



# EASO smernice za uslove prihvata: operativni standardi i indikatori

Septembar 2016.



# EASO smernice za uslove prihvata: operativni standardi i indikatori

Septembar 2016.

SUPPORT IS OUR MISSION



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 nor any person acting on behalf of the European Asylum Support Office is responsible for the use that might be made of the following information.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2020

Print ISBN 978-92-9485-279-3 doi:10.2847/3087 BZ-04-16-813-SR-C  
PDF ISBN 978-92-9485-280-9 doi:10.2847/311797 BZ-04-16-813-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 European Asylum Support Office copyright, permission must be sought directly from the copyright holders.

# Sadržaj

<b>Lista skraćenica</b> .....	<b>5</b>
<b>Uvod</b> .....	<b>7</b>
Kontekst .....	7
Svrha i oblast primene smernica .....	7
Struktura i format smernica .....	9
Pravni okvir .....	9
<b>Kako čitati smernice</b> .....	<b>11</b>
Terminologija .....	12
<b>1. Smeštaj</b> .....	<b>13</b>
1.1. Lokacija .....	13
1.2. Dodela smeštaja .....	15
1.3. Infrastruktura .....	16
1.4. Bezbednost .....	19
1.5. Zajedničke prostorije .....	20
1.6. Higijena .....	21
1.7. Održavanje .....	23
1.8. Komunikaciona oprema i usluge .....	23
<b>2. Ishrana</b> .....	<b>25</b>
<b>3. Odeća i ostali neprehrambeni proizvodi</b> .....	<b>27</b>
<b>4. Novčana sredstva za lične potrebe</b> .....	<b>31</b>
<b>5. Zdravstvena zaštita</b> .....	<b>33</b>
<b>6. Pružanje informacija i savetovanje</b> .....	<b>35</b>
<b>7. Identifikacija, procena i odgovor na posebne potrebe</b> .....	<b>39</b>
<b>8. Obuka zaposlenih</b> .....	<b>43</b>
<b>Dodatak — zbirna tabela</b> .....	<b>45</b>



## Lista skraćenica

<b>AMIF</b>	Fond Evropske unije za azil, migracije i integraciju
<b>APD</b>	Direktiva 2013/32/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o zajedničkim postupcima za odobravanje i ukidanje međunarodne zaštite (preinačena)
<b>CEAS</b>	Zajednički evropski sistem azila
<b>Regulativa Dublin III</b>	Uredba (EU) br. 604/2013 Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o utvrđivanju kriterijuma i mehanizama za određivanje države članice odgovorne za razmatranje zahteva za međunarodnu zaštitu koji podnosi državljanin treće zemlje ili lice bez državljanstva u jednoj od država članica (preinačena)
<b>EASO</b>	Evropska kancelarija za podršku azilu
<b>Povelja EU</b>	Povelja Evropske unije o osnovnim pravima
<b>FRA</b>	Agencija za osnovna prava Evropske unije
<b>MS</b>	Države članice
<b>NVO</b>	Nevladina organizacija
<b>MK</b>	Matrica kvaliteta
<b>RCD</b>	Direktiva 2013/33/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o utvrđivanju standarda za prihvatanje podnosilaca zahteva za međunarodnu zaštitu (preinačena)
<b>SGBV</b>	seksualno i rodno zasnovano nasilje
<b>SOP</b>	standardni operativni postupak
<b>UAM</b>	maloletnik(ci) bez pratnje odrasle osobe
<b>UNHCR</b>	Visoki komesarijat za izbeglice Ujedinjenih Nacija





# Uvod

## Kontekst

Preinačena Direktiva 2013/33/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o utvrđivanju standarda za prihvatanje podnositelaca zahteva za međunarodnu zaštitu (u daljem tekstu RCD) navodi da:

„standardi za prihvatanje podnositelaca zahteva [koji su] dovoljni da obezbede [podnositelcima zahteva za međunarodnu zaštitu] dostojanstveni životni standard i slične životne uslove u svim Državama članicama treba da budu utvrđeni”<sup>(1)</sup>.

Direktiva ostavlja znatan stepen slobode u definisanju šta predstavlja dostojanstveni životni standard i kako ga treba postići. Istovremeno, nacionalni sistemi za prihvatanje se veoma razlikuju u organizaciji i načinu obezbeđivanja uslova prihvatanja. U skladu sa tim, standardi uslova prihvatanja se i dalje razlikuju u svim državama članicama Evropske unije, što dovodi do razlika u postupanju prema podnositelcima zahteva za međunarodnu zaštitu.

Nedavno je Evropska agenda o migracijama<sup>(2)</sup> dodatno naglasila važnost jasnog sistema za prihvatanje podnositelaca zahteva za međunarodnu zaštitu kao deo snažne zajedničke evropske politike azila. Ona se konkretno odnosi na potrebu za daljim smernicama kako bi se unapredili standardi o uslovima prihvatanja u državama članicama Evropske unije.

U ovom kontekstu su razvijene ove smernice. Proces izrade ovog dokumenta prati uspostavljen metodologiju Matrice kvaliteta koju je uspostavila Evropska kancelarija za podršku azilu (EASO). Dokument je izradila radna grupa koju čine stručnjaci država članica Evropske unije, kao i predstavnici drugih relevantnih organa iz oblasti prihvatanja i osnovnih prava, uključujući Evropsku komisiju, Agenciju za osnovna prava Evropske unije (FRA) i Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice (UNHCR). Uz to, konsultovani su članovi konsultativnog foruma EASO-a pre finalizacije ovih smernica. Konsultovana je i EASO mreža organa nadležnih za prihvatanje u vezi sa smernicama koje su kasnije formalno usvojene od strane Upravnog odbora Evropske kancelarije za podršku azilu.

Treba imati na umu da se predlog Evropske komisije za preinačenje Direktive RCD (COM(2016) 465 finalno) od 13. jula 2016. godine posebno odnosi na operativne standarde i indikatore.

## Svrha i oblast primene smernica

**Opšti cilj** ovih smernica je podrška državama članicama u implementaciji ključnih odredaba RCD-a uz obezbeđivanje adekvatnog životnog standarda za sve podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu, uključujući i one sa posebnim potrebama za prihvatanje.

Dokument je izrađen tako da služi u **više svrha**:

- na nivou politika, služi kao sredstvo za podršku reformi ili razvoju i kao okvir za uspostavljanje / dalji razvoj standarda za prihvatanje;
- na operativnom nivou, mogu ga koristiti organi nadležni za prihvatanje / pružaoci usluga prihvatanja za podršku planiranja / upravljanja objektima za prihvatanje ili kao podršku obuci osoblja.

Uz to, smernice mogu da posluže kao **osnova za razvoj okvira za nadgledanje** kako bi se procenio kvalitet nacionalnog sistema za prihvatanje.

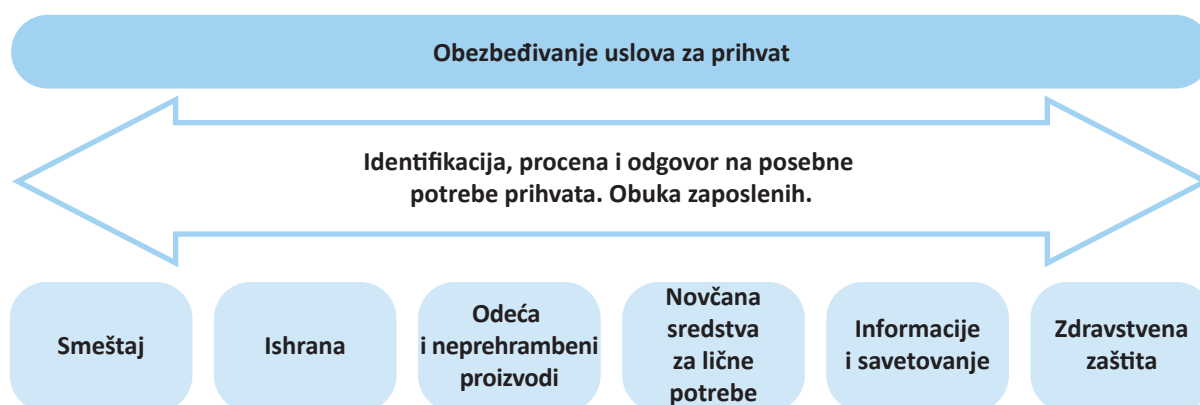
Svrha ovih smernica nije da propisuje metode za obezbeđivanje uslova za prihvatanje. Zato, osim ako nije drugačije navedeno, standardi i indikatori u ovom dokumentu su primenjivi na pružanje materijalnih uslova za prihvatanje bez obzira na to da li se daju u naturi, kao finansijska pomoć ili u obliku vaučera. Ovaj pristup je u skladu sa Članom 2(g) Direktive RCD, koji navodi različite modalitete za obezbeđivanje materijalnih uslova za prihvatanje. To znači, na primer, da države članice moraju ili da obezbede snabdevanje odećom u skladu sa standardima koji se nalaze u ovim smernicama, ili da nivo pružene novčane naknade bude dovoljan za pokrivanje troškova odeće za podnosioca zahteva u skladu sa standardima koji su obuhvaćeni ovim dokumentom.

<sup>(1)</sup> Preinačena Direktiva 2013/33/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o utvrđivanju standarda za prihvatanje podnositelaca zahteva za međunarodnu zaštitu (u daljem tekstu: RCD), dostupna na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=EN> (resital 11).

<sup>(2)</sup> Komunikacija komisije sa Evropskim parlamentom, Svetom, Evropskim ekonomskim i socijalnim komitetom i Komitetom regiona, „Evropska agenda o migracijama”, COM(2015) 240, 13. maj 2015.

Ne dovodeći u pitanje fokus na objekte za prihvat otvorenog tipa, po resitalu 8 Direktive RCD, oblast primene ovih smernica uključuje „sve faze i vrste postupaka koji se odnose na zahteve za međunarodnu zaštitu, na svim lokacijama i prostorijama u kojima su smešteni podnosioci zahteva i sve dok im je dozvoljeno da borave na teritoriji Države članice”<sup>(3)</sup>.

Tematski obim smernica obuhvata određene ključne odredbe Direktive RCD koje čine deo nacionalnih sistema za prihvat za podnosiocе zahteva za međunarodnu zaštitu kao što je prikazano na slici 1 ispod. Dokument se naročito fokusira na pružanje uslova prijvata, na identifikovanje, procenu i odgovor na posebne potrebe prijvata i na pružanje obuke zaposlenima koji rade u nacionalnom sistemu prijvata. Smatra se da su svi standardi u ovim odeljcima važni za obezbeđivanje uslova za prihvat u skladu sa Regulativom RCD.



Slika 1. Predstavljanje ključnih aspekata obuhvaćenih ovim smernicama.

U ovim smernicama, indikatori su integrisani u različite odeljke kako bi se utvrdilo da li su napravljeni adekvatni aranžmani za zadovoljavanje posebnih potreba unutar nacionalnog sistema prijvata. Istovremeno, ove smernice ne zalaze detaljno u potrebe podnosilaca zahteva sa posebnim potrebama za prihvat, kao što su deca bez pratnje.

Ove smernice treba posmatrati kao prvi korak i sredstvo koje olakšava primenu određenih odredbi RCD-a. U ovom dokumentu nisu obuhvaćeni svi aspekti koji spadaju u okvir RCD-a, kao što su smanjenje i ukidanje materijalnih uslova prijvata, pritvor, pristup školovanju i obrazovanju za decu, zapošljavanje, stručno usavršavanje odraslih i procedure žalbe. Osim toga, aspekti vezani za integraciju korisnika međunarodne zaštite ili pripremu povratka podnosilaca zahteva čije su prijave za međunarodnu zaštitu odbijene nisu obuhvaćeni ovim dokumentom.

Ono što je najvažnije je da su ove smernice razvijene za redovno funkcionisanje sistema prijvata. Situacije koje spadaju pod okvir hitnih slučajeva, kao što je upotreba odredbi Člana 18(9) RCD-a o hitnom smeštaju, ne spadaju pod okvir ovih smernica. Ovi aspekti mogu biti fokus dodatnih smernica i/ili sredstava koji će se razviti u budućnosti.

Konačna odgovornost za primenu ovih standarda je na organima država članica, a većina standarda u ovim smernicama bi naročito bila u nadležnosti nacionalnih organa odgovornih za prihvat. Međutim, u praksi su često drugi učesnici uključeni u obezbeđivanje materijalnih i nematerijalnih uslova za prihvat, uključujući na primer drugu državu, regionalne ili lokalne službe i vladine i nevladine organizacije.

Standardi koji su obuhvaćeni u ovom dokumentu odražavaju već postojeću praksu u državama članicama EU. Kao takav, ne nastoji da stvori model za savršen sistem prijvata; već ima za cilj objedinjavanje dogovorenih standarda, indikatora i dobrih praksi koje su primenljive i ostvarive u svim državama članicama EU.

Važno je da u skladu sa prirodom Člana 4 RCD-a, države članice mogu da uvedu ili zadrže pogodnije odredbe u oblasti uslova za prihvat za podnosiocе zahteva od onih uključenih u ove smernice. Ni pod kojim okolnostima ovaj dokument ne treba shvatiti kao poziv na slabljenje postojećih standarda, već kao podstrek da se barem dostignu referentne tačke koje su ovde razvijene.

<sup>(3)</sup> Resital 8 Direktive RCD.

## Struktura i format smernica

Kratak odeljak pod nazivom „Kako čitati smernice” otvara ovaj dokument, fokusirajući se na razjašnjavanje upotrebljenih koncepata.

Nakon toga, dokument je podeljen u osam odeljaka i fokusira se na sledeće teme:

1. Smeštaj
2. Ishrana
3. Odeća i ostali neprehrambeni proizvodi
4. Novčana sredstva za lične potrebe
5. Zdravstvena zaštita
6. Pružanje informacija i savetovanje
7. Identifikacija, procena i odgovor na posebne potrebe
8. Obuka zaposlenih.

Svaki odeljak sadrži posebne zajedničke standarde koji se primenjuju na nacionalne sisteme prihvata u svim državama članicama EU. Svaki standard je uparen sa relevantnim indikatorima koji olakšavaju procenu da li je standard ispunjen. Dodatno pojašnjenje indikatora se može pronaći u „dodatnim napomenama”, gde je to potrebno.

Pored toga, dodatak sadrži tabelu koja sumira sve standarde i indikatore koji su navedeni u ovom dokumentu. Međutim, ova tabela treba da se uzme u obzir uz glavni dokument, koji pruža dodatna pojašnjenja (dodatne napomene, dobre prakse) koja podržavaju tumačenje smernica.

## Pravni okvir

Glavna pravna osnova za ove smernice je RCD zajedno sa Poveljom Evropske unije o osnovnim pravima (u daljem tekstu: „Povelja EU”). Osim toga, u primeni ovih smernica, države članice treba da nastave da obezbeđuju potpunu usaglašenost sa načelima koja su u najboljem interesu deteta i porodice, u skladu sa UN konvencijom o pravima deteta iz 1989. godine i sa Evropskom konvencijom za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda <sup>(4)</sup>.

Pored toga, sledeća načela su integralna za standarde i indikatore koji su obuhvaćeni u ovom dokumentu i treba ih se pridržavati prilikom obezbeđivanja uslova za prihvata u nacionalnim sistemima:

- **Transparentnost i odgovornost.** Obezbeđivanje uslova za prihvata treba da bude zasnovano na transparentnim i poštenim pravilima i procedurama odlučivanja. Ne dovodeći u pitanje važnosti uključivanja drugih učesnika za sprovođenje određenih zadataka u nacionalnim sistemima prihvata (na primer nevladine organizacije, privatni sektor itd.), celokupna odgovornost za dostizanje najviših nivoa transparentnosti i odgovornosti leži na organu nadležnom za prihvata.
- **Učešće.** U skladu sa Članom 18(8) RCD-a, organi nadležni za prihvata se podstiču da olakšaju učešće i angažovanje svih podnosilaca zahteva, uključujući i decu, u upravljanju materijalnim i nematerijalnim aspektima uslova za prihvata. Na primer, učešće može da bude u obliku savetodavnih odbora ili saveta koji doprinose određenim aspektima vezanim za boravak u stambenim objektima, kao što su sastav obroka, kalendar aktivnosti.
- **Nediskriminacija.** Jednak pristup uslova za prihvata biće obezbeđen svim podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu bez diskriminacije.
- **Razmatranje posebnih potreba.** Treba uzeti u obzir posebne potrebe za prihvata u ovom pogledu. Definicija „posebnih potreba” ne sme biti ograničena na kategorije podnosilaca zahteva uključene u listu u Članu 21 Direktive RCD („kao što su maloletnici, maloletnici bez pratnje, osobe sa invaliditetom, stare osobe, trudnice, samohrani roditelji sa maloletnom decom, žrtve trgovine ljudima, osobe sa teškim bolestima, osobe sa mentalnim poremećajima i osobe koje su podvrgnute mučenju, silovanju i drugim ozbiljnim oblicima fizičkog ili seksualnog nasilja, kao što su žrtve sakaćenja ženskih polnih organa”), već uključuju bilo kog podnosioca zahteva sa posebnim prihvatnim potrebama. Pol, rodni identitet i seksualna orijentacija su posebni faktori koje treba uzeti u obzir.

<sup>(4)</sup> Resital 9 Direktive RCD.



## Kako čitati smernice

Primer: procena lokacije smeštaja		OBJAŠNENJE
<b>STANDARD</b>	<i>Obezbediti efikasan geografski pristup relevantnim uslugama, kao što su javne usluge, škola, zdravstvena zaštita, socijalna i pravna pomoć, prodavnica za dnevne potrebe, perionica i aktivnosti u slobodno vreme.</i>	Standard predstavlja zajednički dogovorenu praksu i usaglašenost treba da bude „obezbeđena” u nacionalnim sistemima prihvata.
<b>Indikator</b>	<i>Objekat se nalazi na razumnoj udaljenosti od relevantnih službi i dostupna infrastruktura je bezbedna za pešačenje.</i>	Indikator predstavlja sredstvo za merenje usklađenosti sa standardom, tj. procenom da li razdaljina između smeštaja i relevantnih javnih usluga može da se smatra „razumno” kada se posmatra kao udaljenost hodom i da li postoji potrebna infrastruktura.  Indikatore koji su navedeni pod svakim standardom treba shvatiti kao kumulativne bez međusobnog hijerarhijskog reda.
<b>Alternativni indikatori</b>	<p><b>Indikator 1.2(a):</b> Relevantne usluge se obezbeđuju unutar smeštaja. <b>ILI</b></p> <p><b>Indikator 1.2(b):</b> Objekat se nalazi na razumnoj udaljenosti hodom od relevantnih službi i dostupna infrastruktura je bezbedna za pešačenje. <b>ILI</b></p> <p><b>Indikator 1.2(c):</b> Relevantne usluge su dostupne javnim prevozom i trajanje putovanja je razumno. <b>ILI</b></p> <p><b>Indikator 1.2(d):</b> Relevantne usluge su dostupne putem organizovanog prevoza koji je obezbedila država članica.</p>	Alternativni indikatori se koriste u situacijama kada se različite opcije mogu primeniti za merenje usklađenosti sa standardom.
<b>Dodatne napomene</b>	Ovaj indikator treba razviti u odnosu na maksimalnu specifičnu daljinu, uzimajući u obzir nacionalni kontekst i okruženje, kao što je postojanje staza za pešačenje, da li je oblast veoma brdovita itd. — na primer, najviše 3 km do javnih službi generalno i 2 km do zdravstvenih objekata i škole.	Dodatna napomena predstavlja indikaciju šta bi mogla da znači „razumna udaljenost hodom”. Zbog različitih državnih konteksta, primenljivost „dodatnih napomena” može da varira u državama članicama EU.
<b>Dobra praksa</b>	Dobra praksa definisanja lokacije smeštaja: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dobrom praksom se smatra ograničenje trajanja putovanja javnim prevozom na maksimalno 1,5 sat ili 1 sat za posetu zdravstvenom objektu ili kupovinu za dnevne potrebe.</li> </ul>	Na kraju, dokument se odnosi na postojeću „dobru praksu” u vezi sa određenim odeljcima. Termin „dobra praksa” ne potiče od formalne evaluacije već se zasniva na trenutnoj praksi nekih država članica. Iako ne predstavljaju zajednički dogovoren standard u ovoj fazi, države članice se ipak podstiču da razmotre usvajanje ovih dobrih praksi u svoje nacionalne sisteme.

## Terminologija

Član 2(g) Direktive RCD uvodi koncepte „finansijske pomoći” i „naknade dnevnih troškova” kao sredstava za obezbeđivanje prihvatnih uslova. Dok odredba određuje finansijsku pomoć za pružanje hrane, smeštaja i odeće (kad god se ne pruža direktno ili u obliku vaučera), definicija naknade dnevnih troškova je manje jasna. U ovim smernicama, kao što je naznačeno u tabeli u nastavku, termin „naknada dnevnih troškova” odnosi se na svaku naknadu koja se pruža podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu, uključujući naknade u posebne svrhe koje ne obuhvataju smeštaj, hranu i odeću i ostale neprehrambene artikle, a kada se ne pružaju u robi i uslugama, kao i novčane naknade u neodređene svrhe (kojima podnositelj zahteva slobodno raspolaže, takođe označeno kao „džeparac”).

Vrsta prihvatnih potreba	Referenca u Direktivi RCD	Sredstva za obezbeđivanje prihvatnih uslova
Hrana, smeštaj, odeća	Član 2(g)	<b>Finansijska pomoć</b>
		U robi i uslugama
		Vaučeri
Druge osnovne potrebe (na primer higijenski proizvodi, školski pribor, invalidska kolica itd.)	Nije eksplicitno navedeno u Direktivi RCD	<b>Naknada dnevnih troškova</b>
		U robi i uslugama
		Vaučeri
Artikli po ličnom izboru	Član (2)(g)	<b>Naknada dnevnih troškova</b>

# 1. Smeštaj

## Uvodne napomene

Ovaj odeljak se sastoji od različitih pododeljaka koji pokrivaju sledeće aspekte smeštaja:

- Lokacija
- Razmeštaj
- Infrastruktura stambenih objekata
- Bezbednost stambenih objekata
- Zajedničke prostorije u smeštaju
- Higijena
- Održavanje
- Komunikaciona oprema i usluge.

Svaki od ovih pododeljaka pokriva osnovne aspekte o stambenim objektima koji se nadopunjuju.

Države članice imaju slobodu da biraju različite tipove smeštaja za podnosiocima zahteva sve dok se vodi računa o posebnim potrebe za prihvatanje podnosioca zahteva. Različiti aranžmani variraju od smeštajnih centara do alternativnih aranžmana, uključujući privatne kuće, stanove, hotele ili druge prostorije koje su prilagođene za smeštaj podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu. Uz to, Regulatorna RCD Državama članicama pruža mogućnost da izaberu da li žele da obezbede smeštaj ili finansijsku pomoć<sup>(5)</sup>. S jedne strane, kad je obezbeđen smeštaj, smeštaj mora da bude u skladu sa standardima koji su navedeni u ovom odeljku; s druge strane, ako Država članica izabere da podnosiocima zahteva pruži finansijsku pomoć kojom bi pokrili troškove smeštaja, finansijska pomoć treba da obezbedi podnosiocima zahteva smeštaj koji je u skladu sa standardima koji su navedeni u ovom odeljku.

Istovremeno, praksa Država članica odražava upotrebu različitih tipova smeštaja, u zavisnosti od faze postupka azila, uključujući na primer tranzitne centre, prve/inicijalne prihvatne centre ili posebne objekte za podnosiocima zahteva u Dablinskoj regulativi. Naravno, funkcionalnost prostorija može da se razlikuje u zavisnosti od perioda tokom kog je predviđeno da podnosioci zahteva borave u njima. Zato primenljivost određenih standarda i indikatora koji su obuhvaćeni ovim odeljkom može da zavisi od vrste izabranog smeštaja i njegove svrhe (npr. dugotrajni ili kratkotrajni smeštaj podnosioca zahteva). Kad god se standard odnosi samo na posebnu vrstu smeštaja, to će biti pomenuto.

### Pravne reference — smeštaj

- Član 2(c) Direktive RCD: definicija „članova porodice“
- Član 2(g) Direktive RCD: definicija materijalnih uslova prihvata
- Član 12 Direktive RCD: porodice
- Član 17 Direktive RCD: opšta pravila o uslovima prihvata i zdravstvenoj zaštiti
- Član 18(1) Direktive RCD: modaliteti materijalnih uslova prihvata
- Član 21 Direktive RCD: ugrožene osobe (opšte odredbe)
- Član 23(3) i (5) Direktive RCD: maloletnici
- Član 24(2) Direktive RCD: maloletnici bez pratnje odrasle osobe

## 1.1. Lokacija

### Uvodne napomene

Standardi i indikatori navedeni u ovom odeljku se odnose na lokaciju objekata u odnosu na okruženje. Lokacija smeštaja može da ima snažan uticaj na ostale aspekte prihvatnog sistema, uključujući dostupnost relevantnih usluga (npr. zdravstvene usluge, pravna pomoć ili usluge povezane s različitim slučajevima postupka azila). Zato su standardi i indikatori navedeni u ovom odeljku tesno povezani sa ostalim u narednim odeljcima. To znači da izbor lokacije za smeštaj treba doneti potpuno uzimajući u obzir ostale aspekte prihvatnih uslova koji su navedeni u različitim odeljcima ovog dokumenta.

<sup>(5)</sup> Član 2(g) RCD.

Istovremeno, definicija nekih indikatora koji se koriste u ovom odeljku (npr. šta sačinjava „razumnu pristupačnost“, „adekvatno trajanje putovanja“ ili „redovnost organizovanog prevoza“) zavisice od vrste usluge kojoj se pristupa i učestalosti potrebe za pristupom toj usluzi. Na primer, kada je deci potreban pristup školi, treba omogućiti svakodnevni pristup i trajanje treba da bude kratko. Istovremeno, trajanje putovanja da bi se olakšalo da podnosioc zahteva učestvuje u ličnom intervjuu može da bude duže, naročito ako odgovorni organ organizuje prevoz.

Generalno se smatra da smeštajni objekti treba da budu u područjima koja su određena za stambenu upotrebu.

## Standardi i indikatori

### **STANDARD 1: Obezbediti efikasan geografski pristup relevantnim uslugama, kao što su javne usluge, škola, zdravstvena zaštita, socijalna i pravna pomoć, prodavnica za dnevne potrebe, perionica i aktivnosti u slobodno vreme.**

**Indikator 1.1:** Posebni aranžmani su obezbeđeni za osobe sa posebnim potrebama.

- **Dodatne napomene:** Na primer, ne treba očekivati od podnosioca zahteva sa znatno smanjenom pokretljivošću da pristupe relevantnim službama pešice. U takvim slučajevima treba napraviti alternativne aranžmane.

**Alternativni indikatori** o obezbeđivanju geografske pristupačnosti:

**Indikator 1.2(a):** Relevantne usluge se obezbeđuju unutar smeštaja. **ILI**

**Indikator 1.2(b):** Objekat se nalazi na razumnoj udaljenosti hodom od relevantnih službi i dostupna infrastruktura je bezbedna za pešačenje. **ILI**

- **Dodatne napomene:** Ovaj indikator treba razviti u odnosu na maksimalnu specifičnu razdaljinu, uzimajući u obzir državni kontekst i okruženje, kao što je da li postoji staza za pešačenje, da li je oblast veoma brdovita itd. — na primer, najviše 3 km do javnih službi generalno i 2 km do zdravstvenih objekata i škole.

**Indikator 1.2(c):** Relevantne usluge su dostupne javnim prevozom i trajanje putovanja je razumno. **ILI**

- **Dodatne napomene:** Biće procenjeno da li je trajanje putovanja razumno u odnosu na vrstu službe do koje treba stići i redovnost potrebe podnosioca zahteva da pristupi službi (npr. vreme koje je potrebno detetu da stigne do škole javnim prevozom, vreme koje je potrebno podnosiocu zahteva da stigne do lokacije ličnog intervjua.) Uz to, treba uzeti u obzir i redovnost samog javnog saobraćaja kojim se podnosiocima zahteva obezbeđuje da efikasno iskoriste uslugu tako što će se vratiti nazad. Dostupnost javnog saobraćaja treba razumeti kao nadoknađivanje troškova prevoza ili besplatan prevoz kada je potreban kao minimum za: zdravstvenu negu i dobijanje lekova, proceduru azila i pravnu pomoć i obrazovanje dece koja su upisana u školu.

**Indikator 1.2(d):** Relevantne usluge su dostupne putem organizovanog prevoza koji je obezbedila država članica.

- **Dodatne napomene:** Pružanje transporta treba da bude pojašnjeno navođenjem redovnosti transporta koji pruža Država članica.

#### **Dobra praksa definisanja lokacije smeštaja**

Dobrom praksom se smatra:

- definisanje lokacije smeštaja sa ciljem dugoročnog smeštaja podnosioca zahteva uz omogućavanje interakcije između podnosioca zahteva i lokalnog stanovništva da bi se izbegla izolacija i da bi se olakšala dugoročna integracija;
- smanjivanje trajanja putovanja javnim prevozom na najviše 1,5 sat ili 1 sat za zdravstvenu negu ili odlaske u svakodnevnu kupovinu;
- uključivanje lokalnog stanovništva u definisanje lokacije objekata za smeštaj.



## 1.2. Dodela smeštaja

### Uvodne napomene

Ne dovodeći u pitanje postojanje nacionalnih sistema koji regulišu jednaku distribuciju podnosilaca zahteva na teritoriji Države članice, standarde i indikatore navedene u ovom odeljku treba čitati i u potpunosti implementirati u skladu sa principom jedinstva porodice i poštovanja posebnih potreba koje podnosioci zahteva za međunarodnu zaštitu mogu imati.

Važno je da usklađenost s ovim principima ne važi samo po ulasku u sistem prihvata već i u trenutku preseljenja ili transfera podnosilaca zahteva na druge smeštajne lokacije. Zato, u skladu sa Članom 18(6) Direktive RCD, transfere podnosilaca zahteva u druge objekte treba obavljati samo kada je to neophodno.

### Standardi i indikatori

#### **STANDARD 2: Obezbediti poštovanje načela jedinstva porodice.**

**Indikator 2.1:** Članovi porodice (u skladu sa definicijom iz Člana 2 Direktive RCD) se smeštaju zajedno.

- **Dodatne napomene:** *Pristanak članova porodice da budu smešteni zajedno se dobija na dobrovoljnog osnovi. Treba uzeti u obzir bezbednosne uslove koji dozvoljavaju moguće izuzetke.*

**Indikator 2.2:** Porodice sa decom se smeštaju zajedno ako je to u skladu sa najboljim interesima deteta.

- **Dodatne napomene:** *Treba obratiti posebnu pažnju na slučaj dece u braku.*

**Indikator 2.3:** Kada je to moguće i prikladno, treba poštovati jedinstvo porodice kad su u pitanju članovi šire porodice.

- **Dodatne napomene:** *U zavisnosti od državnih aranžmana i od pristanka podnosilaca zahteva, članovi šire porodice (uključujući rođake van definicije u Članu 2(c) Direktive RCD) takođe mogu da budu smešteni zajedno.*

**Indikator 2.4:** Najviše jedna porodica se smešta u jednu spavaću sobu

- **Dodatne napomene:** *U cilju poštovanja standarda privatnosti, Države članice treba da smeste najviše jednu porodicu po spavaćoj sobi. Obim definicije porodice će zavisiti od prakse Države članice.*

#### **STANDARD 3: Obezbediti da se posebne potrebe podnosioca zahteva uzmu u obzir prilikom dodele smeštaja/premeštaja .**

**Indikator 3.1:** Dodela određenog smeštaja podnosiocima zahteva se zasniva na proceni njihovih posebnih potreba u vezi sa prihvatom.

- **Dodatne napomene:** *Naročito se dodela smeštaja detetu zasniva na proceni najboljih interesa deteta.*

**Indikator 3.2:** Postoji mogućnost transfera podnosioca zahteva na osnovu identifikovanih posebnih potreba u vezi sa prihvatom.

- **Dodatne napomene:** *Naročito u slučajevima osoba koje su žrtve trgovine ljudima, seksualnog i rodno zasnovanog nasilja, mučenja i drugih ozbiljnih oblika psihološkog i fizičkog nasilja, bezbednosna pitanja mogu da zahtevaju dodelu drugog smeštaja za podnosioca zahteva. (videti Standard 11 i Indikator 35.3: Posebne potrebe koje postaju očigledne u kasnijoj fazi su adekvatno identifikovane i procenjene)*

**Dobra praksa dodele smeštaja/premeštaja podnosioca zahteva**

Dobrom praksom se smatra transfer porodica sa decom koja idu u školu, uzimajući u obzir školske raspuste na kraju školske godine.

**STANDARD 4: Obezbediti uzimanje u obzir posebnih i objektivnih razloga povezanih s ličnom situacijom podnosioca zahteva prilikom dodele smeštaja/premeštaja .**

**Indikator 4.1:** Na snazi je mehanizam kojim se razmatra da li postoje posebni i objektivni razlozi za dodelu određenog smeštaja.

- **Dodatne napomene:** „Lična situacija podnosioca zahteva” koja se pominje u standardu iznad se naročito odnosi na kulturno, jezičko i religijsko poreklo osobe, pol podnosioca zahteva (npr. transrodne osobe) i lična pitanja povezana s, na primer, zaposlenjem, poslovnom obukom ili postojećim porodičnim vezama.

## 1.3. Infrastruktura

### Uvodne napomene

Definicije u nastavku se primenjuju uzimajući u obzir standarde i indikatore navedene u ovom odeljku:

- „(Spavaća) soba”: odvojena soba koju karakterišu četiri zida i vrata koja mogu da se zatvore, prozor koji može da se otvori i tavanica. U centrima za smeštaj ili drugim zajedničkim smeštajima „spavaće sobe” uvek treba da se tumače kao sobe koje mogu da se zaključaju.
- „Članove porodice” treba definisati u skladu sa Članom 2(c) Direktive RCD.

Standarde u ovom odeljku treba smatrati samo minimalnim standardima.

### Standardi i indikatori

**STANDARD 5: Obezbediti dovoljno prostora u spavaćoj sobi u kolektivnom smeštaju.**

**Indikator 5.1:** Najmanje 4 m<sup>2</sup> prostora po osobi je obezbeđeno za svakog podnosioca zahteva.

- **Dodatne napomene:** Ovaj indikator može dalje da se pojašni u zavisnosti od toga da li su u sobi smešteni podnosioci zahteva koji nisu u srodstvu ili članovi porodice. I uzrast može biti uzet u obzir, kad je na primer reč o smeštaju porodica sa bebama i malom decom. Može se uputiti i na državne zakone koji definišu minimum životnog prostora po osobi, ako je propisan.

**Indikator 5.2:** Uz minimalni prostor od 4 m<sup>2</sup> po osobi obezbeđena je i minimalna visina sobe od 2,10 m.

**Indikator 5.3:** Ima dovoljno prostora u spavaćoj sobi za po jedan krevet i jedan orman za svakog podnosioca zahteva.

- **Dodatne napomene:** U zavisnosti od posebnog rasporeda, sto i stolica mogu da budu deo osnovnog nameštaja i treba da se uzmu u obzir, osim ako ih nema u zajedničkim prostorima.

**STANDARD 6: Obezbediti poštovanje prava na privatnost podnosilaca zahteva u kolektivnom smeštaju.**

**Indikator 6.1:** Najviše šest samaca podnosilaca zahteva je smešteno u jednoj spavaćoj sobi.

- **Dodatne napomene:** Maksimalan broj osoba po spavaćoj sobi može da bude utvrđen i u zavisnosti od provedenog vremena u smeštaju i dostupnosti dodatnog prostora van spavaće sobe (zajednički prostor, ostale privatne sobe). Ako u praksi nije moguće obezbediti primenu ovog indikatora, treba pronaći alternativne načine za obezbeđivanje privatnosti.

**Indikator 6.2:** Postoje odvojene spavaće sobe za samce i samice podnosiocima zahteva i nije moguć pristup podnosiocima zahteva suprotnog pola.

- **Dodatne napomene:** Ograničenost pristupa može da se obezbedi preko odvojenih objekata i/ili preko brave, bez obzira na bezbednosne uslove prihvatnog objekta. Ormani naročito treba da imaju mogućnost zaključavanja ako su u objektu smešteni podnosioci zahteva sa posebnim potrebama, kao što su podnosioci zahteva ženskog pola koji mogu da budu pod rizikom rodno zasnovanog nasilja.

**Indikator 6.3:** Soba koja omogućava privatnost (unutar ili van objekta) za sastanke s pravnim savetnikom, socijalnim radnikom i drugim relevantnim službenicima predviđena je i dostupna podnosiocima zahteva po potrebi.

**Indikator 6.4. Postoje posebni aranžmani za osobe sa posebnim potrebama.**

- **Dodatne napomene:** Na primer, maloletnicima bez pratnje odrasle osobe treba obezbediti odvojene spavaće sobe i ne treba da budu smešteni u istoj sobi s odraslim podnosiocima zahteva.

#### Dobre prakse u pogledu privatnosti podnosilaca zahteva

Dobrom praksom se smatra: obezbeđivanje minimalnog prolaza od najmanje 90 cm između kreveta da bi se obezbedila privatnost.

### STANDARD 7: Obezbediti da smeštaj bude dovoljno opremljen.

**Indikator 7.1:** Nameštaj u svakoj spavaćoj sobi obuhvata, najmanje:

**7.1.1:** jedan poseban krevet po osobi; I

**7.1.2:** jedan orman po osobi ili porodici, dovoljno veliki za smeštanje ličnih stvari (kao što su odeća, lekovi, dokumenti).

**Indikator 7.2:** U spavaćim sobama koje dele podnosioci zahteva koji nisu članovi porodice, orman može da se zaključa, bez obzira na bezbednosne uslove prihvatnog objekta.

- **Dodatne napomene:** Ormani naročito treba da imaju mogućnost zaključavanja ako su u objektu smešteni podnosioci zahteva sa posebnim potrebama, kao što su podnosioci zahteva ženskog pola koji mogu da budu pod rizikom rodno zasnovanog nasilja.

**Indikator 7.3:** Nameštaj u zajedničkom/dnevnom prostoru uključuje dovoljan broj stolova i stolica.

**Indikator 7.4:** U objektima u kojima se od podnosilaca zahteva traži da kuvaju sami, sve navedeno je obezbeđeno i dostupno u kuhinji:

**7.4.1:** dovoljno prostora u frižideru po osobi; I

- **Dodatne napomene:** Dovoljno prostora u frižideru može dalje da se objasni naznačavanjem broja litara ili polica koje su dostupne po osobi/podnici.

**7.4.2:** dovoljno prostora na policama po osobi/podnici; I

**7.4.3:** minimalni pristup šporetu po osobi/podnici; I

**7.4.4:** minimalan broj tanjira, šolja, posuđa za kuvanje i pribora za jelo po osobi.

**Indikator 7.5:** Posebni aranžmani su dostupni za osobe sa posebnim potrebama.

- **Dodatne napomene:** Na primer, bebama treba obezbediti krevete, stolove za previjanje i odgovarajuću stolicu; osobama ograničene pokretljivosti treba obezbediti odgovarajući nameštaj; i porodicama sa decom školskog uzrasta treba obezbediti mali sto i stolicu da bi deca mogla da rade domaće zadatke.

## **STANDARD 8: Obezbediti dovoljnu, odgovarajuću i funkcionalnu sanitarnu infrastrukturu u smeštaju.**

**Indikator 8.1:** Svi podnosioci zahteva treba da imaju pristup tušu/kadi, lavabou s toplom i hladnom vodom i funkcionalni toalet.

**Indikator 8.2:** Najmanje jedan funkcionalan toalet koji se može zaključavati na 10 podnosilaca zahteva je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno.

**Indikator 8.3:** Najmanje jedan funkcionalan tuš ili kada sa toplom i hladnom vodom postoji na 12 podnosilaca zahteva i dostupan je najmanje 8 sati dnevno.

- **Dodatne napomene:** Odnos tuševa po podnosiocu zahteva može da se prilagodi ako je dostupnost obezbeđena tokom dužih perioda u toku dana.

**Indikator 8.4:** Najmanje jedan funkcionalan lavabo sa toplom i hladnom vodom na 10 podnosilaca zahteva je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno.

**Indikator 8.5:** Ako u kupatilu ima više tuševa, obezbeđeno je vizuelno razdvajanje.

**Indikator 8.6:** Postoje odvojeni toaleti, lavaboi i prostorije za tuširanje u skladu sa polom (koji je vidno i razumljivo naznačen), osim u slučaju malih smeštajnih objekata.

- **Dodatne napomene:** Stanovi, studiji i drugi smeštaj za manje od 12 osoba mogu da predstavljaju izuzetke.

**Indikator 8.7:** Kada je reč o zajedničkom smeštaju podnosilaca zahteva koji nisu članovi porodice, važe posebni aranžmani kojima se obezbeđuje da podnosioci zahteva mogu da pristupe objektima bezbedno i da se intimnost podnosilaca zahteva poštuje u svakom trenutku.

**Indikator 8.8:** Važe aranžmani kojima se obezbeđuje da odeća i peškiri mogu da ostanu suvi dok se podnosilac zahteva tušira.

**Indikator 8.9:** Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim potrebama.

- **Dodatne napomene:** Na primer, moguć je dnevni pristup kadi za bebe deci mlađoj od 2 godine.

### **Dobra praksa sanitarne infrastrukture**

Dobrom praksom se smatra:

- postavljanje toaleta u istoj zgradi u kojoj se nalaze spavaća soba i zajedničke prostorije, a ne izvan nje;
- obezbeđivanje zasebnog zaključavanja i vremenski neograničenog pristupa objektima za tuširanje;
- obraćanje pažnje na pitanja vezana za pol i sigurnost žena, kao što je lociranje sanitarnih instalacija u blizini ili na bezbednoj udaljenosti sa dobro osvetljenim pristupom.

## **STANDARD 9: Obezbediti smeštaj u skladu sa relevantnim nacionalnim i lokalnim propisima.**

**Indikator 9.1:** Smeštaj je sazidan u skladu sa primenljivim lokalnim i nacionalnim propisima.

**Indikator 9.2:** Smeštaj se održava i funkcioniše u skladu sa relevantnim lokalnim i nacionalnim propisima, a potencijalne opasnosti su uzete u obzir.

- **Dodatne napomene:** U nastavku su primeri za procenjivanje napretka u postizanju standarda u centrima za smeštaj: plan evakuacije za centar postoji i vidljiv je u svakom trenutku; rute za evakuaciju nemaju prepreke; i protivpožarni aparati su dostupni.

**Indikator 9.3:** Dovoljno prirodnog svetla i svežeg vazduha ulazi u spavaće sobe i zajedničke/dnevne prostorije smeštaja dok su zavese i/ili roletne dostupne za smanjenje svetla po potrebi.

**Indikator 9.4:** Postoji adekvatan sistem za regulisanje temperature u svim delovima smeštaja.

- **Dodatne napomene:** *Odgovarajući opseg temperature će se utvrditi u odnosu na klimatske uslove na lokaciji i opštim standardima koji se primenjuju na državljanke.*

**Indikator 9.5:** Spavaće sobe i zajedničke prostorije su zaštićene od prekomerne spoljne buke.

- **Dodatne napomene:** *Spoljnu buku mogu da proizvode na primer mašine, avioni, vozovi itd.*

## **STANDARD 10: Obezbediti da unutrašnja i spoljna infrastruktura smeštaja koja je namenjena smeštaju podnosioca zahteva ograničene pokretljivosti bude prilagođena njihovim potrebama.**

**Indikator 10.1:** Smeštaj se nalazi:

**10.1(a):** u prizemlju; **ILI**

**10.1(b):** postoji lift adaptiran za upotrebu od strane osoba sa smanjenom pokretljivošću; **ILI**

**10.1(c):** nema više stepenica od maksimalnog broja, u skladu sa stepenom smanjene pokretljivosti.

**Indikator 10.2:** Spoljni prilazi kao što su staze ili putevi imaju čvrstu, ravnu površinu.

**Indikator 10.3:** Ulaz je dizajniran tako da omogućava pristup podnosiocima zahteva sa smanjenom pokretljivošću.

**Indikator 10.4:** Vrata i hodnici u smeštaju su dovoljno široki za osobe koje koriste kolica.

**Indikator 10.5:** Postoje drške za podršku u sobama i na mestima koja koriste podnosioci zahteva smanjene pokretljivosti.

**Indikator 10.6:** Postoji prilagođena sanitarna infrastruktura, na primer, tuš kabine, drške, lavaboi i toaleti odgovarajuće visine za korisnike u invalidskim kolicima, kao i površina kupatila i toaletnih prostorija pogodna za invalidska kolica.

## **1.4. Bezbednost**

### **Uvodne napomene**

Adekvatna bezbednost smeštaja i opreme treba da bude obezbeđena u skladu sa primenljivim nacionalnim zakonima i propisima i sa opštim ciljem obezbeđivanja bezbednog životnog okruženja za podnosiocze zahteva za međunarodnu zaštitu i zaposlene koji rade u smeštajnim objektima.

### **Standardi i indikatori**

## **STANDARD 11: Obezbediti odgovarajuće bezbednosne mere.**

**Indikator 11.1:** Procena rizika se sprovodi redovno i u obzir se uzimaju spoljni i unutrašnji faktori.

- **Dodatne napomene:** *Faktori koje treba uzeti u obzir prilikom procene rizika su: bezbednosna pitanja podnosioca zahteva, stanje i lokacija smeštaja, stavovi lokalne zajednice, broj ljudi koji će biti smešteni, nacionalna struktura smeštenih lica, pol i porodični status podnosioca zahteva, podnosioci zahteva sa posebnim potrebama koji su tu smešteni i raniji incidenti.*

**Indikator 11.2:** Odgovarajuće bezbednosne mere se uvode na osnovu rezultata procene rizika.

- **Dodatne napomene:** Ove mere mogu da obuhvate, na primer: olakšanu kontrolu pristupa postavljanjem ograde oko smeštaja, obezbeđivanje prisustva zaposlenih 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji, obezbeđivanje dovoljnog osvetljenja oko objekata za smeštaj i sistem za video nadzor, ograničavanje javnog pristupa kada je potrebno zbog bezbednosti podnosioca zahteva i uvođenje bezbednosnih aspekata u „kućni red“.

**Indikator 11.3:** Moguće je bezbedno prijaviti bezbednosne probleme (npr. krađu, nasilje, pretnje, neprijateljsko ophođenje od strane spoljne zajednice) odgovornom osoblju.

- **Dodatne napomene:** Podnosiocima zahteva treba informisati o broju telefona na koji se mogu prijaviti bezbednosni incidenti.

**Indikator 11.4:** Brojevi telefona hitnih službi prikazani su na vidljivom mestu i telefon je dostupan.

**Indikator 11.5:** Bezbednosne mere su takođe fokusirane na otkrivanje i sprečavanje seksualnog i rodno zasnovanog nasilja.

**Indikator 11.6:** Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim potrebama.

- **Dodatne napomene:** Potrebno je sprovesti posebne mere da bi se osigurala bezbednost svih podnosioca zahteva, naročito onih sa posebnim potrebama u odnosu na njihov uzrast, porodični status, pol, rodni identitet ili seksualnu orijentaciju i fizičke ili mentalne zdravstvene probleme. Posebne bezbednosne mere treba sprovesti za žrtve trgovine ljudima, seksualnog i rodno zasnovanog nasilja, mučenja ili drugih oblika psihičkog i fizičkog nasilja. Ove mere mogu, na primer, da obuhvate mogućnost smeštaja podnosioca zahteva različite seksualne orijentacije odvojeno od drugih podnosioca zahteva istog pola, ili transfer podnosioca zahteva koji je pod rizikom ili je već podvrgnut rodno zasnovanom nasilju (videti Standard 3: Dodela smeštaja/premeštaj podnosioca zahteva na osnovu njihovih posebnih potreba) ili ponuda zaštićenog prostora za igru za decu bez rizika. U objektima u kojima su smešteni maloletnici bez pratnje odrasle osobe treba preduzeti određene preventivne mere kako maloletnici ne bi nestajali.

#### Dobra praksa u pogledu bezbednosnih mera

Dobrom praksom u smeštajnim centrima se smatra:

- kreiranje dostupnih prostorija u kojima određene grupe mogu da izraze bezbednosna pitanja nasamo kako bi bile ohrabrene da prijave nasilje;
- korišćenje sistema za beleženje i vođenje evidencije o bezbednosnim incidentima.

## 1.5. Zajedničke prostorije

### Uvodne napomene

U okviru ovih smernica, termin „zajedničke prostorije“ se odnosi na prostor u kom podnosioci zahteva jedu i provode svoje slobodno vreme. Veličina i raspored zajedničkih prostorija, kao i njihova funkcionalnost, zavise od vrste smeštaja u kom su podnosioci zahteva smešteni. Kao takve, „zajedničke prostorije“ mogu da se odnose na jednu ili više soba koje podnosioci zahteva mogu da koriste.

Kada su u pitanju veći smeštajni objekti, „zajedničke prostorije“ mogu da se odnose na više različitih soba u kojoj svaka ima višestruke namene, npr. ručavanje, sprovođenje slobodnih aktivnosti ili učestvovanje u drugim zajedničkim aktivnostima (npr. časovi jezika, pružanje informacija). Istovremeno, manji objekti mogu da imaju jednu višenamensku sobu koja može da se pretvori u trpezariju / dnevnu sobu ili sobu za slobodne aktivnosti, u zavisnosti od potrebe i doba dana. Pod uslovom da može da se obezbedi dovoljno privatnosti, zajednička prostorija manjih objekata, ili njeni delovi, mogu istovremeno da služe podnosiocima zahteva za sastanke sa socijalnim radnicima ili pravnim savetnicima.

Važno je imati na umu da se termin „slobodne aktivnosti“ ne odnosi samo na aktivnosti u kojima učestvuju deca, već i odrasli. Ovo je zasnovano na važnoj vezi koja postoji između mogućnosti podnosioca zahteva da se uključe u slobodne aktivnosti i njihovog mentalnog zdravlja. Postojanje prostora za slobodne aktivnosti ili mogućnosti da

se podnosioci zahteva uključe u zajedničke aktivnosti (npr. časove jezike, grupne informativne sastanke ili sportske aktivnosti) ima važnu ulogu zato što pomaže boljem strukturiranju njihovog dana i tako može da pomogne u smanjenju tenzije usled previše vremena bez ikakvih aktivnosti. Ovo je naročito relevantno tokom inicijalnih faza postupka azila kada podnosioci zahteva (još uvek) nemaju pristup tržištu rada i formalnu obuku.

## Standardi i indikatori

### **STANDARD 12: Obezbediti da podnosioci zahteva imaju dovoljno prostora za ručavanje.**

**Indikator 12.1:** Svi podnosioci zahteva imaju mogućnost da ručavaju u određenom prostoru.

- **Dodatne napomene:** *Moguće je da svi podnosioci zahteva ručavaju u kantini (u većem objektu) ili u sobi u kojoj postoji sto i dovoljan broj stolica. Mesto za ishranu može da ima i druge funkcije, sve dok je dostupno za ishranu u određenim terminima.*

### **STANDARD 13: Obezbediti da podnosioci zahteva imaju dovoljno prostora za slobodne i grupne aktivnosti.**

**Indikator 13.1:** Prostor koji je pogodan za slobodne aktivnosti postoji unutar smeštaja ili na javnoj površini u blizini.

- **Dodatne napomene:** *Pol, starost i kulturne i religijske potrebe podnosilaca zahteva treba uzeti u obzir prilikom nameštanja prostorija za slobodne aktivnosti u kolektivnom smeštaju. Ako je moguće, ovo može da se odnosi na odvojene prostorije ili sate tokom kojih se mogu koristiti prostorije namenjene za slobodne aktivnosti.*

**Indikator 13.2:** Kada Države članice organizuju grupne aktivnosti, ima dovoljno odgovarajućeg prostora, na primer u obliku posebne prostorije, ako je dostupno.

- **Dodatne napomene:** *Termin „grupna aktivnost“ se odnosi, na primer, na časove jezika, grupne informativne sastanke, sportske aktivnosti itd.*

**Indikator 13.3:** U objektima u kojima su smeštena deca postoji bezbedna prostorija/prostor u kom mogu da se igraju i učestvuju u aktivnostima na otvorenom u samom smeštaju ili na javnom prostoru u blizini.

#### **Dobra praksa zajedničkih prostorija**

Dobrom praksom se smatra obezbeđivanje nadgledanja dece u prostorijama za decu dok roditelji učestvuju u grupnim aktivnostima.

## 1.6. Higijena

### Uvodne napomene

Termin „higijena“ se odnosi na održavanje mesta bez prljavštine, infekcije, bolesti itd. čišćenjem i uklanjanjem otpada. U skladu s tim, termin „čisto“ se odnosi na odsustvo štetočina, insekata, bakterija i drugih agenasa. Primenljivi sanitarni standardi koji su navedeni u ovom odeljku primenjuju se na čitav smeštaj, uključujući privatne prostorije i zajedničke prostorije u smeštaju ili van smeštaja (ako je primenljivo). U zavisnosti od nacionalnog konteksta, utvrđivanje i nadgledanje ovih standarda može da bude odgovornost drugih nadležnih organa (npr. sanitarnih inspekcija).

U većim objektima „privatne prostorije“ se odnose samo na spavaću sobu, dok sve preostale sobe spadaju pod kategoriju zajedničkih prostorija. U svakom slučaju, sanitarni standardi se razlikuju između različitih vrsta zajedničkih prostorija, kao što su kuhinja, sanitarne prostorije i ostale prostorije, uključujući kancelarije ili prostorije za aktivnosti. Nasuprot tome, u malim objektima kuhinja, kupatilo i ostale prostorije se takođe smatraju privatnim prostorijama.

Iako održavanje odgovarajućih sanitarnih standarda spada pod opštu odgovornost nadležnih organa u Državi članici, podnosioci zahteva takođe treba da budu uključeni. U praksi, podnosioci zahteva su često odgovorni za čišćenje

privatnih prostorija. Uz to, u zavisnosti od nacionalnih zakona/propisa, ostale prostorije mogu da čiste podnosioci zahteva na dobrovoljnoj bazi. U nekim slučajevima, održavanje će takođe biti plaćeno kao deo malih poslova koji se daju u kolektivnom smeštaju. U tim slučajevima postupak čišćenja će nadgledati odgovorni organi vlasti ili specijalna kompanija za čišćenje.

Detaljan opis odgovornosti povezanih sa čistoćom smeštaja treba da bude naveden u kućnim pravilima.

## Standardi i indikatori

### **STANDARD 14: Obezbediti da privatne i zajedničke prostorije budu čiste.**

**Indikator 14.1:** Smeštajni objekat se pridržava rasporeda čišćenja.

- **Dodatne napomene:** Za svaku prostoriju je naznačeno koliko često i u skladu sa kojim standardom mora da se čisti.

**Indikator 14.2:** Čistoća privatnih i zajedničkih prostorija u smeštaju se redovno proverava.

- **Dodatna napomena:** Potreba za privatnošću podnosioca zahteva je uzeta u obzir prilikom provera.

**Indikator 14.3:** Čistoća se proverava kada se ljudi nalaze u drugoj prostoriji ili drugom smeštajnom objektu.

**Indikator 14.4:** Kad su podnosioci zahteva odgovorni za čišćenje, imaju pristup potrebnim proizvodima i predmetima za čišćenje, kao i zaštitnoj opremi poput rukavica i maski.

#### **Dobra praksa obezbeđivanja čistoće u privatnim i zajedničkim prostorijama**

Dobrom praksom u smeštajnim centrima se smatra uvođenje rasporeda čišćenja koji je zapisan i jasno vidljiv i koji podnosioci zahteva mogu da provere.

### **STANDARD 15: Obezbediti da kuhinja i sanitarne prostorije budu čiste.**

**Indikator 15.1:** Čistoća ovih prostorija je u skladu sa lokalnim i nacionalnim propisima i standardima.

- **Dodatne napomene:** Ovi propisi mogu na primer da se odnose na redovne akcije suzbijanja glodara i štetočina.

**Indikator 15.2:** Prostorije se čiste najmanje jednom dnevno (u smeštajnim centrima) ili koliko je često potrebno.

**Indikator 15.3:** Temeljno čišćenje prostorija se obavlja redovno.

- **Dodatne napomene:** U smeštajnim centrima, temeljno čišćenje može da se obavlja najmanje četiri puta godišnje. Standardi čistoće kuhinja koje koriste podnosioci zahteva i koje se koriste za profesionalno kuvanje se razlikuju.

### **STANDARD 16: Obezbediti podnosiocima zahteva da redovno mogu da peru veš ili da ga šalju na pranje.**

**Indikator 16.1:** Kada su posteljina i peškiri obezbeđeni u tom obliku i kada se peru u smeštajnom objektu, treba da se peru redovno.

- **Dodatne napomene:** Posteljina treba da se pere najmanje jednom na svake 2 nedelje, a peškiri najmanje jednom nedeljno.



**Alternativni indikatori:**

**Indikator 16.2(a):** Podnosioci zahteva treba da imaju mogućnost da peru veš najmanje jednom nedeljno. **III**

- **Dodatne napomene:** Ovaj indikator može da bude razjašnjen u nacionalnom kontekstu određivanjem broja mašina za pranje veša i odgovarajuće mogućnosti za sušenje veša po određenom broju osoba.

**Indikator 16.2(b):** Postoji i usluga pranja veša za podnosiocima zahteva.

- **Dodatne napomene:** Usluga pranja veša treba da bude dovoljno dostupna, na primer najmanje 5 dana nedeljno (uključujući vikend).

## 1.7. Održavanje

### Uvodne napomene

U ovom odeljku termin „održavanje” treba razumeti kao skup aktivnosti koje moraju da se preduzmu da bi se očuvali prvobitni uslovi smeštaja u najvećoj mogućoj meri i što je moguće duže.

Iako održavanje objekata za prihvata spada pod ukupnu odgovornost nadležnih organa u Državi članici, podnosioci zahteva treba da budu uključeni na dobrovoljnoj bazi, ako je to u skladu sa nacionalnim zakonima i propisima. U nekim slučajevima, održavanje će takođe biti plaćeno kao deo malih poslova koji se daju u kolektivnom smeštaju. U tim slučajevima postupak će nadgledati odgovorni organi ili specijalne kompanije koje su odgovorne za poslove održavanja.

### Standardi i indikatori

#### **STANDARD 17: Obezbediti sigurnost i ispravno funkcionisanje objekata za smeštaj redovnim održavanjem.**

**Indikator 17.1:** Dobro funkcionisanje smeštaja i nameštaja i opreme se redovno procenjuje.

- **Dodatne napomene:** Ove kontrole treba da se vrše najmanje jednom godišnje. Kontrolna lista može biti od pomoći pri obavljanju procene.

**Indikator 17.2:** Podnosioci zahteva imaju mogućnost da prijave potrebu za održavanjem i popravkama.

**Indikator 17.3:** Popravke i zamene koje su potrebne u smeštaju se obavljaju brzo i u odgovarajućem kvalitetu.

- **Dodatne napomene:** Ne dovodeći u pitanje činjenicu da ukupna odgovornost za održavanje smeštaja leži na organima nadležnim za prihvata, neke zadatke održavanja mogu da izvršavaju podnosioci zahteva kao deo malih poslova — pod uslovom da su za to plaćeni i da su preuzeli zadatke na dobrovoljnoj osnovi. U svakom slučaju, odgovorno telo treba da obavlja ukupno nadgledanje.

## 1.8. Komunikaciona oprema i usluge

### Uvodne napomene

Komunikacija ima važnu ulogu za podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu tokom procedure prihvata. Termin „komunikacija” obuhvata i komunikaciju koja se tiče proceduralnog statusa podnosioca zahteva i privatnu komunikaciju, na primer, sa članovima porodice. Važno je imati na umu da adekvatan pristup komunikaciji može da ima uticaja na mentalno zdravlje podnosioca zahteva zato što može da spreči anksioznost koja nastaje usled nedostatka kontakta sa članovima porodice i prijateljima koji su ostali u zemlji porekla ili u tranzitu, ili neadekvatnog pristupa komunikaciji s organizacijama koje pružaju pravnu pomoć, ili drugim relevantnim službama. U svakom slučaju, podnosioci zahteva treba da budu u mogućnosti da primaju obaveštenja o odluci poštom gde je primenljivo.

**Pravne reference — komunikaciona oprema i usluge**

- Član 18(2)(b) Direktive RCD: modaliteti materijalnih uslova prihvata

**Standardi i indikatori****STANDARD 18: Obezbediti da podnosioci zahteva imaju odgovarajući pristup telefonu da bi mogli da obavljaju pozive koji se tiču proceduralnih, pravnih, medicinskih i obrazovnih pitanja.**

**Indikator 18.1:** Pristup telefonu je dostupan najmanje za pozive koji se tiču proceduralnih, pravnih, medicinskih i obrazovnih pitanja.

**Indikator 18.2:** Podnosioci zahteva imaju dnevni pristup najmanje jednom telefonu po jedinici smeštaja.

- **Dodatne napomene:** Broj telefona koje treba ugraditi u objekte zavisiće od broja podnosilaca zahteva koji su smešteni u njima.

**Indikator 18.3:** Podnosioci zahteva mogu da obavljaju pozive u privatnom okruženju, tj. drugi podnosioci zahteva ne mogu da čuju razgovor.

**STANDARD 19: Obezbediti odgovarajući pristup internetu podnosiocima zahteva.**

**Indikator 19.1:** Podnosioci zahteva imaju pristup internetu u samom smeštaju ili na javnom prostoru u blizini najmanje četiri puta nedeljno.

- **Dodatne napomene:** Pristup internetu u smeštaju može da bude obezbeđen ili preko bežične mreže (Wi-Fi) za podnosiocima zahteva koji joj mogu pristupiti pomoću svojih komunikacionih uređaja (npr. pametnih telefona) ili preko odgovarajućeg broja računara za određeni broj osoba. Ako je pristup internetu obezbeđen van smeštaja, mora da bude dostupan u neposrednoj blizini kada se do njega dolazi pešice ili javnim prevozom (videti Standard 1: Lokacija). Pristup internetu ne mora da bude besplatan (videti Indikator 28.4: Naknada dnevnih troškova).

**STANDARD 20: Obezbediti podnosiocima zahteva da imaju gde da pune svoje komunikacione uređaje.**

**Indikator 20.1:** Postoji i dostupan je najmanje jedan priključak za punjenje električnih uređaja po spavaćoj sobi.

**Dobra praksa u pogledu pojednostavljivanja pristupa komunikacionoj opremi i uslugama**

Dobrom praksom se smatra:

- pružanje podnosiocima zahteva mogućnosti da besplatno kopiraju ili štampaju dokumente koji su relevantni u postupku azila ili za medicinske potrebe;
- olakšati pristup televiziji sa kanalima na najmanje dva jezika koja su najzastupljenija među podnosiocima zahteva u smeštaju (videti Indikator 13.1: Zajedničke prostorije)

## 2. Ishrana

### Uvodne napomene

Termin „hrana” u ovom odeljku obuhvata hranu i bezalkoholna pića. Prateći isti pristup kao u odeljku o smeštaju, standarde koji su navedeni u ovom odeljku treba razmotriti bez obzira na to da li podnosioci zahteva dobijaju hranu u obliku prehrambenih proizvoda, finansijske pomoći ili vaučera. To znači da Države članice čiji je izbor da podnosiocima zahteva pružaju finansijsku pomoć ili vaučere kojim se pokrivaju troškovi hrane moraju da obezbede da je to dovoljno da omogući podnosiocima zahteva kupovinu hrane koja je u skladu sa standardima koji su navedeni u ovom odeljku.

#### Pravne reference — Hrana

- Član 2(g) Direktive RCD: definicija materijalnih uslova prihvata

### Standardi i indikatori

#### **STANDARD 21: Podnosiocima zahteva Obezbediti pristup potrebnim količinama odgovarajuće hrane.**

**Indikator 21.1:** Poštuju se standardi bezbednosti hrane.

- **Dodatne napomene:** U skladu sa sistemom Analize Opasnosti i Kritične Kontrolne Tačke (HACCP) <sup>(6)</sup> za pristup bezbednosti hrane koji je razvila Organizacija za hranu i poljoprivredu Ujedinjenih nacija (FAO), sanitarne mere u smeštaju, a naročito u kuhinjskim prostorijama, treba da prate preventivni, a ne korektivni pristup. U skladu sa ovim standardom, čistoća kuhinjskih prostorija treba da bude obezbeđena, budući da manjak čistoće može da preraste u opasnost za ukupno zdravlje u smeštaju.

**Indikator 21.2:** Služi se najmanje tri obroka dnevno odraslim osobama i pet maloletnicima, od kojih se najmanje jedan kuva i služi topao.

**Indikator 21.3:** Obroci obezbeđuju uravnoteženu i raznovrsnu ishranu, uključujući mleko za maloletnike i bebe kada je potrebno.

- **Dodatne napomene:** Sastav obroka se menja, na primer, obroci su zasnovani na žitaricama, hlebu i pirinču, voću i povrću, mleku, mlečnim proizvodima, mesu, jajima ili ribi.

**Indikator 21.4:** Podnosioci zahteva su obavešteni o sastavu obroka.

- **Dodatne napomene:** Informacije mogu da se pruže na opšti način (pomoću nalepnica itd.) ili po zahtevu.

**Indikator 21.5:** Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim prehrambenim potrebama.

- **Dodatne napomene:** Na primer, trudnice i žene koje doje su osobe sa određenim bolestima, a treba uzeti u obzir alergije na hranu.

**Indikator 21.6:** Uzimaju se u obzir preferencije u ishrani i ograničenja u ishrani kod određenih grupa.

- **Dodatne napomene:** U „određene grupe” spadaju podnosioci zahteva određenog religijskog i/ili kulturnog porekla kao i vegetarijanci/vegani.

<sup>(6)</sup> Videti Organizacija za hranu i poljoprivredu Ujedinjenih nacija, Sistem analize opasnosti i kritične kontrolne tačke (HACCP), (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

**Dobra praksa u pogledu obezbeđivanja hrane**

Dobrom praksom se smatra:

- dozvoljavanje podnosiocima zahteva da sami kuvaju kada je moguće i prikladno s obzirom na to da se na taj način promoviše njihova autonomnost i povećava osećaj normalnosti / života kod kuće i može pomoći u strukturiranju svakodnevnog života podnosilaca zahteva; i
- pružanje podnosiocima zahteva mogućnosti odvojeno pripremljenih ili podgrejanih obroka ako su imali dobre razloge da propuste obrok u regularnom terminu; i
- konsultovanje podnosioca zahteva oko jelovnika i kuvanja hrane.

**STANDARD 22: Obezbediti pristup pijaćoj vodi podnosiocima zahteva 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno.**

**Indikator 22.1:** Svakom podnosiocu zahteva je obezbeđeno najmanje 2,5 litra vode dnevno, a lična fiziologija i klima su uzete u obzir.

- **Dodatne napomene:** Više detalja o najmanjoj dnevnoj količini vode za piće može da se nađe u standardima koji su razvijeni u sklopu projekta Sfera <sup>(7)</sup>.

**Alternativni indikatori:**

**Indikator 22.2(a):** Objekat je opremljen adekvatnom infrastrukturom sa pijaćom vodom . **ILI**

**Indikator 22.2(b):** Pijaća voda se distribuira u nedostatku adekvatne infrastrukture.

- **Dodatne napomene:** Podnosiocima zahteva treba informisati o bezbednosti vode iz česme za piće, kad je primenljivo.

**Dobra praksa obezbeđivanja pića**

Dobrom praksom se smatra obezbeđivanje čaja i kafe.

<sup>(7)</sup> Projekat sfera, *Koliko vode je potrebno u hitnim slučajevima?*, Dostupno onlajn na veb-sajtu: [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/2011/WHO\\_TN\\_09\\_How\\_much\\_water\\_is\\_needed.pdf?ua=1](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1)

## 3. Odeća i ostali neprehrambeni proizvodi

### Uvodne napomene

U skladu sa odeljcima o smeštaju i hrani, standarde koji su navedeni u ovom odeljku treba razmotriti bez obzira na to da li podnosioci zahteva dobijaju odeću u obliku odevnih predmeta, finansijske pomoći ili vaučera. To znači da ako je izbor Država članica da podnosiocima zahteva pružaju finansijsku pomoć ili vaučere kojim se pokrivaju troškovi odeće, moraju da obezbede da je to dovoljno da omogući podnosiocima zahteva kupovinu odeće koja je u skladu sa standardima koji su navedeni u ovom odeljku. Ovo se ne odnosi na situacije kad podnosioci zahteva već imaju dovoljno odeće koja je u skladu sa standardima koji su navedeni u ovom odeljku i zato nije potrebno da dobiju dodatne odevne predmete. Termin odeća se u ovom odeljku odnosi i na odeću i na obuću.

U kontekstu ovih smernica, termin „neprehrambeni proizvodi” se odnosi na sve osnovne predmete u domaćinstvu sem hrane, uključujući na primer proizvode za ličnu higijenu, čišćenje i pranje veša, posteljinu i peškire. U kontekstu podnosilaca zahteva školskog uzrasta, neprehrambeni proizvodi uključuju i školski pribor.

Uvek treba uzeti u obzir porodičnu situaciju podnosioca zahteva prilikom obezbeđivanja neprehrambenih proizvoda. Konkretno treba uzeti u obzir lične potrebe podnosioca zahteva pri vrsti i količini neprehrambenih proizvoda.

#### Pravne reference — Odeća i ostali neprehrambeni proizvodi

- Član 2(g) Direktive RCD: definicija materijalnih uslova prihvata

### Standardi i indikatori

#### **STANDARD 23: Obezbediti da podnosilac zahteva ima dovoljno odeće.**

**Indikator 23.1:** Podnosilac zahteva ima dovoljno donjeg veša da nema potrebe da pere veš nedelju dana.

- **Dodatne napomene:** Indikator iznad treba shvatiti kao najmanje osam kompleta donjeg veša.

**Indikator 23.2:** Podnosilac zahteva poseduje najmanje minimalan broj odevnih predmeta.

- **Dodatne napomene:** Navedeno treba da sadrži najmanje pet aktivnih gornjih odevnih predmeta (kao što je majica, košulja, bluza), najmanje tri donja odevna predmeta (pantalone, suknja, šorts), najmanje tri odevna predmeta kao što su duksevi s kapuljačom, džemper ili jakna i dva para pižama ili spavaćica.

**Indikator 23.3:** Podnosilac zahteva ima najmanje dva različita para obuće.

- **Dodatne napomene:** Ovo može obuhvatiti jedan par obuće za nošenje u kući i jedan par za nošenje van kuće.

**Indikator 23.4:** Podnosiocima zahteva se obezbeđuje odeća što je pre moguće.

- **Dodatne napomene:** Nekoliko sati nakon dolaska u određeni smeštajni objekat, svaki podnosilac zahteva mora da bude obučen najmanje u osnovnu (privremenu) odeću u kojoj može slobodno da se kreće u svim dostupnim objektima (unutrašnjim i spoljnim) koji su mu namenjeni.

**Indikator 23.5:** Ako bilo koji odevni predmet više ne može da se koristi zbog habanja i cepanja, postoji standardizovani način za dobijanje drugog odevnog predmeta.

**Indikator 23.6:** Podnosioci zahteva imaju dovoljno odeće za bebe i malu decu da ne moraju da peru veš najmanje 1 nedelju.

#### Dobra praksa u pogledu obezbeđivanja dovoljno odeće

Dobrom praksom se smatra:

- izbegavanje stvaranja „uniformisanog izgleda” za sve podnosiocima zahteva (ako se daje odeća) zato što se tako sprečava stigmatizacija;
- uspostavljanje „skladišta za donacije” i povezivanje s humanitarnim nevladinim organizacijama u cilju prikupljanja i deljenja korišćene odeće.

### **STANDARD 24: Obezbediti da podnosilac zahteva ima dovoljno odgovarajuće odeće.**

**Indikator 24.1:** Odeća razumno odgovara podnosiocima zahteva u smislu veličine.

**Indikator 24.2:** Odeća izgleda razumno pristojno i prikladno u skladu sa važećim standardima u društvu domaćina i poreklom podnosioca zahteva.

- **Dodatne napomene:** Odevni predmeti (osim donjeg veša) ne moraju da budu novi, ali treba da budu u dobrom stanju.

**Indikator 24.3:** Odgovarajuća odeća za svako godišnje doba je dostupna.

- **Dodatne napomene:** To znači, na primer, da podnosilac zahteva treba da ima zimski kaput/jaknu, rukavice, zimsku kapu, kapu, zimski šal i zimsku obuću kada je potrebno.

#### Dobra praksa obezbeđivanja odgovarajuće odeće

Dobrom praksom se smatra nuđenje podnosiocima zahteva ženskog pola barem jednog vela u sklopu odeće koja je obezbeđena za njih, ako to zatraže.

### **STANDARD 25: Podnosiocima zahteva obezbediti pristup potrebnim količinama odgovarajućih proizvoda za ličnu higijenu.**

**Indikator 25.1:** Postoji lista koja navodi koje vrste proizvoda za ličnu higijenu i u kojim količinama podnosioci zahteva određene starosti i pola imaju pravo da dobiju.

- **Dodatne napomene:** Ova lista je jasno saopštena podnosiocima zahteva.

**Indikator 25.2:** Neophodni proizvodi za ličnu higijenu su dostupni podnosiocima zahteva, ili kroz regularnu distribuciju proizvoda po podnosiocu zahteva ili kroz isplatu dnevnih troškova.

- **Dodatne napomene:** Da bi se održavala lična čistoća, higijena i sprečavanje zaraznih bolesti, osnovni higijenski proizvodi treba da budu dostupni podnosiocima zahteva. Treba da obuhvate, na primer: četkicu za zube, pastu za zube, toalet papir, sapun, šampon, brijač/penu za brijanje, uloške, pelene i ostale higijenske proizvode za negu beba.

## **STANDARD 26: Obezbediti podnosiocima zahteva pristup ostalim osnovnim neprehrambenim proizvodima**

**Indikator 26.1:** Obezbeđeno je dovoljno posteljina i peškira.

- **Dodatne napomene:** *Ako je podnosilac zahteva odgovoran/-na za pranje svoje posteljine, obezbeđena su najmanje dva kompleta da bi se jedan zamenio drugim.*

**Indikator 26.2:** Deterdžent za pranje veša je dostupan ako su podnosioci zahteva odgovorni za pranje svoje odeće.

**Indikator 26.3:** Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim potrebama.

- **Dodatne napomene:** *Na primer, to će značiti da porodica sa bebom ima pristup funkcionalnim dečijim kolicima, a dete pristup noši. Svako dete može da koristi igračke koje odgovaraju njegovom ili njenom uzrastu i koje su u dobrom stanju. Osobi sa fizičkim invaliditetom ili koja se oporavlja od povrede ili lečenja mogu se obezbediti štake, invalidska kolica ili ostala medicinska oprema kad god ne može da se dobije na drugi način (od drugih učesnika, kao što je javni zdravstveni sistem).*

### **Dobra praksa u pogledu pružanja pristupa ostalim osnovnim neprehrambenim proizvodima**

Dobrom praksom se smatra pružanje podnosiocima zahteva pristupa setu za peglanje i fenu za kosu kada je potrebno.

## **STANDARD 27: Obezbediti da deca upisana u školu imaju odgovarajuću odeću i školski pribor koji im omogućava da potpuno učestvuju u svim obrazovnim školskim aktivnostima.**

**Indikator 27.1:** Odgovarajuća odeća je obezbeđena za decu koja pohađaju obaveznu školsku nastavu.

- **Dodatne napomene:** *Ovo može da obuhvati školsku uniformu gde je obavezna, kao i sportsku odeću i obuću.*

**Indikator 27.2:** Deca koja idu u školu besplatno dobijaju školsku torbu (ranac ili drugu) i sve predmete (udžbenike itd.) koji su im potrebni u školi.





## 4. Novčana sredstva za lične potrebe

### Uvodne napomene

Dok su aspekti hrane, smeštaja i odeće jasno definisani u Direktivi RCD, ona ne navodi direktno detalje i svrhu naknade za lične potrebe. Ipak, koncept je važan za odgovor na potrebe podnosioca zahteva.

Novčana sredstva za lične potrebe pokrivaju druge osnovne potrebe podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu na koje odgovara Direktiva RCD, a koje su van domena smeštaja, hrane i odeće (koji se pokrivaju finansijskim naknadama kada se ne pružaju direktno ili u obliku vaučera).

U ovom dokumentu, koncept „sredstava za lične potrebe” ima tri različite svrhe, konkretno:

- obezbeđivanje minimalnog nivoa sredstava za izdržavanje podnosioca zahteva pored osnovnih potreba za smeštajem, hranom ili odećom;
- obezbeđivanje minimalnog standarda učestvovanja podnosioca zahteva u društveno-kulturnom životu Države članice u kojoj borave;
- omogućavanje određenog nivoa autonomije za podnosioca zahteva.

U ovim smernicama „sredstva za lične potrebe” se kao minimum odnosi na novčanu isplatu koja se pruža podnosiocima zahteva bez određene svrhe i kojom on ili ona može slobodno da raspolaze („džeparac”). Uz to, kad određeni neprehrambeni proizvodi ili ostale dodatne potrebe nisu ispunjene direktno ili u obliku vaučera, njihovi troškovi takođe mogu da se uzmu u obzir prilikom obračuna naknade dnevnih troškova koje primaju podnosioci zahteva.

Kao što je navedeno u prethodnim odeljcima, standardi smeštaja, hrane i odeće i određenih neprehrambenih proizvoda mogu da se ispune bez obzira na to da li podnosioci zahteva primaju relevantne proizvode u obliku finansijske pomoći, direktno ili u obliku vaučera. Istovremeno, poslednji element („džeparac”) se zasniva na stavu da dostojanstveni životni standard može da se postigne samo ako podnosioci zahteva imaju određeni nivo finansijske autonomije. Drugim rečima, najmanje deo isplata koje im se pružaju neće imati određenu namenu već će podnosioci zahteva njime raspolagati slobodno da bi mogli da ga iskoriste u skladu sa svojim ličnim potrebama i preferencijama.

Imajući u vidu različite standarde i životne troškove u Državama članicama, ovaj odeljak ne pokušava da definiše tačan nivo naknade dnevnih troškova koje treba da se isplaćuju podnosiocima zahteva. Bez obzira na način obračuna naknade dnevnih troškova, tri gorenavedene svrhe uvek treba da budu ispunjene. Isplata dnevnih troškova kao takva ne treba pogrešno da se smatra činom velikodušnosti; njena važnost je ista kao i važnost smeštaja, hrane i odeće i čini osnovni deo materijalnih prihvatnih uslova.

#### Pravne reference — naknada dnevnih troškova

- Član 2(g) Direktive RCD: definicija materijalnih uslova prihvata

### Standardi i indikatori

#### **STANDARD 28: Obezbediti odgovarajuća sredstva za lične potrebe.**

**Indikator 28.1:** Postoji jasna definicija obima sredstava za lične potrebe.

**Indikator 28.2:** Način obračuna visine sredstva za lične potrebe je jasno utvrđen.

- **Dodatne napomene:** „Utvrđen” znači da su elementi koji su uzeti u obzir prilikom utvrđivanja visine naknade dnevnih troškova i faktori koji su uzeti u obzir prilikom procene visine po svakom elementu opisani.

**Indikator 28.3:** Novčanim sredstvima za lične potrebe podnosioci zahteva raspoložu slobodno („džeparac“) i time se podnosiocima zahteva omogućava odgovarajući nivo autonomije.

- **Dodatne napomene:** Sredstva za lične potrebe „kojima se slobodno raspolože“ nikad ne mogu da se pruže u proizvodima i uslugama. Tačna suma treba da se utvrdi u odnosu na nacionalni kontekst. Treba uzeti u obzir dodatne potrebe van osnovnih potreba, kao što su proizvodi ili usluge po ličnom izboru (npr. kulturne aktivnosti, slatkiši, duvanski proizvodi, igrice, izlasci).

**Indikator 28.4:** Visina novčanih sredstava za lične potrebe takođe odražava kao minimum sledeće troškove, osim ukoliko nisu obezbeđeni direktno: komunikacija i informacije, školski pribor, lična higijena i nega tela, slobodne aktivnosti i troškovi prevoza kada se odnose na zdravstvenu zaštitu i nabavljanje lekova, postupak azila i pravna pomoć i obrazovanje za decu koja su upisana u školu.

- **Dodatne napomene:** Po pitanju direktnog pružanja školskog pribora i lične higijene i nege tela, videti Standarde 25 i 26: Pristup higijenskim proizvodima i ostalim neprehrambenim proizvodima i Standard 29: Pristup potrebnoj zdravstvenoj zaštiti.

**Indikator 28.5:** Novčana sredstva za lične potrebe se isplaćuje redovno, najmanje jednom mesečno kao „džeparac“.

- **Dodatne napomene:** Redovnost isplate treba da bude utvrđena u skladu sa svrhom (ako je navedena), sumom i izabranim oblikom pružanja isplate. Transparentnost treba uvek da bude obezbeđena.

#### Dobra praksa pružanja naknade dnevnih troškova

Dobrom praksom se smatra:

- uzimanje u obzir lične situacije podnosioca zahteva (npr. starost/struktura porodice) prilikom obračuna visine naknade dnevnih troškova;
- isplata naknade dnevnih troškova unapred za određeni period;
- isplata naknade dnevnih troškova svakom odraslom članu porodice posebno (ne „glavi“ porodice za celu porodicu).

## 5. Zdravstvena zaštita

### Uvodne napomene

Termin „zdravstvena zaštita“ u ovom odeljku obuhvata i mentalnu i fizičku zdravstvenu negu koja se pruža tražiocima azila. Uključuje i savetovanje tražilaca azila koji boluju od ozbiljnih bolesti i neophodne mere za promovisanje rehabilitacije žrtava nasilja i mučenja. U ovom smislu, medicinski pregledi koje sprovodi nekoliko Država članica na početku prihvata mogu da pruže važnu početnu tačku zato što pružaju jasniju ideju o medicinskim potrebama podnosioca zahteva na koje treba odgovoriti tokom prihvata. „Medicinsko osoblje“ se u ovom odeljku odnosi na kvalifikovane medicinske profesionalce (npr. lekare, zubare, medicinske sestre), kao i na psihologe.

Ove smernice treba čitati u skladu s opštim načelima o pristanku i poverljivosti, koja su primenljiva na kompletno prihvatno i medicinsko osoblje koje je uključeno u pružanje zdravstvene zaštite, kao i na prevodioce. Ni u jednoj fazi ne treba deliti informacije bez prethodnog odobrenja pacijenta. Ne dovodeći u pitanje nacionalne propise kojima se uređuje pristup medicinskim podacima, podnosioci zahteva treba da imaju pravo na pristup svojim medicinskim podacima, kada je to potrebno.

#### Pravne reference — zdravstvena zaštita

- Član 13 Direktive RCD: medicinska provera
- Član 17 Direktive RCD: opšta pravila o materijalnim uslovima prihvata i zdravstvenoj zaštiti
- Član 19 Direktive RCD: zdravstvena zaštita

### Standardi i indikatori

#### **STANDARD 29: Obezbediti pristup neophodnoj zdravstvenoj zaštiti, najmanje na nivou hitne pomoći i osnovnog lečenja bolesti i ozbiljnih mentalnih poremećaja.**

**Indikator 29.1:** Tražilac azila ima pristup svim neophodnim zdravstvenim uslugama.

- **Dodatne napomene:** *Kada je moguće, treba uzeti u obzir pol prilikom pružanja zdravstvene nege (npr. pristup medicinskom osoblju ženskog pola kada se zatraži i kada je dostupan).*

**Indikator 29.2:** Zdravstvene usluge pruža kvalifikovano medicinsko osoblje.

**Indikator 29.3:** Zdravstvena zaštita je dostupna u smeštaju ili van smeštaja na razumnoj udaljenosti.

- **Dodatne napomene:** *Za više informacija o „razumnoj udaljenosti“ pogledajte Standard 1: Lokacija.*

**Indikator 29.4:** Neophodna zdravstvena zaštita, uključujući propisane lekove, pruža se besplatno ili se finansijski kompenzuje u vidu naknade sredstava za lične potrebe.

- **Dodatne napomene:** *To znači da je i prevoz do pristupa neophodnoj zdravstvenoj zaštiti i lekovima besplatan (videti Standard 1: Lokacija, Standard 28: Sredstva za lične potrebe)*

**Indikator 29.5:** Postoje odgovarajući aranžmani koji omogućavaju komunikaciju podnosioca zahteva sa medicinskim osobljem.

- **Dodatne napomene:** *To naročito znači da su obezbeđene usluge obučenog prevodioca (besplatno) kada je potrebno. Pod uslovom da se podnosilac zahteva slaže, i druge osobe mogu da prevode, osim dece.*

**Indikator 29.6:** Obezbeđen je pristup prvoj pomoći u hitnim slučajevima.

- **Dodatne napomene:** *Treba obezbediti dostupnost kompleta za prvu pomoć.*

**Indikator 29.7:** Podnosilac zahteva ima pristup svojim medicinskim podacima, ne dovodeći u pitanje nacionalne propise.

- **Dodatne napomene:** Pod uslovom da je tražilac azila dao/-la svoj pristanak, medicinski podaci mogu da se prenesu sa jednog lekara na drugog.

**Indikator 29.8:** Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim medicinskim potrebama.

- **Dodatne napomene:** To će obuhvatiti, na primer, pristup pedijatru, ginekologu ili prenatalnu zdravstvenu negu ili obezbeđivanje neophodnih aranžmana za osobe s invaliditetom. Uključiće i savetovanje za žrtve trgovine ljudima i (rodno zasnovanog) nasilja, kao i za žrtve mučenja ili drugih oblika psihološkog i fizičkog nasilja.

#### **Dobra praksa u pogledu zdravstvene zaštite**

Dobrom praksom se smatra:

- prisustvo najmanje jednog zaposlenog koji je obučen/-a da pruži prvu pomoć u kolektivnim smeštajnim objektima; i
- kada preventivna zdravstvena zaštita i/ili vakcinacija nisu deo opštih obaveznih medicinskih programa, pružanje preventivne zdravstvene zaštite, uključujući medicinsku kontrolu pri prijemu i/ili vakcinacije; i
- obezbeđivanje besplatnih prezervativa i određenih lekova, uključujući i kad nisu propisani.

## 6. Pružanje informacija i savetovanje

### Uvodne napomene

„Pružanje informacija” se u ovom dokumentu odnosi samo na informacije u okviru Direktive RCD. Ne dovodeći u pitanje pružanje informacija tražiocima azila u skladu s ostalim pravnim instrumentima, kao što je preinačena Direktiva 2013/32/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o zajedničkim postupcima za odobravanje i ukidanje međunarodne zaštite (u daljem tekstu: Regulatorna APD) i Regulatorna (EU) br. 604/2013 Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o utvrđivanju kriterijuma i mehanizama za određivanje države članice odgovorne za razmatranje zahteva za međunarodnu zaštitu koji podnosi državljanin treće zemlje ili lice bez državljanstva u jednoj od država članica (u daljem tekstu: Regulatorna Dablin III), ove smernice ne sadrže standarde koji su u vezi s informacijama koje se tiču postupka azila. Ipak se napominje da pružanje takvih informacija u nekim Državama članicama takođe može da bude u deo odgovornosti organa nadležnih za prihvata.

Da bi se izbeglo preopterećivanje tražilaca azila detaljnim informacijama u trenutku prihvata, pružanje informacija treba da se obavi u određeno vreme i u određenoj fazi. Države članice se ohrabruju da kreiraju vremenske linije u kojima su naznačene vrste informacija koje se pružaju podnosiocima zahteva na nacionalnom nivou, uzimajući u obzir ukupni maksimalni rok od 15 dana koji je naveden u Članu 5 Direktive RCD.

U pogledu dužnosti Države članice da garantuje brigu o tražiocu azila i zaštitu ne samo fizičkog, već i mentalnog zdravlja, odgovarajuće mere podrške, kao što je savetovanje, treba da budu dostupne tražiocima azila. Ovo može da zahteva puno različitih vrsta pomoći, počevši od orijentacije podnosilaca zahteva da pristupaju javnim uslugama, kulturnog posredovanja i orijentacije i rešavanja konflikata, kao i pomoć u odnosu prema određenim situacijama i sledećim koracima u životu. Štaviše, savetovanje može pomoći i u identifikovanju podnosilaca zahteva sa posebnim potrebama (videti Odeljak 7: Identifikacija, procena i odgovor na posebne potrebe).

#### Pravne reference — pružanje informacija i savetovanje

- Član 5 Direktive RCD: informacije
- Član 17 (1) i (2): opšta pravila o materijalnim uslovima prihvata i zdravstvenoj zaštiti

### Standardi i indikatori

#### **STANDARD 30: Obezbediti da tražilac azila dobije i razume informacije koje su relevantne u određenoj fazi o pravima i obavezama koji se odnose na uslove prihvata.**

**Indikator 30.1:** Pisane informacije se pružaju na jeziku koji tražilac azila razume ili se sa verovatnoćom može pretpostaviti da razume.

- **Dodatne napomene:** Informacije treba pružiti na jasnom, netehničkom jeziku.

**Indikator 30.2:** Kada je potrebno i prikladno, informacije se pružaju i usmeno na jeziku koji tražilac azila razume.

- **Dodatne napomene:** Informacije treba pružiti usmeno u slučaju nepismenosti ili u slučajevima kada osoba ne razume informacije pružene u pisanom obliku.

**Indikator 30.3:** Informacije pokrivaju sve aspekte uslova prihvata, uključujući prava i obaveze u skladu sa Zakonom.

- **Dodatne napomene:** Informacije treba da obuhvate, najmanje, pravo na prihvata u zavisnosti od pravnog statusa, oblik pružanja materijalnih uslova prihvata (smeštaj, hrana, odeća i sredstva za lične potrebe), pristup zdravstvenoj zaštiti i posebne aranžmane za podnosiocima zahteva sa posebnim potrebama, ako je relevantno. Kućni red treba jasno saopštiti tražiocu azila. Informacije mogu da obuhvate i dostupnost dodatne psihofizičke podrške, informacije o društvenim normama u zemlji, savete o svakodnevnom životu uključujući upravljanje konfliktima itd.

**Indikator 30.4:** Informacije se pružaju blagovremeno (najviše 15 dana) nakon podnošenja zahteva za azil.

**Indikator 30.5:** Informacije se pružaju u skladu sa posebnim potrebama i ličnim okolnostima podnosioca zahteva.

- **Dodatne napomene:** Za decu, informacije se pružaju na način koji je razumljiv deci (npr. pomoću piktograma, korišćenjem izraza koje deca mogu da razumeju itd.). Za slabovide osobe i za osobe s intelektualnim invaliditetima informacije se pružaju na prilagođeni način. Pružanje informacija obuhvata aspekte koji se tiču rodno zasnovanog nasilja ili trgovine ljudima.

#### Dobra praksa u pogledu pružanja informacija

Dobrom praksom se smatra:

- pružanje informacija tražiocima azila i u pisanom i u usmenom obliku, na primer uz pomoć prevodilaca ili kulturnih posrednika;
- obezbeđivanje vizuelizacije informacija korišćenjem videa ili piktograma;
- proveravanje da li je podnosilac zahteva razumeo/-la pružene informacije;
- pružanje informacija u određeno vreme i u određenoj fazi:
  - ✓ dan dolaska: pružanje osnovnih informacija o funkcionisanju smeštaja i pravu na prihvata i slične beneficije, uključujući dostupnost socijalnog radnika (ili drugog osoblja relevantnog za prihvata).
  - ✓ idealno u roku od 3 dana, ne duže od 15 dana: pružanje dodatnih informacija o funkcionisanju smeštaja, svakodnevnom životu, aktivnostima, školi i kursevima. Pružanje informacija o kućnim pravilima u pisanom obliku, uključujući obaveze podnosioca zahteva prema drugim podnosiocima zahteva (kao što su prava žena, poštovanje seksualne raznolikosti i prava LGBTI osoba) i obaveze koje se odnose na prihvatne koja podnosioci zahteva moraju da poštuju;
  - ✓ tokom prihvata: pružanje dodatnih informacija o pravu na prihvata i u zavisnosti od relevantnosti: pravo na stanovanje, dobrovoljni povratak, pravo na rad, neophodni administrativni aspekti, fizičko i psihološko zdravlje, prava i dužnosti tokom boravka u zemlji domaćinu, dostupni kursevi i aktivnosti, podizanje svesti o aspektima kao što su lična higijena, polno prenosive bolesti i kontracepcija, upravljanje konfliktima, razdvajanje otpada, čišćenje, potrošnja energije itd.
  - ✓ na kraju boravka: potrebne informacije za lica sa odobrenim azilom i za one čiji su zahtevi za međunarodnu zaštitu odbijeni (smeštaj, pristup medicinskoj nezi itd.).

### **STANDARD 31: Obezbediti pružanje informacija o organizacijama ili udruženjima građana koje pružaju određenu pravnu pomoć i organizacijama koje mogu da pomognu ili informišu podnosioca zahteva o dostupnim uslovima prihvata, uključujući zdravstvenu zaštitu.**

**Indikator 31.1:** Informacije o dostupnoj pravnoj pomoći i kako joj pristupiti pružaju se tražiocima azila.

**Indikator 31.2:** Informacije koje se pružaju tražiocima azila obuhvataju detalje o kontaktu organizacija ili udruženja koje mogu da informišu tražioce azila o dostupnim uslovima prihvata, uključujući zdravstvenu zaštitu i kako im pristupiti.

**Indikator 31.3:** Pisane informacije se pružaju na jeziku koji tražilac azila razume ili se sa verovatnoćom može pretpostaviti da razume.

- **Dodatne napomene:** Informacije treba pružiti na jasnom, netehničkom jeziku.

**Indikator 31.4:** Kada je potrebno i prikladno, informacije se pružaju i usmeno na jeziku koji tražilac azila razume.

- **Dodatna napomena:** Informacije treba pružiti barem usmeno u slučaju nepismenosti ili u slučajevima kada osoba ne razume informacije pružene u pisanom obliku.

**Indikator 31.5:** Informacije treba da se pružaju blagovremeno (najviše 15 dana) nakon podnošenja zahteva za azil.

**Indikator 31.6:** Informacije se pružaju u skladu sa posebnim potrebama i ličnim okolnostima tražilaca azila.

- **Dodatne napomene:** Na primer, informacije namenjene deci se pružaju na način koji deca razumeju (npr. pomoću slika, upotrebe piktograma). Ostale informacije koje se pružaju mogu da obuhvate aspekte koji se tiču rodno zasnovanog nasilja ili trgovine ljudima.

**STANDARD 32: Obezbediti odgovarajući pristup pravnim savetnicima ili zastupnicima, predstavnicima UNHCR-a, Crvenom krstu, među vladinim i relevantnim nevladinim organizacijama koje su registrovane u državi kako bi se pružila pomoć tražiocima azila.**

**Indikator 32.1:** Pristup gorenavedenih subjekata je ograničen samo zbog bezbednosti objekta i tražilaca azila, pod uslovom da u tom slučaju nije prekomerno ograničen ili onemogućen.

**Indikator 32.2:** Gorenavedeni subjekti mogu da se sastaju i da razgovaraju sa podnosiocima zahteva pod uslovima koji obezbeđuju odgovarajuću privatnost.

**STANDARD 33: Obezbediti pristup savetovanju u oblasti socijalne zaštite za tražioce azila.**

**Indikator 33.1:** Savetovanje u oblasti socijalne zaštite je dostupno podnosiocima zahteva unutar ili van smeštajnog objekta.

**Indikator 33.2:** Podnosioci zahteva mogu da pristupe savetovanju u oblasti socijalne zaštite redovno i u skladu sa ličnim potrebama.

- **Dodatne napomene:** Pristup savetovanju u oblasti socijalne zaštite može biti u obliku ličnog intervjua ili preko telefona.





## 7. Identifikacija, procena i odgovor na posebne potrebe

### Uvodne napomene

Tražiocima azila se generalno nalaze u osetljivom položaju, s obzirom na nesigurnost njihovog statusa u stranoj zemlji i često na njihova iskustva u zemlji porekla i/ili tokom putovanja. Zato, kao što je naznačeno na slici 1 u uvodu u ovaj dokument, posebne potrebe prožimaju sve faze obezbeđivanja prihvata jer će pojedinim tražiocima azila biti neophodna posebna podrška u vezi s pojedinim aspektima smeštaja kako bi im se omogućilo nesmetano uživanje prava predviđenih Zakonom.

Službenici u prihvatu koji su u kontaktu sa tražiocima azila i svi koji su uključeni u postupak treba da budu svesni posebnih potreba i treba da znaju da ih identifikuju. Indikatore i posebne potrebe treba evidentirati što je pre moguće nakon što se primete i ove informacije treba proslediti relevantnim službama da bi se pružile neophodne garancije i podrška.

Zakon o azilu propisuje garancije za tražioce azila sa posebnim potrebama. Lista lica koja mogu da imaju posebne potrebe obuhvata, ali ne isključivo: maloletnike, maloletnike bez pratnje odrasle osobe, ljude s invaliditetom, starije ljude, trudnice, samohrane roditelje s maloletnom decom, žrtve trgovine ljudima, ozbiljno bolesne osobe, osobe s mentalnim poremećajima i osobe koje su bile podvrgnute mučenju, silovanju ili ostalim ozbiljnim oblicima psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja, kao što su žrtve sakaćenja ženskih polnih organa.

Uz to, zemlje imaju obavezu da procene, navedu i odgovore na posebne potrebe ovih tražilaca azila blagovremeno i da obezbede da je identifikovanje moguće i u kasnijoj fazi ako ugroženosti ne budu odmah očigledne .

Jedan važan aspekt je potreba obezbeđivanja da nacionalni mehanizmi upućivanja nesmetano funkcionišu da bi se posebne potrebe rešavale na efikasan način. Ne dovodeći u pitanje načelo poverljivosti, državni organi treba da budu u mogućnosti i treba da imaju instrukcije da razmenjuju relevantne informacije o identifikovanim posebnim potrebama. Na primer, kada službenici koji predstavljaju prvi kontakt, na primer granični policajci, primete da osoba ima posebne potrebe, treba da o tome obaveste službu prihvata da bi mogli da se obezbede potrebne garancije što je pre moguće. S druge strane, službenici u prihvatu će često biti u poziciji da posmatraju tražioce azila tokom dužeg perioda i da izgrade poverenje. Ovo će im omogućiti da efikasno identifikuju posebne potrebe koje možda inicijalno neće biti očigledne. U meri u kojoj ove informacije utiču na potencijalne posebne proceduralne potrebe, ključno je da ih služba prihvata prosledi službi za utvrđivanje statusa.

Ovaj odeljak smernica odnosi se na obavezu zemlje da identifikuje, proceni i zabeleži i/ili obavesti o posebnim prihvatnim potrebama i da blagovremeno odgovori na njih. Neki primeri garancija posebnog prihvata su navedeni u različitim delovima ovog dokumenta. Za detaljnije smernice i praktične alate za ove situacije pogledajte EASO Alat za identifikovanje osoba sa posebnim potrebama (IPSN)<sup>(8)</sup>.

#### Pravne reference — identifikovanje, procena i odgovor na posebne potrebe

- Član 21 Direktive RCD: opšte načelo
- Član 22 Direktive RCD: procena posebnih prihvatnih potreba
- Član 23: maloletnici
- Član 24: maloletnici bez pratnje odrasle osobe
- Član 25: žrtve mučenja i nasilja

<sup>(8)</sup> <http://ipsn.easo.europa.eu/>.

## Standardi i indikatori

### **STANDARD 34: Obezbediti mehanizam za identifikovanje i procenu posebnih potreba u vezi sa prihvatom.**

**Indikator 34.1:** U primeni je standardizovani mehanizam za identifikovanje i procenu posebnih potreba u vezi sa prihvatom.

- **Dodatna napomena:** Kao što je navedeno u Članu 22(2) Direktive RCD, ovaj mehanizam ne mora da ima oblik administrativnog postupka, ali treba da prati standarde zaštite deteta. EASO IPSN alat može da bude integrisan u takav mehanizam.

**Indikator 34.2:** Mehanizam jasno propisuje ko je odgovoran za identifikovanje i procenu posebnih potreba prihvata.

- **Dodatne napomene:** U zavisnosti od državnog sistema, različiti organi mogu da budu uključeni u identifikovanje i procenu posebnih potreba. Funkcije različitih organa treba da budu jasno naznačene u mehanizmu.

**Indikator 34.3:** Mehanizam jasno propisuje kako se evidentiraju identifikovanje i procena posebnih prihvatnih potreba i na koji način se o njima obaveštavaju tražioci zahteva i nadležni organi

- **Dodatne napomene:** Evidentiranje i efikasno prenošenje informacija o posebnim potrebama je od suštinske važnosti za obezbeđivanje potrebnih garancija. Nacionalni propisi o poverljivosti i zaštiti podataka će biti primenjivani u radu ovog mehanizma. U nekim slučajevima će se primeniti formalni postupci, kao u slučaju nacionalnih mehanizama upućivanja za žrtve trgovine ljudima.

### **STANDARD 35: Obezbediti efikasnu primenu mehanizama za identifikovanje i procenu posebnih potreba u vezi sa prihvatom**

**Indikator 35.1:** Obezbeđeno je dovoljno sredstava za identifikovanje, procenu i praćenje posebnih potreba.

**Indikator 35.2:** Inicijalno identifikovanje i procena posebnih potreba sprovode se što je pre moguće.

- **Dodatne napomene:** Identifikovanje i procena posebnih prihvatnih potreba mogu da se odvijaju u različitim fazama. Preporučuje se da se inicijalno identifikovanje i procena obave tokom prihvata (1 do 3 dana). Dodatno trajno identifikovanje i/ili procena treba da se obave u zavisnosti od posebnih potreba.

**Indikator 35.3:** Posebne potrebe koje postaju očigledne u kasnijoj fazi su adekvatno identifikovane i procenjene.

- **Dodatne napomene:** Neke posebne potrebe mogu da postanu očigledne tek u kasnijim fazama. Zato je važno da identifikovanje i procena traju.

**Indikator 35.4:** Kada je relevantno, specijalizovani organi su uključeni u identifikovanje i procenu posebnih potreba.

- **Dodatne napomene:** Specijalizovani organi, kao što su psiholozi ili lekar, mogu da budu uključeni u identifikovanje i procenu posebnih potreba u zavisnosti od prirode tih potreba. Njihovo stručno znanje treba da bude efikasno dostupno službi prihvata kada je to potrebno.

**Indikator 35.5:** Kanali komunikacije i saradnja između organa nadležnog za prihvata i organa nadležnog za utvrđivanje statusa su uspostavljeni i koriste se

- **Dodatne napomene:** Identifikovanje i procena posebnih potreba su efikasniji kada se razmenjuju informacije između organa, ne dovodeći u pitanje nacionalne propise o poverljivosti i zaštiti podataka.

**Indikator 35.6:** Identifikovanje i procena posebnih potreba u vezi sa prihvatom odvija se bez obzira na utvrđivanje potrebe za međunarodnom zaštitom podnosioca zahteva.

- **Dodatne napomene:** *Važno je jasno razdvojiti pitanja identifikovanja i procene posebnih prihvatnih (i proceduralnih) potreba i utvrđivanje potrebe za međunarodnom zaštitom podnosioca zahteva. Dok će u nekim slučajevima situacija ugroženosti tražioca azila imati uticaja i na ishod zahteva, svrha identifikovanja i procene je, prema ovim smernicama, samo garantovanje efikasnog pristupa pravima utvrđenih propisima tokom postupka azila.*

## **STANDARD 36: Obezbediti blagovremeni odgovor na identifikovane posebne potrebe u vezi sa prihvatom.**

**Indikator 36.1:** Preduzima se odgovarajuća i brza akcija na identifikovane i procenjene posebne potrebe.

- **Dodatna napomena:** *Treba obezbediti dovoljne resurse za odgovor na posebne potrebe. Uz to, standardni operativni postupci i/ili mehanizmi upućivanja treba da se koriste kada je to prikladno.*

**Indikator 36.2:** Ako su posebne potrebe identifikovane, postoji mehanizam koji obezbeđuje njihovo redovno praćenje.

- **Dodatne napomene:** *Zemlje treba da predvide i redovno praćenje identifikovanih posebnih potreba.*

### **Dobra praksa identifikovanja, procene i odgovora na posebne potrebe**

Dobrom praksom se smatra:

- postavljanje mehanizma za identifikovanje i procenu posebnih prihvatnih potreba u okviru nacionalnih operativnih postupaka. EASO IPSN alat može da se integriše u ove procese
- smatrati podnosiocima zahteva sa posebnim potrebama i kategorije koje nisu navedene u nepotpunoj listi u Poglavlju IV Direktive RCD, na primer LGTBI osobe sa drugim posebnim potrebama koje se odnose na pol i nepismene podnosiocima zahteva.

### **EASO alatka za identifikovane osoba sa posebnim potrebama (IPSN)**

U EASO-u je razvijen onlajn interaktivni alat koji je javno dostupna na više jezika Evropske unije da bi se pružila podrška zemljama u identifikovanju i proceni posebnih potreba u smislu proceduralnih i prihvatnih garancija.

IPSN alatka je intuitivni praktični instrument namenjen za podršku blagovremenom i trajnom identifikovanu ličnih posebnih potreba, bez potrebe za specijalizovanim znanjem. Oslanja se na prikaz indikatora koji je povezan sa različitim kategorijama osoba sa potencijalnim posebnim potrebama. Lista obuhvata sve kategorije navedene u Direktivi RCD, kao i LGBTI osobe i osobe sa drugim posebnim potrebama koje se odnose na pol. Izbor kategorije pruža više informacija za procenu da li podnosilac zahteva ima posebne potrebe i kreira kontrolnu listu i kratke smernice o relevantnim merama podrške. Podrška u prihvatu je jedan od aspekata koji su razvijeni u okviru IPSN alatke.

Kada korisnik kreira relevantne informacije, može da izabere štampanje ili čuvanje izveštaja, uključujući izbor različitih elemenata. Izveštaj može dalje da se prilagodi trenutnom slučaju pre nego što se sačuva ili štampa.

Integrisanje IPSN alatke u nacionalni mehanizam, što je u skladu sa standardima u ovom odeljku, se preporučuje kao dobra praksa.

Alatka je dostupna na veb-sajtu <https://ipsn.easo.europa.eu>



## 8. Obuka zaposlenih

### Uvodne napomene

S obzirom na različitost nacionalnih sistema prihvata, zadaci, kvalifikacije i potrebe za obukom osoblja koje radi sa tražiocima azila se u kontekstu prihvata razlikuju u Državama članicama Evropske unije. Kad su u pitanju smernice koje su uključene u ovaj odeljak, koristiće se termin „službenik u prihvatu”, koji se može definisati kao stručno lice koje je u direktnom kontaktu sa tražiocima azila u cilju prihvata, bez obzira na to ko je poslodavac (država, nevladina organizacija, privatno lice, opština, itd.) Ovi stručnjaci mogu da uključuju socijalne radnike, obrazovno i zdravstveno osoblje, službenike za registraciju, prevodioce, upravnike objekata, administrativno/koordinaciono osoblje, itd. Direktiva RCD priznaje značaj odgovarajuće i trajne obuke, kao i relevantnost mehanizma za nadgledanje kvaliteta rada koji sprovode službenici u prihvatu. Posebno se od zemalja zahteva da „preduzmu odgovarajuće mere da bi osigurale da organi i ostale organizacije koje implementiraju ovu Direktivu imaju odgovarajuću osnovnu obuku”.

U ovom okviru, treba razumeti su da smernice pomenute u ovom odeljku primenjive na sve nivoe osoblja (npr. uključujući srednji i viši menadžment) koji potpada pod definiciju „službenika u prihvatu.” Štaviše, ne dovodeći u pitanje potrebu pružanja posebne obuke službenicima koji rade sa tražiocima azila sa posebnim prihvatnim potrebama, sve obuke treba da budu usklađene sa širim okvirom kodeksa ponašanja koji navodi ključne koncepte i načela u radu u okviru prihvata.

#### Pravne reference — obuka zaposlenih

- Član 18(7) Direktive RCD: modaliteti uslova prihvata
- Član 24(4) Direktive RCD: maloletnici bez pratnje odrasle osobe
- Član 25(2) Direktive RCD: žrtve mučenja i nasilja
- Član 29(1) Direktive RCD: zaposleni i resursi

### Standardi i indikatori

#### **STANDARD 37: Obezbediti dovoljnu kvalifikaciju službenika u prihvatu.**

**Indikator 37.1:** Svaki službenik u prihvatu ima jasan zadatak (opis radnog mesta).

**Indikator 37.2:** Svaki službenik u prihvatu je kvalifikovan u skladu sa nacionalnim zakonom i propisima koje se tiču njegovog ili njenog zadatka (opisa radnog mesta).

- **Dodatna napomena:** Postupak procene kvalifikacija službenika u prihvatu treba da obuhvati i proveru krivičnog dosijea u smislu zločina i prekršaja povezanih sa decom ili u slučajevima kada službenik u prihvatu radi u direktnom kontaktu s decom.

#### **STANDARD 38: Obezbediti potrebnu i odgovarajuću obuku za službenike u prihvatu.**

**Indikator 38.1:** Svaki službenik u prihvatu je detaljno i blagovremeno uveden u posao uključujući i kodeks ponašanja.

- **Dodatne napomene:** Uvodna obuka treba da se obavi što je ranije moguće, a najkasnije odmah nakon zapošljavanja. U zavisnosti od opisa radnog mesta, uvod treba da obuhvati standarde relevantnih zakona i propisa i dostupne procedure i alate.

**Indikator 38.2:** Postoji jasan plan obuke koji uključuje zahteve obuke za svaku funkcionalnu grupu.

- **Dodatne napomene:** Osnovna obuka za službenike u prihvatu može da se obezbedi kroz EASO modul nastavnog programa o prihvatu. Uz to, moduli koji su obuhvaćeni nacionalnim nastavnim programom mogu da obuhvate od računarskih veština i stranih jezika do kursa o zaraznim bolestima ili identifikovanju žrtava trgovine ljudima.

**Indikator 38.3:** Obuka se pruža redovno i po potrebi.

- **Dodatne napomene:** Treba da se razvije dugoročni plan obuka koji predviđa i treninge namenjene obnavljanju znanja. . Treba obezbediti obuku i u slučaju većih promena u relevantnim zakonima i praksi.

**Indikator 38.4:** Minimum obuke obuhvata pitanja u vezi sa polom i starošću i situacijama sa posebnim potrebama tražilaca azila, naročito u pogledu zaštite dece i bezbednosnih standarda za decu, uključujući decu bez pratnje odrasle osobe i identifikovanje žrtava mučenja i nasilja.

#### Dobra praksa obuke zaposlenih

Dobrom praksom za rukovodioce prihvata se smatra:

- identifikovanje prilika za obuku za rukovodioce prihvata; i/ili
- organizovanje obuke kroz dogovore sa relevantnim subjektima (univerziteti, advokati, psiholozi, itd.)

### **STANDARD 39: Podizanje svesti drugih organa koji su u redovnom kontaktu sa podnosiocima zahteva.**

**Indikator 39.1:** Održavaju se redovni sastanci u cilju podizanja svesti i/ili postoje drugi aranžmani za osobe koje se ne smatraju „službenicima u prihvatu”, ali su u kontaktu sa podnosiocima zahteva zbog svog posla/ funkcije.

- **Dodatne napomene:** Sastanci o podizanju svesti mogu da se fokusiraju na migrantske aspekte generalno i kulturne aspekte pojedinačno. Mogu da se organizuju, na primer, za obrazovne kadrove, spoljne zdravstvene službe, službe bezbednosti u objektima ili čistače i čistačice.

### **STANDARD 40: Promovisati podršku orijentisanu na proces za službenike u prihvatu**

**Indikator 40.1:** Dostupne su različite mere za pomoć pri rešavanju teških situacija tokom prihvata.

- **Dodatna napomena:** ove mere mogu da budu u obliku intervizije (razmene s kolegama), kriznih timova ili spoljne supervizije.

## Dodatak — zbirna tabela

Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
1. Smeštaj	1.1. Lokacija	1. Obezbediti efikasan geografski pristup relevantnim uslugama, kao što su javne usluge, škola, zdravstvena zaštita, socijalna i pravna pomoć, prodavnica za dnevne potrebe, perionica i aktivnosti u slobodno vreme.	1.1. Posebni aranžmani su obezbeđeni za osobe sa posebnim potrebama.
			1.2. (a) Relevantne usluge se obezbeđuju unutar smeštaja. ILI
			1.2. (b) Objekat se nalazi na razumnoj udaljenosti od relevantnih službi i dostupna infrastruktura je bezbedna za pešačenje. ILI
			1.2. (c) Relevantne usluge su dostupne javnim prevozom i trajanje putovanja je razumno. ILI
	1.2. Dodela smeštaja	2. Obezbediti poštovanje načela jedinstva porodice.	1.2. (d) Relevantne usluge su dostupne putem organizovanog prevoza koji je obezbedila Država članica.
			2.1. Članovi porodice (u skladu sa definicijom iz Člana 2 Direktive RCD) se smeštaju zajedno, uz svoj pristanak.
			2.2. Porodice sa decom se smeštaju zajedno ako je to u skladu sa najboljim interesima deteta.
			2.3. Kada je to moguće i prikladno, treba poštovati jedinstvo porodice kad su u pitanju članovi šire porodice.
			2.4. <b>Najviše jedna porodica se smešta u jednu spavaću sobu</b>
			3.1. Dodela određenog smeštaja podnosiocima zahteva se zasniva na proceni njihovih posebnih potreba u vezi sa prihvatom.
3. <b>Obezbediti da se posebne potrebe podnosioca zahteva uzmu u obzir prilikom dodele smeštaja/ premeštaja.</b>	3.2. Postoji mogućnost transfera podnosioca zahteva na osnovu identifikovanih posebnih potreba u vezi sa prihvatom.		
		3.2. Postoji mogućnost transfera podnosioca zahteva na osnovu identifikovanih posebnih potreba u vezi sa prihvatom.	
4. Obezbediti uzimanje u obzir posebnih i objektivnih razloga povezanih s ličnom situacijom podnosioca zahteva prilikom dodele smeštaja/ premeštaja.	4.1. Na snazi je mehanizam kojim se razmatra da li postoje posebni i objektivni razlozi za dodelu određenog smeštaja.		
		4.1. Na snazi je mehanizam kojim se razmatra da li postoje posebni i objektivni razlozi za dodelu određenog smeštaja.	

Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
1. Smeštaj	1.3. Infrastruktura	5. Obezbediti dovoljno prostora u spavaćoj sobi u kolektivnom smeštaju.	5.1. Najmanje 4 m <sup>2</sup> prostora po osobi je obezbeđeno za svakog podnosioca zahteva.
			5.2. Uz minimalni prostor od 4 m <sup>2</sup> po osobi obezbeđena je i minimalna visina sobe od 2,10 m.
			5.3. Ima dovoljno prostora u spavaćoj sobi za po jedan krevet i jedan orman za svakog podnosioca zahteva.
		6. Obezbediti poštovanje prava na privatnost podnosilaca zahteva u kolektivnom smeštaju.	6.1. Najviše šest samaca podnosilaca zahteva je smešteno u jednoj spavaćoj sobi.
			6.2. Postoje odvojene spavaće sobe za samce i samice podnosioca zahteva i nije moguć pristup podnosiocima zahteva suprotnog pola.
			6.3. Soba koja omogućava privatnost (unutar ili van objekta) za sastanke s pravnim savetnikom, socijalnim radnikom i drugim relevantnim službenicima predviđena je i dostupna podnosiocima zahteva po potrebi.
			6.4. Postoje posebni aranžmani za osobe sa posebnim potrebama.
		7. Obezbediti da smeštaj bude dovoljno opremljen.	7.1. Nameštaj u svakoj spavaćoj sobi obuhvata, najmanje:
			7.1.1. 1. jedan poseban krevet po osobi; I
			7.1.2. 1. jedan orman po osobi ili porodici, dovoljno veliki za smeštanje ličnih stvari (kao što su odeća, lekovi, dokumenti).
			7.2. U spavaćim sobama koje dele podnosioci zahteva koji nisu članovi porodice, orman može da se zaključa, bez obzira na bezbednosne uslove prihvatnog objekta.
			7.3. Nameštaj u zajedničkom/dnevnom prostoru uključuje dovoljan broj stolova i stolica.
			7.4. U objektima u kojima se od podnosilaca zahteva traži da kuvaju sami, sve navedeno je obezbeđeno i dostupno:
			7.4.1. dovoljno prostora u frižideru po osobi; I
			7.4.2. dovoljno prostora na policama po osobi/porodici; I
7.4.3. minimalni pristup šporetu po osobi/porodici; I			
7.4.4. minimalan broj tanjira, posuđa za kuvanje i pribora za jelo po osobi.			
7.5. Posebni aranžmani su dostupni za osobe sa posebnim potrebama.			



Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
1. Smeštaj	1.3. Infrastruktura	8. Obezbediti dovoljnu, odgovarajuću i funkcionalnu sanitarnu infrastrukturu u smeštaju.	8.1. Svi podnosioci zahteva treba da imaju pristup tušu/kadi, lavabou s toplom i hladnom vodom i funkcionalni toalet.
			8.2. Najmanje jedan funkcionalan toalet koji se može zaključavati na 10 podnosilaca zahteva je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno.
			8.3. Najmanje jedan funkcionalan tuš ili kada sa toplom i hladnom vodom postoji na 12 podnosilaca zahteva i dostupan je najmanje 8 sati dnevno.
			8.4. Najmanje jedan funkcionalan lavabo sa toplom i hladnom vodom na 10 podnosilaca zahteva je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno.
			8.5. Ako u kupatilu ima više tuševa, obezbeđeno je vizuelno razdvajanje.
			8.6. Postoje odvojeni toaleti, lavaboi i prostorije za tuširanje u skladu sa polom (koji je vidno i razumljivo naznačen), osim u slučaju malih smeštajnih objekata.
			8.7. Kada je reč o zajedničkom smeštaju podnosilaca zahteva koji nisu članovi porodice, važe posebni aranžmani kojima se obezbeđuje da podnosioci zahteva mogu da pristupe objektima bezbedno i da se intimnost podnosilaca zahteva poštuje u svakom trenutku.
			8.8. Važe aranžmani kojima se obezbeđuje da odeća i peškiri mogu da ostanu suvi dok se podnosilac zahteva tušira.
			8.9. Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim potrebama.
		9. Obezbediti smeštaj u skladu sa relevantnim nacionalnim i lokalnim propisima.	9.1. Smeštaj je sazidan u skladu sa primenljivim lokalnim i nacionalnim propisima.
			9.2. Smeštaj se održava i funkcioniše u skladu sa relevantnim lokalnim i nacionalnim propisima, a potencijalne opasnosti su uzete u obzir.
			9.3. Dovoljno prirodnog svetla i svežeg vazduha ulaz u spavaće sobe i zajedničke/dnevne prostorije smeštaja.
			9.4. Postoji adekvatan sistem za regulisanje temperature u svim delovima smeštaja.
			9.5. Spavaće sobe i zajedničke prostorije su zaštićene od prekomerne spoljne buke.

Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
1. Smeštaj	1.3. Infrastruktura	10. Obezbediti da unutrašnja i spoljna infrastruktura smeštaja koja je namenjena smeštaju podnosilaca zahteva ograničene pokretljivosti bude prilagođena njihovim potrebama.	<p>10.1. Smeštaj se nalazi:</p> <p>(a) u prizemlju; ILI</p> <p>(b) postoji lift adaptiran za upotrebu od strane osoba sa smanjenom pokretljivošću; ILI</p> <p>(c) nema više stepenica od maksimalnog broja, u skladu sa stepenom smanjene pokretljivosti.</p> <p>10.2. Spoljni prilazi kao što su staze ili putevi imaju čvrstu, ravnu površinu.</p> <p>10.3. Ulaz je dizajniran tako da omogućava pristup podnosiocima zahteva sa smanjenom pokretljivošću.</p> <p>10.4. Vrata i hodnici u smeštaju su dovoljno široki za osobe koje koriste kolica.</p> <p>10.5. Postoje drške za podršku u sobama i na mestima koja koriste podnosioci zahteva smanjene pokretljivosti.</p> <p>10.6. Postoji prilagođena sanitarna infrastruktura, na primer, tuš kabine, ručke, lavaboi i toaleti odgovarajuće visine za korisnike invalidskih kolica, kao i površina kupatila i toaletnih prostorija pogodna za invalidska kolica.</p>
	1.4. Bezbednost	11. Obezbediti odgovarajuće bezbednosne mere.	<p>11.1. Procena rizika se sprovodi redovno i u obzir se uzimaju spoljni i unutrašnji faktori.</p> <p>11.2. Odgovarajuće bezbednosne mere se uvode na osnovu rezultata procene rizika.</p> <p>11.3. Moguće je bezbedno prijaviti bezbednosne probleme (npr. krađu, nasilje, pretnje, neprijateljstvo od strane spoljne zajednice) odgovornom osoblju.</p> <p>11.4. Brojevi telefona hitnih službi prikazani su na vidljivom mestu i telefon je dostupan.</p> <p>11.5. Bezbednosne mere su fokusirane na zadržavanje i sprečavanje seksualnog i rodno zasnovanog nasilja.</p> <p>11.6. Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim potrebama.</p>

Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
1. Smeštaj	1.5. Zajedničke prostorije	12. Obezbediti da podnosioci zahteva imaju dovoljno prostora za ručavanje.	12.1. Svi podnosioci zahteva imaju mogućnost da ručavaju u određenom prostoru.
		13. Obezbediti da podnosioci zahteva imaju dovoljno prostora za slobodne i grupne aktivnosti.	13.1. Prostor koji je pogodan za slobodne aktivnosti postoji unutar smeštaja ili na javnoj površini u blizini.
			13.2. Ima dovoljno prostora kada Država članica organizuje grupne aktivnosti.
	13.3. U objektima u kojima su smeštena deca postoji bezbedna prostorija/prostor u kom mogu da se igraju i učestvuju u aktivnostima na otvorenom u samom smeštaju ili na javnom prostoru u blizini.		
	1.6. Higijena	14. Obezbediti da privatne i zajedničke prostorije budu čiste.	14.1. Smeštajni objekat se pridržava rasporeda čišćenja
			14.2. Čistoća privatnih i zajedničkih prostorija u smeštaju se redovno proverava.
			14.3. Čistoća se proverava kada se ljudi nalaze u drugoj prostoriji ili drugom smeštajnom objektu.
			14.4. Kad su podnosioci zahteva odgovorni za čišćenje, imaju pristup potrebnim proizvodima i predmetima za čišćenje, kao i zaštitnoj opremi poput rukavica i maski.
		15. Obezbediti da kuhinja i sanitarne prostorije budu čiste.	15.1. Čistoća ovih prostorija je u skladu sa lokalnim i nacionalnim propisima i standardima.
			15.2. Prostorije se čiste najmanje jednom dnevno (u smeštajnim centrima) ili koliko je često potrebno.
			15.3. Temeljno čišćenje prostorija se obavlja redovno.
		16. Obezbediti podnosiocima zahteva da redovno mogu da peru veš ili da ga šalju na pranje.	16.1. Kada su posteljina i peškiri obezbeđeni u tom obliku i kada se peru u smeštajnom objektu, treba da se peru redovno.
16.2. (a): Podnosioci zahteva treba da imaju mogućnost da peru veš najmanje jednom nedeljno; ILI			
16.2. (b): Postoji i usluga pranja veša za podnosiocima zahteva.			

Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
1. Smeštaj	1.7. Održavanje	17. Obezbediti sigurnost i ispravno funkcionisanje objekata za smeštaj redovnim održavanjem.	17.1. Dobro funkcionisanje smeštaja i nameštaja i opreme se redovno procenjuje.
			17.2. Podnosioci zahteva imaju mogućnost da prijave potrebu za održavanjem i popravkama.
			17.3. Popravke i zamene koje su potrebne u smeštaju se obavljaju brzo i u odgovarajućem kvalitetu.
	1.8. Komunikaciona oprema i usluge	18. Obezbediti da podnosioci zahteva imaju odgovarajući pristup telefonu da bi mogli da obavljaju pozive koji se tiču proceduralnih, pravnih, medicinskih ili obrazovnih pitanja.	18.1. Pristup telefonu je dostupan najmanje za pozive koji se tiču proceduralnih, pravnih, medicinskih ili obrazovnih pitanja.
			18.2. Podnosioci zahteva imaju dnevni pristup najmanje jednom telefonu po jedinici smeštaja.
			18.3. Podnosioci zahteva mogu da obavljaju pozive u privatnom okruženju, tj. drugi podnosioci zahteva ne mogu da čuju razgovor.
		19. Obezbediti odgovarajući pristup internetu podnosiocima zahteva.	19.1. Podnosioci zahteva imaju pristup internetu u samom smeštaju ili na javnom prostoru u blizini najmanje četiri puta nedeljno.
		20. Obezbediti podnosiocima zahteva da imaju gde da pune svoje komunikacione uređaje	20.1. Postoji i dostupan je najmanje jedan priključak za punjenje električnih uređaja po spavaćoj sobi.
2. Ishrana	21. Podnosiocima zahteva obezbediti pristup potrebnim količinama odgovarajuće hrane .		21.1. Poštuju se standardi bezbednosti hrane.
			21.2. Služi se najmanje tri obroka dnevno odraslim osobama i pet maloletnicima, od kojih se najmanje jedan kuva i služi topao.
			21.3. Obroci obezbeđuju uravnoteženu i raznovrsnu ishranu.
			21.4. Podnosioci zahteva su obavešteni o sastavu obroka.
			21.5. Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim prehrambenim potrebama.
			21.6. Uzimaju se u obzir preferencije u ishrani i ograničenja u ishrani kod određenih grupa.
	22. Obezbediti pristup pijaćoj vodi podnosiocima zahteva 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno.		22.1. Svakom podnosiocu zahteva je obezbeđeno najmanje 2,5 litra vode dnevno, a lična fiziologija i klima su uzete u obzir.
			22.2. (a): Objekat je opremljen adekvatnom infrastrukturom sa pijaćom vodom. ILL 22.2. (b): Pijaća voda se distribuira u nedostatku adekvatne infrastrukture.

Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
3. Odeća i ostali neprehrambeni proizvodi	23. Obezbediti da podnosilac zahteva ima dovoljno odeće.		23.1. Podnosilac zahteva ima dovoljno donjeg veša da nema potrebe da pere veš nedelju dana.
			23.2. Podnosilac zahteva poseduje najmanje minimalan broj odevnih predmeta.
			23.3. Podnosilac zahteva ima najmanje dva različita para obuće.
			23.4. Podnosiocima zahteva se obezbeđuje odeća što je pre moguće.
			23.5. Ako bilo koji odevni predmet više ne može da se koristi zbog habanja i cepanja, postoji standardizovani način za dobijanje drugog odevnog predmeta.
			23.6. Podnosioci zahteva imaju dovoljno odeće za bebe i malu decu da ne moraju da peru veš najmanje 1 nedelju.
	24. Obezbediti da podnosilac zahteva ima dovoljno odgovarajuće odeće.		24.1. Odeća razumno odgovara podnosiocima zahteva u smislu veličine.
			24.2. Odeća izgleda razumno pristojno i prikladno u skladu sa važećim standardima u društvu domaćina i poreklom podnosioca zahteva.
			24.3. Odgovarajuća odeća za svako godišnje doba je dostupna.
	25. Podnosiocima zahteva obezbediti pristup potrebnim količinama odgovarajućih proizvoda za ličnu higijenu		25.1. Postoji lista koja navodi koje vrste proizvoda za ličnu higijenu i u kojim količinama podnosioci zahteva određene starosti i pola imaju pravo da dobiju.
			25.2. Neophodni proizvodi za ličnu higijenu su dostupni podnosiocima zahteva, ili kroz regularnu distribuciju proizvoda po podnosiocu zahteva ili kroz isplatu dnevnih troškova.
	26. Obezbediti podnosiocima zahteva pristup ostalim osnovnim neprehrambenim proizvodima		26.1. Obezbeđeno je dovoljno posteljina i peškira.
			26.2. Deterdžent za pranje veša je dostupan ako su podnosioci zahteva odgovorni za pranje svoje odeće.
			26.3. Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim potrebama.
	27. Obezbediti da deca upisana u školu imaju odgovarajuću odeću i školski pribor koji im omogućava da potpuno učestvuju u svim obrazovnim školskim aktivnostima.		27.1. Odgovarajuća odeća je obezbeđena za decu koja pohađaju obaveznu školsku nastavu.
			27.2. Deca koja idu u školu besplatno dobijaju školsku torbu (ranac ili drugu) i sve predmete (udžbenike itd.) koji su im potrebni u školi.

Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
4. Naknada dnevnih troškova		28. Obezbediti odgovarajuća sredstva za lične potrebe.	28.1. Postoji jasna definicija obima sredstava za lične potrebe
			28.2. Način obračuna visine sredstava za lične potrebe je jasno utvrđen.
			28.3. Novčanim sredstvima za lične potrebe podnosioci zahteva raspoložu slobodno („džeparac“) čime se podnosiocima zahteva omogućava odgovarajući nivo autonomije.
			28.4. Visina novčanih sredstava za lične potrebe takođe odražava kao minimum sledeće troškove, osim ukoliko nisu obezbeđeni direktno: komunikacija i informacije, školski pribor, lična higijena i nega tela, slobodne aktivnosti i troškovi prevoza kada se odnose na zdravstvenu zaštitu i nabavljanje lekova, postupak azila i pravna pomoć, i obrazovanje za decu koja su upisana u školu.
			28.5. Novčana sredstva za lične potrebe se isplaćuju redovno, najmanje jednom mesečno kao „džeparac“.
5. Zdravstvena zaštita		29. Obezbediti pristup neophodnoj zdravstvenoj zaštiti, najmanje na nivou hitne pomoći i osnovnog lečenja bolesti i ozbiljnih mentalnih poremećaja.	29.1. Tražilac azila ima pristup svim neophodnim zdravstvenim uslugama.
			29.2. Zdravstvene usluge pruža kvalifikovano medicinsko osoblje.
			29.3. Zdravstvena zaštita je dostupna u smeštaju ili van smeštaja na razumnoj udaljenosti.
			29.4. Neophodna zdravstvena zaštita, uključujući prepisane lekove, se pruža besplatno ili se finansijski kompenzuje u vidu naknade sredstava za lične potrebe.
			29.5. Postoje odgovarajući aranžmani koji omogućavaju komunikaciju podnosioca zahteva sa medicinskim osobljem.
			29.6. Obezbeđen je pristup prvoj pomoći u hitnim slučajevima.
			29.7. Tražilac azila ima pristup svojim medicinskim podacima, ne dovodeći u pitanje državne zakone.
			29.8. Posebni aranžmani važe za osobe sa posebnim medicinskim potrebama.

Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova				
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)	
6. Pružanje informacija i savetovanje		30. Obezbediti da tražilac azila dobije i razume informacije koje su relevantne u određenoj fazi o pravima i obavezama koji se odnose na uslove prihvata.	30.1. Pisane informacije se pružaju na jeziku koji tražilac azila razume ili se sa verovatnoćom može pretpostaviti da razume.	
			30.2. Kada je potrebno i prikladno, informacije se pružaju i usmeno na jeziku koji podnosilac zahteva razume.	
			30.3. Informacije pokrivaju sve aspekte uslova prihvata, uključujući prava i obaveze u skladu sa Zakonom.	
			30.4. Informacije se pružaju blagovremeno (najviše 15 dana) nakon podnošenja zahteva za azil	
			30.5. Informacije se pružaju u skladu sa posebnim potrebama i ličnim okolnostima tražioca azila.	
	31. STANDARD 31: Obezbediti pružanje informacija o organizacijama ili udruženjima građana koje pružaju određenu pravnu pomoć i organizacijama koje mogu da pomognu ili informišu podnosioc zahteva o dostupnim uslovima prihvata, uključujući zdravstvenu zaštitu.			31.1. Informacije o dostupnoj pravnoj pomoći i kako joj pristupiti pružaju se tražiocima azila.
				31.2. Informacije koje se pružaju tražiocima azila obuhvataju detalje o kontaktu organizacija ili udruženja koje mogu da informišu tražioce azila o dostupnim uslovima prihvata, uključujući zdravstvenu zaštitu i kako im pristupiti.
				31.3. Pisane informacije se pružaju na jeziku koji tražilac azila razume ili se sa verovatnoćom može pretpostaviti da razume.
				31.4. Kada je potrebno i prikladno, informacije se pružaju i usmeno na jeziku koji tražilac azila razume.
				31.5. Informacije treba da se pružaju blagovremeno (najviše 15 dana) nakon podnošenja zahteva za azil.
				31.6. Informacije se pružaju u skladu sa posebnim potrebama i ličnim okolnostima tražilaca azila.

Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
6. Pružanje informacija i savetovanje		32. Obezbediti odgovarajući pristup pravnim savetnicima ili zastupnicima, predstavnicima UNHCR-a, Crvenom krstu, među vladinim i relevantnim nevladinim organizacijama koje su registrovane u državi kako bi se pružila pomoć tražiocima azila.	32.1. Pristup gorenavedenih subjekata je ograničen samo zbog bezbednosti objekta i tražilaca azila, pod uslovom da u tom slučaju nije prekomerno ograničen ili onemogućen.
			32.2. Gorenavedeni subjekti mogu da se sastaju i da razgovaraju sa podnosiocima zahteva pod uslovima koji obezbeđuju odgovarajuću privatnost.
		33. Obezbediti pristup savetovanju u oblasti socijalne zaštite za tražioce azila.	33.1. Savetovanje u oblasti socijalne zaštite je dostupno podnosiocima zahteva unutar ili van smeštajnog objekta.
			33.2. Podnosioci zahteva mogu da pristupe savetovanju u oblasti socijalne zaštite redovno i u skladu sa ličnim potrebama.
7. Identifikacija, procena i odgovor na posebne potrebe	34. Obezbediti mehanizam za identifikovanje i procenu posebnih potreba u vezi sa prihvatom.	34.1. U primeni je standardizovani mehanizam za identifikovanje i procenu posebnih potreba u vezi sa prihvatom.	
		34.2. Mehanizam jasno propisuje ko je odgovoran za identifikovanje i procenu posebnih potreba prijavitelja.	
		34.3. Mehanizam jasno propisuje kako se evidentiraju identifikovanje i procena posebnih prihvatnih potreba i na koji način se o njima obaveštavaju tražioci zahteva i nadležni organi.	
	35. Obezbediti mehanizam za identifikovanje i procenu posebnih potreba u vezi sa prihvatom.	35.1. Obezbeđeno je dovoljno sredstava za identifikovanje, procenu i praćenje posebnih potreba.	
		35.2. Inicijalno identifikovanje i procena posebnih potreba sprovode se što je pre moguće.	
		35.3. Posebne potrebe koje postaju očigledne u kasnijoj fazi su adekvatno identifikovane i procenjene.	
		35.4. Kada je relevantno, specijalizovani organi su uključeni u identifikovanje i procenu posebnih potreba.	
		35.5. Kanali komunikacije i saradnja između organa nadležnog za prihvatanje i organa nadležnog za utvrđivanje statusa su uspostavljeni i koriste se.	
		35.6. Identifikovanje i procena posebnih potreba u vezi sa prihvatom odvija se bez obzira na utvrđivanje potrebe za međunarodnom zaštitom podnosioca zahteva.	



Operativni standardi i indikatori prihvatnih uslova			
Odeljak	Pododeljak	Standard	Indikator(i)
7. Identifikacija, procena i odgovor na posebne potrebe		36. Obezbediti blagovremeni odgovor na identifikovane posebne potrebe u vezi sa prihvatom.	36.1. Preduzima se odgovarajuća i brza akcija na identifikovane i procenjene posebne potrebe.
			36.2. Ako su posebne potrebe identifikovane, postoji mehanizam koji obezbeđuje njihovo redovno praćenje.
8. Obuka zaposlenih		37. Obezbediti dovoljnu kvalifikaciju službenika u prihvatu.	37.1. Svaki službenik u prihvatu ima jasan zadatak (opis radnog mesta).
			37.2. Svaki službenik u prihvatu je kvalifikovan u skladu sa nacionalnim zakonom i propisima koje se tiču njegovog ili njenog zadatka (opisa radnog mesta).
	38. Obezbediti potrebnu i odgovarajuću obuku za službenike u prihvatu.	38.1. Svaki službenik u prihvatu je detaljno i blagovremeno uveden u posao uključujući i kodeks ponašanja.	
		38.2. Postoji jasan plan obuke koji uključuje zahteve obuke za svaku funkcionalnu grupu.	
		38.3. Obuka se pruža redovno i po potrebi.	
		38.4. Minimum obuke obuhvata pitanja u vezi sa polom i starošću i situacijama sa posebnim potrebama tražilaca azila, naročito u pogledu zaštite dece i bezbednosnih standarda za decu, uključujući decu bez pratnje odrasle osobe i identifikovanje žrtava mučenja i nasilja.	
	39. Podizanje svesti drugih organa koji su u redovnom kontaktu sa podnosiocima zahteva.	39.1. Održavaju se redovni sastanci u cilju podizanja svesti i/ili postoje drugi aranžmani za osobe koje se ne smatraju „službenicima u prihvatu”, ali su u kontaktu sa podnosiocima zahteva zbog svog posla/funkcije.	
	40. Promovisati podršku orijentisanu na proces za službenike u prihvatu	40.1. Dostupne su različite mere za pomoć pri rešavanju teških situacija tokom prihvata.	



## 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