 Upoznavanje sa slučajem [nazad]

#### 1.2.1 Prikupite informacije o pojedinačnom slučaju [nazad]

##### a. Pročitajte informacije o slučaju [nazad]

Treba zatražiti dosije ako nije dostupan. Nadležni službenik treba da se upozna, ako je dostupno, sa sadržinom obavljenog razgovora prilikom obavljene registracije i izdavanja Potvrde o nameri da se traži azil, sadržinom podnetog zahteva, svim pisanim izjavama, identifikacionim i pratećim dokumentima, rezultatima procene postojanja posebnih potreba uključujući lekarske izveštaje i svim ostalim dostupnim informacijama.

Službenik treba da identifikuje sve dokumente koje će možda biti potrebno prevesti i da preduzme neophodne mere u skladu sa procedurama propisanim nacionalnim zakonodavstvom.

##### b. Proverite dostupne baze podataka [nazad]

Informacije iz dostupnih baza podataka ili sistema mogu da budu relevantne za procenu zahteva, kao što su dodatne informacije ili dokumenti o identitetu podnosioca zahteva, državljanstvu, porodičnoj situaciji, ličnim okolnostima i prethodnom migriranju a koje mogu biti dostupne u ovim sistemima.

#### 1.2.2 Proverite relevantne informacije o zemlji porekla (COI) [nazad]

Nadležni službenik treba da bude upoznat sa situacijom u zemlji porekla podnosioca zahteva u vreme navodnog progona ili ozbiljne nepravde i trenutno. Kada informacije nisu već dostupne, nadležni službenik možda mora da

zatraži ili istraži informacije koje su relevantne za zahtev. Nedostatak informacija o zemlji porekla koje odgovaraju iskazu osobe ne treba da izazove predrasude nadležnog službenika.

Precizne i ažurirane informacije o zemlji porekla mogu da se dobiju iz raznih izvora, kao što su državne jedinice za informacija o zemlji porekla, EASO, UNHCR i ostale relevantne organizacije za zaštitu ljudskih prava.

### 1.2.3 Identifikujte materijalne činjenice [nazad]

U zavisnosti od količine već dostupnih informacija, nadležni službenik treba da pokuša da identifikuje materijalne činjenice o zahtevu prilikom pripreme. Materijalne činjenice su činjenice koje su direktno povezane sa definicijama izbeglice ili osobe koja se kvalifikuje za supsidijarnu zaštitu. Ipak, nadležni službenik treba da bude otvorenog uma i da u obzir uzme nove činjenice koje mogu da se pojave u toku postupka.

Da biste pročitali više o materijalnim činjenicama, idite na [Odeljak 4](#).

### 1.2.4 Identifikujte relevantne probleme koji nisu povezani s azilom [nazad]

U nekim Državama članicama nadležni službenik će možda morati da identifikuje razloge koji možda nisu obuhvaćeni definicijama izbeglice ili osobe koja se kvalifikuje za supsidijarnu zaštitu, ali koje u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom organi koji odlučuju uzimaju u obzir. Na primer, u zavisnosti od nacionalnih zakona, takvi razlozi mogu da obuhvate humanitarne razloge, porodične razloge i razloge koji se tiču privatnog života ili zdravstvene razloge.

Ako ima razloga koji nisu povezani s azilom, a koje treba da istražite, možete pronaći informacije ovde: [\[Zakon o strancima Uneti reference na državne zakone i/ili smernice\]](#).

### 1.2.5 Identifikujte posebne proceduralne potrebe [nazad]

U skladu sa definicijom ugroženog podnosioca zahteva (podnosioca zahteva sa posebnim proceduralnim potrebama), koja je razvijena za potrebe Programa obuke EASO-a na osnovu [Član 2 \(d\) Direktive 2013/32/EU \(Preinačena Direktiva APD\)](#): ***Ugroženi podnosilac zahteva je podnosilac zahteva čija je sposobnost da razume i efikasno predstavi svoj slučaj ili potpuno učestvuje u postupku ograničena zbog njegovih/njenih ličnih okolnosti.***

Iskustva podnosioca zahteva u njegovoj/njenoj zemlji porekla, tokom putovanja ili u zemlji azila mogu da imaju snažan uticaj. Na primer, jezička barijera ili osećanje izopštenosti iz društva koje doživljava može da ga/je dovede u situaciju povećane ugroženosti.

Naredni odeljci sadrže informacije o uobičajenijim kategorijama osoba sa posebnim potrebama.

#### a. Maloletnici u pratnji i bez pratnje odrasle osobe [nazad]

(Član 15 preinačene Direktive APD)

Decu koja su mlađa od 18 godina, ako je moguće, treba da intervjuiše nadležni službenik koji ima obuku u ovoj oblasti. Intervjue s decom treba voditi na način koji je razumljiv deci. Na primer, službenik treba da prilagodi svoj jezik ili ton u zavisnosti od podnosioca zahteva i njegovog/njenog uzrasta i nivoa razumevanja. Nacionalno zakonodavstvo i procedure treba konsultovati po pitanju primene posebnih uslova, naročito za podršku maloletnim podnosiocima zahteva, kao što su prisustvo staratelja tokom intervjuja u slučaju maloletnika bez pratnje odrasle osobe.

### **b. Osobe s invaliditetom** [nazad]

Nadležni službenik treba da razmotri da li su potrebne posebna nega i podrška. Nadležni službenik treba da uzme u obzir prirodu invaliditeta i da nastupa u skladu sa tim zato što različiti invaliditeti zahtevaju različite uslove.

### **c. Starije osobe** [nazad]

Nadležni službenik treba da razmotri da li su potrebne posebna nega i podrška. Na primer, nadležni službenik koji obavlja saslušanje treba da razmotri da li može da se pruži posebna podrška podnosiocima zahteva ako im je pokretljivost ograničena. Nadležni službenik treba da koristi odgovarajuće tehnike ispitivanja i da nudi redovne pauze kada je to neophodno.

### **d. Trudnice** [nazad]

Od trudnica će se očekivati da učestvuju u saslušanju, osim ako su u poodmakloj trudnoći ili imaju medicinske teškoće. U skladu sa nacionalnom praksom, mogu se zatražiti medicinski dokazi. Trudnice mogu da imaju različite fizičke potrebe i službenik koji vodi intervju treba da ih ima na umu prilikom obavljanja saslušanja.

### **e. Samohrani roditelji s maloletnom decom** [nazad]

Nadležni službenik treba da se postara da budu stvoreni uslovi koji će omogućiti da se od roditelja ne traži da daju iskaz o ličnoj viktimizaciji ili ponižavanju ako su njihova deca prisutna. Na primer, kad podnosilac zahteva nema načina da svoje dete smesti u odgovarajući boravak za decu, biće neophodno zakazivanje intervjua u vreme i na mestu na kom će boravak za decu biti dostupan.

### **f. Žrtve trgovine ljudima** [nazad]

Ne dovodeći u pitanje moguće potrebe za azilom, žrtve trgovine ljudima imaju posebna prava u skladu sa [Direktivom 2011/36/EU o prevenciji i borbi protiv trgovine ljudskim bićima i zaštiti žrtava trgovine ljudima \(5. april 2011.\)](#). Takve slučajeve treba uputiti odgovornom organu za trgovinu ljudima ako su identifikovani neophodni indikatori.

### **g. Osobe s mentalnim poremećajima** [nazad]

Nadležni službenik treba da razmotri da li podnosilac zahteva raspolaže neophodnim mentalnim kapacitetom za učestvovanje u saslušanju. U situacijama kada je podnosilac zahteva nesposoban za saslušanje iz bilo kog razloga, zakazano saslušanje mora biti odloženo ili se neće uopšte obaviti.

Ako je podnosilac zahteva proglašen sposobnim i u stanju da bude saslušan, onda treba razmotriti da li mogu da se preduzmu posebne mere da bi se pažljivo odgovorilo na posebne potrebe podnosioca zahteva.

### **h. Osobe podvrgnute mučenju, silovanju ili drugim ozbiljnim oblicima psihološkog, fizičkog ili seksualnog nasilja** [nazad]

Nadležni službenik treba da ima na umu da žrtva tako traumatičnog iskustva može imati posebne poteškoće pri davanju iskaza o svom zahtevu za azil. Do poteškoća može doći zbog osetljive prirode iskustava koja treba da opiše i bilo kog ranijeg iskustva koje je podnosilac zahteva imao/-la sa nadležnim službenicima. Zato nadležni službenik koji tokom pripreme primeti da je podnosilac zahteva bio/-la podvrgnut/-a ozbiljnim oblicima nasilja ili pokazuje znakove traume treba da ovo uzme u obzir prilikom obavljanja saslušanja i da iskaže naročitu brigu i pažljivost pod tim okolnostima. Nadležni službenik treba da ima na umu i da prihvati da o nekim traumatičnim događajima podnosilac zahteva neće moći ili neće želeći da pruži detalje.

### 1.2.6 Konsultujte relevantne smernice [nazad]

Nakon pregledanja materijala o slučaju, nadležni službenik treba da poštuje sve pravne principe koji mogu da budu relevantni za ono što treba istražiti tokom intervjua. On/ona treba da identifikuje činjenice o zahtevu u kontekstu važećih zakona i sudske prakse. Ako ima sumnji, nadležni službenik treba da proveri relevantne pravne odredbe, kao i dostupne posebne smernice koje se primenjuju u njegovoj/njenoj državi.

### 1.2.7 Pripremite se mentalno [nazad]

Pre početka saslušanja važno je da se nadležni službenik mentalno pripremi tako što će se podsetiti da svaki slučaj treba razmotriti zasebno.

Prilikom pripremanja za saslušanje nadležni službenik treba da se zapita koji stavovi, misli ili predrasude koji su relevantni za slučaj mogu da utiču na njegovu/njenu objektivnost i treba da se potrudi da ih izbegne.

Davanje iskaza o traumatičnim iskustvima može da bude bolno iskustvo za podnosioca zahteva. Nadležni službenik treba da ima na umu i potencijalni psihološki efekat iskaza na sebe. Na primer, opisi mučenja ili fotografije pretrpljenih povreda mogu da budu veoma šokantne i da imaju dugotrajan efekat. Nadležni službenik mora da ima na umu i potencijalan uticaj na prevodioca i, ako je moguće, pre intervjua treba da njega/nju obavesti o tome da može doći do pominjanja teških situacija u toku intervjua.

### 1.2.8 Pripremite plan slučaja [nazad]

Svaki nadležni službenik razvija svoj sopstveni način pripreme. U zavisnosti od toga koje informacije su dostupne, može biti korisno crtanje vremenske linije materijalnih činjenica u zahtevu, što će moći da se koristi kao referenca tokom saslušanja. Uz takav hronološki pristup, plan slučaja može da ima i logičku ili tematsku strukturu. Ova struktura može da bude korisna i kad dođe vreme za pisanje odluke o zahtevu.

Duga lista pitanja koja je pripremljena unapred može da ograniči tok saslušanja i da bude kontraproduktivna. Zato se smatra da će pregled određenih oblasti/elementa koji su relevantni za zahtev biti korisniji.

## 1.3 Priprema tehničkih uslova [nazad]

Da bi saslušanje moglo da počne neometano u zakazano vreme, nadležni službenik treba da se postara da sve prethodne radnje budu obavljene da bi se stvorilo bezbedno okruženje. Takvo okruženje za saslušanje će pomoći u dobijanju što je moguće više relevantnih informacija koje su neophodne za donošenje dobre odluke.

Ako nacionalni zakoni i/ili smernice tako predviđaju, nadležni službenik treba da obavi neophodne pripreme sa pravnim zastupnikom podnosioca zahteva.

U skladu sa profesionalnom prirodom posla, svaka osoba koja vodi saslušanje treba da bude obučena u skladu sa prilikom.

### 1.3.1 Odgovarajući službenik i prevodilac [nazad]

(Član 15 preinačene Direktive APD)

Zahteve za nadležnim službenikom ili prevodiocem istog pola treba ispunjavati kad god je moguće, osim ako organ koji odlučuje ima razloga da veruje da takav zahtev nije zasnovan na razlozima koji su povezani sa teškoćama koje podnositelj zahteva može da ima u prezentovanju razloga za svoj zahtev na razumljiv način.

Potrebno je uložiti svaki napor da se podnosiocu zahteva omogući da pruži potpun i tačan iskaz dodeljivanjem nadležnog službenika i prevodioca zbog čijeg pola se podnosilac zahteva ne oseća pod pretnjom ili nelagodno. Ovo je od vitalne važnosti kada je podnosilac zahteva žrtva silovanja ili seksualnog zlostavljanja.

U nekim slučajevima podnosilac zahteva može da zatraži da osoba koja obavlja saslušanje i/ili prevodilac budu suprotnog pola. Neke Države članice su uspostavile praksu da se takav zahtev ispunjava kad god je to moguće.

Kada treba saslušati dete, nadležni službenik kome je dodeljen slučaj treba da ima odgovarajuće znanje i veštine za obavljanje saslušanja na način koji je razumljiv deci.

Druge vrste posebnih zahteva takođe mogu postojati u skladu sa profilom podnosioca zahteva i nacionalnim zakonodavstvom.

### 1.3.2 Priprema prostorije i drugih okolnosti [nazad]

Zbog razloga poverljivosti, podnosilac zahteva će biti saslušan/-a nasamo ili u pratnji svog pravnog zastupnika ili staratelja u slučaju maloletnika bez pratnje odrasle osobe. U zavisnosti od nacionalnih zakona i prakse, može se dozvoliti prisustvo drugih osoba kao što su predstavnici UNHCR-a ili osoba koje pružaju pravne i ostale savete, emocionalnu ili medicinsku podršku. Ovo može biti naročito relevantno ako je bilo koji od ranije navedenih faktora ugroženosti evidentan.

Nadležni službenik treba unapred da obavi određene provere pogodnosti prostorije i rasporeda sedenja. Raspored sedenja treba da odražava načelo da je glavna linija komunikacije između nadležnog službenika i podnosioca zahteva i da prevodilac ima samo prateću ulogu.

Uz to, nadležni službenik treba da proveri na primer da li sva oprema za snimanje i ostala oprema funkcioniše, ako je potrebno. Dobrom praksom se smatra da nadležni službenik pruži čašu vode i da ima kod sebe maramice u toku saslušanja, ako budu potrebne.

### 1.3.3 Bezbednosna pitanja [nazad]

Kada inicijalna procena rizika pokaže da podnosilac zahteva ima istoriju nasilja, ili ako postoje druga bezbednosna pitanja, nadležni službenik treba da preduzme određene mere opreza. To može da obuhvati obaveštavanje radnika obezbeđenja unapred kako bi podnosilac zahteva bio detaljno pretresen po dolasku ili pozivanje kolege da prisustvuje tokom saslušanja. Nadležni službenik treba da u potpunosti bude upoznat/-a sa procedurom evakuacije u slučaju oglašavanja požarnog alarma tokom saslušanja ili neke druge vanredne situacije.

## Odeljak 2: Početak intervjua [nazad]

Postupak saslušanja je nov i stran većini podnositelja zahteva. Zato se odvajanje dovoljno vremena za stvaranje dobre komunikacione atmosfere smatra dobrom praksom. Da bi se ovo postiglo, nadležni službenik treba da ima profesionalni stav i da pruži podnosiocu zahteva dovoljno informacija o postupku i cilju saslušanja na razumljiv način.

### 2.1 Uspostavite i održavajte atmosferu poverenja [nazad]

Cilj nadležnog službenika je da prilikom saslušanja sakupi tačne i pouzdane informacije o razlozima koje podnositelj zahteva ima za zahtevanje azila. Način na koji nadležni službenik rukovodi međusobnom komunikacijom tokom saslušanja može imati veliki uticaj na kvalitet i količinu prikupljenih informacija. Dobrom investicijom se smatra odvajanje dovoljno vremena za razvijanje dobre komunikacione atmosfere u kojoj se sve relevantne osobe osećaju bezbedno i komuniciraju na pozitivan način. To omogućava podnosiocima zahteva da se opuste, i pomaže im u umanjivanju osećaja stresa, anksioznosti ili nepoverenja i na taj način se podnositelj zahteva podstiče da pruži informacije.

Takođe omogućava nadležnom službeniku da se opusti i posmatra podnosioca zahteva. Nadležni službenik ima odgovornost da stvori atmosferu poverenja, a profesionalni stav i pokazivanje empatije će pomoći u ostvarivanju tog cilja.

Saslušanje treba smatrati dijalogom u kom podnositelj zahteva najviše govori. Verbalna i neverbalna komunikacija nadležnog službenika treba jasno da pokaže podnosiocu zahteva da se on/ona nalazi u centru pažnje. Nadležni službenik takođe treba da prilagodi svoju komunikaciju u skladu sa potrebama podnosioca zahteva. To u praksi znači korišćenje odgovarajućeg jezika, pružanje informacija na način koji je razumljiv podnosiocu zahteva, tumačenje znakova neverbalne komunikacije i uzimanje kulturnih pitanja u obzir. Suptilno imitiranje govora tela, stava i ritma (tempa) podnosioca zahteva može pomoći u podsticanju atmosfere poverenja. Uz to, objašnjavanjem uloge svake osobe koja je prisutna i svakog koraka i radnje u postupku, nadležni službenik može da umanjiti osećanja tenzije i strepnje.

#### 2.1.1 Iskažite profesionalni stav [nazad]

Suštinski aspekt postupka utvrđivanja zaštite je objektivni i nepristrasni stav. Zadatak nadležnog službenika je da obezbedi tačno utvrđivanje činjenica i okolnosti zahteva. Saslušanje često predstavlja osnovu za „pronalaženje činjenica”.

Saslušanje mora da bude u skladu s osnovnim načelima koja obezbeđuju stav poštovanja, pravičnosti i objektivnosti. Imajući otvoreni um, nadležni službenik u izgradnji poverenja kod podnosioca zahteva ; svakom podnosiocu zahteva prilazi s poštovanjem i dostojanstveno ; i u stanju je da u potpunosti istraži zahtev.

Poštovanje osnovnih komunikacionih stilova kao što su fleksibilnost, strpljivost, smirenost i aktivno slušanje pomaže u stvaranju dobre komunikacione atmosfere koja predstavlja osnovu za primanje svih neophodnih informacija.

Na kraju, ali ne i najmanje važno, nadležni službenik mora da ima sposobnost upravljanja emocijama, uključujući sopstvene emocije, emocije podnosioca zahteva i ostalih prisutnih osoba. Na taj način službenik koji radi na slučaju mora da uvaži i prihvati emocije koje nastaju tokom intervjua, održavajući ravnotežu između empatije i odsustva ličnog vezivanja i uključenosti.

Iskazivanje ovakvih stavova se često smatra profesionalizmom u poslu, što znači da nadležni službenik ostaje nepristrasni/-na i učtiv/-a u svom pristupu. Ovo se odnosi na komuniciranje sa podnosiocem zahteva, prevodiocem, pravnim zastupnikom i ostalim prisutnim osobama. To često zahteva samoposmatranje kojim osoba identifikuje svoj stav i odlučuje kako da ga prilagodi.



### 2.1.2 Direktno se obraćajte podnosiocu zahteva [nazad]

Kao što je ranije objašnjeno, verbalna i neverbalna komunikacija nadležnog službenika treba jasno da pokaže podnosiocu zahteva da je on/ona ključna tačka saslušanja. Zato je neophodno direktno obraćanje podnosiocu zahteva, a ne obraćanje prevodiocu ili pravnom zastupniku ili ostalim osobama i pominjanje podnosioca zahteva u trećem licu.

### 2.1.3 Koristite odgovarajući ton i govor tela [nazad]

Prilikom saslušanja podnosilaca zahteva iz različitih krajeva sveta, nadležni službenik treba da ima na umu kulturne razlike u neverbalnoj komunikaciji i da se uzdrži od brzog tumačenja govora tela podnosioca zahteva.

Uz to, nadležni službenik treba uvek da ima na umu svoj govor tela i rizik da bude shvaćen/-a kao nezainteresovan/-a ili agresivan/-na. S druge strane, poznavanje moći neverbalnih znakova može da se iskoristi za podsticanje komunikacije u toku saslušanja.

Pogledajte i Odeljak 3 za više informacija.

## 2.2 Proverite da li je ovo pravi podnosilac zahteva [nazad]

U zavisnosti od nacionalne prakse, nadležni službenik treba da zatraži dokumente podnosioca zahteva koje je izdala zemlja domaćin na uvid da bi se uverio/-la da se pravi podnosilac zahteva nalazi ispred njega/nje.

## 2.3 Dobrodošlica/uvod [nazad]

### 2.3.1 Profesionalno pozdravite podnosioca zahteva i objasnite uloge osoba koje su prisutne u prostoriji [nazad]

Postupak saslušanja je nov i stran većini podnosilaca zahteva. Mnogi podnosioci zahteva ne razumeju ko je osoba koja obavlja saslušanje niti šta je svrha saslušanja. Zato je neophodno da nadležni službenik profesionalno pozdravi podnosioca zahteva, predstavi sve osobe koje su prisutne i objasni njihove uloge.

### 2.3.2 Proverite razumevanje između prevodioca i podnosioca zahteva [nazad]

Nadležni službenik treba dalje da pita podnosioca zahteva da li razume prevodioca i da pita prevodioca da li on/ona razume podnosioca zahteva.

### 2.3.3 Pitajte podnosioca zahteva o posebnim potrebama [nazad]

U uvodnoj fazi saslušanja nadležni službenik uvek treba da proveri da li je podnosilac zahteva sposoban/-na za saslušanje tako što će pitati da li ima zdravstvenih problema ili drugih problema koje treba uzeti u obzir.

### 2.3.4 Podstaknite podnosioca zahteva da ukaže na bilo kakve teškoće u komunikaciji/ razumevanju [\[nazad\]](#)

Nadležni službenik treba da podstakne podnosioca zahteva da ukaže na bilo kakve teškoće u komunikaciji/ razumevanju tokom saslušanja. Nadležni službenik treba da koristi jezik koji je prilagođen ličnim i kontekstualnim okolnostima podnosioca zahteva (npr. uzrast, pol, obrazovanje, društveno poreklo itd.). Ovo je važno da bi se postiglo uzajamno razumevanje postupka saslušanja i da bi se zaštitila prava podnosioca zahteva.

## 2.4 Pružite informacije podnosiocu zahteva [\[nazad\]](#)

Važno je da podnosilac zahteva razume postupak. Zato je pružanje informacija važno. S druge strane, previše informacija može da bude previše obimno za podnosioca zahteva. Nadležni službenik treba da prilagodi i objasni relevantne informacije u skladu sa pojedinačnim podnosiocem zahteva. U nastavku su primeri informacija koje treba pružiti u svakom slučaju.

### 2.4.1 Objašnjenje svrhe intervjuja saslušanja [\[nazad\]](#)

Važno je objasniti svrhu saslušanja podnosiocu zahteva. Podnosiocu zahteva treba da bude jasno da nadležni službenik mora da sakupi što je moguće više relevantnih, tačnih i pouzdanih informacija o razlozima podnosioca zahteva za traženje azila.

### 2.4.2 Informacije o okviru i strukturi postupka saslušanja [\[nazad\]](#)

Važno je da nadležni službenik objasni strukturu postupka saslušanja podnosiocu zahteva. U skladu sa nacionalnom praksom, podnosiocu zahteva treba pružiti prvo priliku da ispravi i pojasni sve podatke koji su već predati organima, na primer u fazi registracije. Dalje, podnosiocu zahteva treba pružiti priliku da govori o razlozima za svoj zahtev svojim rečima, svojom brzinom, bez prekidanja tokom slobodnog iskaza. Nakon slobodnog iskaza službenik može da postavi detaljnija pitanja o različitim elementima zahteva.

### 2.4.3 Informacije o pauzama [\[nazad\]](#)

Nadležni službenik treba da obavesti podnosioca zahteva o pauzama koje će se napraviti i o mogućnosti da podnosilac zahteva kaže da li želi pauzu.

### 2.4.4 Informacije o poverljivosti [\[nazad\]](#)

(Član 15(2) preinačene Direktive APD; Član 48 preinačene Direktive)

Važno je naglasiti šta poverljivost stvarno znači. Mnogi podnosioci zahteva dolaze iz država u kojima nema pretpostavke da će vlada čuvati privatnost svojih građana. Zato nekima može biti teško da razumeju koncept „poverljivosti”. Nadležni službenik takođe treba da ima na umu da podnosilac zahteva može da ima dobre razloge da okleva da otkrije informacije ako koje veruje da se neće čuvati poverljivost informacija. Podnosilac zahteva može da strahuje da će drugi naškoditi njemu/njoj ili može da strahuje za živote i bezbednost članova svoje porodice i svojih prijatelja.

### 2.4.5 Informacije o obavezama podnosioca zahteva / dužnost da sarađuje [\[nazad\]](#)

(Članovi 4 i 5 preinačene Direktive APD)

Nadležni službenik treba da objasni zašto je pružanje svih relevantnih i tačnih informacija korisno za donošenje dobre odluke. Kada iznosi obavezu da se govori istina, nadležni službenik može da naglasi činjenicu da se to objašnjava svima. Na taj način nadležni službenik izbegava da bude shvaćen/-a kao da insinuirá da podnosilac zahteva namerava da laže. Takođe je važno naglasiti da može biti negativnih posledica jedino ako podnosilac zahteva svesno pruža lažne informacije.

Nadležni službenik takođe treba da objasni podnosiocu zahteva da ako ne zna odgovor na pitanje treba da tako kaže, a ne da pokušava da pruži odgovor nagađanjem.

### 2.4.6 Ako je primenljivo, informacije o snimanju saslušanja [\[nazad\]](#)

Ako je primenljivo, nadležni službenik treba da pruži informacije o snimanju saslušanja i da zatraži pristanak u skladu sa nacionalnim zakonima. Nadležni službenik takođe treba da obavesti podnosioca zahteva o tome šta će se desiti sa snimkom i koliko dugo će se čuvati (uključujući pitanja zakona o privatnosti/zaštiti podataka o ličnosti kada je neophodno).

### 2.4.7 Informacije o zapisniku sa saslušanja [\[nazad\]](#)

Nadležni službenik takođe treba da obavesti podnosioca zahteva o tome šta će se desiti sa zapisnikom i o prilici da pruži komentare i/ili razjašnjenja svih grešaka ili pogrešnih tumačenja koji se pojavljuju u zapisniku.

## Odeljak 3: Vođenje saslušanja [nazad]

Način na koji nadležni službenik vodi saslušanje ima značajan uticaj na ukupni kvalitet i količinu informacija koje će sakupiti. Treba razmotriti stav nadležnog službenika kao i njegovu/njenu verbalnu i neverbalnu komunikaciju (tehnike intervjuisanja).

### 3.1 Stav [nazad]

#### 3.1.1 Neutralnost [nazad]

Nadležni službenik mora da bude neutralan/-a. Nadležni službenik treba da pokuša da bude u najvećoj mogućoj meri objektivna/-a i jasan/-na. Ne treba da bude pod uticajem drugih slučajeva i svojih ličnih uverenja i mišljenja.

#### 3.1.2 Neosuđujući stav [nazad]

Nadležni službenik treba da koristi odgovarajući ton tokom saslušanja i da iskaže neosuđujući stav i da ostane nepristrasan/-na i radoznao/-la u svom pristupu i reakcijama na izjave podnosioca zahteva, uključujući onda kada, na primer, ima indikacija nedoslednosti, falsifikovanih dokumenata ili isključujućih dela.

#### 3.1.3 Izbegavajte nesporazume usled pretpostavki vezanih za kulturu, vrednosti ili očekivanja [nazad]

Znanje o kulturi podnosioca zahteva je važno. Ipak, nadležni službenik treba da ima na umu opasnost stereotipova i da ostane svestan/-na da je podnosilac zahteva pre svega individua. Karakterisanje osobe samo kroz kulturne tradicije može sprečiti nadležnog službenika da vidi ličnu priču podnosioca zahteva.

Nadležni službenik ne treba da pretpostavi da svako razume stvari na isti način na koji ih on/ona razume ili da je njegov/njen način razumevanja jedini ispravan. Nadležni službenik dalje treba da uvidi na koji način njegovo/njeno kulturno poreklo utiče na njegov/njen način tumačenja relevantnih činjenica.

Samosvest i samoposmatranje su neophodni da bi osoba mogla da identifikuje svoj stav, verbalnu i neverbalnu komunikaciju i da odluči na koji način da ih prilagodi. Zanemarivanje ovih stavova može da uništi otvorenu atmosferu poverenja u toku saslušanja i da negativno utiče na njegove rezultate.

### 3.2 Upravljajte postupkom saslušanja [nazad]

#### 3.2.1 Upravljajte dijalogom [nazad]

Dužnost nadležnog službenika je da vodi podnosioca zahteva do potpuno istraženog slučaja azila. Kao pomoć u ovom postupku, nadležni službenik može da prati [plan slučaja](#) (na osnovu logičke, hronološke i tematske strukture), ali je takođe važno da ostane fleksibilan/-na.

#### 3.2.2 Upravljajte prevodiocem [nazad]

(Član 15(3)(c) preinačene Direktive APD)

Prevodilac je neophodan za premošćavanje jezičke prepreke između podnosioca zahteva i nadležnog službenika. Ako je moguće, dobrom praksom se smatra obaveštavanje prevodioca o slučaju pre saslušanja, naročito u situacijama kada naročita pažljivost može da bude neophodna.

Važno je obavestiti prevodioca o njegovoj/njenoj odgovornosti i ulozi tokom saslušanja i obezbediti da on/ona bude postavljen/-a na pravo mesto u prostoriji za saslušanje (na jednakoj udaljenosti od nadležnog službenika i podnosioca zahteva, na kraju stola).

Prilikom rada sa prevodiocem nadležni službenik treba da pokuša da govori polako i jasno i da pravi česte pauze da bi prevodilac mogao/-la da prevede kratke segmente, naročito ako se pružaju detaljna i kompleksna objašnjenja. Važno je da se nadležni službenik direktno obraća podnosiocu zahteva (u prvom licu), a ne kroz prevodioca koristeći treće lice prilikom spominjanja podnosioca zahteva.

Nadležni službenik treba da potvrdi da prevodilac može da pruži tačan i nepristrasan prevod iskaza podnosioca zahteva. Prevodilac ne treba da ima veze sa podnosiocem zahteva. Prevodioci uvek treba da obaveste nadležnog službenika na početku saslušanja da li imaju veze i kakva je priroda te veze. U zavisnosti od prirode veze, može se pozvati drugi prevodilac.

Prevodilac ne treba da izražava mišljenje ili nudi savete nadležnom službeniku i podnosiocu zahteva. Ipak, ponekad ima potrebe za kontekstualnim objašnjenjem od strane prevodioca kada, na primer, ciljni jezik nema odgovarajuće reči. U ovim slučajevima može biti neophodno da prevodilac skrene pažnju na to.

Nadležni službenik treba da nadgleda rad prevodioca tokom saslušanja i da obezbedi da on/ona nastupa neutralno i nepristrasno. Ako službenik ima sumnje u vezi sa sposobnostima ili ponašanjem prevodioca, treba da postupa u skladu sa nacionalnom praksom (na primer, saopštavanjem sumnji nadređenim službenicima) i saslušanje možda mora da bude zaustavljeno i da se nastavi sa drugim prevodiocem.

Tokom saslušanja se mora voditi računa o stanju i prevodioca i podnosioca zahteva i treba praviti redovne pauze.

### 3.3 Slobodni iskaz/narativ [nazad]

#### 3.3.1 Predstavite slobodan iskaz narativ [nazad]

Cilj faze slobodnog iskaza je iznošenje što veće količine pouzdanih i tačnih informacija pružanjem prilike podnosiocu zahteva da pruži neprekinuti lični iskaz o razlozima za traženje azila. Nadležni službenik treba da zatraži od podnosioca zahteva da govori o razlozima svog zahteva svojim rečima. Slobodni iskaz će u većini slučajeva pružiti nadležnom službeniku veliku količinu tačnih informacija i detalja koji će moći dalje da se istraže kasnije u toku saslušanja. Umesto prekidanja slobodnog iskaza, nadležni službenik može da pravi beleške o oblastima na koje se treba vratiti nakon slobodnog iskaza.

Nadležni službenik treba da podseti podnosioca zahteva da pruži što je moguće više detalja kojih se seća o imenima, mestima, događajima itd. A koji mogu da budu korisni/relevantni za zahtev. Nadležni službenik ipak treba da ima na umu ograničenja pamćenja i da ima razumna očekivanja o količini i kvalitetu informacija koje podnosilac zahteva može da pruži o materijalnim činjenicama. Procesi pamćenja su individualni i na njih utiče puno faktora koji obuhvataju uzrast, kulturu i poreklo podnosioca zahteva, i naročito uticaj traumatičnih iskustava.

#### 3.3.2 Podstičite podnosioca zahteva aktivnim slušanjem [nazad]

Aktivno slušanje je neophodno kao podstrek podnosiocu zahteva da pruži detaljniji i koherentniji iskaz.

Nadležni službenik treba da usmeri svoju verbalnu i neverbalnu pažnju na podnosioca zahteva i da ima na umu kako podnosilac zahteva može da protumači neverbalne znake da bi mogao/-la da unapredi komunikacione veštine i izbegne nesporazume.

Nadležni službenik treba da ima na umu da korišćenje minimalnih i neutralnih fraza kao što su: „Mhm.“, „Razumem.“, „OK.“ potvrđuje podnosiocu zahteva da ga/je on/ona sluša tokom saslušanja. Upotreba ovih fraza poziva podnosioca zahteva da nastavi da govori i doprinosi održavanju i širenju iskaza.

Kratka ponavljanja dela iskaza podnosioca zahteva mogu da budu efikasna i za osvežavanje pamćenja podnosioca zahteva i za održavanje odgovarajućeg fokusa tokom saslušanja bez prekidanja podnosioca zahteva. Nadležni službenik može dalje da pomogne podnosiocu zahteva da se seti događaja i detalja raznim tehnikama za evociranje pamćenja. U tu svrhu se može razmotriti postavljanje pitanja o percepciji određenog događaja kroz različita čula ili upotrebom sadašnjeg vremena.

Neki podnosioci zahteva imaju poteškoća da govore slobodno. U takvim slučajevima nadležni službenik treba da pokuša da preuzme aktivniju ulogu i da postavlja fokusiranija pitanja, ali i da se seti da nastavi s uvođenjem svih tema i da uvek započinje novu temu postavljanjem otvorenih pitanja.

Nadležni službenik treba da pruži podnosiocu zahteva dovoljno vremena da se koncentriše i razmisli, i da dozvoli podnosiocu zahteva da sam/-a kontroliše koliko informacija želi da otkrije, naročito ako je reč o traumatičnom ili na drugi način osetljivom događaju.

Ako se podnosilac zahteva udalji od relevantnih informacija tokom slobodnog iskaza, nadležni službenik treba da pokuša da pažljivo vrati iskaz na ispravan tok. Na primer, nadležni službenik može da koristi prirodne pauze tokom iskaza da bi istražio/-la da li ima razloga da podnosilac zahteva pokreće ova pitanja i da li smatra da su relevantna za zahtev. Zatim nadležni službenik treba da podseti podnosioca zahteva na relevantnu temu i da ga/je zamoli da nastavi odatle. Službenik treba da pazi da se ne umeša prerano, ali treba da ostavi vremena podnosiocu zahteva da pronađe svoj put kroz iskaz.

## 3.4 Faza ispitivanja [nazad]

Nadležni službenik treba da identifikuje i prati ključne delove iskaza podnosioca zahteva. Nadležni službenik treba da istražuje jednu po jednu temu. Treba da identifikuje glavne teme (suštinu zahteva) i da prati istraživanje podtema pod glavnom temom da bi kreirao/-la kontekstualnu povezanost, „tok“ konverzacije. Ovaj pristup će pomoći podnosiocu zahteva da pruži detaljniji iskaz o događaju koji je u pitanju. Ovo je dobar način strukturiranja saslušanja i obezbeđuje pokrivanje svih relevantnih elemenata. Važno je da nadležni službenik ostane fleksibilan/-na i da prati nove informacije koje pruža podnosilac zahteva.

### 3.4.1 Definisanje teme [nazad]

Nadležni službenik uvek treba da predstavi okvir teme pre nego što nastavi s otvorenim ili fokusiranim pitanjima. Uvod u fokusiranu temu pomaže podnosiocu zahteva da nastavi u ispravnom pravcu, omogućavajući nadležnom službeniku da održi fokusiranost saslušanja i da primi relevantne informacije bez postavljanja previše pitanja.

### 3.4.2 Provera da li ste informaciju razumeli na pravi način [nazad]

Tokom saslušanja nadležni službenik treba da koristi priliku da razjasni razumevanje i da zatraži potvrdu ključnih izjava. Na primer, službenik može da parafrazira odgovore podnosioca zahteva o ključnim elementima njegovog/njenog zahteva i zatraži potvrdu da je njegovu/njeno razumevanje ispravno.

## 3.5 Tehnike obavljanja saslušanja i vrste pitanja [nazad]

### 3.5.1 Postavljajte jednostavna pitanja [nazad]

Nivo jezika koji se koristi i način na koji nadležni službenik postavlja pitanja može da dovede do velikih nerazumevanja i pogrešnih zaključaka. Pitanja koja se postavljaju tokom saslušanja treba da budu jasna, što je moguće jednostavnija i da odgovaraju uzrastu i nivou obrazovanja podnosioca zahteva. Višestruka pitanja treba izbegavati.

### 3.5.2 Koristite otvorena pitanja [nazad]

Nadležni službenik treba da koristi otvorena pitanja kada traži od podnosioca zahteva da pruži iskaz o događaju ili o situaciju ili o njegovom/njenom znanju, mišljenju ili osećanjima. To je poziv podnosiocu zahteva da pruži što više informacija. Otvorena pitanja obično počinju sa „kako“, „zašto“ ili „recite mi“, „objasnite mi“, „opišite mi“ itd.

### 3.5.3 Koristite zatvorena pitanja na odgovarajući način [nazad]

Iako će se nadležni službenik uglavnom služiti otvorenim pitanjima, zatvorena pitanja može da koristi nadležni službenik za testiranje svog razumevanja iskaza podnosioca zahteva i da bi primio/-la određene informacije.

Ipak, nadležni službenik treba da pazi da zatvoreno pitanje postavljeno u pogrešnom kontekstu ili prekomerna upotreba ove vrste pitanja može da naruši konverzaciju. Zato se savetuje izbegavanje ovih pitanja kada konverzacija ili slobodni iskaz teku neometeno. Ako se postavi previše zatvorenih pitanja jedno za drugim, podnosilac zahteva može da stekne utisak da se saslušava kao u slučaju policijskog ispitivanja, umesto da mu/joj je pružena prilika da detaljno objasni svoj zahtev.

### 3.5.4 Koristite objašnjavajuća i reflektivna pitanja [nazad]

Objašnjavajuća i reflektivna pitanja su važna kada nadležni službenik mora da dobije tačan opis istinitog događaja od podnosioca zahteva.

### 3.5.5 Postavljajte odgovarajuća pitanja na odgovarajući i pravičan način [nazad]

Nadležni službenik treba da postavi pitanja na odgovarajući, pravičan i nesugestivan način. Sugestivna pitanja mogu da navedu podnosioca zahteva da pruži željeni ili očekivani odgovor ili mogu da daju podnosiocu zahteva pogrešan utisak o tome šta treba da bude sadržaj odgovora.

### 3.5.6 Postavljajte pitanja u skladu sa sposobnostima i obrazovnim nivoom podnosioca zahteva [nazad]

Nadležni službenik treba da postavlja pitanja u skladu sa sposobnostima i obrazovnim nivoom podnosioca zahteva. Nadležni službenik uvek treba prvo da proveri nivo obrazovanja ili koliko je podnosilac zahteva u stanju da razume određene ideje da bi se izbegao prekid komunikacije usled upotrebe jezika koji je previše jednostavan ili je previše težak i kompleksan. Kada postavlja pitanja, nadležni službenik treba da koristi reči i fraze podnosioca zahteva kada je to moguće.

## 3.6 Prilika za razjašnjenje nedoslednosti [nazad]

(Član 16 preinačene Direktive APD)

Podnosiocu zahteva treba pružiti priliku da prezentuje zahtev što je kompletnije moguće. To uključuje priliku da pruži objašnjenja o elementima koji možda nedostaju i/ili bilo kakvim nedoslednostima ili kontradiktornostima u izjavama podnosioca zahteva, kao i bilo kakva odstupanja od informacija iz drugih izvora.

Nadležni službenik takođe treba da pruži podnosiocu zahteva priliku da objasni potencijalna odstupanja i kontradiktornosti u odnosu na informacije o zemlji porekla i poznate činjenice.

U skladu sa državnom praksom, nadležni službenik može dalje da pruži podnosiocu zahteva priliku da objasni potencijalne nedoslednosti u odnosu na iskaz koji su dali članovi porodice ili svedoci.

Osnovno načelo pravičnosti nalaže da podnosilac zahteva ima pristup istim informacijama kao i donosilac odluke. Razlog za to je da on/ona bude u mogućnosti da ospori informacije ako je potrebno i da bude pripremljen/-a da obradi informacije koje mogu da negiraju verodostojnost njegovog/njenog zahteva. Informacije o zemlji porekla koje mogu da nagnaju donosioca odluke da negativno proceni verodostojnost treba predložiti njemu/njoj da odgovori na njih.



## Odeljak 4: Suština zahteva [nazad]

Da bi se obavilo dobro saslušanje, nadležni službenik treba da ukaže na sva pitanja koja su relevantna za zahtev, sa fokusom na **materijalne činjenice**. Tehnike intervjua/saslušanja se ne mogu razmatrati izolovano, bez razumevanja onoga što treba saslušanjem obuhvatiti. Zapravo, sama svrha tehnika intervjua/saslušanja i stavova koji su rezimirani u EASO praktičnom vodiču je omogućavanje nadležnom službeniku da prikupi tačne i pouzdane informacije o razlozima podnosioca zahteva za traženje azila na pravičan i efikasan način.

Naredne tačke ne sugerišu kako nadležni službenik treba da postavlja ili formuliše pitanja, već predstavljaju pregled pitanja koja treba istražiti, u zavisnosti od posebnih okolnosti zahteva, da bi, u kasnijoj fazi, mogla da se sprovede procena. Zapravo, nekoliko pitanja koja su navedena niže neće morati da se pokreće u svim slučajevima; pomenuta su ovde kao podsetnik i da bi pružila smernice ukoliko sadržaj zahteva i/ili nacionalni zakoni to zahtevaju.

Nadležni službenik treba da ima na umu da postoji zajednička dužnost organa i podnosioca zahteva da se ustanove činjenice zahteva. To znači, naročito, da, tokom saslušanja, nadležni službenik treba da (a) bude upoznat/-a sa relevantnim informacijama o zemlji porekla koje bi mogle da pomognu u razumevanju situacije podnosioca zahteva i da potvrde ili ukažu na odstupanja u odnosu na elemente u njegovim/njenim izjavama (takođe videti pododjeljak **Proverite relevantne informacije o zemlji porekla**); (b) pomogne podnosiocu zahteva da pruži potpun iskaz o svojoj priči postavljanjem odgovarajućih pitanja na odgovarajući način; (c) pruži podnosiocu zahteva priliku da razjasni sve moguće nedoslednosti (takođe videti pododjeljak **Prilika za razjašnjenje nedoslednosti**).

### 4.1 Sakupite informacije o progonu ili ozbiljnoj nepravdi iz prošlosti [nazad]

(Član 4 Direktive QD)

#### 4.1.1 Šta se dogodilo? [nazad]

(Što je moguće) detaljniji iskaz o događajima je neophodan za procenu nivoa ozbiljnosti ranijih iskustava podnosioca zahteva (videti Članovi 9(1)(a) i 9(2) i Član 15 Direktive QD). Akumulacija različitih mera takođe može takođe da se svede na progon (videti Član 9 Direktive(1)(b) QD). Zato službenik treba da bude pripremljen/-a da postavi pitanja ili sasluša i o „manjim” činjenicama/pretnjama čija akumulacija može da čini progon ili ozbiljnu štetu.

Uz to, nadležni službenik treba da ima na umu da nedostatak dokaza o ranijem progonu / ozbiljnoj nepravdi u prošlosti ne znači da neće biti rizika u budućnosti.

#### 4.1.2 Ko je/su žrtva(e) progona/ozbiljne nepravde ? [nazad]

Obično je to sam/sama podnosilac zahteva. Ipak, podnosilac zahteva može da strahuje zato što su druge osobe sličnih karakteristika (razlozi iz Ženevske konvencije; članovi porodice; mesto za život itd.) žrtve progona / ozbiljne štete.

Nekad može biti slučaj da podnosilac zahteva ne strahuje, ali je zastupnik izdržavanog lica: maloletnog deteta ili nesposobne odrasle osobe, u čije ime mora da objasni činjenice (npr. žensko dete pod rizikom od sakaćenja genitalija).

Profil i poreklo podnosioca zahteva / žrtve (uzrast, etnička pripadnost, obrazovanje, veroispovest, pol, mesto prebivališta itd.) mogu sami po sebi da predstavljaju materijalne činjenice na osnovu kojih treba dodeliti azil. Oni su važni i za „lociranje” njega/nje u zemlji porekla i mogu da imaju značaja za procenu verodostojnosti koja će biti obavljena u kasnijoj fazi (videti Članovi 4(2) i 4(3)(c) Direktive QD).

### 4.1.3 Ko je odgovoran za progon / ozbiljnu nepravdu? [nazad]

Akteri progona / ozbiljne nepravde mogu da budu državni ili nedržavni organi ili oba (videti Član 6 Direktive QD). Utvrđivanje aktera u određenom slučaju je takođe važno za procenu u kasnijoj fazi da li može biti aktera zaštite (u okviru definicije iz Član 7 Direktive QD) ili se azil može razmotriti u skladu sa Član 8 Direktive QD.

### 4.1.4 Kada se to dogodilo? [nazad]

Datumi i hronološke tačke su korisne za pružanje konteksta, za proveru doslednosti s informacijama koje je podnosilac zahteva ranije pružio, i za proveru iskaza podnosioca zahteva u odnosu na ostale informacije kao što su informacije o zemlji porekla, baze podataka (Eurodac, VIS itd.) itd.

Datumi i hronološke tačke su korisne za procenu *između ostalog* uzročne veze između ranijih događaja i odlaska iz zemlje porekla. Ipak, nadležni službenik treba da ima na umu da lične okolnosti podnosioca zahteva, na primer kulturno poreklo, trauma ili ostali faktori, mogu da imaju uticaj na način na koji se podnosilac zahteva seća događaja.

### 4.1.5 Gde se to dogodilo? [nazad]

(Imena) mesta i lokacija korisna su za pružanje konteksta i za proveru u odnosu na informacije o zemlji porekla.

### 4.1.6 Zašto se to dogodilo? [nazad]

Nadležni službenik treba da pruži priliku podnosiocu zahteva da iskaže svoje stanovište o tome zašto je/su on/ona ili ostali (ili će verovatno postati) žrtva/-e progona / ozbiljne nepravde. Istovremeno, nadležni službenik treba da ima na umu da podnosilac zahteva možda nije svestan motiva aktera progona i/ili nije u stanju da koristi pravnu terminologiju.

Aspekt pitanja „zašto” neophodan je da nadležni službenik uspostavi vezu s osnovama za azil, a naročito s osnovama za izbeglički status.

### 4.1.7 Koji su podneti dokumenti i dokazi (kada je primenljivo)? [nazad]

Traženje objašnjenja o podnetim dokumentima i dokazima je integralni deo saslušanja (videti Član 4(2) Direktive QD).

Relevantni aspekti mogu da budu: U koju svrhu je dokument podnet? Kakva je priroda/sadržaj dokumenta (ako nije preveden)? Na koje činjenice/događaje se odnosi? Šta potvrđuje/pokazuje? Odakle stiže? Kada ga je podnosilac zahteva dobio/-la? Kako ga je podnosilac zahteva dobio/-la?

Kada može da se pretpostavi da dokumenti o određenim elementima mogu da postoje, ali nisu predati, nadležni službenik treba dalje da ispita razloge zašto dokumenti nisu predati, ne dovodeći u pitanje ishod procene koja će se obaviti u kasnijoj fazi.

## 4.2 Pitajte o strahu od progona ili ozbiljne nepravde [nazad]

### 4.2.1 U slučaju povratka, šta podnosilac zahteva misli da bi se moglo dogoditi? [nazad]

Budući rizik od progona / ozbiljne nepravde je ključno pitanje za određivanje potreba za azilom; podnosiocu zahteva treba pružiti priliku da izrazi čega se boji – zato što je to sam razlog za njegov/njen zahtev.

### 4.2.2 Zašto podnosilac zahteva misli da bi se to dogodilo? [nazad]

Prilikom saslušavanja podnosioca zahteva nadležni službenik treba da ima na umu da raniji progon / ozbiljne nepravde mogu da budu indikacija budućeg rizika od sličnog progona / ozbiljne nepravde (videti Član 4(4) Direktive QD). S druge strane, odsustvo ranijeg progona / ozbiljne nepravde ne znači nema budućeg rizika (videti takođe Potrebe za azilom koje se dešavaju na licu mesta Član 5 Direktive QD).

Razlozi mogu da budu drugačiji nego za raniji pretrpljeni progon / ozbiljnu nepravdu ako se situacija osobe ili u zemlji porekla promenila.

### 4.2.3 Čijeg se progona / nanošenja ozbiljne nepravde boji podnosilac zahteva u slučaju povratka u svoju zemlju porekla? [nazad]

Akter/-i progona mogu da budu drugačiji nego prilikom ranijeg pretrpljenog progona / ozbiljne nepravde ako se situacija osobe ili u zemlji porekla promenila.

Istraživanje ovog pitanja je neophodno naročito kada nema ranijeg progona / ozbiljne nepravde.

## 4.3 Istražite razloge za progon [nazad]

(Član 10 Direktive QD, Član 1(A)(2) Ženevske konvencije)

### 4.3.1 Polje za dodatna pitanja o stvarnim ili navodnim osobinama podnosioca zahteva [nazad]

Kada podnosilac zahteva ne pruži dovoljno indikacija u odgovoru na pitanje „Zašto se to dogodilo?“, i dalje je neophodno istražiti da li razlog za progon postoji u skladu sa Članom 10 Direktive QD.

Kada podnosilac zahteva pruži indikacije o razlozima zbog kojih je on/ona bio/bila ili će biti proganjan/-a, dodatna pitanja mogu da budu neophodna da bi se utvrdilo da li on/ona zaista poseduje ili akter progona smatra da poseduje karakteristike koje motivišu navodni progon.

U nekim Državama članicama karakteristike koje nisu eksplicitno navedene u Ženevskoj konvenciji iz 1951. godine ili u Članu 10 Direktive QD mogu da predstavljaju razloge za izbeglički status u skladu sa nacionalnim zakonima (npr. pol, „borac za slobodu“, ranije priznavanje statusa izbeglice od strane UNHCR-a ili druge Države potpisnice Ženevske konvencije).

Ako postoje takvi dodatni razlozi koji su primenljivi u skladu s nacionalnim zakonima, možete ih pronaći ovde: [Zakon o azilu i privremenoj zaštiti Uneti referencu na državne zakone].

### 4.3.2 Možda je potrebno pokrenuti neka pitanja po službenoj dužnosti [nazad]

Neka pitanja je potrebno pokrenuti *po službenoj dužnosti* kada ih podnosilac zahteva ne pomene sam/sama (npr. sakaćenje ženskih polnih organa kada su u pitanju podnosioci zahteva ženskog pola iz određenih zemalja porekla).

Ako postoje nacionalni zakoni ili posebne smernice za ovo pitanja, možete ih pronaći ovde: [Zakon o azilu i privremenoj zaštiti Uneti referencu na državne zakone/smernice].

## 4.4 Istražite razloge za supsidijarnu zaštitu [nazad]

(Član 15 Direktive QD)

Kada je ozbiljna nepravda od koje se strahuje „smrtna kazna ili pogubljenje” (videti Član 15(a) Direktive QD) ili „mučenje ili nehumano ili ponižavajuće ophođenje ili kažnjavanje” (videti Član 15(b) Direktive QD), pitanja koja su ranije postavljena u pododjlcima 4.1 i 4.2 bi trebalo da su već pružila neophodne informacije. Ipak, kada je rizik od ozbiljne nepravde usled neselektivnog nasilja u situacijama međunarodnog ili unutrašnjeg oružanog konflikta, možda će biti potrebna dodatna posebna pitanja (videti Član 15(c) Direktive QD).

Ako ima specifičnosti u načinu na koji se Član 15(c) Direktive QD prenosi u nacionalnom zakonodavstvu, tekst možete pronaći ovde: [Uneti reference na relevantne pravne odredbe svoje zemlje]

### 4.4.1 Možda je potrebno pokrenuti neka pitanja po službenoj dužnosti [nazad]

Neka pitanja je potrebno pokrenuti *po službenoj dužnosti* kada ih podnosilac zahteva ne pomene sam/sama (npr. kada su u pitanju podnosioci zahteva ženskog pola iz određenih zemalja porekla, postojanje/odsustvo [muškog] člana porodice / klana / plemenske mreže ili poznanika koji može da pruži „zaštitu” i izdržavanje u skladu sa lokalnim običajem).

Ako postoje posebne pravne odredbe ili smernice u nacionalnom zakonodavstvu, naći ćete ih ovde: [Uneti reference na relevantne pravne odredbe ili smernice svoje zemlje].

## 4.5 Kada je primenljivo, istražite ostale oblike zaštite [nazad]

U nekim državama dodeljivanje dozvole ostanka iz razloga koji nisu povezani s azilom (humanitarni ili medicinski razlozi itd.) može da bude u nadležnosti organa koji odlučuje. Videti u Odeljku 1 iznad ili u pododjeljku Identifikujte relevantne probleme koji nisu povezani s azilom.

Ako postoje posebne pravne odredbe ili smernice u nacionalnom zakonodavstvu, naći ćete ih ovde: [Zakon o strancima Uneti reference na relevantne pravne odredbe ili smernice svoje zemlje].

## 4.6 Raspitajte se o dostupnoj zaštiti u zemlji porekla [nazad]

(Članovi 6(c) i 7 Direktive QD)

### 4.6.1 Da li je podnosilac zahteva pokušao/-la da zatraži zaštitu od relevantnih organa/aktera? [nazad]

Ovaj deo saslušanja obično nije relevantan ako je Država akter progona ili ozbiljne nepravde.

Ipak, u nekim državama, informacije o zemlji porekla mogu da pokažu da zaštita/obeštećenje od strane nezavisnog sudskog ili nekog drugog organa može da bude efikasna i dostupna (videti Član 7 Direktive QD).

Neophodno je istražiti ovaj aspekt kad je akter progona / ozbiljne nepravde, nedržavni predstavnik/organ (videti Član 6(c) Direktive QD).

S druge strane, neće biti relevantno ako nema dostupnih aktera zaštite.

#### 4.6.2 Ako jeste, od kojih organa/aktera zaštite i kakav je bio rezultat? [nazad]

Može biti neophodno istražiti tokom saslušanja da li akter zaštite ne može ili ne želi da deluje i da li ne želi da reaguje iz razloga koji se tiču Konvencije (videti Član 6(c) Direktive QD).

#### 4.6.3 Ako nije, koji je razlog? [nazad]

Ako podnosilac zahteva nije pokušao/-la da traži zaštitu u svojoj zemlji porekla, nadležni službenik treba da mu/joj pruži priliku da objasni zašto nije, na primer:

- Bio/-la je sprečen/-a da traži zaštitu;
- Misli da to neće dati efekta;

### 4.7 Ako je primenljivo, pitajte o alternativni za azil [nazad]

(Član 8 Direktive QD)

#### 4.7.1 Da li postoji „sigurna luka” u zemlji porekla podnosioca zahteva? [nazad]

U ovom delu saslušanja imajte na umu da dužnost koja se tiče rukovanja dokazom o dostupnosti zaštite pripada organu koji odlučuje.

#### 4.7.2 Da li je pravno i praktično pristupačna i da li je razumno očekivati da se podnosilac zahteva smesti tamo? [nazad]

Nadležni službenik treba da proveri da li podnosilac zahteva:

- može **bezbedno** da putuje do tog dela zemlje;
- može **legalno** da putuje do tog dela zemlje i da tamo bude primljen/-a; i
- može **razumno** da se očekuje da se smesti tamo i uživa zaštitu od progona i ozbiljne nepravde.

### 4.8 Ako je primenljivo, raspitajte se o postojećim osnovama za isključenje [nazad]

(Članovi 12 i 17 Direktive QD na osnovu Članovi 1 D, E, F Ženevske konvencije iz 1951. godine)

Nakon indikacija, tokom saslušanja nadležni službenik će možda morati da istraži pitanja koja su relevantna za isključenje.

#### 4.8.1 Član 1D i Član 1E Ženevske konvencije iz 1951. godine [nazad]

Za podnosioca zahteva palestinskog porekla: Da li podnositelj zahteva uživa zaštitu ili pomoć drugih organa ili agencija Ujedinjenih nacija osim UNHCR-a? (videti Član 12(1)(a) Direktive QD na osnovu Član 1D Ženevske konvencije). Ako je pomoć prestala, nadležni službenik treba da postavi odgovarajuća pitanja da bi utvrdio/-la da li je do toga došlo iz razloga koji su van njegove/njene kontrole i nezavisno od njegove/njene volje (CJEU slučaj C-364/11 – Abed El Karem El Kott i ostali – 19. 12. 2012.).

Da li podnositelj zahteva u državi nadležnog službenika (ili u drugoj državi u kojoj ima prebivalište) uživa prava i obaveze koje proizilaze iz posedovanja državljanstva te zemlje ili jednaka prava i obaveze? (videti Član 12 Direktive(1)(b) QD na osnovu Član 1E Ženevske konvencije).

#### 4.8.2 Član 1F Ženevske konvencije iz 1951. godine [nazad]

**a) Da li je podnositelj zahteva pomenuo/-la dela koja je počinio/-la, a koja bi mogla da podrazumevaju isključenje? (Za dela koja podrazumevaju isključenje vidite Članovi 12(2) i 17(1) Direktive QD na osnovu Član 1F Ženevske konvencije)**

Ako se desi takav slučaj, nadležni službenik treba da:

- Pozove podnosioca zahteva da potvrdi svoju izjavu.
- Obavesti podnosioca zahteva da dela koja je počinio/-la mogu da ga/je isključe iz dobijanja beneficija azila.
- Istraži moguće olakšavajuće okolnosti.

Mogu da postoje posebni aranžmani u vašoj zemlji koji se tiču istraživanja razloga za isključenje, kao što su specijalizovani službenici koji rade na slučaju, potreba za posebnim i saslušanjem itd. Proverite svoju državnu praksu ovde [uneti referencu na relevantne smernice].

**b) Da li informacije o zemlji porekla (COI) ili svedočanstva ukazuju na to da je organizacija kojoj pripada podnositelj zahteva (npr. policija, vojska, milicija, gerila, teroristička grupa, mafija...) počinila dela koja mogu da dovedu do isključenja?**

Ako se desi takav slučaj, nadležni službenik treba da dobije sledeće informacije o poziciji i/ili ulozi podnosioca zahteva u organizaciji:

- Da li je podnositelj zahteva svestan/-na zločina?
- Da li je i na koji način je bio/-la lično umešan/-a? Da li je naredio/-la, podsticao/-la, počinio/-la ili svesno obezbedio/-la sredstva za izvršavanje tih zločina?
- Moguće dodatne okolnosti: dužina boravka, pozicija u hijerarhiji, zadaci, posledice dela itd.
- Da li (ni)je podržavao/-la činjenje zločina u to vreme? Da li (ne) podržava činjenje zločina sada?
- Moguće olakšavajuće okolnosti: mentalne sposobnosti, prinuda, samoodbrana itd.

**c) Da li je podnositelj zahteva osumnjičen/-a/osuđen/-a zbog ozbiljnog (nepolitičkog) zločina počinjenog van zemlje izbeglištva pre nego što je stigao/-la u datu zemlju ili da li informacije o zemlji porekla / spoljne informacije / obaveštajni podaci ukazuju na to da je počinio/-la takav zločin?**

U ovom delu saslušanja imajte na umu da dužnost koja se tiče rukovanja dokazom o uslovima za isključenje pripada organu koji odlučuje.

Ako se desi takav slučaj, nadležni službenik treba da utvrdi sledeće aspekte:

- Koji zločin je počinjen?
- Ako je primenljivo, zašto podnositelj zahteva smatra da je optužba pokriće za progon / ozbiljnu nepravdu?
- Ako je primenljivo, zašto podnositelj zahteva smatra da uslovi za pravedno suđenje nisu ili neće biti ispunjeni?
- Kakva može da bude kazna? Da li je predviđena smrtna kazna? Kakvi su zatvorski uslovi u toj zemlji?

Nepolitički zločini počinjeni u trećoj zemlji pre stizanja u zemlju nadležnog službenika takođe mogu da dovedu do isključenja. U takvim slučajevima nadležni službenik će morati da istraži posledice na situaciju podnosioca zahteva u odnosu na njegovu/njenu zemlju porekla.

**d) Kada je primenljivo, da li podnosilac zahteva predstavlja opasnost za zajednicu / Državu članicu?**  
(Članovi 14(5) i 17(1)(d) Direktive QD)

Nadležni službenik će možda morati dodatno da ispita ove razloge u odnosu na isključenje iz supsidijarne zaštite. Videti nacionalne zakone i smernice o ovom pitanju: [uneti referencu na državne zakone i smernice].

**e) Zabrana proterivanja i vraćanja u slučaju isključenja**

Kada nadležnost organa koji odlučuje nije ograničena na kvalifikovanost za status izbeglice ili supsidijarnu zaštitu, i kada se čini da je isključenje verovatno, nadležni službenik – ukoliko slučaj to zahteva, a u malo verovatnom slučaju da odgovori podnosioca zahteva u ranijim fazama saslušanja nisu pružili dovoljno informacija – će možda morati da postavi pitanja koja su odgovarajuća za procenu, u kasnijim fazama, da li bi vraćanje podnosioca zahteva u njegovu/njenu zemlju porekla predstavljalo kršenje međunarodnih obaveza pod instrumentima ljudskih prava, naročito Član 3 ECHR-a i Član 3 CAT-a.

## Odeljak 5: Završetak saslušanja [nazad]

Kada podnosilac zahteva završi objašnjavanje svojih razloga za zahtev i nadležni službenik postavi sva relevantna i neophodna pitanja, vreme je da se uđe u završnu fazu saslušanja. Ova faza se uglavnom svodi na proveravanje da li su sve informacije koje su relevantne za zahtev pravilno istražene. Završna faza se tiče i provere da li podnosilac zahteva ima sve neophodne informacije pre nego što napusti saslušanje.

### 5.1 Postarajte se da svi relevantni aspekti zahteva budu pokriveni tokom saslušanja [nazad]

Kada je reč o saslušanju o suštini zahteva za azil, nadležni službenik treba da se postara da se podnosiocu zahteva pruži adekvatna prilika da prezentuje elemente koji su potrebni za potkrepljivanje zahteva.

#### 5.1.1 Rezimirajte sve razloge navedene za zahtev za azil i pitajte podnosioca zahteva da li je rezime tačan [nazad]

U skladu sa nacionalnom praksom može biti neophodno da nadležni službenik rezimira suštinu iskaza koji je pružio/-la podnosilac zahteva. Iako zahteva puno vremena, ovo je dobar način kojim se obezbeđuje da nadležni službenik zapisniku o saslušanju navede sve razloge koje je pružio podnosilac zahteva.

#### 5.1.2 Pitajte podnosioca zahteva da li ima dodatnih informacija koje on/ona želi da doda [nazad]

Važno je obezbediti da sve bude obuhvaćeno saslušanjem. Podnosiocu zahteva treba pružiti poštenu priliku da prezentuje elemente koji su potrebni za potkrepljivanje zahteva. Postavljanje pitanja podnosiocu zahteva da li postoji još nešto što želi da doda njemu/njoj daje osećaj da se prema njemu/njoj postupalo pravedno i da je saslušan/-a.

Nadležni službenik treba da ostane otvoren/-a i fleksibilan/-a ukoliko podnosilac zahteva ima nešto da doda. Treba da čuje i dalje istraži svaku temu koja je relevantna za zahtev.

Nadležni službenik takođe može da sazna o postojanju drugih dokumenata ili dokaza kojima podnosilac zahteva raspolaže. Način na koji ti dokumenti i dokazi mogu/treba da budu predati organima treba predočiti podnosiocu zahteva.

## 5.2 Ponovo proverite razumevanje između prevodioca i podnosioca zahteva [nazad]

(Članovi 12 i 15 preinačene Direktive APD)

Na kraju saslušanja nadležni službenik treba da pita podnosioca zahteva da li ima nekih sumnji po pitanju prevodioca ili prevoda tokom saslušanja.

Važno je potvrditi na kraju saslušanja da su se podnosilac zahteva i prevodilac razumeli tokom saslušanja. U skladu s uspostavljenom praksom u nekim Državama članicama, nadležni službenik će takođe pitati prevodioca da li je razumeo/-la podnosioca zahteva tokom saslušanja.



## 5.3 Kada je primenljivo, ponudite ostalima priliku da ostvare svoja prava [nazad]

(Član 23 preinačene Direktive APD)

U slučaju kad pravni zastupnik podnosioca zahteva, u skladu sa nacionalnim zakonima i praksom, prisustvuje saslušanju, njemu/njoj treba ponuditi priliku da komentariše ili postavi podnosiocu zahteva pitanja koja su relevantna za slučaj na kraju saslušanja.

U zavisnosti od nacionalnih zakona i postupaka, drugim ljudima, kao što su staraoci ili odrasle osobe koje prate dete, koje prisustvuju saslušanju treba ponuditi priliku da govore.

Ako postoje posebne smernice nacionalnom zakonodavstvu o pravima različitih aktera tokom saslušanja, možete ih naći ovde: [Zakon o azilu i privremenoj zaštiti, Zakon o opštem upravnom postupku [uneti referencu na državne zakone/smernice](#)]

## 5.4 Informišite podnosioca zahteva o sledećim fazama u postupku [nazad]

### 5.4.1 Kada će, otprilike, odluka biti doneta? [nazad]

Nedostatak saznanja o tome kada se odluka može očekivati može prouzrokovati stres podnosiocu zahteva. U većini slučajeva možda neće biti moguće dati podnosiocu zahteva tačan datum kada će odluka biti doneta; ali nadležni službenik treba, na kraju saslušanja, da podnosioca zahteva obavesti bar o indikativnom vremenskom okviru u kom će se doneti odluka.

### 5.4.2 Kako će podnosilac zahteva primiti informacije o odluci? [nazad]

Nadležni službenik treba da obavesti podnosioca zahteva na koji način će on/ona primiti informacije o ishodu svog zahteva. Da li će, na primer, odluka biti saopštena preko pravnog zastupnika ili nadležni službenik? Da li će biti saopštena u pisanom obliku i/ili usmeno itd.

### 5.4.3 Ako je relevantno, ko će doneti odluku? [nazad]

Cilj je da se ime određenog donosioca odluke ne otkriva podnosiocu zahteva. Ipak, može se smatrati dobrom uslugom, na primer, ako se podnosilac zahteva obavesti o tome u kojoj službi i na kom nivou će se doneti odluka.

### 5.4.4 Pravo na žalbu u slučaju odbijanja zahteva [nazad]

Podnosilac zahteva treba da bude obavešten/-a o svom pravu na žalbu u slučaju odbijanja zahteva. Kada i gde treba podneti zahtev? Koji organi će pregledati žalbu? Da li će podnosilac zahteva dobiti pomoć od svog pravnog savetnika itd.

Nadležni službenik treba da uzme u obzir to da obaveštavanje o pravu na žalbu može izazvati stres kod podnosioca zahteva i dati mu/joj utisak da su organi već doneli (negativnu) odluku o slučaju. Nadležni službenik treba da naglasi da odluka još uvek nije doneta i da je to informacija koja se pruža svim podnosiocima zahteva.

### 5.4.5 Ako je odgovor pozitivan: dokumentacija, ponovno spajanje porodice, pravo na rad itd. [\[nazad\]](#)

U zavisnosti od nacionalne prakse, nadležni službenik može da obavesti podnosioca zahteva o posledicama prihvaćenog zahteva. Na primer, ako podnosilac zahteva ima članove porodice u trećoj zemlji i želi da se ponovo spoji s njima, šta treba da radi itd. Kao i u slučaju informacije o mogućoj žalbi na negativnu odluku, nadležni službenik treba da bude pažljiv/-a i da naglasi da odluka još uvek nije doneta.

### 5.4.6 Ako je primenljivo, prava i beneficije tokom čekanja na odluku [\[nazad\]](#)

U nekim Državama članicama informacije o pravima i beneficijama podnosioca zahteva dok čeka na odluku pružaju se u ranim fazama postupka. Ali ako podnosilac zahteva već nije primio/-la te informacije, prikladno je da mu/joj te informacije pruži nadležni službenik na kraju saslušanja.

## 5.5. If applicable at this stage, give the applicant an opportunity to comment on the interview report [\[nazad\]](#)

(Član 17 preinačene Direktive APD)

Podnosiocu zahteva će biti pružena prilika da komentariše i/ili pruži objašnjenja usmenim i/ili pismenim putem po pitanju svih grešaka u prevodu, nerazumevanja ili propusta u zapisniku o saslušanju ili u transkriptu, na kraju saslušanja ili u određenom roku pre nego što organ koji utvrđuje donese odluku. Važno je da podnosilac zahteva bude u potpunosti informisan/-a o sadržaju zapisnika o saslušanju ili o suštinskim elementima transkripta, uz pomoć prevodioca ako je neophodno.

U zavisnosti od nacionalnih zakona i prakse, nadležni službenik će možda morati da ponudi ovu priliku na kraju saslušanja i da zatraži potvrdu od podnosioca zahteva da je saslušanje odgovarajuće preneto u sadržaju zapisnika o saslušanju ili transkripta. Ako podnosilac zahteva ne želi da potvrdi sadržaj transkripta, treba zabeležiti razlog odbijanja.

Ako su dostupne, dodatne praktične informacije o postupku se mogu naći ovde: [\[Uneti referencu na pravne odredbe/smernice\]](#).

## 5.6 Ponudite podnosiocu zahteva priliku da postavi pitanja [\[nazad\]](#)

Nadležni službenik treba da zatvori saslušanje pitanjem da li podnosilac zahteva ima nekih pitanja koja želi da postavi. Ako je neophodno, podnosilac zahteva može da bude upućen na relevantnu osobu/organizaciju.

## 5.7 Postupak nakon saslušanja: razmislite o saslušanju [\[nazad\]](#)

### 5.7.1 Evaluacija saslušanja [\[nazad\]](#)

I kad je saslušanje završeno i dalje mogu da postoje određeni elementi koji potežu izvesna pitanja ili koje treba dalje razjasniti. Najvažnije pitanje o kom nadležni službenik da razmisli je da li su svi relevantni elementi istraženi što je potpunije moguće ili da li ima dodatnih informacija koje treba da se prikupe da bi mogla da se donese odluka o zahtevu. Ovo razmišljanje o slučaju treba obaviti ubrzo nakon saslušanja, dok nadležni službenik još uvek ima sve informacije na umu, tako da ne treba trošiti vreme na ponovno upoznavanje sa slučajem.

Nakon saslušanja važno je odvojiti vreme za razmišljanje i samoanalizu. Nadležni službenik treba da razmisli o tome kako je saslušanje izgledalo iz perspektive podnosioca zahteva. Da li je nadležni službenik pokazao/-la poštovanje i empatiju upotrebom ispravnih profesionalnih stavova itd.

### 5.7.2 Samoevaluacija i razmišljanje [nazad]

Nadležni službenik će možda takođe morati da koristi ovaj praktični vodič i da bi izvršio/-la evaluaciju kako je vodio/-la saslušanje i da bi identifikovao/-la oblasti koje treba da poboljša u svom radu.

Nadležni službenik takođe treba da razmisli o tome kako je doživeo/-la intervju, naročito ako se govorilo o traumatičnim ili osetljivim događajima. Da bi održao/-la profesionalni stav i bio/-la produktivan/-na u svom poslu, nadležni službenik treba redovno da procenjuje i ispunjava svoje profesionalne potrebe.

# Pravni instrumenti

## Međunarodni instrumenti

- Ženevska konvencija iz 1951. godine i Njujorški protokol o statusu izbeglica iz 1967. godine
- Evropska konvencija o ljudskim pravima (ECHR)
- Konvencija protiv torture i drugih surovih, neljudskih i ponižavajućih kazni ili postupaka (CAT)

## Instrumenti Evropske unije

- Direktiva o kvalifikaciji (preinačena) [QD]  
DIREKTIVA 2011/95/EU EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVETA od 13. decembra 2011. o standardima za kvalifikaciju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva za ostvarivanje međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbeglica ili osoba koje ispunjavaju uslove za supsidijarnu zaštitu i sadržaj odobrene zaštite (preinačena)
- Direktiva o postupcima azila (preinačena) [APD preinačena]  
DIREKTIVA 2013/32/EU EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVETA od 26. juna 2013. o zajedničkim postupcima za priznavanje i oduzimanje međunarodne zaštite (preinačena)
- Direktiva protiv trgovine ljudima  
DIREKTIVA 2011/36/EU EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVETA od 5. aprila 2011. o sprečavanju i suzbijanju trgovine ljudima i zaštiti žrtava trgovine ljudima i o zameni Okvirne odluke Saveta 2002/629/JHA

## Sudska praksa Suda pravde Evropske unije

- CJEU SLUČAJ C 364-11 EL KOTT I OSTALI (SUDSKA PRESUDA (VELIKO VEĆE))

## Nacionalni pravni instrumenti i smernice

### Državni pravni instrumenti

- 

### Državne smernice

-





## Getting in touch with the EU

### In person

All over the European Union there are hundreds of Europe Direct information centres. You can find the address of the centre nearest you at: [https://europa.eu/european-union/contact\\_en](https://europa.eu/european-union/contact_en)

### On the phone or by email

Europe Direct is a service that answers your questions about the European Union. You can contact this service:

- by freephone: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certain operators may charge for these calls),
- at the following standard number: +32 22999696 or
- by email via: [https://europa.eu/european-union/contact\\_en](https://europa.eu/european-union/contact_en)

## Finding information about the EU

### Online

Information about the European Union in all the official languages of the EU is available on the Europa website at: [https://europa.eu/european-union/index\\_en](https://europa.eu/european-union/index_en)

### EU publications

You can download or order free and priced EU publications at: <https://op.europa.eu/en/publications>. Multiple copies of free publications may be obtained by contacting Europe Direct or your local information centre (see [https://europa.eu/european-union/contact\\_en](https://europa.eu/european-union/contact_en)).

### EU law and related documents

For access to legal information from the EU, including all EU law since 1952 in all the official language versions, go to EUR-Lex at: <http://eur-lex.europa.eu>

### Open data from the EU

The EU Open Data Portal (<http://data.europa.eu/euodp/en>) provides access to datasets from the EU. Data can be downloaded and reused for free, for both commercial and non-commercial purposes.



Publications Office  
of the European Union