

Praktični vodič: Pristup postupku azila



**Europe Direct je usluga koja vam omogućuje pronaći odgovore
na pitanja o Europskoj uniji**

Besplatni telefonski broj (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Informacije su besplatne, kao i većina poziva (premda neke mreže, javne govornice ili hoteli mogu naplaćivati pozive).

Više informacija o Europskoj uniji dostupno je na internetu (<http://europa.eu>).

Designed by EWORX

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2016.

Praktični vodič:

HR	BZ-04-15-715-HR-N	ISBN 978-92-9243-700-8	doi:10.2847/109710
----	-------------------	------------------------	--------------------

© Europska unija, 2016.

Umnožavanje je dopušteno uz uvjet navođenja izvora.

Printed in Luxembourg

TISKANO NA PAPIRU IZBIJELJENOME BEZ ELEMENTARNOG KLORA (ECF)

Praktični vodič: Pristup postupku azila

Uvod

S obzirom na to da ste vi često prva točka kontakta za državljane trećih zemalja koji pristižu u vašu zemlju, a često i u EU u cjelini, vi imate ključnu ulogu u omogućavanju učinkovitog pristupa međunarodnoj zaštiti. To se može postići proaktivnim prepoznavanjem osoba kojima je možda potrebna zaštita, pružanjem važnih informacija o njihovoj pravu na podnošenje zahtjeva za azil, upućivanjem u odgovarajuće postupke i druge oblike pomoći i postupovnih jamstava koja im se pružaju.

U ovom se vodiču pružaju informacije o ključnim obvezama službenika za prvi kontakt te pravima osoba kojima je možda potrebna međunarodna zaštita u situaciji prvog kontakta. Usmjeravat će vas kroz postupak prepoznavanja osoba koje možda žele podnijeti zahtjev za zaštitu te pružanje odgovarajućih postupovnih jamstava i podrške.

Vodič je podijeljen u sljedeća četiri dijela:

- **Veća uloga službenika za prvi kontakt u pristupu postupku azila:** sastoji se od uvoda u kontekst mješovitih migracijskih tokova i pregleda odgovarajuće pravne osnove, uključujući temeljna prava.
- **Kako se pripremiti na prepoznavanje potencijalnog podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu:** navode se potrebni preduvjeti povezani s ponašanjem i načinom razmišljanja službenika za prvi kontakt da bi mogli prepoznati osobe koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu.
- **Znakovi da osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu:** pruža smjernice o elementima koje je potrebno uzeti u obzir da bi se bolje prepoznala osoba koja možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu.
- **Što učiniti sljedeće:** pruža smjernice za situacije u kojima se prepozna osoba koja možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu te za daljnje mjere ako je zahtjev podnesen. Opisuje se i situacije u kojima osoba kojoj je možda potrebna zaštita ne želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu.

Imajte na umu da je pravnom stečevinom EU-a u području azila utvrđeno da bi službenici koji prvi dolaze u kontakt s osobama koje traže međunarodnu zaštitu, posebice službenici koji obavljaju nadzor nad kopnenim ili morskim granicama ili provode granične provjere, trebali dobiti odgovarajuće informacije i biti prikladno osposobljeni za prepoznavanje i obradu zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

Sadržaj

Uvod	v
Veća uloga službenika za prvi kontakt u pristupu postupku azila	1
Ključna uloga službenika za prvi kontakt	1
Temeljna prava	2
Zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja	3
Pristup postupku azila	3
Kako se pripremiti na prepoznavanje potencijalnog podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu	6
Budite proaktivni	6
Jeste li proaktivni ili reaktivni?	6
Promatrajte	7
Obratite pozornost na ranjivost	7
Djeca bez pratnje ili djeca odvojena od obitelji	8
Budite otvorena uma	8
Iskažite poštovanje	8
Nemojte diskriminirati	9
Nemojte osuđivati	9
Aktivno slušajte	9
Upotrebljavajte prikladan i osjetljiv stil komunikacije	10
Rad uz usmeno prevođenje	10
Obratite pozornost na svoj govor tijela	11
Budite svjesni vlastitih okolnosti	11

Znakovi da osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu	12
Tko će možda htjeti podnijeti zahtjev?	12
Osobe s više potreba za zaštitom	13
Nepotpun popis znakova	13
Tko je ta osoba i odakle dolazi	14
Što osoba govori	15
Što možete primijetiti (izgled i ponašanje)	15
Što učiniti sljedeće	17
Pružite informacije	17
Prepoznajte traženje međunarodne zaštite	17
Što učiniti kada osoba podnese zahtjev za međunarodnu zaštitu	18
Što učiniti kada osoba kojoj je možda potrebna zaštita ne želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu	19
Pristup postupku azila	21
Prilog – pravne reference	23

Veća uloga službenika za prvi kontakt u pristupu postupku azila

Ključna uloga službenika za prvi kontakt

Sve veći opseg i složenost migracijskih kretanja stvaraju zahtjevno okruženje na vanjskim granicama EU-a. Osobe s različitim motivima i ciljevima kreću se jedne uz druge unutar **mješovitih migracijskih tokova**, istim rutama i prijevoznim sredstvima. Takva putovanja mogu biti duga, iscrpljujuća i opasna po život, a često i organizirana na nepravilan način. Skriveni u kamionima, malim kontejnerima ili nagurani u pretrpane čamce koji nisu prikladni za plovidbu, ljudi često putuju u teškim i nesigurnim uvjetima, izloženi opasnosti, gladi, iskorištavanju i zlostavljanju krijumčara i trgovaca ljudima. Tijekom svog putovanja mogu ostati bez članova obitelji ili rodbine. Postoje nebrojena izvješća o iskorištavanju, zlostavljanju, silovanju i prisiljavanju pojedinaca na prostituciju ili kriminal.



S obzirom na to da ste često prva točka kontakta za državljane trećih zemalja koji pristižu u vašu zemlju, a u mnogim slučajevima i u EU u cjelini, vi imate ključnu ulogu u pravovremenom prepoznavanju tih osoba, ispunjavanju njihovih osnovnih potreba, jamčenju njihovih temeljnih prava, pružanju informacija i njihovom upućivanju na odgovarajuće postupke i nadležna tijela.

Pored onih čiji razlozi za putovanje nisu povezani sa zaštitom nalaze se oni kojima je **zaštita potrebna** što je prije moguće. To mogu biti osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita te žrtve trgovine ljudima, mučenja, silovanja ili drugih oblika teškog nasilja, djeca odvojena od obitelji ili djeca bez pratnje, ugrožene žene i druge ranjive osobe.



Temeljna prava

Svaka mjera poduzeta na graničnim prijelazima i u ustanovama za zadržavanje treba biti razmjerna ciljevima koji se nastoje postići i nediskriminacijska te treba u potpunosti poštivati ključna temeljna prava, kao što su:

- **ljusko dostojanstvo**, koje podrazumijeva da čovjek ima prirodeno pravo da ga se cijeni, poštuje i da se s njim postupa na etičan način;
- **pravo na život**, kojim se zabranjuje smrtna kazna ili smaknuće te utvrđuje obveza poduzimanja preventivnih mjera u situacijama u kojima postoji stvarna i neposredna opasnost po život pojedinca;
- **zabrana mučenja**, koja podrazumijeva da se nitko ne smije izložiti mučenju ili nečovječnom ili ponižavajućem postupanju ili kažnjavanju;
- **načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja (*non-refoulement*)** odnosi se na obvezu država članica da se suzdrže od protjerivanja ili vraćanja osoba na bilo koji način, u situaciju u kojoj im prijete progon i/ili mučenje, nečovječno ili ponižavajuće postupanje ili kažnjavanje;
- **pravo na azil** kojim se svakome dodjeljuje pravo na traženje i dobivanje zaštite od progona u drugim državama. Države članice osiguravaju da svaka osoba, odrasla ili dijete, ima pravo na podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu u vlastito ime ili posredovanjem njezinog člana obitelji ili zastupnika;
- **nediskriminacija**, kojom se zabranjuje svaki oblik nepravednog postupanja ili proizvoljnog djelovanja ili izdvajanja na temelju spola, rase, boje kože, etničke pripadnosti ili društvenog podrijetla, genetskih osobina, jezika, vjere ili uvjerenja, političkih ili drugih stavova, pripadnosti nacionalnim manjinama, imovine, rođenja, invaliditeta, dobi ili seksualne orijentacije.

Svakoj osobi jamče se ova prava bez obzira na to je li izričito podnijela zahtjev za međunarodnu zaštitu.



Države članice moraju se pobrinuti da se vlasti pridržavaju **načela povjerljivosti**, kako je ono definirano nacionalnim pravom i propisano pravom EU-a, kad je riječ o informacijama koje prikupite tijekom rada. Informacije koje se odnose na činjenicu da je osoba podnijela zahtjev za međunarodnu zaštitu ne smiju se otkriti vlastima države podrijetla te osobe.

Zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja

Zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja odnosi se na obvezu država članica da se suzdrže od protjerivanja ili vraćanja pojedinaca na bilo koji način u granično područje teritorija ili na bilo koje mjesto na kojem im prijete progon, nečovječno ili ponižavajuće postupanje ili kazna, uključujući mučenje, čak i ako se nalaze u nezakonitoj migracijskoj situaciji. U kontekstu azila načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja podrazumijeva obvezu dodjeljivanja pristupa teritoriju i pravednom i učinkovitim postupku azila pojedincima koji traže međunarodnu zaštitu da bi se utvrdilo treba li se toj osobi dodijeliti zaštita ili ne.

Koga ono obvezuje? Načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja obvezuje je za sve organe vlasti u državi, kao i druge osobe ili tijela koja djeluju u njihovo ime, uključujući službenike za prvi kontakt.

Što ono obuhvaća? Zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja u opasnu situaciju progona prema međunarodnom pravu o izbjeglicama primjenjiva je na bilo koji oblik prisilnog udaljenja, uključujući deportaciju, protjerivanje, izručivanje, neslužbeno premještanje ili „predaju” te odbijanje prihvata na granici. To uključuje i neizravno prisilno udaljenje ili vraćanje, odnosno vraćanje osobe u treću zemlju u kojoj postoji opasnost prisilnog udaljenja ili vraćanja. Potrebno je izvršiti pouzdanu procjenu rizika neizravnog prisilnog udaljenja ili vraćanja u svakom pojedinom slučaju prije slanja u treću zemlju. Ni jednog tražitelja azila ne smije se vratiti u treću zemlju radi utvrđivanja zahtjeva bez odgovarajućih jamstava u svakom pojedinom slučaju. Ta jamstva uključuju ponovni prihvata osobe u toj zemlji, pružanje učinkovite zaštite od prisilnog udaljenja ili vraćanja i mogućnosti traženja i ostvarivanja azila te postupanje u skladu s prihvaćenim međunarodnim standardima.

Pristup postupku azila

Da bi se osiguralo poštivanje načela zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja i učinkovitost prava na azil, svakoj osobi kojoj možda treba međunarodna zaštita mora se osigurati **pristup postupku azila**.



Upamtite da će u većini slučajeva pojedinci svoju potrebu za zaštitom i svoje posebne potrebe prvi put imati priliku izraziti upravo vama.

Mnoge osobe kojima možda treba međunarodna zaštita ne znaju svoja prava i obveze i ne traže aktivno azil u državi u koju su stigle. Kao službenik za prvi kontakt s osobama koje pristižu na granice, vi imate ključnu ulogu u omogućavanju pristupa međunarodnoj zaštiti proaktivnim prepoznavanjem osoba koje možda žele podnijeti zahtjev za

međunarodnu zaštitu te pružanjem važnih informacija o pravu na traženje azila i upućivanjem tih osoba u odgovarajuće postupke.

Mjere poduzete na graničnim prijelazima i u ustanovama za zadržavanje jedni su od primarnih koraka kojima se posebne potrebe ranjivih osoba mogu prijaviti ili prepoznati. Kao službenik za prvi kontakt imate dužnost i **utvrditi posebne potrebe ranjivih osoba i uputiti ih na daljnju procjenu i/ili podršku** nacionalnim vlastima.

Za bolju identifikaciju posebnih potreba ranjivih osoba možete koristiti praktični vodič EASO-a za identifikaciju osoba s posebnim potrebama (IPSN) na poveznici <https://ipsn.easo.europa.eu>

Vaša uloga u osiguravanju pristupa postupku azila, utvrđena člankom 3.a Zakonika o schengenskim granicama ⁽¹⁾, dodatno je proširena pravnom stečevinom EU-a u području azila, posebice izmijenjenom Direktivom o postupcima azila (APD), primjenjivom od 20. srpnja 2015. ⁽²⁾. U izmijenjenoj Direktivi o postupcima azila uvode se, među ostalim, i dvije ključne odredbe koje izravno utječu na vaš svakodnevni rad:

!

Prema članku 8. preinačenog APD-a, obvezni ste **pružiti informacije o mogućnosti podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu** kada postoje **znakovi da to osoba zadržana u ustanovi za zadržavanje ili prisutna na vanjskim graničnim prijelazima želi učiniti**. U praksi to znači da morate biti proaktivni u prepoznavanju takve osobe, uputiti je u pravo na podnošenje zahtjeva za azil i savjetovati je o načinu podnošenja zahtjeva.

!

Prema članku 6. preinačenog APD-a, obvezni ste **uputiti** osobu koja je izrazila namjeru podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu (tj. koja je **zatražila međunarodnu zaštitu**) u postupak azila tako da joj pružite informacije o mjestu i načinu na koji se zahtjev za međunarodnu zaštitu može podnijeti.

U preinačenom APD-u opisuju se **tri zasebna koraka pristupa postupku**, jasno podijeljena na **traženje zaštite, evidentiranje i podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu**, te njihov položaj u odnosu na postupak azila.



Imajte na umu da pojedinci mogu na različite načine izraziti namjeru podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Svaki izraz straha od progona ili ozbiljne nepravde u slučaju odbijanja ulaska, u verbalnom ili pisanom obliku, smatra se takvim zahtjevom. Nije potrebno upotrijebiti samu riječ „azil“ ili „izbjeglica“. Ako imate sumnji, pretpostavite da je zatražena zaštita

Traženje međunarodne zaštite

podrazumijeva izražavanje želje za međunarodnom zaštitom, na bilo koji način i pred bilo kojim tijelom. Svatko tko izrazi namjeru za traženjem međunarodne zaštite smatra se podnositeljem zahtjeva, sa svim pravima i obvezama koje dolaze uz taj status.

Nakon traženja međunarodne zaštite, zahtjev mora **evidentirati** nadležno tijelo unutar utvrđenog vremenskog okvira, najkasnije tri radna dana ako je zaštita zatražena od tijela koje je zaduženo za evidentiranje ili najkasnije šest radnih dana ako je zaštita zatražena od

drugih tijela, kao što su policija, granična policija, tijela zadužena za imigraciju i/ili osoblje u ustanovama za zadržavanje. U iznimnim okolnostima, kada velik broj istovremenih zahtjeva otežava poštivanje utvrđenih vremenskih rokova u praksi, rok se može produljiti na 10 radnih dana.

(1) Uredba (EZ) br. 562/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 15. ožujka 2006. o Zakoniku Zajednice o pravilima kojima se uređuje kretanje osoba preko granica (Zakonik o schengenskim granicama).

(2) Direktiva 2013/32/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o zajedničkim postupcima za priznavanje i oduzimanje međunarodne zaštite (preinačena), dalje u tekstu preinačeni APD.

Podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu podrazumijeva da je podnositelj pružio informacije/predložio dokumente da bi se popunio spis otvoren prilikom evidentiranja zahtjeva. Podnošenjem zahtjeva pokreće se prvi stupanj obrade. Države članice mogu utvrditi pravila o mjestu i načinu podnošenja zahtjeva.

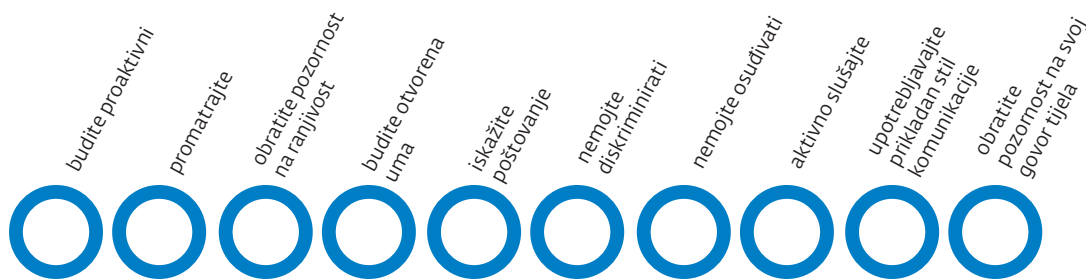


Imajte na umu da je vaš zadatak prepoznati osobe koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu, pružiti im informacije i uputiti ih na odgovarajuće tijelo. Nikome ne smijete uskratiti pristup postupku azila. Brzo i učinkovito upućivanje na nadležna tijela ključno je za osiguravanje prava na azil u praksi. Procjenjivanje je li osobi koja je pred vama potrebna zaštita te može li joj se dodijeliti međunarodna zaštita nije vaša odgovornost.

Kako se pripremiti na prepoznavanje potencijalnog podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu

Osobe kojima je potrebna zaštita vrlo vjerojatno će pristupiti osobi u službenoj uniformi te uspostaviti kontakt s njom. Međutim, mnoge od njih zlostavljali su službenici u njihovoj državi podrijetla ili drugim zemljama tijekom putovanja. Stoga vam u mnogim slučajevima neće izravno prići te je vaša uloga stvoriti atmosferu povjerenja i proaktivno prepoznavati osobe koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu i uputiti one za koje se pretpostavlja da traže zaštitu.

Ovaj odjeljak pruža smjernice o pripremi za ispunjavanje dužnosti prepoznavanja osoba kojima možda treba zaštita, njihova prihvata na teritoriju EU-a, pružanje informacija i njihovo upućivanje u nacionalni postupak azila.



Budite proaktivni

Proaktivnost podrazumijeva fokusiranje na elemente koje možete kontrolirati ili na koje možete utjecati. Proaktivan pristup pomoći će vam u ispunjavanju dužnosti.

Službenici granične policije i službenici za prvi kontakt imaju **dužnost biti proaktivni u osiguravanju učinkovitog pristupa postupku azila**. Oni imaju dužnost prepoznati osobe koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu, uputiti ih u pravo na podnošenje zahtjeva za azil te im pružiti informacije o podnošenju zahtjeva. Oni također moraju uputiti osobe koje su zatražile međunarodnu zaštitu u način službenog podnošenja zahtjeva.

Jeste li proaktivni ili reaktivni?

Proaktivna osoba služi se proaktivnim jezikom („mogu“, „hoću“, „radije bih“ itd.) i usredotočuje se na svoje područje utjecaja, na stvari koje može kontrolirati i na koje može utjecati.

Reaktivna osoba služi se reaktivnim jezikom („ne mogu“, „moram“, „kad bi barem“ itd.) i usredotočuje se na područje o kojemu je riječ, na stvari nad kojima ima malo ili nimalo kontrole.

Promatrajte

Promatranje nije isto što i „gledanje“. To je aktivno primanje informacija koje vam pomažu brže i preciznije procijeniti osobe i okolnosti. To zahtijeva pažljivo gledanje i slušanje, prikupljanje i pamćenje što više informacija.

- **Obratite pozornost na sve oko sebe.** Potrudite se primijetiti sve od uobičajenog do neobičnog koliko god je to moguće i pokušajte to upamtiti. Usredotočite se na razlike, istaknute i neobične situacije i okolnosti. Svijest o vlastitim dojmovima ključna je za dobrog promatrača.
- **Potražite znakove** da osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu.
- **Obratite pozornost na govor tijela** osoba koje promatrate: izraze lica, geste, kontakt očima, držanje tijela i ton glasa. Sposobnost razumijevanja i uporabe govora tijela može vam pomoći u povezivanju s drugim ljudima i prepoznavanju njihovih potreba. Međutim, imajte na umu da se značenje govora tijela i neverbalnih signala može razlikovati među državama i kulturama. Stoga je važno izbjeći pogrešno tumačenje i suzdržati se od prenaplog zaključivanja.

Obratite pozornost na ranjivost

Imajte na umu da osoba pred vama može biti ranjiva i imati posebne potrebe koje zahtijevaju posebnu pozornost i neodložno djelovanje. Vaš je zadatak prepoznati posebne potrebe ranjivih osoba i uputiti ih na daljnju procjenu i/ili podršku.

Granični prijelazi i ustanove za zadržavanje jedne su od primarnih lokacija na kojima se posebne potrebe ranjivih osoba mogu prijaviti ili prepoznati. **Međutim, imajte na umu da one možda neće biti odmah vidljive te će možda postati jasnije u kasnijim fazama.**

Pobrinite se da ni jedna mjera poduzeta na graničnim prijelazima ili u ustanovama za zadržavanje ne utječe na posebnu zaštitu osiguranu međunarodnim zakonima osobama kojima treba međunarodna zaštita i ranjivim osobama, kao što su žene i djevojčice, uključujući trudnice; djeca, uključujući djecu bez pratnje i djecu odvojenu od obitelji; žrtve trgovine ljudima; osobe koje su podvrgnute mučenju, silovanju ili drugim težim oblicima nasilja te osobe s invaliditetom.

- **Evidentirajte ranjivost** i posebne potrebe što je prije moguće u skladu s nacionalnom praksom i prenesite te informacije odgovarajućim sudionicima da bi se pružila potrebna jamstva i podrška.
- Obavezno imajte na umu **nacionalne mehanizme i postupke upućivanja** te imajte pri ruci kontaktne podatke nadležnih ustanova u skladu s nacionalnom praksom, uključujući specijalizirane službe za zaštitu djece, UNHCR i druge organizacije koje pružaju pravno ili drugo savjetovanje podnositeljima zahtjeva.
- **Prilagodite svoj pristup, jezik i stil komunikacije** u skladu s potrebama pojedine osobe. Vaša sposobnost izgradnje povjerenja i komunikacije s tom osobom ključna je za prepoznavanje znakova ranjivosti i prikupljanje točnih informacija.
- Ako je potrebno, **osigurajte potrebnu medicinsku i/ili drugu pomoć** u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i praksom.

Djeca bez pratnje ili djeca odvojena od obitelji

U skladu s odgovarajućim međunarodnim i europskim pravnim standardima i zakonima, **dijete je bilo koja osoba mlađa od 18 godina**, osim ako se u skladu sa zakonom primjenjivim na dijete punoljetnost ostvaruje ranije. Čak i ako niste sigurni da li osoba koja tvrdi da je dijete to doista i jest, ona i dalje mora biti upućena nadležnom tijelu radi procjene dobi sukladno nacionalnom zakonodavstvu i praksi te u skladu s pravom EU-a.

Djeca su sama po sebi ranjiva te je vrlo važno biti posebno pažljiv prema njihovim posebnim potrebama, posebno u slučaju kada su bez pratnje ili razdvojena od obitelji. Djecu bez pratnje i djecu odvojenu od obitelji treba prepoznati i uputiti nadležnim tijelima što je prije moguće, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i praksom. Prema pravu EU-a, posebna jamstva trebaju se osigurati u slučaju djece bez pratnje, posebice dodjeljivanje predstavnika što je prije moguće. Pobrinite se da znate nacionalne postupke upućivanja te imajte pri ruci kontaktne podatke specijaliziranih službi za zaštitu djece i drugih nadležnih sudionika.

Uvijek pomno promatrajte i obratite pozornost na moguće znakove trgovine ljudima. Primjećujete li nešto neobično u vezi sa situacijom? Je li dijete tiho, zamišljeno/ nezainteresirano, nejasno se izražava, uplašeno je ili uznemireno? Čeka li netko dijete ili dijete gleda drugu odraslu osobu? Ako u bilo kojem trenutku postoji opravdana sumnja da djetetu prijete opasnost trgovine ljudima ili mu je općenito potrebna zaštita, mehanizam prosljeđivanja i početne istrage odmah se primjenjuju u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i praksom.

Upamtite da trebate komunicirati na način primjeren djeci, uzimajući u obzir dob i zrelost djeteta. Uputite ga u to što se događa i što će se dogoditi. Osigurajte pristup osnovnim uslugama.

Najbolji interes djeteta mora biti na prvom mjestu prilikom svih radnji i odluka koje se tiču djeteta. Opće je pravilo da se djeca ne smiju odvajati od roditelja ili rodbine koja ih prati, osim ako postoji opravdana sumnja da ostanak s njima nije u njihovom najboljem interesu. U tom slučaju potrebno je odmah obavijestiti specijalizirane službe za zaštitu djece, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i praksom.

Potrebno je primjenjivati načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja. Ako se primjenjuje povrat, moraju se poštivati jamstva navedena u članku 10. Direktive o vraćanju.

Budite otvorena uma

Kategoriziranje osoba koje ste tek upoznali te uporaba uobičajenih metoda izvršavanja ponavljajućih radnji uobičajena je reakcija i postupak kojim se mnogi od nas koriste. Međutim, važno je biti svjestan toga i uvijek imati otvoren um, bez obzira na ranija osobna i profesionalna iskustva. Imajte na umu da bilo kome može biti potrebna zaštita, bez obzira na to kako izgleda ili se ponaša.

Budite otvorena uma. Otvoren um podrazumijeva fleksibilnost i prilagodljivost novim i različitim iskustvima, postupcima i izazovima. Osobe otvorena uma imaju manje predrasuda te je veća vjerojatnost da će promijeniti mišljenje kada im se predoče nove činjenice.

Iskažite poštovanje

Radite u složenom i zahtjevnom okruženju. Svakodnevno se suočavate sa stresnim situacijama i susrećete osobe koje su uplašene, traumatizirane ili ne vjeruju vlastima, kao i osobe koje lažu, varaju i agresivno se ponašaju.

Ipak, budući da ste prva točka kontakta za državljane trećih zemalja koji pristižu u EU, vi predstavljate svoju zemlju i EU. Trebali biste biti profesionalni, etični i u svakom se trenutku ponašati na način koji šalje pozitivnu sliku o vama i tijelu koje predstavljate.

Nastojte uvijek biti puni poštovanja. Svatko ima pravo na postupanje s poštovanjem. Uvijek poštujujte ljudsko dostojanstvo i budite osjetljivi na kulturnu raznolikost i razlike.

Iskažite poštovanje da biste izgradili povjerenje te i sami zaslužili poštovanje. Razmislite o tome... da biste zaslužili poštovanje, morate ga prvo iskazati. Nepoštivanje stvara napetost koja može dovesti do sukoba.

Nemojte diskriminirati

Nitko ne smije diskriminirati druge osobe. **Diskriminatorno ponašanje, nepravedno postupanje ili drugi oblici diskriminatornih praksi protive se temeljnim pravima.**

Da bi se izbjegla diskriminacija i pokazala osjetljivost, važno je komunicirati na jeziku koji ta osoba razumije te tako da se osjeća sigurnom i zaštićenom. Ako je to potrebno, prilagodite svoj pristup, jezik i komunikaciju u skladu sa spolom, dobi, fizičkim i duševnim stanjem te razinom obrazovanja osobe koja se nalazi pred vama.

Nemojte osuđivati

Nemojte unaprijed osuđivati druge osobe na temelju njihovih radnji, ponašanja i/ili izgleda. Umjesto osuđivanja na temelju nečega što je ta osoba učinila ili kako izgleda, potrudite se saznati više o njoj i njezinom podrijetlu. Uslijedit će poseban postupak na drugom mjestu, koji će provesti drugi službenici koji će procijeniti potrebe za zaštitom i pravo na međunarodnu zaštitu pojedine osobe.

Nemojte pokazivati osuđivanje putem verbalne i neverbalne komunikacije. Ako shvatite da nekoga osuđujete, zaustavite se i podsjetite da trebate promatrati.

Aktivno slušajte

Budite dobar slušatelj. Aktivno slušanje jedna je od ključnih komponenti vještina komunikacije. Kada doista slušate, pokazujete iskreno zanimanje za to što se govori, umjesto da to samo čujete. Na taj način iskazujete poštovanje osobi s kojom komunicirate, što zatim utječe na kvalitetu i kvantitetu informacija koje ćete uspjeti prikupiti.

- **Slušajte sa stvarnim zanimanjem** i namjerom shvaćanja izrečenog. Možete se koristiti kratkim i izravnim sažecima u kojima ćete ponoviti glavne dijelove iskaza vlastitim riječima podnositelja zahtjeva, da biste pokazali da ste aktivno slušali i da razumijete. Možete upotrijebiti i zrcalne izjave da biste uvjerali tu osobu da slušate.
- **Potaknite osobu na razgovor.** Upotrebljavajte ohrabrujuće izraze kao što su „Recite mi nešto više o tome” ili „Što se zatim dogodilo?”. Time podnositelja zahtjeva potičete na daljnji razgovor i doprinosite nastavku i proširivanju iskaza.
- **Postavljajte pitanja da biste pokazali zanimanje.** Ali upamtite da se najtočnije i najkorisnije informacije pružaju slobodnim iskazom. Ako prečesto prekidate dodatnim pitanjima, to može dovesti i do gubitka motivacije ili povjerenja osobe te umanjiti vjerojatnost da će ona pružiti cjelovit iskaz.
- **Pobrinite se da osoba pred vama razumije** što ste rekli. Vaša je odgovornost pobrinuti se da vas razumiju. Iskoristite priliku za razjašnjavanje nejasnoća, primjerice tako da zamolite osobu da vlastitim riječima ponovi važne informacije koje ste joj pružili.

Upotrebljavajte prikladan i osjetljiv stil komunikacije

Razlike u jeziku, kulturi i iskustvima mogu stvoriti prepreke u komunikaciji. Mnogi drugi čimbenici, kao što su dob, spol, stres, fizičko i duševno zdravlje te okolnosti iz okruženja mogu utjecati na sposobnost izražavanja pojedine osobe. Potreba za komunikacijom uz pomoć prevoditelja također povećava rizik od nerazumijevanja.

Stoga je važno imati na umu čimbenike koji mogu poremetiti proces komunikacije te u skladu s njima prilagoditi stil komunikacije i jezik. To će pomoći umanjiti osjećaj tjeskobe i stresa te osigurati kvalitetu i kvantitetu prikupljenih informacija.

- **Budite osjetljivi na osobnu situaciju** ako je ona poznata te u skladu s njom prilagodite svoj stil komunikacije.
- **Koristite se primjerenim jezikom koji ta osoba može razumjeti.** Uvijek nastojte komunicirati što je preciznije, jednostavnije i jasnije moguće.
- **Osobi s kojom razgovarate pružite informacije o tome što se od nje očekuje,** uključujući i manje pojedinosti koje uglavnom uzimate zdravo za gotovo, kao što su tko ste, kamo idete, zašto zatvarate vrata prostorije za intervjuiranje itd. te sve o samom postupku. Ne biste smjeli pretpostavljati da svatko razumije stvari na isti način kao vi.
- **Osigurajte povjerljivost.** Objasnite da će sve što se kaže ostati povjerljivo, osim ako se informacije moraju podijeliti s drugim tijelima vlasti.
- **Dopustite osobi da se slobodno izražava.** Potaknite osobu na prepričavanje događaja ili situacija vlastitim riječima i tempom, bez prekida.
- **Postavljajte prikladna pitanja na prikladan način.** Otvorena pitanja pokazuju da ste usredotočeni na osobu. Razgovor započnite jednostavnim pitanjima.
- **Svakome pružite priliku da govori.** Pobrinite se da vas nitko ne ometa i/ili odgovara na pitanja u ime te osobe, osim kada to radi u njezinom najboljem interesu.

Rad uz usmeno prevođenje

Pravna stečevina EU-a u području azila obvezuje države članice na organiziranje prevođenja u mjeri koja je potrebna za omogućavanje pristupa postupku azila kada postoje znakovi da osobe zadržane u ustanovama za zadržavanje ili prisutne na graničnim prijelazima možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu. Često postoji potreba za uključivanjem prevoditelja koji će premostiti jezičnu barijeru između osobe i službenika. Međutim, rad s prevoditeljem zahtijeva prilagođavanje načina na koji komunicirate s osobom o kojoj je riječ i/ili načina na koji vodite razgovor. Slijedi nekoliko natuknica koje trebate imati na umu kada upotrebljavate usluge prevoditelja:

- pažljivo odaberite prevoditelja; ako je to moguće, potrebno je dodijeliti prevoditelja istoga spola ako podnositelj zahtjeva to zatraži;
- uputite prevoditelja u njegove dužnosti i ulogu tijekom razgovora;
- provjerite razumiju li se osoba o kojoj je riječ i prevoditelj;
- izravno se obraćajte toj osobi (u prvoj osobi), a ne putem prevoditelja, uz izražavanje u trećoj osobi;
- nastojite govoriti polako i razgovijetno te često pravite stanke da bi prevoditelj mogao prevesti kraće dijelove, posebno u slučaju detaljnijih ili složenijih objašnjenja.

Ta načela postaju još važnija kada se rabe usluge telefonskog prevođenja.

Obratite pozornost na svoj govor tijela

Govor tijela vrsta je neverbalne komunikacije pri kojoj se misli, namjere ili osjećaji izražavaju fizičkim ponašanjem, kao što su izrazi lica, držanje tijela, geste, ton glasa ili uporaba prostora. Sposobnost razumijevanja i uporabe neverbalne komunikacije moćno je sredstvo komunikacije.

- **Budite svjesni svoje neverbalne komunikacije.** Vaš govor tijela važan je alat za izgradnju povjerenja i uspostavljanje i održavanje odnosa.
- **Odaberite odgovarajuće geste i držanje tijela.** Usvojite otvoren govor tijela (izbjegavajte križanje ruku, zatvoreno držanje tijela itd.). Upotrebjavajte odgovarajući ton glasa i izraze lica da biste stvorili sigurno i otvoreno okruženje. Oponašanje govora tijela podnositelja zahtjeva ponekad može pomoći u uspostavljanju okruženja razumijevanja.
- **Poštujte osobni prostor drugih** i uspostavite prikladan **kontakt očima**. Ako podnositelj zahtjeva ne želi uspostaviti izravan kontakt očima s vama, poštujujte to.
- **Budite svjesni kulturnih razlika i razlika među spolovima u neverbalnoj komunikaciji.** Značenje govora tijela i neverbalnih signala razlikuje se od kulture do kulture, što može uzrokovati nesporazume. Suzdržite se od pre nagljenog tumačenja govora tijela osobe koja je pred vama.

Budite svjesni vlastitih okolnosti



Svaki službenik za prvi kontakt mora obavljati svoje dužnosti u otežanim okolnostima, često u kontaktu s ljudima iz različitih kultura, različitih društvenih podloga te s različitim životnim iskustvima. Takvo zanimljivo, ali iznimno zahtjevno radno okruženje ponekad može uzrokovati rutinu, stres, frustracije ili čak simptome sekundarne traume, kao što su intruzivne misli, kronični umor, tuga, ljutnja, slaba koncentracija, otuđenost, emocionalna iscrpljenost, bojazan, sram, fizička bolest, apsentizam.

Naš privatni život povremeno može biti izvor stresa i problema koji mogu utjecati na naš stav prema profesionalnim zadacima i sposobnost nošenja sa stresom na radnom mjestu.

Morate biti svjesni tih čimbenika i neprekidno se truditi umanjiti njihov učinak. Ako je to potrebno, ne oklijevajte i zatražite pomoć od suradnika ili nadređenih ili zatražite stručno savjetovanje.

Znakovi da osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu

Mnoge osobe kojima možda treba međunarodna zaštita ne traže aktivno azil u državi u koju su stigle. Mnoge od njih možda ne znaju svoja prava i obveze ili možda ne traže zaštitu zbog svoje specifične situacije ili zbog pogrešnih informacija o svojim pravima i mogućnostima koje im daju drugi, uključujući krijumčare. Nije realno očekivati da će poznavati složeni postupak azila i dublinski postupak, da će imati puno povjerenje u vlasti da bi izravno izrazile strahove na granici ili u ustanovi za zadržavanje ili da će znati koje im riječi i izrazi mogu osigurati pristup postupku.

Budući da ste vi prva točka kontakta za pojedince na granici, vaša je dužnost prepoznati kada osobe izražavaju namjeru podnošenja zahtjeva za zaštitu te ih proaktivno prepoznavati i pružati im informacije kada postoje znakovi da možda žele podnijeti zahtjev za azil.

Upamtite da će u većini slučajeva pojedinci prvi put imati priliku izraziti svoju potrebu za zaštitom upravo vama. Vi stoga činite prvi, ključni korak u osiguravanju zaštite za osobe kojima je ona potrebna. Ako dođe do nepravilnog prepoznavanja na granicama te se zahtjev za azil ne proslijedi nadležnom tijelu, to može imati ozbiljne posljedice za osobu kojoj je potrebna međunarodna zaštita. Ta osoba može biti vraćena u zemlju u kojoj su njezin život ili sloboda ugroženi ili u kojoj joj prijete progon, smrt, okrutno i nečovječno ponižavajuće postupanje ili drugi oblici teškog kršenja ljudskih prava.

U ovom se odjeljku pružaju korisni savjeti i smjernice za pomoć službenicima za prvi kontakt u prepoznavanju osoba koje možda žele podnijeti zahtjev i osiguravanje da se ni jedan znak ne previdi.

Tko će možda htjeti podnijeti zahtjev?

→ **Imajte na umu da nikome ne smijete uskratiti pristup postupku azila.**

Svatko ima pravo zatražiti azil.

→ **Upamtite da svatko može biti izbjeglica.**

Bilo kome može biti potrebna zaštita, bez obzira na to kako izgleda ili se ponaša. Unutar mješovitih migracijskih tokova osobe s različitim motivima i ciljevima putuju jedne uz druge, često istim rutama i prijevoznim sredstvima. Stoga izbjeglice i osobe čiji razlozi za putovanje nisu povezani sa zaštitom mogu izgledati i ponašati se posve isto.

Upamtite da je vaš zadatak prepoznati osobe koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu, pružiti im informacije i uputiti ih na odgovarajuće tijelo. Procjenjivanje je li osobi koja je pred vama potrebna zaštita te hoće li joj se dodijeliti međunarodna zaštita nije vaša odgovornost. Drugačiji postupci uslijedit će na drugom mjestu, a provest će ih nadležni službenici da bi se procijenila potreba za zaštitom pojedine osobe i utvrdilo ispunjava li ona uvjete za međunarodnu zaštitu.

→ **Da, svatko može biti izbjeglica** bez obzira na njegovu/njezinu državu podrijetla, etničku pripadnost i/ili izgled.

Svatko može biti izbjeglica bez obzira na to je li:

- **nezakonito ušao u državu članicu ili nezakonito boravi na njezinom teritoriju**, koristi se lažnim ili krivotvorenim dokumentima ili nema nikakve dokumente, čak i ako mu je zabranjen ulazak zbog ranije nezakonite migracijske situacije;
- **žrtva trgovine ljudima**. Žrtvi trgovine ljudima može biti potrebna zaštita i izvan konteksta trgovine ljudima. Ona može podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu i prilikom bijega iz situacije trgovine ljudima; trgovci ljudima mogu upotrijebiti sam postupak azila kao sredstvo za omogućavanje prisutnosti te osobe u zemlji domaćinu;
- **dijete bez pratnje**. Pravnom stečevinom EU-a u području azila pružaju se posebna jamstva kojima se osigurava da dijete bez pratnje može iskoristiti ta prava te ispunjavati svoje obveze u kontekstu azila. Budući da je dijete samo po sebi ranjivo, vrlo je važno biti posebno osjetljiv na dodatne pokazatelje posebnih potreba te uvijek djelovati u najboljem interesu djeteta.

Osobe s više potreba za zaštitom

Upamtite da osim potrebe za međunarodnom zaštitom neke osobe mogu imati i druge potrebe za zaštitom koje zahtijevaju žurnu pozornost. Primjerice, jedna osoba može istovremeno biti žrtva trgovine ljudima i izbjeglica ili dijete bez pratnje i izbjeglica. Prepoznavanje tih višestrukih potreba i upućivanje u odgovarajuće postupke može biti zahtjevno, posebno u prvoj fazi nakon dolaska.

Međutim, kategoriziranje različitih skupina prispjelih osoba ne bi smjelo umanjiti važnost utvrđivanja mjera zaštite ljudskih prava svih osoba bez razlike, uključujući i pravo na azil. Tako je, primjerice, u slučaju žrtava trgovine ljudima i djece bez pratnje potrebno aktivirati odgovarajuće mehanizme zaštite što je prije moguće. Međutim, njihovo pravo na azil također mora biti zajamčeno te je potrebno istovremeno poduzeti i odgovarajuće korake u kontekstu azila.

Nepotpun popis znakova

Imajte na umu da popis znakova u nastavku služi kao ilustracija te ni u kojem slučaju ne uključuje sve moguće znakove i njihove varijacije. Umjesto preciznom formulom, on se treba smatrati izvorom smjernica o čimbenicima na koje je potrebno usredotočiti se prilikom procjene mogućnosti da netko želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu.

Znakovi da neka osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu mogu se otkriti na razne načine. Možete ih uočiti, saznati o njima putem izravnog kontakta s tom osobom ili drugima, doći do zaključka o njima na temelju dokumenata koje ta osoba predoči i/ili ih otkriti u drugim okolnostima. Da bi se znakovi prepoznali brže i preciznije, posebnu pozornost obratite na sljedeće elemente:

Tko je ta osoba i odakle dolazi

Država podrijetla

Vaše opće znanje o trenutnoj situaciji u državi podrijetla te osobe, uključujući opće političke okolnosti, sigurnosnu situaciju te poštivanje temeljnih prava, važan je izvor znakova za točno prepoznavanje osoba koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu. Na primjer, zemlja u kojoj traje (građanski) rat ili oružani sukob ili zemlja koja je pod diktatorskim režimom vjerojatno će biti izvor izbjeglica. Međutim, imajte na umu da se ni jedna država ne može općenito smatrati sigurnom za sve građane te stoga čak i osobe koje dolaze iz sigurne države podrijetla mogu imati pojedinačne potrebe za zaštitom.

Etnička pripadnost, vjera, državljanstvo

Osim općeg konteksta države podrijetla, posebnu pozornost potrebno je obratiti u slučaju osoba koje pripadaju (nacionalnim, etničkim i/ili vjerskim) manjinama jer su one često meta progona ili nasilja. Međutim, to ne znači da osobe iz većinskog stanovništva nemaju potrebe za zaštitom.

Opće okolnosti pri dolasku

Kontekst većih dolazaka velikih skupina pojedinaca ili obitelji može stvoriti različita očekivanja u vezi s profilom ljudi i njihovim potrebama za zaštitu. Međutim, važno je imati na umu da izbjeglice ne putuju isključivo na ovaj ili onaj način.

Dob

Djeca su sama po sebi ranjiva te je vrlo važno biti posebno pažljiv prema njihovim potrebama za zaštitom, posebno kada su bez pratnje ili razdvojena od obitelji. Svaki službenik koji radi s djecom trebao bi djelovati u njihovom najboljem interesu, moći komunicirati s njima na način prilagođen djeci te uzeti u obzir njihove moguće dodatne posebne potrebe.

Posebne mjere zaštite trebaju se uzeti u obzir kada postoje znakovi krijumčarenja i/ili trgovine djecom. Dodatne informacije potražite u *Frontexovom Priručniku za djecu VEGA* ⁽³⁾.

Rod

Žene i djevojčice u kontekstu migracija mogu biti u posebno ranjivom položaju zbog iskustava u državi podrijetla, tijekom putovanja i zbog društvenih ili kulturnih razlika u zemlji domaćinu. Stoga je potrebno obratiti posebnu pozornost na njihovu moguću zaštitu i/ili dodatne posebne potrebe. To, dakako, ne znači da su sve žene jednako ugrožene.

Posebnu je podršku potrebno pružiti da bi žene i djevojčice mogle razgovarati nasamo s vama, tako da vas drugi ne ometaju i/ili odgovaraju na pitanja umjesto njih. Informacije im se trebaju izravno pružati da im ne bi bile uskraćene ključne informacije i mogućnost samostalnog donošenja odluka, uključujući traženje međunarodne zaštite ili druge pomoći.

Ako je to potrebno, trebala bi se osigurati prisutnost službenice za prvi kontakt i prevoditeljice. Žene se ne smiju prisiljavati na razgovor o događajima ili zločinima povezanim sa seksualnim nasiljem. Ako je to prikladno s obzirom na dob, žene bi pažljivo trebalo upitati jesu li trudne te, ako je to potrebno, uputiti ih u oblike pomoći koji su im dostupni.

(3) http://frontex.europa.eu/assets/Publications/Training/VEGA_Children_Handbook.pdf

Obiteljski status

Važno je uzeti u obzir obiteljski status osobe. Određene kategorije, poput djece bez pratnje ili djece odvojene od obitelji, neudanih žena ili samohranih roditelja s djecom, mogu biti posebno ranjive te imati potrebu za zaštitom, kao i druge posebne potrebe.

Što osoba govori

Izjave osobe ključan su i često jedini znak koji ukazuje na to želi li ona podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu ili pak same mogu predstavljati traženje zaštite. Ako osoba na bilo koji način izrazi strah ili zabrinutost zbog progona ili ozbiljne nepravde u slučaju odbijanja ulaska, to se treba smatrati takvim znakom. Neke ključne riječi, izrazi ili poruke koje mogu ukazivati na to da neka osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu uključuju sljedeće:

- **Strah:** primjerice, ako osoba strahuje od povratka u svoju domovinu, od progona, od zatvora u svojoj domovini, od ubojstva u slučaju povratka kući.
- **Smrt:** primjerice, ako osoba strahuje od ubojstva nakon povratka.
- **Progon:** primjerice, ako osoba kaže da je bila progonjena u domovini ili strahuje od progona nakon povratka.
- **Mučenje:** primjerice, ako osoba kaže da su ona ili član njezine obitelji mučeni ili ako otkrije ožiljke ili druge ozljede koje su moguća posljedica mučenja.
- **Rat:** primjerice, ako osoba kaže da u njezinoj domovini traje (građanski) rat ili oružani sukob, strahuje od pogibije u ratu itd.
- **Povratak:** primjerice, ako osoba kaže da se ne može vratiti u domovinu, da strahuje od povratka, da se nema kamo vratiti, da strahuje od progona, zatvora, mučenja ili ubojstva u slučaju povratka u domovinu.
- **UNHCR (UN) ili odvjetnik:** primjerice, ako se osoba raspituje o uredu UN-a ili UNHCR-a, želi susret s predstavnikom UNHCR-a, želi sastanak s odvjetnikom itd.

Što možete primijetiti (izgled i ponašanje)



Imajte na umu da se usmene izjave podnositelja zahtjeva često primaju na jeziku koji podnositelju zahtjeva nije materinski i/ili putem prevoditelja. Ta jezična barijera može utjecati na međusobno razumijevanje i uzrokovati očite nedosljednosti ili proturječnosti u izjavama te osobe.

Prilaženje službeniku/izbjegavanje službenika

Gotovo svugdje u svijetu službenika se može prepoznati prema uniformi. Uniforma prenosi poruku moći i autoriteta te može imati snažan psihološki učinak na one koji je vide. Osobe koje možda žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu vjerojatno će prići osobi u uniformi i uspostaviti kontakt s njom. Međutim, imajte na umu da takve osobe također mogu dolaziti iz zemalja u kojima uniforma uzrokuje osjećaj nepovjerenja ili čak straha. Ljudi često izbjegavaju osobe u uniformama zbog straha od posljedica protuzakonnog ulaska, posjedovanja krivotvorenih ili lažnih dokumenata ili neposjedovanja ikakvih dokumenata. U tim slučajevima trebali biste moći razumjeti takve signale da biste na odgovarajući način reagirali ili pružili pomoć.

Strah

Strah uzrokuje visoke razine stresa, što se može manifestirati na mnoge načine, fizički i emocionalno. Snažan osjećaj straha može posve obuzeti osobu i uzrokovati pasivnost i apatiju. S druge strane, može uzrokovati hiperaktivnost, agresivnost i/ili neobično ponašanje. Imajte na umu da svakome može biti potrebna zaštita, bez obzira na to kako se ponaša.

Strah i stres osobi pred vama mogu otežati razumijevanje vaših pitanja i zadržavanje koncentracije. Stoga je važno stvoriti atmosferu sigurnosti i zaštite tako da pružite informacije i objasnite što se događa.

Interakcije među ljudima

Gotovo sve skupine temelje se na međuovisnosti, bez obzira na to jesu li male ili velike, formalno strukturirane ili slabo povezane, usredotočene na ovu ili onu aktivnost. Posve drugačiji odnosi mogu se uspostaviti unutar skupine: pozitivni odnosi međusobnog povjerenja i podrške te nezdravi odnosi ovisnosti, podčinjenosti, kontrole i zlostavljanja. Stoga je vrlo važno obratiti pozornost na interakciju među članovima skupine i tražiti znakove nezdravih i problematičnih odnosa. Svakome pružite priliku da s vama nasamo razgovara, uključujući djecu i žene. Pobrinite se da vas nitko ne ometa i/ili odgovara na pitanja u njihovo ime, osim kada to radi u njihovu najboljem interesu.

Izgled (ozljede, ožiljci, odjeća, osobne stvari itd.)

Vidljive rane, ozljede ili ožiljci mogu biti važan znak potrebe za zaštitom. Drugi vanjski znakovi, poput vrste i izgleda odjeće osobe, primjerenost prtljage i drugih osobnih stvari koje osoba nosi sa sobom, mogu ukazivati na želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Međutim, imajte na umu da svakome može biti potrebna zaštita, bez obzira na to kako izgleda.

Govor tijela

Obratite pozornost na govor tijela osobe, poput njezinih izraza lica, držanja tijela, gesta, tona glasa itd. Sposobnost razumijevanja i uporabe neverbalne komunikacije moćan je komunikacijski alat te može biti važan pokazatelj da osoba možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu. Međutim, budite svjesni kulturnih razlika i razlika između spolova u neverbalnoj komunikaciji. Značenje i uporaba govora tijela i neverbalnih signala razlikuje se od kulture do kulture, što može uzrokovati nesporazume. Stoga se suzdržite od pre naglog zaključivanja.



Upamtite da je vaša prosudba u trenutku ulaska u zemlju od ključne važnosti. Obratite se svom nadređenom kad god imate sumnji u namjere osobe koja je pred vama. Neispravna odluka, primjerice odbijanje ulaska, može imati ozbiljne posljedice za osobu koja je pred vama. Stoga uvijek pažljivo promislite prije nego što djelujete.

Što učiniti sljedeće

Pružite informacije

Vaša je dužnost osigurati da osoba koja možda želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu bude upućena u tu mogućnost i način na koji to može učiniti. Na taj način postupak azila može biti učinkovit u praksi.

Osnovna svrha pružanja informacija jest osiguravanje da osobe kojima je možda potrebna međunarodna zaštita imaju učinkovit pristup postupku azila te da mogu donositi informirane odluke o tome hoće li podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu. Informacije se stoga trebaju pružiti pravovremeno te bi trebale biti što potpunije s obzirom na okolnosti.

Uputite osobu u mogućnost podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Vaš je zadatak osobama koje možda žele podnijeti zahtjev pružiti osnovne informacije o međunarodnoj zaštiti i postupku azila. Pružene informacije i količina detalja mogu se razlikovati ovisno o okolnostima, ali bi trebali uključivati barem sljedeće informacije:

- osnovna prava i obveze te osobe;
- što je međunarodna zaštita;
- tko se smatra izbjeglicom ili korisnikom supsidijarne zaštite;
- kako se može sastaviti i predati zahtjev za međunarodnu zaštitu.

Pobrinite se da znate sve informacije koje se pružaju na temelju nacionalne prakse te da pri ruci imate kontaktne podatke nadležnih tijela, uključujući specijalizirane službe za zaštitu djece i druge učesnike, kao što su prevoditelji, nevladine organizacije, UNHCR i bilo koja druga organizacija koja pruža pravno savjetovanje i drugu pomoć. Ako je to primjenjivo, pobrinite se da imate dodatne primjerke informativnih letaka i brošura na odgovarajućim jezicima.

Važno je komunicirati na jeziku koji druga osoba razumije, što može zahtijevati prisutnost prevoditelja. Komunikaciju treba prilagoditi posebnim potrebama i okolnostima pojedine osobe, uključujući rodnu osjetljivost i/ili pristup prilagođen djeci.

Prepoznajte traženje međunarodne zaštite



Imajte na umu da pojedinci mogu na različite načine izraziti namjeru podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Svaki izraz straha od progona ili ozbiljne nepravde u slučaju odbijanja ulaska, u verbalnom ili pisanom obliku, smatra se takvim zahtjevom. Nije potrebno upotrijebiti samu riječ „azil“ ili „izbjeglica“.

Prema pravu EU-a u području azila, smatra se da osoba traži međunarodnu zaštitu kada na bilo koji način i u bilo kojem obliku izrazi želju za podnošenjem zahtjeva ili ako se podrazumijeva da traži međunarodnu zaštitu.

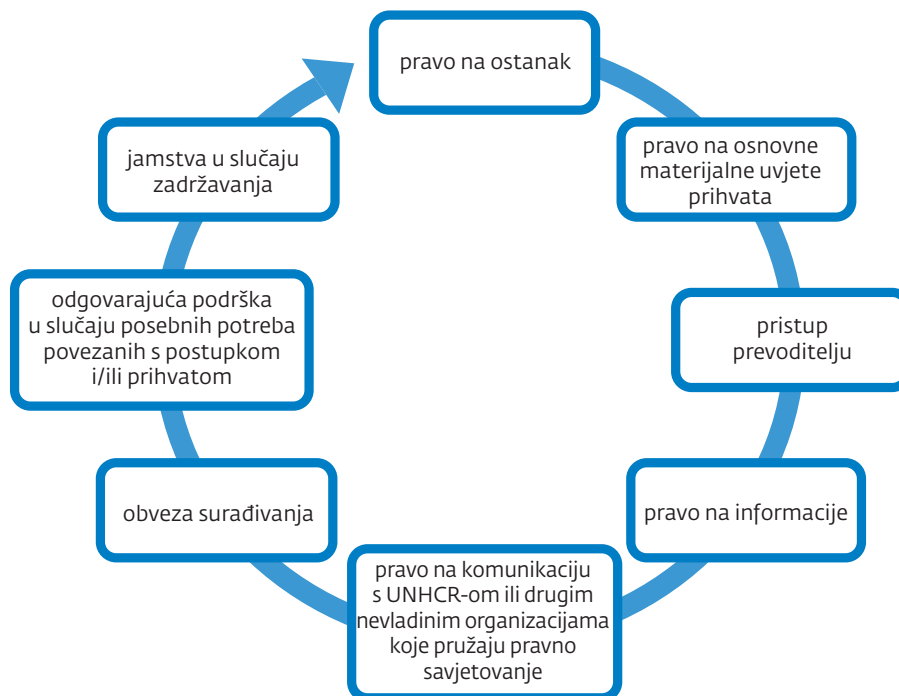
Kao službenik za prvi kontakt, često ćete biti prvi predstavnik svoje zemlje s kojim se državljani trećih zemalja koji pristižu u EU susreću i kojima prvi put imaju priliku izraziti želju za podnošenjem zahtjeva za azil.

Morate prepoznati kada neka osoba izrazi želju za podnošenjem zahtjeva, pružiti joj odgovarajuće informacije i uputiti je na nadležno tijelo koje je zaduženo za postupak azila.

Upamtite da je vaš zadatak prepoznati da je neka osoba izrazila želju za podnošenjem zahtjeva za međunarodnu zaštitu, pružiti joj informacije i uputiti na odgovarajuće tijelo. **Procjenjivanje je li osobi koja je pred vama stvarno potrebna zaštita nije vaša odgovornost**, kao ni to hoće li joj se dodijeliti međunarodna zaštita. To će se učiniti u posebnom postupku na drugom mjestu, a provest će ga drugi službenici da bi se procijenila potreba za zaštitom i pravo na međunarodnu zaštitu pojedine osobe.

Što učiniti kada osoba podnese zahtjev za međunarodnu zaštitu

Svatko tko izrazi namjeru podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu (tj. tko ju je zatražio) smatra se **podnositeljem zahtjeva za međunarodnu zaštitu**, sa svim pravima i obvezama koje dolaze uz taj status. Kao službenik za prvi kontakt, odgovorni ste za osiguravanje tih prava, primjerice upućivanjem podnositelja na nadležna tijela i organizacije.



Evidentirajte zahtjev ako je to primjenjivo ili ga prosljedite tijelima nadležnima za evidentiranje

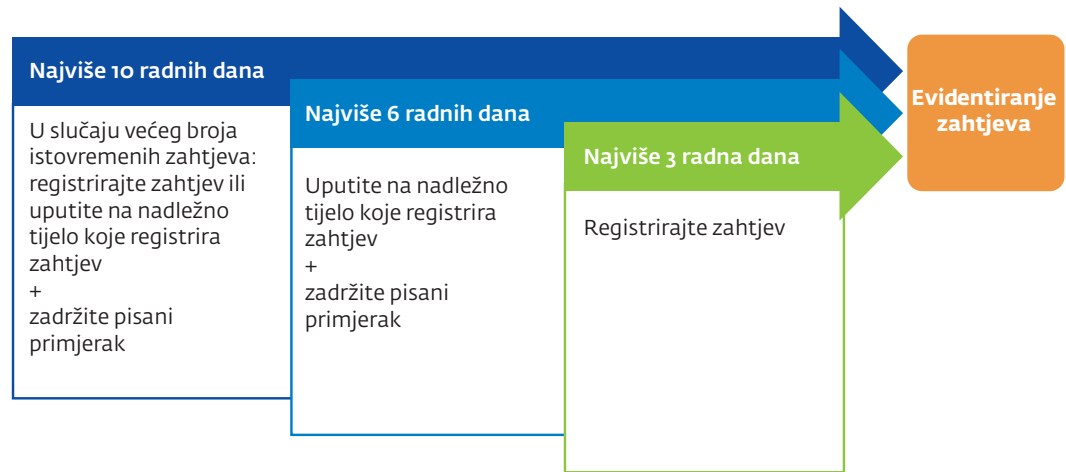
Ako neka osoba izrazi želju za podnošenjem zahtjeva za azil, tada je ona to i učinila te postaje podnositelj zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Nakon podnošenja zahtjeva, mora ga evidentirati nadležno tijelo. Cilj postupka evidentiranja jest da se prava i obveze koji proizlaze iz podnošenja zahtjeva učine učinkovitijima. Evidentiranje stoga treba provesti što je prije moguće, unutar vremenskih ograničenja propisanih pravom EU-a.

Ako ste djelatnik tijela koje je nadležno za evidentiranje zahtjeva, to ste obvezni učiniti unutar tri radna dana.



Upamtite da se podnositelja zahtjeva za azil ne smije kazniti zbog protupravnog ulaska ili boravka u zemlji, pod uvjetom da se odmah preda vlastima.

Ako radite za tijelo koje nije nadležno za evidentiranje, zahtjev biste trebali prosljediti **nadležnom tijelu radi evidentiranja** najkasnije šest radnih dana nakon podnošenja zahtjeva. Preporučuje se vođenje pisane evidencije o primitku zahtjeva, u skladu s nacionalnim postupcima.



Obavijestite podnositelja zahtjeva o tome gdje se i kako zahtjev može podnijeti

Vaša je dužnost kao službenika tijela koje će vjerojatno zaprimiti zahtjeve za međunarodnu zaštitu pružiti podnositelju zahtjeva informacije o mjestu i načinu njihova podnošenja. Potrebno je pružiti sljedeće informacije:

- što je podnošenje zahtjeva, uključujući posljedice u slučaju da podnositelj ne podnese svoj zahtjev;
- koje je tijelo nadležno za postupak azila;
- što je potrebno za podnošenje zahtjeva;
- kamo je potrebno otići da bi se podnio zahtjev;
- kako se može doći onamo.

Utvrđite posebne potrebe podnositelja zahtjeva i uputite ga na odgovarajući postupak

Učinite to bez odlaganja. Za podnositelje zahtjeva s višestrukim potrebama razmotrite koje je mehanizme prosljeđivanja potrebno pokrenuti te kojim redoslijedom da biste ispunili sve posebne potrebe podnositelja zahtjeva. Tako, primjerice, u slučaju žrtava trgovine ljudima i djece bez pratnje može biti potrebno pokrenuti odgovarajuće mehanizme zaštite paralelno s postupkom azila.

Što učiniti kada osoba kojoj je možda potrebna zaštita ne želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu

Možda ćete se naći u situacijama u kojima osoba kojoj je možda potrebna zaštita odluči da neće podnijeti zahtjev za azil. To je njezino pravo i nitko je na to ne može prisiliti. Međutim, upamtite da u takvim slučajevima ipak morate ispuniti neke obveze koje su vam dodijeljene međunarodnim pravom i pravom EU-a, primjerice:

Osigurajte primjenu načela zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja

Nikoga se ne smije vratiti u zemlju u kojoj mu prijete rizik od mučenja, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja. Načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja primjenjuje se i na osobe koje se nalaze na granicama ili na otvorenom moru. Ono uključuje obvezu omogućavanja pristupa teritoriju toj osobi. U slučaju povratka treba slijediti utvrđene postupke (ponovni prihvat, postupak povratka itd.), uključujući odgovarajuću pravnu zaštitu i jamstva. Zabranjeno je kolektivno protjerivanje.

Uputite osobu u mogućnost podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu

Vaša je dužnost pružiti osnovne informacije o međunarodnoj zaštiti. Upamtite da je ključna svrha pružanja tih informacija osigurati da je osoba o kojoj je riječ u mogućnosti donositi informirane odluke o podnošenju zahtjeva.

Pružanje informacija možda se mora prilagoditi okolnostima te posebice uključivati prava koja pripadaju podnositelju zahtjeva (npr. pravo na ostanak) i obveze tražitelja azila prema pravu EU-a i nacionalnom pravu, kao i posljedice nepodnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

Sukladno nacionalnom zakonodavstvu i praksi, razmotrite obraćanje UNHCR-u, nevladinim organizacijama i/ili drugim organizacijama koje vam mogu pružiti specijalizirano savjetovanje i pomoć.

Ako imate sumnji, obratite se nadređenom službeniku

Posavjetujte se sa svojim nadređenim ako imate sumnji povezanih s namjerama osobe koja je pred vama, posebice ako bi njezin povratak u državu podrijetla ili tranzita predstavljao potencijalno kršenje međunarodnog prava.

Slijedite nacionalne operativne postupke za dodatne radnje

Pristup postupku azila

- ▶ Svakog čovjeka mora se cijeniti i poštivati
- ▶ Hitna medicinska skrb i osnovne potrebe uvijek se trebaju prve osigurati

1

Svatko može biti izbjeglica

Svatko može imati potrebu za zaštitom, bez obzira na državu podrijetla, etničku pripadnost, izgled ili ponašanje.

2

Svatko ima pravo na zaštitu od prisilnog udaljenja ili vraćanja

Nikoga se ne smije protjerati ili vratiti u situaciju u kojoj mu prijete rizik od progona, smrtne kazne, mučenja ili drugog nečovječnog ili ponižavajućeg postupka ili kazne. Ovo pravilo vrijedi i za odbijanje prihvata na granici i svaki oblik prisilnog udaljavanja.

3

Ranjive osobe potrebno je prepoznati te im se na odgovarajući način treba pružiti podrška

Mjere poduzete na graničnim prijelazima i u ustanovama za zadržavanje ključne su u okolnostima kada se možda prijave ili prepoznaju posebne potrebe ranjivih osoba, uključujući djecu i žrtve trgovine ljudima.

4

Najbolji interesi djeteta na prvom su mjestu u svim radnjama koje se tiču djece

Prilikom procjene najboljeg interesa djeteta, u pojedinom je slučaju potrebno uzeti u obzir čimbenike poput sigurnosti i zaštite, mogućnosti spajanja obitelji, dobrobiti djeteta te stavova djeteta u skladu s njegovom dobi i zrelosti.

5

Svakoga tko želi podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu mora se obavijestiti o njegovom pravu na to

Informacije o pravu na azil moraju se pružiti svim osobama kojima može trebati međunarodna zaštita da bi se osiguralo da imaju učinkovit pristup postupku azila.

6

Svatko ima pravo na podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu

Nikome se ne smije uskratiti pristup postupku azila, čak i ako ta osoba nije ispunila sve uvjete za ulazak.

7

Svaki znak ili izraz straha u slučaju odbijanja ulaska može se smatrati zahtjevom za međunarodnu zaštitu

Osobe mogu na različite načine izraziti namjeru podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Svaki izraz straha od progona ili ozbiljne nepravde u slučaju odbijanja ulaska, verbalno ili u pisanom obliku, smatra se takvim zahtjevom. Nije potrebno upotrijebiti riječ „azil“ ili „izbjeglica“.

8

Podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu ne smiju biti kažnjeni zbog nezakonitog ulaska ili boravka u zemlji

Osobe koje se odmah predaju vlastima ne smije se kazniti zbog nezakonitog ulaska ili boravka u zemlji.

9

Svaki se zahtjev mora evidentirati ili proslijediti nadležnom tijelu radi evidentiranja

Nakon podnošenja zahtjeva, mora ga evidentirati nadležno tijelo. Evidentiranje treba provesti što je prije moguće, unutar vremenskih ograničenja propisanih zakonom.

10

Mora se osigurati načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja, čak i ako osoba ne podnese zahtjev za azil

U slučaju povratka treba slijediti utvrđene postupke, uključujući potrebna pravna jamstva. Nikoga se ne smije vratiti u zemlju u kojoj mu prijete rizik od mučenja, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja, čak i ako se nalazi u nezakonitoj migracijskoj situaciji.

Prilog – pravne reference

Ljudsko dostojanstvo

Pravo Europske unije	
Povelja o temeljnim pravima EU-a	Članak 1. Ljudsko dostojanstvo Ljudsko dostojanstvo je nepovredivo. Ono se mora poštovati i štiti.

Pravo na život

Pravo Europske unije	
Povelja o temeljnim pravima EU-a	Članak 2. Pravo na život 1. Svatko ima pravo na život. 2. Nitko ne smije biti osuđen na smrtnu kaznu ili biti pogubljen.

Zabrana mučenja

Međunarodno pravo	
Europska konvencija o ljudskim pravima	Članak 3. Zabrana mučenja Nitko se ne smije podvrgnuti mučenju ni nečovječnom ili ponižavajućem postupanju ili kazni.
Pravo Europske unije	
Povelja o temeljnim pravima EU-a	Članak 4. Zabrana mučenja i nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kazne Nitko se ne smije podvrgnuti mučenju ni nečovječnom ili ponižavajućem postupanju ili kazni.

Zabrana prisilnog udaljenja ili vraćanja

Međunarodno pravo	
<p>Ženevska konvencija</p>	<p>Članak 33. stavak. 1.</p> <p>Zabrana protjerivanja ili vraćanja („refoulement“)</p> <p>Nijedna država ugovornica neće ni na koji način protjerati ili vratiti („refouler“) izbjeglicu na granicu teritorija gdje bi njegov život ili sloboda bili ugroženi zbog rasnih, vjerskih, nacionalnih razloga, kao i zbog pripadnosti određenoj društvenoj skupini ili političkih stavova.</p>
Pravo Europske unije	
<p>Povelja o temeljnim pravima EU-a</p>	<p>Članak 19. stavak. 2.</p> <p>Zaštita u slučaju udaljavanja, protjerivanja ili izručenja</p> <p>Nitko ne smije biti udaljen, protjeran ili izručen u državu u kojoj postoji ozbiljna opasnost da bude podvrgnut smrtnoj kazni, mučenju ili drugom nečovječnom ili ponižavajućem postupanju ili kazni.</p>
<p>Zakonik o schengenskim granicama</p>	<p>Članak 3.</p> <p>Područje primjene</p> <p>Ova se Uredba primjenjuje na bilo koju osobu koja prelazi unutarnje ili vanjske granice država članica, ne dovodeći u pitanje:</p> <p>(...)</p> <p>(b) prava izbjeglica i osoba koje traže međunarodnu zaštitu, posebno vezano uz načelo zabrane vraćanja (<i>non-refoulement</i>).</p> <p>Članak 3.a</p> <p>Temeljna prava</p> <p>Pri provedbi ove Uredbe, države članice djeluju u potpunoj sukladnosti s odgovarajućim pravom Unije, uključujući i Povelju o temeljnim pravima; odgovarajućim međunarodnim pravom, uključujući Ženevsu konvenciju; obvezama vezanima uz međunarodnu zaštitu, posebno načelo zabrane prisilnog udaljenja; i temeljnim pravima.(...)</p> <p>Članak 13. stavak. 1.</p> <p>Zabrana ulaska</p> <p>Državljaninu treće zemlje koji ne ispunjava uvjete ulaska utvrđene u članku 5. stavku 1. i ne spada u kategoriju osoba iz članka 5. stavka 4., zabranjuje se ulazak na državna područja država članica. Time se ne dovodi u pitanje primjena posebnih odredbi o pravu na azil i na međunarodnu zaštitu ili na izdavanje viza za dugotrajni boravak.</p>
<p>Uredba br. 656/2014 povezana s nadzorom vanjskih morskih granica u kontekstu Frontexovih operacija</p>	<p>Članak 4. stavak. 1.</p> <p>Zaštita temeljnih prava i načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja</p> <p>Niti jednu se osobu, u suprotnosti s načelom zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja, ne smije iskrcati, prisiliti da uđe, privesti ili na neki drugi način izručiti nadležnim tijelima države gdje postoji, između ostalog, ozbiljan rizik da bi takva osoba bila podvrgnuta smrtnoj kazni, mučenju, progonu ili nekom drugom neljudskom i ponižavajućem postupanju, ili gdje bi život ili sloboda te osobe bili ugroženi zbog njezine rase, vjere, nacionalnosti, spolne orijentacije, pripadnosti određenoj društvenoj skupini ili političkog uvjerenja, ili gdje postoji ozbiljan rizik od protjerivanja, premještanja ili izručenja drugoj državi u suprotnosti s načelom zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja.</p>

<p>Direktiva o vraćanju 2008/115/EZ</p>	<p>Članak 4. stavak. 4.</p> <p>U pogledu državljana trećih zemalja koji su izuzeti iz područja primjene ove Direktive u skladu s člankom 2. stavkom 2. točkom (a), države članice [...]:</p> <p>(b) poštuju načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja.</p> <p>Članak 5.</p> <p>Države članice prilikom provedbe ove Direktive uzimaju u obzir [...] te poštuju načelo zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja.</p>
<p>Uredba o viznom informacijskom sustavu (EZ) br. 767/2008</p>	<p>Članak 31. stavak 3.</p> <p>Prijenos podataka trećim zemljama</p> <p>Takvo prenošenje osobnih podataka trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama ne dovodi u pitanje prava izbjeglica i osoba koje traže međunarodnu zaštitu, naročito što se tiče zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja.</p>
<p>Uredba o Eurosuru, (EU) br. 1052/2013</p>	<p>Članak 2. stavak. 4.</p> <p>Prilikom primjene ove Uredbe, države članice i Agencija poštuju temeljna prava, posebno načela zabrane prisilnog udaljenja ili vraćanja i poštovanja ljudskog dostojanstva te zahtjeve u vezi sa zaštitom podatka.</p>

Pravo na azil

Pravo Europske unije	
<p>Povelja o temeljnim pravima EU-a</p>	<p>Članak 18.</p> <p>Pravo na azil</p> <p>Zajamčeno je pravo na azil, uz poštovanje pravila iz Ženevske konvencije od 28. srpnja 1951. i Protokola od 31. siječnja 1967. o statusu izbjeglica te u skladu s Ugovorom o osnivanju Europske zajednice.</p>
<p>Izmijenjena Direktiva o postupcima azila (*)</p>	<p>Članak 7. stavak. 1.</p> <p>Zahtjevi podneseni u ime uzdržanih osoba ili maloljetnika</p> <p>1. Države članice osiguravaju da svaka odrasla osoba s poslovnom sposobnošću ima pravo podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu u svoje ime.</p> <p>2. Države članice mogu predvidjeti da podnositelj zahtjeva podnese zahtjev u ime osoba koje on ili ona uzdržavaju. U takvim slučajevima države članice osiguravaju da uzdržavane odrasle osobe daju pristanak na podnošenje zahtjeva u njihovo ime. U suprotnom slučaju one trebaju imati mogućnost podnijeti zahtjev u vlastito ime.</p> <p>(...)</p> <p>3. Države članice osiguravaju da maloljetnik ima pravo na podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu u vlastito ime ako on ili ona imaju poslovnu sposobnost za poduzimanje radnji u postupcima prema pravu konkretne države članice ili preko svojih roditelja ili drugih odraslih članova obitelji, ili odrasle osobe koja je za njega ili nju odgovorna po pravu ili praksi određene države članice ili preko zastupnika.</p>

Nediskriminacija

Međunarodno pravo

<p>Europska konvencija o ljudskim pravima</p>	<p>Članak 14. Zabrana diskriminacije Uživavanje prava i sloboda koje su priznate u ovoj Konvenciji osigurat će se bez diskriminacije na bilo kojoj osnovi, kao što je spol, rasa, boja kože, jezik, vjeroispovijed, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili društveno podrijetlo, pripadnost nacionalnoj manjini, imovina, rođenje ili druga okolnost.</p>
<p>Ženevska konvencija</p>	<p>Članak 3. Nediskriminacija Države ugovornice primjenjivat će odredbe ove Konvencije na izbjeglice bez diskriminacije s obzirom na njihovu rasu, vjeru ili državu podrijetla.</p>

Pravo Europske unije

<p>Povelja o temeljnim pravima EU-a</p>	<p>Članak 21. stavak. 1. Nediskriminacija Zabranjuje se svaka diskriminacija na bilo kojoj osnovi kao što je spol, rasa, boja kože, etničko ili socijalno podrijetlo, genetske osobine, jezik, religija ili uvjerenje, političko ili bilo kakvo drugo mišljenje, pripadnost nacionalnoj manjini, imovina, rođenje, invaliditet, dob ili spolna orijentacija.</p>
--	---

Nekažnjavanje

Međunarodno pravo

Ženevska konvencija

Članak 31. stavak. 1.

Izbjeglice koji se ilegalno nalaze u zemlji izbjeglištva

1. Države ugovornice neće izreći kazne zbog

ilegalnog ulaska ili boravka na njenom teritoriju izbjeglicama koje dolaze direktno s teritorija gdje je njihov život ili sloboda ugrožena u smislu članka 1., a ulaze ili se nalaze na njenom teritoriju bez dozvole i ako se bez odgađanja jave vlastima, te predoče valjane razloge svog ilegalnog ulaska ili boravka.

Pravo Europske unije

Zakonik o schengenskim granicama

Članak 13. stavak. 1.

Zabrana ulaska

Državljaninu treće zemlje koji ne ispunjava uvjete ulaska utvrđene u članku 5. stavku 1. i ne spada u kategoriju osoba iz članka 5. stavka 4., zabranjuje se ulazak na državna područja država članica. Time se ne dovodi u pitanje primjena posebnih odredbi o pravu na azil i na međunarodnu zaštitu ili na izdavanje viza za dugotrajni boravak.

Pristup postupku azila

Pravo Europske unije	
Izmijenjena Direktiva o postupcima azila (*)	<p>Uvodna izjava 25.</p> <p>Da bi se ispravno utvrdilo koje osobe trebaju zaštitu kao izbjeglice za potrebe članka 1. Ženevske konvencije, ili kao osobe ovlaštene na supsidijarnu zaštitu, svaki podnositelj treba imati učinkovit pristup postupcima, (...)</p> <p>Uvodna izjava 26.</p> <p>S ciljem osiguravanja učinkovitog pristupa postupku razmatranja, službenici koji prvi dođu u kontakt s osobom koja traži međunarodnu zaštitu, posebno službenici koji provode nadzor kopnene ili morske granice, ili obavljaju granične kontrole, trebaju dobiti odgovarajuće informacije i potrebnu izobrazbu o načinu prepoznavanja i rješavanja zahtjeva za međunarodnu zaštitu, pri čemu se, između ostalog, poštuju odgovarajuće smjernice koje je utvrdio EASO. Oni trebaju biti u stanju pružiti državljanima trećih zemalja, osobama bez državljanstva koje se nalaze na državnom području, uključujući granicu, u teritorijalnim vodama ili u tranzitnim zonama država članica a koje traže međunarodnu zaštitu, odgovarajuće informacije o tome gdje se i na koji način podnose zahtjevi za međunarodnu zaštitu. Ako se te osobe nalaze u teritorijalnim vodama države članice, one se trebaju iskrcati na kopno i njihovi se zahtjevi trebaju razmatrati u skladu s ovom Direktivom.</p> <p>Uvodna izjava 28.</p> <p>S ciljem olakšavanja pristupa postupku razmatranja na graničnim prijelazima i u ustanovama za zadržavanje, potrebno je dati na raspolaganje informacije o mogućnosti podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. U okviru tumačenja potrebno je osigurati temeljnu komunikaciju koja je potrebna da bi nadležna tijela razumjela žele li osobe podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu.</p> <p>Članak 8. stavak. 1.</p> <p>Informacije i savjetovanje u ustanovama za zadržavanje i na graničnim prijelazima</p> <p>Ako je moguće zaključiti da državljani trećih zemalja i osobe bez državljanstva koje su zadržane u ustanovama za zadržavanje ili na graničnim prijelazima, uključujući tranzitne zone na vanjskim granicama, žele podnijeti zahtjev za međunarodnu zaštitu, države članice pružaju im informacije o mogućnosti takvog postupanja. Države članice u tim ustanovama za zadržavanje i na graničnim prijelazima osiguravaju tumačenje u mjeri u kojoj je potrebno da bi se omogućio pristup postupku za azil.</p>
Zakonik o schengenskim granicama	<p>Članak 3.a</p> <p>Temeljna prava</p> <p>Pri provedbi ove Uredbe, države članice djeluju u potpunoj sukladnosti s odgovarajućim pravom Unije, uključujući Povelju o temeljnim pravima; odgovarajućim međunarodnim pravom, uključujući Ženevsku konvenciju; obvezama vezanima uz međunarodnu zaštitu, posebno načelom zabrane prisilnog udaljenja; i temeljnim pravima.(...)</p>

Podnošenje i evidentiranje zahtjeva za međunarodnu zaštitu

Pravo Europske unije

Izmijenjena Direktiva o postupcima azila (*)

Uvodna izjava 27.

Ako su državljani trećih zemalja ili osobe bez državljanstva koje su izrazile želju da zatraže međunarodnu zaštitu podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu, trebaju ispunjavati obveze, ostvarivati prava prema ovoj Direktivi i Direktivi 2013/33/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o standardima za prihvat podnositelja zahtjeva za međunarodnu pomoć. U tom bi cilju države članice što prije trebale evidentirati činjenicu da su te osobe podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

Članak 2. točka (c)

Definicije

„Podnositelj zahtjeva” znači državljanin treće zemlje ili osoba bez državljanstva koji su podnijeli zahtjev za međunarodnu zaštitu u vezi kojeg nije još donesena konačna odluka.

Članak 6.

Pristup postupku

1. Ako osoba podnese zahtjev za međunarodnu zaštitu tijelu koje je nadležno prema nacionalnom pravu za evidentiranje takvih zahtjeva, zahtjev se evidentira najkasnije tri radna dana od podnošenja zahtjeva.

Ako je zahtjev za međunarodnu zaštitu podnesen drugim tijelima za koja je vjerojatno da zaprimaju takve zahtjeve, ali nisu nadležna za evidentiranje prema nacionalnom pravu, države članice osiguravaju da se zahtjev evidentira najkasnije šest radnih dana od podnošenja zahtjeva.

(...)

5. Ako veliki broj državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva istodobno podnese zahtjeve za međunarodnu zaštitu, zbog čega je u praksi jako teško poštivati rok iz stavka 1., države članice mogu odlučiti da se taj rok produlji na 10 radnih dana.

Ranjive osobe

Pravo Europske unije

Izmijenjena Direktiva o postupcima azila (*)

Uvodna izjava 29.

Neki podnositelji zahtjeva mogu trebati posebna postupovna jamstva, između ostalog, zbog svojih godina, spola, spolne orijentacije, spolnog identiteta, teške bolesti, mentalne poremećenosti ili posljedica mučenja, silovanja ili drugih teških oblika psihološkog, fizičkog ili spolnog nasilja. Države članice trebaju nastojati prepoznati podnositelje zahtjeva koji trebaju posebna postupovna jamstva prije donošenja prvostupanjske odluke. Tim se podnositeljima zahtjeva treba pružiti odgovarajuća podrška, uključujući dovoljno vremena kako bi se stvorili uvjeti potrebni za učinkovit pristup postupcima i za predstavljanje elemenata potrebnih za njihove zahtjeve za međunarodnu zaštitu.

Članak 24.

Podnositelji zahtjeva koji trebaju posebna postupovna jamstva

1. Države članice u razumnom roku nakon podnošenja zahtjeva za međunarodnu pomoć ocjenjuju treba li podnositelj zahtjeva posebna postupovna jamstva.

2. Ocjena iz stavka 1. može se uključiti u postojeće nacionalne postupke i/ili u ocjenu iz članka 22. Direktive 2013/33/EU te za nju nije potrebno pokretati upravni postupak.

3. Države članice osiguravaju da se podnositeljima zahtjeva za koje je utvrđeno da su podnositelji zahtjeva koji trebaju posebna postupovna jamstva, pruži odgovarajuća pomoć kako bi ostvarili prava i ispunjavali obveze iz ove Direktive tijekom cijelog postupka za azil.

Ako se takva odgovarajuća pomoć ne može pružiti u okviru postupaka iz članka 31. stavka 8. i članka 43., posebno ako države članice smatraju da podnositelj zahtjeva treba posebna postupovna jamstva, što je rezultat mučenja, silovanja ili drugih teških oblika psihološkog, fizičkog ili spolnog nasilja, države članice ne primjenjuju ni ne propuštaju primjenjivati članak 31. stavak 8. i članak 43. Ako države članice primjenjuju članak 46. stavak 6. na podnositelje zahtjeva na koje se članak 31. stavak 8. i članak 43. ne mogu primjenjivati u skladu s ovim podstavkom, države članice osiguravaju najmanje jamstva iz članka 46. stavka 7.

4. Države članice osiguravaju da se potreba za posebnim postupovnim jamstvima također poštuje, u skladu s ovom Direktivom, ako se takva potreba pojavi u kasnijoj fazi postupka, bez potrebe ponovnog pokretanja postupka.

<p>Izmijenjena Direktiva o uvjetima prihvata (2)</p>	<p>Članak 21.</p> <p>Odredbe vezane uz ranjive osobe</p> <p>Opće načelo</p> <p>Države članice pri prenošenju ove Direktive u nacionalno pravo uzimaju u obzir poseban položaj ranjivih osoba kao što su maloljetnici, maloljetnici bez pratnje, invalidne osobe, starije osobe, trudnice, samohrani roditelji s maloljetnom djecom, žrtve trgovine ljudima, teško bolesne osobe, osobe s duševnim poremećajima te osobe koje su bile mučene, silovane ili izvrnute drugim teškim oblicima psihološkog, fizičkog ili spolnog nasilja, kao što su to žrtve sakaćenja ženskih spolnih organa.</p>
<p>Uredba br. 656/2014 povezana s nadzorom vanjskih morskih granica u kontekstu Frontexovih operacija</p>	<p>Članak 4. stavak. 4.</p> <p>Tijekom trajanja operacije na moru, jedinice sudionice nastoje udovoljiti posebnim potrebama djece, uključujući maloljetnike bez pratnje, žrtava trgovine ljudima, osoba kojima je potrebna hitna medicinska pomoć, osoba s invaliditetom, osoba kojima je potrebna međunarodna zaštita te drugih osoba u posebno osjetljivoj situaciji tijekom operacije na moru.</p>

(1) Direktiva 2013/32/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o zajedničkim postupcima za priznavanje i oduzimanje međunarodne zaštite (preinačena), dalje u tekstu preinačeni APD.

(2) Direktiva 2013/33/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o utvrđivanju standarda za prihvata podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu (preinačena).

KAKO DOĆI DO PUBLIKACIJA EU-a

Besplatne publikacije:

- jedan primjerak: u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>);
- više od jednog primjerka ili plakati/zemljovidi:
u predstavništvima Europske unije (http://ec.europa.eu/represent_en.htm),
pri delegacijama u zemljama koje nisu članice EU-a
(http://eeas.europa.eu/delegations/index_hr.htm),
kontaktiranjem službe Europe Direct
(http://europa.eu/europedirect/index_hr.htm)
ili pozivanjem broja 00 800 6 7 8 9 10 11 (besplatni poziv iz EU-a) (*).

(* Informacije su besplatne, kao i većina poziva (premda neke mreže, javne govornice ili hoteli mogu naplaćivati pozive).

Publikacije koje se plaćaju:

- u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>).

