

Praktični vodič za pružanje informacija

Pristup postupku za dobijanje azila



Praktični vodič za pružanje informacija

Pristup postupku za dobijanje azila

Februar 2023.

On 19 January 2022, the European Asylum Support Office (EASO) became the European Union Agency for Asylum (EUAA). All references to EASO, EASO products and bodies should be understood as references to the EUAA.



Manuscript completed in November 2022

Neither the European Union Agency for Asylum (EUAA) nor any person acting on behalf of the EUAA is responsible for the use that might be made of the information contained within this publication.

Luxembourg: Publication Office of the European Union, 2023

Print	ISBN 978-92-9403-546-2	doi:10.2847/629747	BZ-09-22-072-SR-C
PDF	ISBN 978-92-9403-549-3	doi:10.2847/316900	BZ-09-22-072-SR-N

© European Union Agency for Asylum (EUAA), 2023



This document was translated and published thanks to the “EU Regional Support to Protection-Sensitive Migration Management in the Western Balkans”, a project funded by the European Union. Its contents are the sole responsibility of EUAA and do not necessarily reflect the views of the European Union.

Cover page illustration amended from SiberianArt © iStock, 2021

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged. For any use or reproduction of photos or other material that is not under the EUAA copyright, permission must be sought directly from the copyright holders.



Informacije o vodiču

Zašto je nastao ovaj vodič? Misija Agencije Evropske unije za azil (EUAA- European Union Agency for Asylum) je da olakša i podrži aktivnosti država članica Evropske unije i pridruženih zemalja (zemlje EU+ ⁽¹⁾) u sprovođenju Zajedničkog evropskog sistema azila (CEAS- Common European Asylum System). U skladu sa opštim ciljem da promoviše tačno i efikasno sprovođenje CEAS-a i radi omogućavanja konvergencije, EUAA razvija zajedničke operativne standarde i indikatore, smernice i praktične alate.

Kako je ovaj vodič pripremljen? Ovaj vodič predstavlja rezultat zajedničkih napora stručnjaka iz zemalja EU+, EUAA i Agencije za evropsku graničnu i obalsku stražu (Frontex). Vredan doprinos su pružili Evropska komisija, Agencija Evropske unije za osnovna prava, Agencija Evropske unije za obuku u oblasti sprovođenja zakona, Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice i Evropski savet za izbeglice i prognanike ⁽²⁾. Pre završetka vodiča sprovedeno je savetovanje o vodiču sa svim zemljama EU+ u okviru mreže EUAA za postupak za dobijanje azila. Želimo da se zahvalimo članovima radne grupe koji su pripremili nacrt ovog vodiča: Pavol Cích, Christina Kallergi, Konstantinos Koulaxidis, Ľubomíra Mieresová, Nadine Santos de Brito, Daniela Stross i Gerfried Tschoegl.

Ko treba da koristi ovaj vodič? Ovaj vodič je prvenstveno namenjen službenicima prvog kontakta, službenicima za registraciju i kreatorima politike u nacionalnim organima. Pored toga, ovaj vodič je koristan za bilo koje drugo lice ili organizaciju koji rade ili su uključeni u rad iz oblasti pružanja informacija u kontekstu pristupa postupku za dobijanje azila u okviru EU.

Kako se koristi ovaj vodič. Ovaj vodič je podeljen u tri celine, gde svaka odgovara jednom poglavlju. Poglavlje 1 pruža smernice o osnovnim principima pružanja informacija, tehnikama i kanalima komunikacije. Poglavlje 2 pruža smernice o organizacionom uređenju pružanja informacija tokom pristupa postupku za dobijanje azila, a poglavlje 3 pruža smernice o informacijama koje treba da se pruže podnosiocu zahteva za međunarodnu zaštitu tokom pristupa postupku za dobijanje azila.

Ovaj praktični vodič za pružanje informacija u kontekstu pristupa postupku za dobijanje azila zasniva se na standardima CEAS-a. Trebalo bi ga posmatrati kao dodatak drugim dostupnim alatima EUAA, a naročito praktičnim alatima za pristup postupku za dobijanje azila ⁽³⁾ i dokumentu *Praktičan vodič za registraciju: podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu* ⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ 27 država članica Evropske unije, zajedno sa Islandom, Lihtenštajnom, Norveškom i Švajcarskom.

⁽²⁾ Imajte u vidu na konačna verzija vodiča ne oslikava nužno stavove Agencije Evropske unije za osnovna prava, Agencije Evropske unije za obuku u oblasti sprovođenja zakona, Visokog komesarijata Ujedinjenih nacija za izbeglice ili Evropskog saveta za izbeglice i prognanike.

⁽³⁾ EASO-Frontex, *Pristup postupku za dobijanje azila – praktični alati za službenike prvog kontakta*, 2016.

⁽⁴⁾ EASO, *Praktični vodič za registraciju – podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu*, decembar 2021.





Istovremeno, njegova doslednost u odnosu na druge alate predstavlja primarnu stavku koja se uzima u obzir, posebno u vezi sa modulom nastavnog plana i programa obuke EUAA „Komunikacija i pružanje informacija tražiocima azila“ ⁽⁵⁾.

Na koji način je ovaj vodič povezan sa nacionalnim zakonodavstvom i praksom? Ovo je alat konvergencije zasnovane na preporuci. On odražava zajednički prihvaćene operativne standarde zemalja EU+. Nije pravno obavezujući.

Izjava o odricanju od odgovornosti

Ovaj vodič je pripremljen bez dovođenja u pitanje principa da samo Sud pravde Evropske unije može dati autoritativno tumačenje prava EU.

⁽⁵⁾ Pogledajte [EASO, Katalog obuke, Centar za obuku i profesionalni razvoj](#), str. 14.





Sadržaj

Lista skraćenica	7
Uvod	8
1. Osnovni principi i veštine za pružanje informacija	10
1.1 Pravni zahtevi.....	10
1.2 Kako se informacije saopštavaju.....	13
1.2.1 Osnovne tehnike komunikacije	13
1.2.2 Usmena komunikacija.....	17
1.2.3 Prilagodite svoje komunikacione tehnike ličnim okolnostima podnosioca zahteva	22
1.3 Kako preneti informacije	29
1.3.1 Razmotrite kanale komunikacije koje ćete koristiti	30
1.3.2 Koristite više kanala istovremeno.....	35
1.3.3 Podržite pružanje informacija različitim informativnim materijalima....	35
2. Organizaciona postavka pružanja informacija.....	41
2.1 Kada pružiti informacije	42
2.1.1 Identifikovanje mogućnosti za pružanje informacija.....	43
2.1.2 Odredite kada da pružite informacije o određenim temama	46
2.2 Gde pružiti informacije.....	46
2.2.1 Pružite informacije pri prvom kontaktu	48
2.2.2 Pružite informacije tokom registracije i podnošenja zahteva	50
2.3 Ko pruža informacije?.....	51
2.3.1 Utvrdite koje organizacije treba da daju informacije	51
2.3.2 Obezbedite koordinaciju između organizacija koje pružaju informacije	52
3. Oblasti za pružanje informacija.....	54
3.1 Osnovni koncepti i principi postupka za dobijanje azila.....	57
3.1.1 Šta je međunarodna zaštita?	57
3.1.2 Šta je postupak za dobijanje azila?	59
3.1.3 Poverljivost.....	61
3.1.4 Princip najboljeg interesa deteta.....	62
3.1.5 Mehanizam pritužbi	63
3.2 Postupci koje treba poštovati	65
3.2.1 Postupak registracije.....	65
3.2.2 Registracija izdržavanih odraslih lica	67
3.2.3 Registracija dece.....	68





3.2.4 Procena starosti.....	69
3.2.5 Lični razgovor.....	70
3.2.6 Rok za ispitivanje.....	72
3.2.7 Zadržavanje.....	74
3.2.8 Sledeći koraci ako se zahtev usmeri na posebni postupak ispitivanja	76
3.3 Prava podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu	82
3.3.1 Ostanak u zemlji tokom čekanja na postupak ispitivanja	82
3.3.2 Pravo na usmenog prevodioca	83
3.3.3 Pravna pomoć i zastupanje.....	84
3.3.4 Pravo na komunikaciju sa UNHCR-om i drugim organizacijama koje pružaju pravno savetovanje	84
3.3.5 Pravo na materijalne uslove prihvata.....	85
3.3.6 Povlačenje zahteva za međunarodnu zaštitu	85
3.3.7 Prava koja se odnose na decu (bez pratnje)	86
3.3.8 Prava koja se tiču podnosioca zahteva sa posebnim potrebama	88
3.4 Obaveze podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu	89
3.4.1 Saradnja sa organima vlasti	89
3.4.2 Podvrgavanje ličnom pretresu iz bezbednosnih razloga	90
3.4.3 Uzimanje biometrijskih podataka	91
3.4.4 Saopštavanje kontakt adrese i izmena adrese organima vlasti.....	92
3.4.5 Podnošenje elemenata koji potkrepljuju zahtev.....	92
3.5 Moguće posledice u slučaju nepridržavanja obaveza i nesaradnje sa organima vlasti.....	95
3.5.1 Zahtev se može smatrati podrazumevano povučenim ili da je došlo do odustajanja	96
3.5.2 Uticaj na procenu odgovarajućih elemenata zahteva za azil	97
3.5.3 Postupak za dobijanje azila se može ubrzati	98
3.5.4 Materijalni uslovi prihvata mogu da se smanje ili povuku.....	98
3.6 Dobrovoljni povratak.....	99





Lista skraćenica

Skraćenica	Definicija
APD (prerađena verzija)	(asylum procedures directive) direktiva o postupcima za dobijanje azila – Direktiva 2013/32/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o zajedničkim postupcima za priznavanje i oduzimanje međunarodne zaštite (prerađena verzija)
CEAS	(Common European Asylum System) Zajednički evropski sistem azila
CJEU	(Court of Justice of the European Union) Sud pravde Evropske unije
EASO	(European Asylum Support Office) Evropska kancelarija za podršku u oblasti azila
EUAA	(European Union Agency for Asylum) Agencija Evropske unije za azil
Zemlje EU+	zemlje članice EU i pridružene zemlje
FAQ	(frequently asked questions) najčešća pitanja
LGBTIQ	(lesbian, gay, bisexual, trans, intersex and queer persons) lezbejke, gejevi, biseksualne, transrodne, interseksualne i kvir osobe
Države članice	Države članice EU
QD (prerađena verzija)	(qualification directive) kvalifikaciona direktiva – Direktiva 2011/95/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 13. decembra 2011. godine o standardima za kvalifikovanje državljana trećih zemalja ili lica bez državljanstva za korisnike međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbeglica ili za lica koja ispunjavaju uslove za supsidijarnu zaštitu i o sadržaju odobrene zaštite (prerađena verzija)
RCD (prerađena verzija)	(reception conditions directive) direktiva o uslovima prihvata – Direktiva 2013/33/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o utvrđivanju standarda za prihvatanje podnosilaca zahteva za međunarodnu zaštitu (prerađena verzija)
Konvencija o izbeglicama	Konvencija iz 1951. godine o statusu izbeglica i njen Protokol iz 1967. godine (koja se u zakonodavstvu EU o azilu i od strane CJEU navodi kao „Ženevska konvencija“)
UNHCR	(United Nations High Commissioner for Refugees) Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice



Uvod

Ovaj praktični vodič razvijen je u kontekstu projekta **EUAA Pričajmo o azilu (EUAA Let's Speak Asylum)** čiji je cilj da pruži standardizovani skup praktičnih alati za sprovođenje aktivnosti pružanja informacija tokom postupka za dobijanje azila, Dablinskog postupka, prihvata i ponovnog naseljavanja. Ovaj praktični vodič je namenjen svim licima uključenim u pružanje informacija podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu i kreatorima politike koji koordinišu aktivnosti pružanja informacija tokom pristupa postupku za dobijanje azila.

U skladu sa Direktivom 2013/32/EU (direktiva o postupcima za dobijanje azila (APD) (prerađena verzija)) ⁽⁶⁾, podnositelj zahteva za međunarodnu zaštitu ima pravo da bude blagovremeno obavešten o postupku za dobijanje azila. Pružanje informacija omogućava podnosiocima da uživaju svoja prava i ispunjavaju svoje obaveze. Pravo na informacije jedna je od osnovnih garancija koje pruža APD (prerađena verzija), sa ciljem da se obezbedi pravičan i efikasan postupak za dobijanje azila. Dostavljanje informacija podnosiocu zahteva u interesu je kako podnosioca zahteva, tako i organa vlasti.

Pružanje informacija je delotvorno kada podnositelj zahteva razume šta ove informacije znače u praksi. Ovaj praktični vodič ima za cilj da pruži podršku pružaocima informacija u postizanju ovog cilja.

Poglavlje 1. [Osnovni principi i veštine za pružanje informacija](#) navodi osnovne principe za pružanje informacija. Ono predstavlja komunikacione tehnike za pružanje informacija i za prilagođavanje metoda komunikacije podnosiocu zahteva, kako bi se obezbedilo razumevanje. Takođe opisuje način na koji se informacije mogu preneti putem usmenih, štampanih, digitalnih i audiovizuelnih kanala komunikacije.

Poglavlje 2. [Organizaciona postavka pružanja informacija](#) govori o tome kada podnositelj zahteva treba da dobije određene informacije da bi u potpunosti bio uključen u postupak i kako se to može prilagoditi nacionalnom kontekstu. Ono takođe opisuje način na koji okolnosti mogu da utiču na aktivnosti pružanja informacija. Pored toga, ovo poglavlje uvodi opis načina na koji pružanje informacija može da se koordiniše između više organizacija.

Poglavlje 3. [Oblasti za pružanje informacija](#) detaljno opisuje različite oblasti informacija koje treba obraditi u kontekstu pristupa postupku. Ovo poglavlje pruža osnovne informacije o svakoj od tih oblasti, fokusirajući se na ono što pružalac informacija treba da zna o datoj oblasti i na poruku koju treba da dostavi podnosiocu zahteva. Praktični saveti o tome kako da pružite ove informacije upotpunjuju opis oblasti informacija. Cilj praktičnog vodiča nije da pruži konkretne formulacije koje treba direktno preneti podnosiocu zahteva. Umesto toga, on daje osnove poruka koje treba preneti.

⁽⁶⁾ [Direktiva 2013/32/EU](#) Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o zajedničkim postupcima za odobravanje i ukidanje međunarodne zaštite (prerađena verzija), (OJ L 180/60, 29.6.2013).



Ovaj praktični vodič je deo paketa alatki za pristup postupku za dobijanje azila koji podržava efikasno pružanje informacija širom zemalja EU+. Pored praktičnog vodiča, paket alatki sadrži i informativni materijal i obrasce za direktno pružanje informacija podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu u ranoj fazi postupka za dobijanje azila, tokom sastavljanja, registracije i podnošenja zahteva za azil. Dalja podrška i dodatne informacije obezbeđene su na platformi Pričajmo o azilu (*Let's Speak Asylum*), na kojoj se nalaze svi proizvodi razvijeni u okviru projekta Pričajmo o azilu (*Let's Speak Asylum*). Platformi se može pristupiti preko veb stranice EUAA.



1. Osnovni principi i veštine za pružanje informacija

Pružanje informacija prvenstveno ima za cilj da omogući podnosiocima zahteva da u potpunosti pristupe postupku za dobijanje azila i steknu potpuno razumevanje tog postupka. Podnosioci zahteva za međunarodnu zaštitu često imaju ograničeno znanje o azilu kada prvi put pristupaju postupku. Istovremeno, od njih se očekuje da prime velike količine novih informacija koje uključuju pravne informacije o administrativnim postupcima. Vaš zadatak kao pružaoca informacija nije samo da date informacije, već i da obezbedite da podnosilac zahteva razume šta ove informacije znače u praksi.

Takođe je u interesu uprave za azil da podnosilac zahteva u potpunosti razume informacije koje mu se dostave od početka postupka. Ove informacije im omogućavaju da razumeju šta se od njih očekuje u različitim fazama postupka, što posledično povećava ukupan kvalitet i efikasnost postupka za dobijanje azila. Neophodno je obezbediti da podnosilac zahteva dobije tačne i dosledne informacije o procedurama za dobijanje azila jer je možda dobio dezinformacije od drugih ljudi, kao što su krijumčari.

Ovo poglavlje uvodi zakonske zahteve u vezi sa pružanjem informacija i osnovne tehnike komunikacije koje vam omogućavaju da svoju poruku prilagodite ličnim okolnostima podnosioca zahteva i da proverite njegovo razumevanje. Ono takođe opisuje način na koji se informacije mogu usmeno preneti podnosiocima zahteva, u odštampanim dokumentima, na digitalnim platformama i putem elektronskih medija.

1.1 Pravni zahtevi

Pravo na informacije je jedna od osnovnih garancija koje pruža APD (prerađena verzija) kako bi se obezbedio pravičan i efikasan postupak za dobijanje azila. Ono takođe predstavlja preduslov za efikasan pristup postupku: podnosilac zahteva mora da razume šta su međunarodna zaštita i postupak za dobijanje azila da bi mogao u potpunosti da učestvuje u postupku ⁽⁷⁾. Posebnu pažnju treba posvetiti situaciji zadržanih lica, kako bi se osiguralo da dobiju potrebne informacije ⁽⁸⁾.

⁽⁷⁾ Za više informacija pogledajte presudu Evropskog suda za ljudska prava od 20. jula 2021. godine, *D. v. Bulgarie*, br. 29447/17, ECLI:CE:ECHR:2021:0720JUD002944717, stav 116 (dostupno samo na francuskom jeziku). Sažetak je dostupan u [bazi podataka sudske prakse EUAA](#); presudu ESLJP od 23. februara 2012. godine, *Hirsi Jamaa and Others v Italy*, br. 27765/09, ECLI:CE:ECHR:2012:0223JUD002776509, stav 204. Sažetak je dostupan u [bazi podataka sudske prakse EUAA](#).

⁽⁸⁾ Član 8(1) APD (prerađena verzija): „Tamo gde postoje indicije da državljani trećih zemalja ili lica bez državljanstva koji se drže u ustanovama za zadržavanje ili su prisutni na graničnim prelazima, uključujući tranzitne zone, na spoljnim granicama, možda žele da podnesu zahtev za međunarodnu zaštitu, države članice dužne su da im pruže informacije o mogućnosti da se to učini.“



Podnosilac zahteva ima pravo da bude blagovremeno obavešten o postupku za dobijanje azila ⁽⁹⁾. Kao rezultat toga, podnosilac zahteva treba da bude kontinuirano informisan u odlučujućim trenucima tokom postupka. U kontekstu pristupa postupku za dobijanje azila, ovo podrazumeva davanje informacija o azilu u trenutku pristupanja postupku za dobijanje azila, kao i o prihvatnim uslugama, u roku od 15 dana od podnošenja zahteva.

APD utvrđuje informacije koje treba dati podnosiocu zahteva u vezi sa postupkom za dobijanje azila, na jeziku koji razume, u odlučujućim trenucima tokom postupka.



Član 12(1)(a) direktive APD (prerađena verzija) – Garancije za podnosioc zahteva

1. U pogledu postupaka predviđenih poglavljem III, države članice dužne su da obezbede da svi podnosioci zahteva uživaju sledeće garancije:

a) oni moraju da budu obavešteni na jeziku koji razumeju ili bi opravdano trebalo da razumeju o postupku koju treba slediti i o svojim pravima i obavezama tokom postupka i mogućim posledicama nepoštovanja obaveza i nesaradnje sa organima. Oni moraju da budu obavešteni o roku, sredstvima koja su im na raspolaganju za ispunjavanje obaveze dostavljanja elemenata iz člana 4 Direktive 2011/95/EU, kao i o posledicama izričitog ili podrazumevanog povlačenja zahteva. Te informacije moraju da se pruže blagovremeno kako bi im se omogućilo da ostvare prava zagarantovana ovom Direktivom i da se pridržavaju obaveza opisanih u članu 13;

U njemu se dalje precizira da ove informacije treba pružati besplatno i u skladu sa posebnim okolnostima podnosioca zahteva.



Član 19(1) APD (prerađena verzija) – Pružanje pravnih informacija i informacija o postupku besplatno u prvostepenim postupcima

1. U prvostepenim postupcima predviđenim poglavljem III, države članice su dužne da na zahtev podnosioca zahteva obezbede pružanje besplatnih pravnih informacija i informacija o postupku, uključujući, u najmanju ruku, informacije o postupku, imajući u vidu posebne okolnosti podnosioca zahteva. U slučaju negativne prvostepene odluke o zahtevu, države članice su takođe dužne da na zahtev podnosioca zahteva pruže informacije (pored informacija datih u skladu sa članom 11(2) i članom 12(1)(f)) radi razjašnjenja razloga za donošenje takve odluke i objašnjenja kako se ona može osporiti.

Direktiva 2013/33/EU (RCD (prerađena verzija)) ⁽¹⁰⁾ utvrđuje informacije koje treba dostaviti podnosiocu zahteva u vezi sa prihvatom u roku od 15 dana od njegovog dolaska u zemlju.

⁽⁹⁾ Za više informacija pogledajte presudu Evropskog suda za ljudska prava od 21. januara 2011. godine, [M.S.S. v Belgium and Greece](#), br. 30696/09, ECLI:CE:ECHR:2011:0121JUD003069609, stav 304. Sažetak je dostupan u [bazi podataka sudske prakse EUAA](#).

⁽¹⁰⁾ [Direktiva 2013/33/EU](#) Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o utvrđivanju standarda za prihvatanje podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu (prerađena), (OJ L 180, 29.6.2013).





Član 5 RCD (prerađena verzija) – Informacije

1. Države članice dužne su da obaveste podnosiocima zahteva, u razumnom roku koji nije duži od 15 dana nakon podnošenja zahteva za međunarodnu zaštitu, najmanje o svim utvrđenim pogodnostima, kao i obavezama koje moraju da ispune u vezi sa uslovima prihvata.

Države članice dužne su da obezbede da se podnosiocima zahteva pruže informacije o organizacijama ili grupama lica koje pružaju određenu pravnu pomoć i organizacijama koje bi mogle da im pomognu ili ih informišu o dostupnim uslovima prihvata, uključujući zdravstvenu zaštitu.

2. Države članice dužne su da obezbede da informacije iz stava 1 budu u pisanoj formi i na jeziku koji podnosilac zahteva razume ili koji bi opravdano trebalo da razume. Tamo gde je prikladno, ove informacije se takođe mogu dostaviti usmeno.

U kontekstu pristupa postupku za dobijanje azila, ovo znači da je od najveće važnosti da podnosilac zahteva razume šta je međunarodna zaštita i šta se od njega očekuje tokom sastavljanja, registracije i podnošenja zahteva za međunarodnu zaštitu. Ovo uključuje postupak kog se treba pridržavati, prava i obaveze podnosioca zahteva, posledice nepridržavanja takvih obaveza i posledice povlačenja zahteva.

Kao priprema za lični razgovor, podnosioci zahteva takođe treba da razumeju šta se od njih očekuje, uključujući način na koji mogu da podnesu dokaze koji podržavaju njihov zahtev i primenljiv rok za sledeće korake postupka za dobijanje azila. Podnosilac zahteva takođe treba da bude obavešten o pogodnostima i uslovima prihvata od strane lica koja rade u kontekstu postupka za dobijanje azila ili prihvata. Slično tome, potrebno je dati informacije o obradi otisaka prstiju u sistemu Eurodac, kada se od podnosioca zahteva uzimaju otisci prstiju ⁽¹¹⁾.

U zavisnosti od individualne situacije podnosioca zahteva, mogu biti potrebne dodatne informacije. Na primer, deca bez pratnje moraju da dobiju konkretne informacije o pitanjima koja se odnose na postupak i njihova prava, kao što su pravo na zastupnika i njegova uloga tokom postupka. Drugi primer je podnosilac zahteva sa posebnim potrebama u pogledu postupka koji bi dodatno morao da dobije informacije o podršci koja mu je dostupna.

Informacije treba da budu date na način koji obezbeđuje da su primljene s razumevanjem i kojim su obuhvaćene posebne okolnosti podnosioca zahteva, kao što su starost, rod i/ili nivo obrazovanja, kako bi se obezbedio efikasan pristup pravima i sposobnost pridržavanja obaveza ⁽¹²⁾. Na primer, kod informacija prilagođenih deci uzeti su u obzir uzrast i zrelost deteta, kako bi se informacije prenele na način koji je detetu najrazumljiviji.

Da bi se omogućio efikasan pristup informacijama, ove informacije treba da se obezbede besplatno i na jeziku koji bi podnosilac zahteva opravdano trebalo da razume.

⁽¹¹⁾ Pogledati član 29 uredbe o sistemu Eurodac za više informacija o pravu na informacije u vezi sa uzimanjem otisaka prstiju.

⁽¹²⁾ Pogledati uvodnu napomenu 22 direktive APD (prerađena verzija) o razlozima za pružanje informacija podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu



1.2 Kako se informacije saopštavaju

Na početku postupka za dobijanje azila može se obraditi dugačka lista mogućih oblasti koja ga u potpunosti objašnjava. Često podnosioci zahteva ne mogu sasvim dobro da prime ove informacije jer su možda nedavno pridošli i imaju druge, hitnije potrebe, kao što su nestali članovi porodice i neispunjene osnovne potrebe ili imaju poteškoće pri obradi novih informacija usled traumatizacije. Ako podnosiocu zahteva dostavite sve informacije odjednom, rizikujete da ga preopterete. Međutim, ako previše smanjite količinu informacija, možda podnosiocima zahteva nećete biti u mogućnosti da pružite dovoljno informacija za njihovo efikasno učešće u postupku.

U ovom odeljku možete pronaći osnovne komunikacione tehnike koje možete koristiti za ublažavanje ovog rizika.

1.2.1 Osnovne tehnike komunikacije

(a) Smanjite složenost

Smanjenje složenosti se odnosi na jasno prenošenje vaše osnovne poruke korišćenjem pristupačnog jezika. To znači da sve pravne i apstraktne koncepte treba objasniti netehničkim jezikom. Informacije se takođe mogu učiniti relevantnim za podnosioca zahteva korišćenjem praktičnih primera iz sfere njegovog života, kako bi se ilustrovalo šta određena informacija znači u praksi. Međutim, smanjenje složenosti ne bi trebalo da učini poruku nepotpunom ili netačnom.

Praktična razmatranja

- Pišite dok govorite ili govorite jednostavnim jezikom o apstraktnim konceptima.
- Učinite informacije konkretnim koristeći primere i vizuelna pomagala.
- Počnite sa onim što je najvažnije; izostavite nevažne detalje.
- Koristite relativno kratke i jasne rečenice koje prvenstveno sadrže samo jednu ideju.
- Govorite direktno i koristite glagole u aktivu.
- Izbegavajte skraćenice.
- Objasnite kulturološke razlike kada je to potrebno.
- Sumirajte osnovne informacije.

(b) Vodite računa o broju oblasti informacija

Ograničavanjem broja različitih oblasti koje se obrađuju u isto vreme, omogućujete podnosiocu zahteva da se fokusira na informacije koje se u tom određenom trenutku direktno odnose na njega. Na primer, na početku postupka potrebno je da podnosilac zahteva razume šta znači međunarodna zaštita i šta se dešava tokom postupka za dobijanje azila. Nakon što ovo razume, mogu mu se pružati informacije iz dodatnih oblasti unutar ovog osnovnog okvira.



Praktična razmatranja

- Najpre pružite informacije koje se u tom trenutku direktno odnose na podnosioca zahteva, uključujući informacije o koraku na kojem se nalaze u postupku za dobijanje azila i o tome kako da se pripreme za sledeći korak.
- Grupišite oblasti informacija oko povezanih oblasti. Na primer, kada se govori o obavezama podnosioca zahteva, možete pružiti informacije o više oblasti istovremeno.
- Obavestite podnosioca zahteva da će dobiti više informacija. Dajte mu smernice kako da sam pronade dodatne informacije. Obavestite podnosioca zahteva kada će se održati sledeća sesija usmenog pružanja informacija.

(c) Vodite računa o nivou detalja

Nivo pruženih detalja odnosi se na ono što je neophodno da bi podnosilac zahteva učestvovao u postupku smisleno i efikasno. Davanje manjeg obima detalja o kasnijim koracima u postupku na početku postupka olakšaće podnosiocu zahteva da primi informacije. Ove osnovne informacije će kasnije biti dopunjene dodatnim detaljima, kada se podnosilac zahteva upozna sa osnovnim informacijama.

Praktična razmatranja

- Pružajte detaljne informacije samo o oblastima koje se direktno odnose na podnosioca zahteva, imajući u vidu trenutnu fazu postupka i lične okolnosti.
- Pružajte dodatne detaljne informacije o drugim oblastima nakon što se uverite da je podnosilac zahteva već primio osnovne informacije u ranijoj fazi.

(d) Ponavljajte informacije

Ponavljanje informacija tokom pristupa postupku pomaže podnosiocu zahteva da zapamti osnovni sadržaj. Identifikujte najvažnije poruke za svaku oblast informacija i ponovite ih nekoliko puta, na primer, kroz različite kanale za pružanje informacija.

Praktična razmatranja

- Koristite doslednu terminologiju kada pružate najvažnije informacije.
- Proširite najvažnije poruke pružanjem dodatnih informacija u kasnijoj fazi.

(e) Upotrebite vizuelni stil za pisana saopštenja

Tehnike vizuelne komunikacije mogu pomoći u organizaciji sadržaja informacija, olakšavajući na taj način njegovo razumevanje i pamćenje. Formati koji su vizuelno jasni omogućavaju podnosiocima zahteva da pristupe i razumeju ključne poruke koje se odnose na njih.



Praktična razmatranja

Podelite dugačak tekst na kraće pasuse.

- Koristite naslove i podnaslove.
- Koristite formate za isticanje kako biste izdvojili najvažnije poruke.
- Sumirajte osnovne informacije u nabrojanim stavkama na početku.
- Dodajte vizuelna pomagala koja su sama po sebi lako razumljiva, kao što su slike, crteži, piktogrami i dijagrami toka.
- Kada je izvodljivo, u svojim vizuelnim pomagalima, dijagramima toka i grafikonima koristite boje i obrasce, kao što su pruge ili tačkice.



Praktičan savet za vizuelne nacрте

Koristite vizuelna pomagala, boje i obrasce u skladu sa najvažnijim informacijama koje se ponavljaju podnosiocu zahteva. Ponovo upotrebite isto vizuelno pomagalo u različitim materijalima, kako biste upućivali na istu oblast informacija. To će pomoći podnosiocu zahteva da zapamti najvažniji sadržaj.

Izbegavajte korišćenje slova, datuma ili bilo kojih drugih vremenskih elemenata u vizuelnim pomagalima. Na taj način, vaše ilustracije neće morati da se menjaju za druge verzije materijala i jezika.

Postarajte se da vaša vizuelna pomagala sama po sebi budu što razumljivija. To će olakšati razumevanje poruke.





Praktičan savet o lako čitljivim formatima ⁽¹³⁾

Koristite **lako čitljive formate** da biste obezbedili dostupnost informacija licima koja imaju poteškoća u čitanju i razumevanju pisanih informacija, uključujući osobe sa nižim nivoom pismenosti, oslabljenim vidom, kognitivnim poteškoćama i poteškoćama u učenju, kao i ograničenim znanjem datog jezika.

Lako čitljivi formati olakšavaju razumevanje informacija korišćenjem pojednostavljenog jezika i omogućavaju pristup informacijama pomoću slika i vizuelnih rasporeda.

Informativni materijal može se učiniti dostupnim korišćenjem lako čitljivog formata, tako što će se sadržaj pojednostaviti i primeniti odgovarajući vizuelni stil.

Za **lako razumljiv** tekst, pridržavajte se sledećih smernica.

- Koristite jednostavne reči.
- Koristite vlastite imenice umesto zamenica poput „to“, „on“ ili „oni“.
- Novu rečenicu započnite novim redom.
- Na jednoj stranici predstavite samo jednu ideju.
- Kada je izvodljivo, propratite tekst slikama koje ga objašnjavaju.

Za **pristupačniji** tekst, koristite poseban vizuelni raspored.

- Poravnajte sav tekst sa leve strane, tako da sve slike budu levo od teksta.
- Koristite običan naserifni font, kao što su Arial ili Calibri.
- Koristite veliki font: najmanje 14 pt.
- Koristite širok razmak: najmanje 1,5 između redova.
- Izbegavajte podvlačenje teksta, kurziv, pisanje u boji i poseban dizajn slova.
- Koristite široke margine.
- Koristite veliki format stranice: najmanje A4, kada je izvodljivo.
- Koristite široki beli prostor između elemenata, tako što ćete svakom stranicom obuhvatiti ograničenu količinu sadržaja.

Pošto je lako čitljivi materijal često mnogo duži od drugog materijala zbog načina na koji je formatiran, može koristiti skraćivanje teksta kroz ključne poruke koje podnosilac zahteva treba da zna.

⁽¹³⁾ Za više informacija o lako čitljivim formatima, kao primer možete pogledati: Evropska organizacija za inkluziju (*Inclusion Europe*), [*Informacije za sve: evropski standardi za formatiranje informacija tako da budu lako čitljive i razumljive*](#), 2010. i Evropska organizacija za inkluziju (*Inclusion Europe*), [*Lista za proveru za lake čitljivosti: lista za proveru pomoću koje možete utvrditi da li je vaš dokument lako čitljiv*](#), 2010.



Praktičan savet za prevod informativnog materijala

Osnovne tehnike komunikacije olakšavaju prevođenje informacija na različite jezike. Na primer, što je složenost predstavljenih informacija manja i što je apstraktnija terminologija bolje objašnjena, to je lakše prevesti tačno.

Prilikom prevođenja informativnog materijala, preporučuje se da se prevodiocu pruže detalji o tome kako se materijal koristi. Na primer, dobro je informisati prevodioca o ciljnoj publici, recimo, kada je materijal namenjen deci ili osobama sa posebnim potrebama, kako bi se osigurao prevod jezika u skladu sa datom ciljnom grupom. Takođe je dobro obavestiti prevodioca o stilu jezika koji se namenski koristi za taj materijal, na primer, kada je stil neformalan, kako bi i prevod pouzdano odražavao isti stil.

Provera prevoda od strane izvornih govornika koji su upoznati sa kontekstom azila pomaže da se obezbede tačnost i pravilno razumevanje prevoda.

1.2.2 Usmena komunikacija

Usmena komunikacija je najstariji i najpouzdaniji oblik razmene informacija među ljudima. To je takođe čini daleko najpoželjnijom opcijom za pružanje informacija podnosiocu zahteva.

Usmeno pružanje informacija je možda najčešće korišćeni metod, ali ipak može predstavljati izazov. Može se desiti da pojedinačno usmeno pružate informacije podnosiocu zahteva ili većoj grupi u posebnoj informativnoj sesiji. Takođe možete smatrati da pružanje usmenih informacija nije pogodno za određene grupe, kao što su podnosioci zahteva sa oštećenim sluhom. U takvim slučajevima treba dati prednost drugim metodama komunikacije.

Izgradnja poverenja i obezbeđivanje pouzdanog prostora za pružanje informacija olakšava efikasno pružanje informacija. To podnosiocu zahteva omogućuje da postavlja pitanja koja su relevantna za njega i koja ponekad mogu biti osetljiva ili lična. Informisanje podnosioca zahteva o postavci za pružanje informacija i načinu na koji je poverljivost obezbeđena takođe doprinosi izgradnji poverenja.

Ovaj odeljak prikazuje tehnike i metode usmene komunikacije koje se mogu koristiti u proveru da li podnosilac zahteva razume informacije koje mu se dostavljaju na pravilan način.

(a) Tehnike usmene komunikacije

Osnovne tehnike komunikacije predstavljene u gornjem tekstu odnose se i na usmenu komunikaciju. Postoje, međutim, dodatne tehnike koje pomažu da se informacije dostave usmeno na način koji olakšava razumevanje poruke.



Započnite neformalnom diskusijom

Započinjanje sesije pružanja informacija neformalnom diskusijom pomaže u izgradnji poverenja i olakšava podnosiocu zahteva da postavlja pitanja tokom sesije.

Govorite sporo i ujednačeno

Kada se obraćate pojedincu ili grupi, **nemojte govoriti prebrzo**.

Verovatno ste već mnogo puta saopštavali informacije, ali podnosilac zahteva će ih čuti prvi put. Sporija brzina govora takođe može pomoći prevodiocima da razumeju šta govorite, što poboljšava i kvalitet poruke. Pravljenje pauza tokom govora takođe omogućava podnosiocu zahteva da postavlja pitanja.

Koristite prikladnu jačinu govora

Važno je da podnosilac zahteva može dobro da vas čuje dok govorite.

Ovo je takođe osnovno pravilo: koristite jačinu govora neophodnu da se čujete, ali nemojte govoriti glasnije od toga. Veoma glasan govor ili vikanje mogu se smatrati agresivnim, posebno kada se obraćate pojedincu. Ako pitate „Da li me dobro čujete?“ pre nego što počnete sa davanjem informacija, to vam može pomoći da prilagodite jačinu govora.

Efikasno koristite prozodiju

Ton vašeg glasa je važan. On vam može pomoći da naglasite određenu poruku ili da se povežete sa podnosiocem zahteva. Na primer, ozbiljnim tonom označite da je poruka važna. Prijateljski ton izražava empatiju i poštovanje, što može pomoći da se podnosilac zahteva oseća ugodnije i sigurnije sa vama.

Isplanirajte više vremena ili napravite pauzu

Podnosilac zahteva će možda imati poteškoća da vas razume ili će mu možda biti teško da ostane fokusiran duži vremenski period. Odvojte vreme za pitanja i napravite jednu ili više pauza. To podnosiocu zahteva može da pomogne u obradi pruženih informacija i boljem razumevanju.

Rad sa usmenim prevodiocima

Kada koristite svoje tehnike komunikacije treba da uzmete u obzir rad sa usmenim prevodiocima. Možda ćete morati da prevodiocu objasnite terminologiju koju koristite, kako biste obezbedili tačan prevod na drugi jezik. Takođe, možda ćete morati da odvojite više vremena za pružanje informacija kako bi prevodilac mogao da prevede ono što je rečeno.

Trebalo bi da jasno objasnite svoju ulogu i ulogu usmenog prevodioca podnosiocu zahteva na početku informativne sesije. Vaša uloga je da pružite informacije, a uloga prevodioca je ograničena na prevođenje onoga što vi i podnosilac zahteva izgovarate. Takođe je važno da napomenete podnosiocu zahteva da se prevodilac obavezuje na poverljivost, nepristrasnost, neutralnost, integritet i profesionalno ponašanje, na sličan način kao i vi.



Kada radite sa prevodiocem, vi ste zaduženi za kontekst komunikacije. Na primer, ne bi trebalo da dozvolite prevodiocu da komunicira sa podnosiocem zahteva u svoje lično ime jer bi to dovelo do gubitka kontrole nad informacijama koje se prosleđuju podnosiocu zahteva. Ako dođe do toga, preporučljivo je da odmah podsetite prevodioca na njegovu ulogu.



Praktični saveti za rad sa usmenim prevodiocima

- Upoznajte se sa načinom na koji se određeni termini razumeju na datom jeziku i jasno objasnite šta mislite. Na primer, termin „zdravlje“ treba shvatiti kao pojam koji obuhvata i mentalno i fizičko zdravlje, termin „porodica“ treba shvatiti kao užu porodicu, a ne kao širu porodicu, a termin „braća i sestre“ odnosi se samo na rođenu braću i sestre.
- Usmeno proverite da li se podnosilac zahteva i prevodilac razumeju.
- Imajte na umu znakove koji ukazuju na to da se podnosilac zahteva i prevodilac ne razumeju u potpunosti ili ne veruju jedan drugome, na primer, podnosilac zahteva okleva da odgovori na pitanja ili daje duže odgovore od onoga što prevodilac prevodi.
- Obraćajte se direktno podnosiocu zahteva kada govorite, gledajući u njega i koristeći drugo lice („vi“), čak i kada ne razume vaš jezik.
- Napravite pauzu nakon svake ili do svake tri rečenice, da biste omogućili tačno prevođenje.



Dobra praksa u obezbeđivanju upotrebe odgovarajuće terminologije

Važno je proveriti da li prevodilac poznaje tačnu i odgovarajuću terminologiju koju će koristiti tokom pružanja informacija. Višejezični rečnici pojmova mogu da olakšaju tačno usmeno prevođenje. Ovi rečnici pojmova treba da sadrže terminologiju koja se odnosi na postupak za dobijanje azila koji se obično koristi tokom sesija za pružanje informacija ili specijalizovanu terminologiju koja se koristi kada se informacije dostavljaju određenim grupama podnosilaca zahteva, na primer, kada su u pitanju LGBTIQ podnosioci zahteva.

Projekat terminologije EUAA ima za cilj uspostavljanje višejezičnog rečnika termina i definicija koji odgovara kontekstu azila. Rečniku pojmova može se pristupiti ovde:

<https://iate.europa.eu/search/collection/FC1BBC4EE1BB4CB4BA96C7146607554E>.



Povezana obuka EUAA

EUAA nudi modul obuke o **usmenom prevođenju u kontekstu azila**, koji objašnjava ulogu usmenog prevodioca u postupku za dobijanje azila i principe usmenog prevođenja u kontekstu azila.

Ako ste zainteresovani da pohađate kurseve obuke EUAA, obratite se osobi odgovornoj za obuku u okviru vaše nadležnosti da biste dobili dodatne informacije.



(b) Metode verifikacije za obezbeđenje razumevanja

Podnosioca zahteva treba ohrabriti da postavlja pitanja tokom pružanja informacija. Ovo je posebno važno da bi se razjasnile sve nedoumice i odbacile sve glasine ili lažne informacije koje je podnosilac zahteva možda čuo ili dobio.

Da biste bili sigurni da su osobe kojima se obraćate razumele informacije koje ste podelili sa njima, morate aktivno da proveravate da li pravilno razumeju vašu poruku.

Verbalne povratne informacije od vaše publike

Iako bi podnosilac zahteva mogao iskreno da odgovori sa „da“ kada ga pitate da li je razumeo ono što ste objasnili, postoji nekoliko razloga zašto bi njegov odgovor bio „da“ čak i u slučaju da nije razumeo. Ovakav slučaj rešava se primenom različitih metoda verifikacije.

Sumirajte svojim rečima

Nakon određenog dela informacija, možete da sumirate ono što ste rekli tako što ćete ponovo istaći glavne tačke i podeliti informacije u manje celine. Na taj način otvara se mogućnost kratkih komentara/pitanja pre nego što nastavite.

Zatražite od podnosioca zahteva da ponovi svojim rečima

Možete tražiti od podnosioca zahteva da svojim rečima ponovi ono što ste upravo rekli. Na taj način ćete utvrditi da li je došlo do nesporazuma i da li je podnosilac zahteva propustio važne informacije. To će takođe pomoći podnosiocu zahteva da bolje zapamti šta ste rekli.

Postavite test pitanje

Bez „propitivanja“ znanja podnosioca zahteva, možete da postavite detaljnije pitanje, kako biste utvrdili da li je razumeo određenu informaciju. Na primer, nakon što objasnite predstojeći sastanak, možete da pitate: „Možete li da mi kažete gde treba da dođete?“

Ostavite prostora za dodatna pitanja

Možete proaktivno da pitate podnosioca zahteva da li ima bilo kakvih pitanja. Ovo je dobar način da na početku pokažete da ste zainteresovani za povratne informacije i pitanja, a na taj način možete saznati i koje su glavne nedoumice podnosioca zahteva.

Podelite informacije na segmente

Ponovite predložene metode verifikacije dok je sesija pružanja informacija u toku. Ne postavljajte sva pitanja na kraju informativne sesije. Podnosilac zahteva može da se oseća obeshrabreno da vam saopšti da nije sve razumeo nakon vašeg dužeg izlaganja. Zato na početku sesije objasnite da se pitanja mogu postavljati u bilo kom trenutku pružanja informacija, a svoju poruku podelite na segmente nakon kojih sledi sesija pitanja i odgovora.



Praktičan savet za suprotstavljanje pogrešnim shvatanjima

Možda ćete naići na mnoge zablude vezane za postupak za dobijanje azila. Važno je da se suprotstavite ovim zabudama, ali je jednako važno da to činite taktično.

Nemojte direktno saopštiti podnosiocu zahteva da nije u pravu, jer bi to moglo da pojača nepoverenje koje podnosilac zahteva već oseća. Umesto toga, zatražite od njega da objasni šta je čuo o (određenom aspektu) postupka i pokušajte da rešite uzrok zablude. Zatim možete da kažete da su dobijene informacije netačne i da se **suprotstavite zabudama objašnjavajući stvarnu situaciju ili postupak**. Možete da potkrepite ono što govorite informativnim materijalom, kao što su letak, mapa ili drugi oblici priloženih materijala.

Neverbalne povratne informacije

Kada komunicirate sa podnosiocem zahteva, koristite kombinaciju verbalnih i neverbalnih znakova. Možete da obratite pažnju na neverbalne znakove kojima vam podnosilac (nesvesno) stavlja do znanja da nije razumeo šta ste rekli. Obratite pažnju na sledeće signale:

- izrazi lica poput mrštenja ili zevanja;
- razgledanje prostorije ili fiksirani pogled;
- promena raspoloženja ili promena tona glasa;
- skrštene ruke;
- odmahivanje glavom.

Možete se suprotstaviti ovim reakcijama koristeći osnovne tehnike neverbalne komunikacije, uključujući one koje su navedene u nastavku.



Pozdravite se uz osmeh

Kada pozdravljate podnosioca zahteva, imajte pozitivan i empatičan stav.



Pokušajte da zadržite neutralne izraze lica

Koristite neutralne, otvorene izraze lica. Ovo vam pomaže da prenesete poruku bez zabune i ostavljate prostor za odgovor podnosioca zahteva. Možete da prilagodite izraz lica odgovoru koji dobijete, ali zadržite profesionalan stav.



Šaljite neverbalne povratne informacije podnosiocu zahteva

Kada slušate podnosioca zahteva, klimanjem glave možete signalizirati da čujete i razumete šta govori.

Govorom tela pokažite da obraćate pažnju na podnosioca zahteva

Kada komunicirate sa podnosiocem zahteva, vodite računa da imate otvoren položaj tela, okrenutog direktno prema njemu i da uspostavite odgovarajući kontakt očima. Ako je izvodljivo, potrudite se da se između vas i podnosioca zahteva ne nalaze nikakvi objekti (kao što su stolovi).

Koristite ruke

Neutralna gestikulacija rukama može vam pomoći da objasnite šta mislite. Zbog potencijalnih kulturoloških razlika, preporučljivo je i verbalno objasniti šta se podrazumeva pod gestikulacijom rukama.



Praktičan savet za svest o kulturnim razlikama

Neverbalne povratne informacije od podnosioca zahteva mogu ukazivati na to da je on razumeo šta ste rekli, na primer, zato što je klimao glavom dok ste govorili. Međutim, ovo se može činiti i iz poštovanja, čak i kada poruka ne dopire do osobe.

Vaši neverbalni signali su takođe važni. Poruka vama može delovati kao dobra vest, ali podnosilac zahteva može da je primi kao nešto negativno. Ostavite prostora za njegov emotivni odgovor, tako što ćete zadržati profesionalan i neutralan stav.

Imajte na umu da osmeh, održavanje kontakta očima ili rukovanje imaju različite konotacije u različitim društvima. Ako podnosilac zahteva ne uzvraća osmeh ili izbegava da vas gleda, to može biti znak poštovanja ili skromnosti, a ne izbegavanja saradnje. Pored toga, opšte je poznato da u nekim kulturama odmahivanje glavom znači „da“.

1.2.3 Prilagodite svoje komunikacione tehnike ličnim okolnostima podnosioca zahteva

Tehnike komunikacije prilagođene ličnim okolnostima podnosioca zahteva omogućiće podnosiocu da bolje razume poruku. Dakle, prilagođene tehnike komunikacije omogućuju podnosiocu zahteva da u potpunosti uživa svoja prava i ispunjava svoje obaveze.

Kada prilagođavate svoje tehnike komunikacije, razmislite o tome koja vrsta komunikacije obezbeđuje razumevanje u pogledu ličnih okolnosti podnosioca zahteva. U kontekstu postupka za dobijanje azila, najčešće okolnosti koje treba uzeti u obzir uključuju okolnosti navedene u nastavku.

- [Kultura](#).
- [Obrazovanje i stepen pismenosti](#).
- [Rod](#).



- [Starost.](#)
- [Kognitivne poteškoće i poteškoće u učenju.](#)
- [Oštećenja vida i sluha.](#)

(a) **Kultura**

Kultura utiče na stil komunikacije osobe – način na koji razume, tumači i prepričava informacije. Međutim, ne treba pretpostavljati da se sve osobe određene kulture ponašaju ili da komuniciraju na određeni način. Faktori kao što su starost, rod ili društveni status takođe imaju uticaj.

Kultura može da utiče na stil komunikacije na različite načine.

- Određeni koncepti mogu da imaju različita značenja: datumi, godišnja doba, udaljenosti i stavovi bliske porodice ili starosti mogu se razlikovati u zavisnosti od kulture. Mnogi apstraktni koncepti takođe mogu biti novi za podnosioca zahteva, kao što su osnovna prava ili pravna pomoć.
- Govor tela i gestikulacija mogu da izražavaju različita značenja u zavisnosti od kulture.
- Stavovi vezani za prikladno ponašanje, običaje ili učešće u javnom životu mogu da variraju u zavisnosti od kulture.
- Komunikacija u kolektivnim kulturama, na primer, u Africi, često stavlja naglasak na zajedničke rutine, društvene odnose i interakciju, dok se u individualnim kulturama, na primer, u Evropi, komunikacija obično fokusira na individualna iskustva, uloge i emocije.

Praktična razmatranja

- Objasnite konkretno sve apstraktne koncepte koji se koriste u pružanju informacija.
- Upoznajte se sa različitim stilovima komunikacije u kulturi podnosioca zahteva, uključujući stepen direktnosti, načine pozdravljanja, govor tela itd.



Dobra praksa u radu sa kulturološkim medijatorima

Kulturološki medijatori mogu da olakšaju razumevanje kulturološkog konteksta koji se odnosi i na vašu zemlju i na zemlju porekla podnosioca zahteva. Oni mogu da pomognu u objašnjavanju terminologije i davanju primera sa kojima se podnosilac zahteva može povezati. Oni takođe mogu da daju savete o govoru tela i pokretima koji mogu imati različita značenja u različitim kulturama. Kulturološki medijatori se prvenstveno koriste kao dodatak formalnim usmenim prevodiocima u kontekstima u kojima nije potreban precizan prevod, na primer, tokom aktivnosti u zajednici. Kulturološke medijatore ne treba mešati sa usmenim prevodiocima od kojih se traži da dokažu dovoljno znanje jezika i koji su vezani profesionalnim ponašanjem u vezi sa njihovom ulogom u postupku za dobijanje azila.



(b) Obrazovanje i stepen pismenosti

Stepen obrazovanja može uticati na pristup informacijama i sposobnost razumevanja informacija koje se odnose na određene aspekte van lične sfere života. Ograničeno obrazovanje ili nedostatak (formalnog) obrazovanja može uticati na stil komunikacije na nekoliko načina, kao što je objašnjeno u sledećim tačkama.

- S obzirom na to da većina ljudi uči da čita i piše u školi, nedostatak formalnog obrazovanja može dovesti do ograničene pismenosti i digitalne pismenosti ili njenog odsustva. Ovo ograničava mogućnosti pristupa informacijama datim u pisanoj formi ili putem digitalnih platformi.
- Formalno obrazovanje razvija naš kapacitet za apstraktno razmišljanje u logičkim nizovima i naše razumevanje koncepata kao što su veličina, udaljenosti, proporcije, vreme i uzročnost. Podnosilac zahteva sa ograničenim obrazovanjem možda neće moći da razume apstraktnu terminologiju.
- Formalno obrazovanje nam pruža opšte znanje o svetu, kao što su istorijska, geografska i naučna znanja. Ograničeno obrazovanje ili nedostatak (formalnog) obrazovanja može uticati na znanje podnosioca zahteva o oblastima izvan obima njegovog ličnog života, kao što je način na koji funkcionišu administrativni postupci.

Praktična razmatranja

- Objasnite svu apstraktnu terminologiju.
- Navedite informacije na način koji se odnosi na lično životno okruženje ili iskustva podnosioca zahteva, umesto na opšte znanje.
- Koristite vizuelni materijal da ilustrujete svoju poruku i obezbedite da vizuelna pomagala u upotrebi budu što razumljivija sama po sebi i razumljiva bez propratnog teksta.
- Proverite da li nepismeni i slabo opismenjeni podnosioci zahteva imaju pristup usmenim informacijama i vizuelnom i zvučnom informativnom materijalu.
- Proverite da li se vizuelni i zvučni informativni materijal mogu lako pronaći na digitalnim platformama čak i za osobe sa ograničenim digitalnim veštinama. Pokažite podnosiocu zahteva kako može da pronađe ovaj materijal pomoću računara.

(c) Rod

Rod se odnosi na društveno konstruisane uloge žena i muškaraca. Ovim društvenim ulogama osobe koje se smatraju ženama i devojčicama mogu biti isključene iz donošenja odluka u svojoj porodici i zajednici. Stoga, ove uloge takođe utiču na pružanje informacija ženskim podnosiocima zahteva jer možda neće proaktivno postavljati pitanja pred članovima svoje porodice ili zajednice, posebno ako se ta pitanja odnose na njihovu ličnu situaciju.



Ženama i devojkama pristup kanalima komunikacije može da ima više ograničenja u odnosu na muškarce i dečake. Muški podnosioci zahteva mogu da imaju bolji pristup digitalnim informacijama putem računara ili mobilnih telefona, ako su digitalno pismeniji i obrazovaniji od žena. Stoga je pružanje usmenih informacija posebno važno kada se komunicira sa ženskim podnosiocima zahteva.

Žene i osobe čiji rodni (i/ili seksualni) identitet nije u skladu sa normama mogu da imaju posebnu potrebu za sigurnim okruženjima za aktivnosti pružanja informacija. Njihova pitanja i nedoumice u vezi sa postupkom za dobijanje azila mogu biti posebno osetljiva i lična, tako da zahtevaju poverljivost.

Praktična razmatranja

- Pružajte informacije ženskim podnosiocima zahteva direktno, bilo pojedinačno ili u grupnoj sesiji samo za žene.
- Organizujte informativne sesije i ponudite informativni materijal u prostorima u kojima žene provode svakodnevni život, kao što su prostori samo za žene u prihvatnim centrima.
- Obratite posebnu pažnju da obezbedite poverljivost tokom pružanja informacija, na primer tako što ćete objasniti šta znači poverljivost, pružati informacije samo u malim grupama, omogućiti individualno pružanje informacija itd.
- Obezbedite ženske usmene prevodioce za sesije pružanja informacija.

(d) Starost

Informacije prilagođene deci odnose se na informacije koje se prilagođavaju uzrastu, zrelosti, polu i kulturi deteta ⁽¹⁴⁾. Trebalo bi da prilagodite složenost informacija prema situaciji deteta: koristite jednostavne i konkretne reči umesto apstraktnih pojmova. Takođe bi trebalo da prilagodite komunikaciju u skladu sa rasponom pažnje deteta: serija kratkih sesija sa mnogo pauza je poželjnija od jedne dugačke sesije. Vaša komunikacija takođe treba da bude u skladu sa poreklom deteta, uključujući pol i kulturu, kako bi vaš jezik bio što razumljiviji. Što je dete mlađe i manje zrelo, to vaša komunikacija treba više da se prilagodi ⁽¹⁵⁾.

Starost i zrelost deteta na sličan način utiču na njegov pristup informacijama. Dete možda ne ume da čita ili nema strpljenja da se fokusira na pisani tekst. Za decu u pratnji, potrebno je dostaviti informacije svim članovima porodice, uključujući i decu koja mogu imati sopstvene zahteve za azil od članova porodice. Za decu bez pratnje, važno je napomenuti da treba da dobiju specifične informacije koje su relevantne za njih. Takođe im je potrebna veća podrška u pristupu relevantnom informativnom materijalu jer nemaju roditelje (ili druge staratelje) koji su im stalno na raspolaganju da im pomognu u postupku ili objasne informacije.

⁽¹⁴⁾ Pogledajte dokument Komiteta ministara Saveta Evrope, *Smernice Komiteta ministara Saveta Evrope o pravosuđu po meri deteta*, 2010, str. 21.

⁽¹⁵⁾ Za više informacija o principima i praktičnim savetima u vezi sa pružanjem informacija prilagođenih deci, pogledajte dokument Evropske komisije, *Sastavljanje verzija pisanih dokumenata prilagođenih deci: vodič*, 2021; dokument Saveta Evrope, *Kako deci u migraciji prenositi informacije prilagođene deci: priručnik za stručnjake na prvoj liniji*, 2018, str. 15–30; dokument Visokog komesarijata Ujedinjenih nacija za izbeglice, *Tehničke smernice: procedure prilagođene deci*, 2021, str. 13–16.



U nekim kulturama pojedinci se smatraju i vide sebe kao odrasle osobe i kada su mlađi od 18 godina. Štaviše, nakon celokupnog iskustva migracije, mogu se osećati zrelijim od svojih stvarnih godina. Zbog toga je potrebno detetu dostaviti informacije jezikom koji je prilagođen njegovoj zrelosti, ali objašnjavajući informacije dovoljno temeljno da bi se obezbedilo njihovo razumevanje.

Praktična razmatranja

- Pojednostavite informacije i koristite jednostavniju terminologiju u odnosu na onu koju obično koristite.
- Objasnite komplikovane reči i navedite primere.
- Ponavljajte najvažnije informacije, proverite da li postoji razumevanje i planirajte više vremena i češće pauze u odnosu na uobičajenu praksu.
- Koristite informativni materijal koji održava detetovu pažnju i pruža informacije u vidu igre, kao što je knjiga aktivnosti, da biste informacije učinili zanimljivim.
- Delite informacije u formatima koje deca obično koriste, uključujući digitalne alate, vizuelna pomagala i igre.
- Stvorite bezbedan prostor za neometano pružanje informacija.
- Učinite da se dete oseća prijatno sa vama, tako što ćete, na primer, početi sa temom o kojoj je detetu prijatno da priča.
- Razmotrite individualno umesto grupnog pružanja informacija.
- Ostavite dovoljno vremena za pružanje informacija i planirane pauze.

Možda ćete morati da prilagodite svoje tehnike komunikacije ne samo kada razgovarate sa decom, već i sa starijim osobama. U ovom slučaju, njihove lične okolnosti mogu biti povezane sa ograničenom digitalnom pismenošću, pogoršavanjem sluha ili vida ili kognitivnim poteškoćama. Za više informacija pogledajte odeljak [1.2.3\(e\) „Kognitivne poteškoće i poteškoće u učenju“](#) i odeljak [1.2.3\(f\) „Oštećenja vida i sluha“](#).

(e) Kognitivne poteškoće i poteškoće u učenju

Kognitivne poteškoće i poteškoće u učenju možda neće biti uočljive na prvi pogled. Međutim, možda ćete primetiti da podnosilac zahteva ima poteškoća u davanju jasnih i koherentnih izjava, pamćenju informacija ili fokusiranju na pružanje informacija. Kognitivne poteškoće i poteškoće u učenju mogu da budu rezultat medicinskih problema kao što su intelektualne smetnje, depresija, povrede mozga ili zavisnost od psihoaktivnih supstanci ili alkohola ili mogu biti neželjeno dejstvo jakih lekova.

U zavisnosti od ozbiljnosti kognitivnih poteškoća i poteškoća u učenju, možda će biti neophodno da se informacije daju u usmenom obliku kako bi poruka sa sigurnošću bila shvaćena. Budući da pružanje informacija osobama sa kognitivnim poteškoćama i poteškoćama u učenju može biti teško, može se razmotriti i podrška specijalizovanih službi. Takođe se preporučuje individualno pružanje informacija.



Važno je **napomenuti da izlaganje traumatičnim događajima može da izazove posttraumatski stres** koji takođe može uticati na pamćenje i ponašanje podnosioca zahteva. Traumatizovani podnosioci zahteva često imaju slabo pamćenje. Oni mogu biti u stalnoj pripravnosti, što smanjuje njihovu sposobnost da se koncentrišu, i mogu izbegavati informacije koje se odnose na njihovu traumu – što može obuhvatiti pitanja azila. Takođe se mogu osećati otupelo, što može izgledati kao odsustvo reakcije. Dakle, visoko traumatizovanim podnosiocima zahteva mogu biti potrebne slične komunikacione tehnike kao i osobama sa kognitivnim poteškoćama i poteškoćama u učenju, u zavisnosti od ponašanja i reakcija podnosioca zahteva.

Praktična razmatranja

- Fokusirajte se na najvažnije poruke koristeći kratke rečenice i jednostavan jezik.
- Ponavljajte informacije češće nego inače.
- Koristite lako čitljive formate za informativni materijal.
- Nemojte davati previše informacija odjednom.
- Koristite tehnike da proverite da li postoji razumevanje.
- Aktivno slušajte i uključite podnosioca zahteva u diskusiju kako biste poboljšali njegovu koncentraciju.
- Koristite neutralan ton i zauzmite neosudjujući stav.
- Obratite posebnu pažnju na davanje informacija u segmentima i često pravite pauze da biste imali vremena za obradu informacija i postavljanje pitanja.
- Planirajte više vremena i pauza nego što biste to inače radili.
- Dozvolite prisustvo osobe od poverenja koja pruža podršku, ako podnosilac zahteva to želi.

f) Oštećenja vida i sluha

Oštećenja vida i/ili sluha mogu varirati od blagih nedostataka do slepila i gluvoće. Svaki podnosilac zahteva može imati ovakva oštećenja, ali su ona češća među starijim osobama. Tehnike komunikacije treba da budu prilagođene ozbiljnosti oštećenja.

Pružanje informacija podnosiocima zahteva sa invaliditetom može da zahteva specijalizovane veštine i znanja. U zavisnosti od težine oštećenja, možda ćete želeći da razmotrite specijalizovane usluge, kao što su prevodioci znakovnog jezika, kao podršku pružanju informacija. Možda bude neophodno pojedinačno pružanje informacija.

Podnosilac zahteva možda neće moći da pristupi informacijama u različitim formatima, kao što su usmeno, pismeno i u vizuelnim i/ili audio formatima. Stoga je neophodno učiniti informacije dostupnim u različitim oblicima kako bi se osiguralo da relevantne poruke budu dostupne podnosiocima zahteva sa različitim vrstama oštećenja.



Smetnje u govoru takođe mogu uticati na vašu komunikaciju, ako podnositelj zahteva nije u stanju da usmeno postavlja pitanja i izražava pitanja koja su relevantna za pružanje informacija. Alternativne metode komunikacije treba da se zasnivaju na uobičajenom obliku izražavanja koji podnositelj zahteva koristi.

Praktična razmatranja u komunikaciji sa podnosiocima zahteva sa oštećenjem vida

U zavisnosti od stepena oštećenja vida, mogu se primeniti saveti u nastavku.

- Razmislite o snimanju sesije pružanja informacija, kako bi podnositelj zahteva ponovo mogao da pristupi informacijama.
- Pripremite lako čitljivi informativni materijal sa dovoljno velikom veličinom fonta i vizuelnim pomagalicama.
- Osim lične komunikacije, koristite druge kanale za pružanje informacija, uključujući audio-materijal.

Praktična razmatranja u komunikaciji sa podnosiocima zahteva koji imaju oštećenje sluha

U zavisnosti od stepena oštećenja sluha, mogu se primeniti saveti u nastavku.

- Govorite polako i razgovetno.
- Izbegavajte korišćenje povišenog tona, jer ga je teško čuti.
- Budite direktno okrenuti prema podnosiocu zahteva u nivou očiju, kako bi mogao da čita sa usana i uoči vizuelne signale.
- Držite ruke dalje od lica dok govorite.
- Imajte na umu da pozadinska buka može da smanji mogućnost slušanja.
- Koristite beležnicu da zapišete šta govorite. Zapišite važne/ključne termine.
- Obavestite podnosioca zahteva kada menjate temu, tako što ćete, na primer, napraviti kratku pauzu.
- Po potrebi angažujte tumača za znakovni jezik.
- Umesto usmene komunikacije koristite pisani i vizuelni materijal zajedno sa drugim kanalima.

Osim komunikacionih tehnika, obavezno prilagodite i poruke koje prenosite

Pored prilagođavanja komunikacionih tehnika ličnim okolnostima podnosioca zahteva, takođe je potrebno da prilagodite sadržaj informacija porukama koje podnositelj zahteva treba da primi.

Prilikom pružanja informacija o pristupu postupku, potrebno je da svoje poruke u najmanju ruku prilagodite za sledeće profile podnositelja zahteva:



- deca bez pratnje;
- deca s pratnjom;
- izdržavana odrasla lica;
- podnosioci zahteva sa posebnim potrebama;
- podnosioci zahteva usmereni na određeni postupak, kao što je Dablinski postupak, ubrzani postupak, postupak prihvatljivosti ili granični postupak;
- zadržani podnosioci zahteva.



Praktičan savet za pružanje informacija porodici prilagođavanjem poruke i komunikacionih tehnika

- Proverite da li su svi članovi porodice pojedinačno dobili informacije koje se posebno odnose na njih.
- Prilagodite tehnike komunikacije barem deci i ženama. Na primer, informacije treba da se dostavljaju deci na način prilagođen deci, gde se uzima u obzir njihov uzrast i zrelost, kako bi se osiguralo njihovo razumevanje, dok će ženama možda trebati prostor za pružanje informacija koje obezbeđuje poverljivost, kako bi se osigurala mogućnost da postavljaju sva pitanja koja se odnose na njihov zahtev.
- Proaktivno posmatrajte druge potencijalne okolnosti kojima je potrebno prilagoditi komunikaciju.



Praktičan savet o ciljanom informativnom materijalu i sesijama

- Dizajnirajte ciljani informativni materijal i sesije za decu bez pratnje i druge profile podnosilaca zahteva.

Za neke profile podnosilaca zahteva, ne samo da će biti potrebno da prilagodite tehnike komunikacije prema ličnim okolnostima, već i da pružite specifične informacije u vezi sa postupkom za dobijanje azila. Na primer, deca bez pratnje zahtevaju posebne tehnike komunikacije i takođe moraju da dobiju specifične informacije o postupcima.

Sadržaj poruka koje treba dostaviti podnosiocima zahteva razrađen je u [Poglavlju 3.](#)

1.3 Kako preneti informacije

Informacije se podnosiocima zahteva mogu prenositi putem različitih kanala, uključujući usmenu komunikaciju, štampani informativni materijal, digitalni materijal i audio-vizuelni materijal. Budući da svaki kanal komunikacije različito dopire do podnosilaca zahteva i efikasnije saopštava određene vrste informacija, preporuka je da se informacije istovremeno prenose kroz više kanala komunikacije. Takođe je često potrebno podržati prenošenje informacija korišćenjem informativnog materijala.



Ovaj odeljak opisuje različite kanale komunikacije za prenošenje informacija, prednosti korišćenja više kanala komunikacije u isto vreme, kao i način na koji informativni materijal može da podrži dostavljanje informacija.

1.3.1 Razmotrite kanale komunikacije koje ćete koristiti

Nisu svi kanali komunikacije isti. Određeni kanal može bolje odgovarati određenoj kategoriji podnosioca zahteva, a, slično tome, drugi kanali mogu bolje odgovarati za određenu poruku koju želite da prenesete u datom trenutku. Stoga je važno odabrati najprikladniji kanal(e) komunikacije za dostavljanje informacija.

Kada birate kanale komunikacije, proverite da li **odgovaraju vašoj svrsi** (na primer, uzimajući u obzir koliko je vaša poruka detaljna ili složena) i da su **prikladni za podnosioca zahteva** (uzimajući u obzir njegove lične okolnosti).

(a) Usmena komunikacija

Usmena komunikacija vam omogućuje da još jednom proverite da li su podnosioci zahteva razumeli informacije. Iz tog razloga, složene informacije podnosiocima zahteva treba da se saopštavaju usmeno, uz odgovarajuća objašnjenja.

Trebalo bi da prilagodite svoje tehnike komunikacije ličnim okolnostima podnosioca zahteva i pružite informacije koje se direktno odnose na njega. Takođe možete primeniti određene tehnike da biste odmah utvrdili da li je podnosilac zahteva pravilno razumeo vašu poruku. Iz ovih razloga, preporučuje se da se informacija usmeno dostavi svakom podnosiocu zahteva bar jednom tokom pristupa postupku.

Za više informacija o tehnikama usmene komunikacije pogledajte odeljak [1.2.2\(a\) „Tehnike usmene komunikacije“](#).

Prednosti	Nedostaci
• Svi podnosioci zahteva primaju informacije • Saopštavaju se složene informacije • Saopštavaju se personalizovane informacije • Prilagođava se tehnika komunikacije ličnim okolnostima podnosioca zahteva • Može da obezbedi poverljive razgovore • Može da obezbedi razumevanje	• Dugo traje • Moguće je obraćanje samo pojedincima ili manjim grupama • Možda neće biti dostupna podnosiocima zahteva u svakom trenutku • Zahteva usmeno prevođenje



Praktičan savet o formiranju grupa podnosilaca zahteva radi pružanja informacija

- Formirajte grupe podnosilaca zahteva za usmene sesije pružanja informacija tako što ćete ispitati njihove lične okolnosti.

Ponekad se mogu formirati veće grupe, na primer, kada se opšte informacije daju podnosiocima zahteva koji imaju sličnu situaciju u pogledu jezika, nacionalnosti i kulture. U drugim slučajevima, potrebno je uzeti u obzir manje grupe ili čak pojedinačno pružati informacije, na primer, kada podnosioci zahteva treba da dobiju specifične informacije i/ili informacije treba da im se prenesu na poseban način kako bi se obezbedilo njihovo razumevanje, kada je, na primer, reč o deci ili osobama sa kognitivnim poteškoćama i poteškoćama u učenju.

- Uzmite u obzir veličinu i sastav grupe da biste obezbedili efikasno pružanje informacija.

Veličina grupe ne bi trebalo da bude toliko velika da oteža podnosiocu zahteva da postavlja pitanja ili vama da primenite metode verifikacije za osiguravanje razumevanja. Pri formiranju grupe treba uzeti u obzir šta je potrebno da bi se podnosilac zahteva osećao bezbedno da postavlja pitanja. Na primer, žene u prisustvu muškaraca možda ne smeju da govore ili postavljaju pitanja koja se lično odnose na njih.

Tokom pružanja informacija u grupnom okruženju, preporučljivo je izričito obavestiti podnosioca zahteva da takođe mogu postavljati pitanja privatno i na poverljiv način.



Praktičan savet o potkrepljivanju usmenih informacija informativnim materijalima

- Potkrepite usmene informativne sesije štampanim materijalima ili vezama ka digitalnim izvorima, kako bi podnosilac zahteva ponovo mogao da pregleda informacije sopstvenim tempom.

Usmeno pružanje informacija ima mnogo prednosti, ali je po prirodi kratkotrajno. Za podnosioca zahteva može biti izazov da primi i zadrži velike količine novog sadržaja u datom vremenskom periodu. Zbog toga je potrebno da usmene informativne sesije potkrepite pisanim materijalom.

(b) Štampani materijali

Štampani primerci materijala prvenstveno obuhvataju pisane informacije, uključujući letke, brošure ili knjižice koje mogu biti podržane vizuelnim pomagalicama, kao što su infografike, crtani filmovi ili dijagrami toka. Iz tog razloga, štampani materijali mogu da prenesu detaljne poruke i veliku količinu informacija.

Štampani primerci materijala predstavljaju jednosmerni kanal komunikacije koji je prvenstveno namenjen funkcionalno pismenim podnosiocima zahteva. U isto vreme, neke od osnovnih poruka mogu se ilustrovati u vizuelnim pomagalicama radi prenošenja ograničenog sadržaja podnosiocima zahteva koji su nepismeni ili imaju loše veštine čitanja. Štampani komunikacioni materijali mogu biti dostupni podnosiocu zahteva u svakom trenutku.

Prednosti	Nedostaci
• Veliki broj podnosilaca zahteva prima informacije • Dostupni podnosiocima zahteva u svakom trenutku • Mogu biti na različitim jezicima • Štede vreme u postupku pružanja informacija	• Veoma ograničena upotreba za nepismene/ osobe sa slabom pismenošću • Teško je da se obezbedi potpuna dostupnost u skladu sa ličnim okolnostima podnosioca zahteva • Potrebno je prilagođavanje da biste preneli različite informacije različitim podnosiocima zahteva • Nije moguće proveriti da li postoji razumevanje • Štampanje i ažuriranje informacija je skupo



Praktični saveti za osobe sa slabom pismenošću i nepismene osobe

- Koristite jednostavne sažetke i ilustracije koje su same po sebi razumljive

Ljudi sa slabim veštinama čitanja razumeju važnost pisanih informacija i često imaju razvijene tehnike za njihovo korišćenje. Oni često mogu da pristupe sadržaju pisanog materijala ako sadrži jednostavne sažetke, kao što je okvir sa kratkim sažetkom na početku svakog poglavlja.

Nepismena osoba će uzeti i zadržati štampane materijale ako prepozna da su informacije relevantne za nju. Ovo se može postići korišćenjem ilustracija na naslovnim stranama koje su same po sebi razumljive.

Ljudi sa niskim veštinama čitanja i nepismene osobe često će tražiti od drugih iz njihovih zajednica da im naglas čitaju opširnije tekstove.

(c) Digitalna komunikacija

Informacije se mogu distribuirati putem digitalnih platformi, tako da su u svakom trenutku dostupne podnosiocu zahteva. Međutim, ovo podrazumeva da podnosilac zahteva ima digitalne veštine potrebne za korišćenje informacionih platformi i pristup odgovarajućoj opremi (kao što su internet veza i računar ili mobilni telefon). Pored toga, informacione platforme moraju da budu dostupne na jeziku koji podnosilac zahteva može da razume.

Digitalne platforme mogu da se koriste za čuvanje različitih vrsta informativnog materijala, uključujući materijal sa visokim nivoom detalja o velikom broju oblasti informacija. Na ovaj način podnosilac zahteva može da pronađe detaljne informacije o svim oblastima koje se odnose na njega.

Informacije se mogu distribuirati putem različitih digitalnih platformi, od kojih neke omogućavaju interakciju sa podnosiocem zahteva.



Jednosmerna digitalna komunikacija

Informativni materijal koji se distribuira digitalno često je namenjen jednosmernoj komunikaciji. Međutim, on se može prilagoditi ličnim okolnostima podnosioca zahteva i obuhvatati pisani tekst, vizuelne komunikacione elemente i audio-zapise.



Praktičan savet o korišćenju digitalnih alata za stavljanje informacija na raspolaganje u različitim formatima

- Koristite sisteme za pretvaranje teksta u govor, kako biste pisane informacije učinili dostupnim u audio-formatu.

Ovo je korisno i za osobe sa ograničenim veštinama čitanja i za one sa ograničenim poznavanjem jezika koji se koristi.

Dvosmerna digitalna komunikacija

Digitalna komunikacija može da podrazumeva interaktivne platforme, kao što su namenske mobilne aplikacije za pružanje informacija, društvene mreže i časkanja ugrađena u veb lokaciju. Ove platforme omogućuju podnosiocu zahteva da kontaktira sa pružaocem informacija, kako bi dobio više informacija ili pojašnjenja.

Usluge pozivanja i slanja tekstualnih poruka takođe se mogu koristiti za direktnu komunikaciju sa podnosiocem zahteva. To uključuje telefonske linije, e-poštu, telefonske pozive i mobilne aplikacije, kao što je WhatsApp. Ovi kanali se mogu koristiti za distribuiranje određenih informacija ili najava. Usmeno ili pismeno prevođenje mora biti dostupno kako bi se osigurala efikasna komunikacija.

Iako digitalna interakcija ne može da zameni pružanje usmenih informacija uživo, gorenavedenim načinima može da se odgovori na najhitnija pitanja ili nedoumice koje podnositelj zahteva može da ima između sesija pružanja informacija uživo.

Prednosti	Nedostaci
• Veliki broj podnosioca zahteva prima informacije • Format za pružanje informacija može biti prilagođen potrebama podnosioca zahteva, uključujući tekst, vizuelna pomagala i audio-zapise • Omogućava interakciju između podnosioca zahteva i pružaoca informacija • Dostupna u svakom trenutku • Može biti dostupna na više jezika • Može da pruži specifične i ažurirane informacije • Pružanje informacija ne zahteva mnogo vremena, niti je skupo	• Samo za podnosioca zahteva sa odgovarajućim digitalnim veštinama • Samo za podnosioca zahteva koji imaju pristup internetu i odgovarajućoj opremi • Potrebno je razviti specijalizovane materijale za prenošenje informacija u skladu sa ličnim okolnostima podnosioca zahteva • Ograničena mogućnost da obezbedite razumevanje





Praktičan savet o najčešćim pitanjima

- Pripremite najčešća pitanja i odgovore za svaku oblast informacija. To će olakšati pružanje informacija i pružaocu i podnosiocu zahteva.

Najčešća pitanja mogu da se automatizuju na digitalnim platformama korišćenjem robota za časkanje koji „razgovaraju“ sa podnosiocem zahteva o njegovim najčešćim pitanjima o postupku za dobijanje azila i upućuju na odgovarajuće informativne materijale. Roboti za časkanje se mogu programirati za komunikaciju na različitim jezicima. Oni funkcionišu non-stop i mogu biti dostupni na javnim mestima u prihvatnim centrima ili u čekaonici u službi za azil.

(d) Audio-vizuelna komunikacija

Audio-vizuelna komunikacija se odnosi na elektronske medije, uključujući zvučnike, video-ekrane, televiziju ili radio. Ovaj jednosmerni kanal komunikacije namenjen je za prenošenje pojednostavljenih poruka ili najava koje treba da stignu do podnosioca zahteva u kratkom vremenskom roku. Emitovane informacije se često dostavljaju u ometajućem okruženju, što čini emitovanje manje pogodnim za detaljne, složene ili personalizovane poruke.

Iako mediji za prenos mogu da dosegnu veliku publiku, ovaj kanal je najefikasniji kada je usmeren na dobro definisanu publiku. Na primer, zvučnici su koristan kanal za objavljivanje najava, a video-ekrani se mogu koristiti za širenje video-zapisa i animacija u prihvatnim objektima.

Prednosti	Nedostaci
• Veliki broj podnosilaca zahteva prima informacije • Može se učiniti dostupnim podnosiocima zahteva, bez obzira na njihove lične okolnosti • Pružanje informacija ne zahteva mnogo vremena	• Samo za ciljane poruke ili najave, a ne za složene, detaljne ili personalizovane informacije • Ciljna publika dostupna samo u određenim kontekstima, kao što su operacije, izbeglički kampovi i prihvatni centri • Teško se stavlja na raspolaganje na više jezika • Nije moguće proveriti da li postoji razumevanje



1.3.2 Koristite više kanala istovremeno

Poželjno je da se iste informacije šire različitim kanalima komunikacije iz više razloga.

- Informacije su pristupačnije kada su dostupne na više kanala koji mogu odgovarati ličnim okolnostima svakog podnosioca zahteva, uključujući različite stepene pismenosti, obrazovanja, kognitivnog kapaciteta, zrelosti itd.
- Angažovanjem više čula (slušanje, gledanje, govor), lakše je razumeti i zadržati nove informacije.
- Ponavljanje sadržaja povećava razumevanje i poverenje u informacije koje se pružaju.
- Korišćenjem dodatnih kanala povećavate šanse da zaista doprete do podnosioca zahteva.

Shodno tome, korišćenje različitih kanala za distribuiranje informacija vam pomaže da doprete do podnosioca zahteva i ojačate poruku.

Podnosiocima zahteva se mora pružiti mogućnost da dobiju personalizovane informacije. Ovo se može uraditi putem usmene komunikacije koja prilagođava tehnike komunikacije ličnim okolnostima podnosioca zahteva i omogućuje vam da prenesete poruke koje se direktno odnose na njih. Usmena komunikacija može da se kombinuje sa drugim kanalima komunikacije, kako bi se osiguralo da su informacije u svakom trenutku dostupne podnosiocu zahteva.

Kada su informacije dostupne na više kanala, potrebno je obezbediti njihovu doslednost.



Praktičan savet o uspostavljanju veze između štampanih i digitalnih kanala

- Koristite štampane materijale da uputite podnosioca zahteva na informacije na mreži. Da biste to uradili:
 - učinite sve svoje štampane materijale dostupnim na digitalnim platformama;
 - stavite vezu i/ili QR kod na štampani materijal.

1.3.3 Podržite pružanje informacija različitim informativnim materijalima

Da biste širili informacije kroz različite kanale komunikacije, potrebno je da imate na raspolaganju informativni materijal. Možete da birate između velikog broja vrsta informativnih materijala za objedinjavanje informacija u pisanom, vizuelnom i/ili audio-formatu. Većina vrsta materijala vam omogućuje da kombinujete različite formate, što povećava pristup informacijama za podnosioca zahteva.

U tabeli 1 navedene su najčešće vrste informativnih materijala, grupisane u kategorije prema formatu i praćene odgovarajućim prednostima i nedostacima.



Tabela 1. Prednosti i nedostaci različitih vrsta materijala

Vrsta materijala	Prednosti	Nedostaci
Pisana saopštenja koja mogu biti podržana vizuelnim pomagalicama		
Letak/brošura/bilten	• Omogućuje ciljane poruke • Može da prenese opšte i detaljne informacije • Može da prenese različite oblasti informacija • Može da se distribuira tokom usmenih sesija pružanja informacija, štampanjem materijala i na digitalnim platformama	• Odgovara složenim porukama samo ako se mogu pojednostaviti • Nije pogodno za davanje opsežnih objašnjenja ili mnogo detalja
Knjižica/vodič	• Odgovara složenim porukama i informacijama o određenoj temi • Može da saopšti opsežne detalje • Može da prenese veliki broj različitih oblasti informacija • Može da se distribuira tokom usmenih sesija pružanja informacija, štampanjem materijala i na digitalnim platformama	• Primarna ciljna publika nisu podnosioci zahteva, već stručni praktičari za azil • Podnosiocu zahteva može biti teško da primi opsežne i detaljne informacije • Za čitanje je potrebno mnogo vremena



Vrsta materijala	Prednosti	Nedostaci
Vizuelna saopštenja koja mogu biti podržana pisanim informacijama		
Poster	• Odgovara pojednostavljenim porukama ili najavama • Može se koristiti za isticanje ili davanje vidljivosti oblasti informacija • Može da se distribuira putem štampanih primeraka materijala i na digitalnim platformama	• Odgovara samo pojednostavljenim osnovnim porukama • Ograničen prostor za informacije; nije za detaljne informacije • Za najviše dve oblasti informacija • Štampani posteri zahtevaju veliki prostor na zidu
Dijagram toka	• Odgovara porukama koje se mogu ilustrovati kao hronološki vremenski okvir ili proces • Može da se koristi za objašnjenje ili pojednostavljenje složenih informacija • Može da prenese detaljne informacije • Može da se distribuira tokom usmenih sesija pružanja informacija, štampanjem materijala i na digitalnim platformama	• Može da obuhvati samo jednu oblast informacija ili ograničen broj oblasti • Samo za informacije koje se mogu predstaviti kao hronološki proces
Crtani film / slikovnica / bojanka / knjiga aktivnosti	• Odgovara osnovnim porukama • Može da prenese poruke sa velikim emotivnim nabojem • Može da prenese nekoliko različitih oblasti informacija • Format prilagođen deci • Može da se distribuira tokom usmenih sesija pružanja informacija, štampanjem materijala i na digitalnim platformama	• Prvenstveno za pojednostavljene poruke; nema prostora za objašnjenja • Samo za poruke koje se mogu preneti putem ograničenog broja slikovnih okvira • Nije za detaljne informacije



Vrsta materijala	Prednosti	Nedostaci
Audio-saopštenja koja mogu biti podržana pisanim informacijama		
Audio-datoteka / podcast	• Može da prenese složene poruke • Često odgovara informacijama o konkretnoj temi • Može da prenese opšte i detaljne informacije • Može da sadrži nekoliko različitih oblasti informacija • Može da se konvertuje iz pisanog formata • Može da se distribuira putem različitih kanala komunikacije, kao što su sesije usmenog pružanja informacija, ekrani u prostorima za čekanje i digitalne platforme	• Teško je fokusirati se na audio-datoteke koje dugo traju • Teško je pratiti detaljna objašnjenja bez vizualizacije ili skripte • Audio-zapis ne može da se distribuira u vidu štampanog materijala (mogu da se odštampaju transkripti audio-datoteka)



Vrsta materijala	Prednosti	Nedostaci
Kombinacija pisanih, vizuelnih i audio-saopštenja		
PowerPoint prezentacija	• Odgovara ciljanim porukama • Mogu se saopštavati opšte i detaljne informacije • Mogu se preneti različite oblasti informacija • Dostupna svim podnosiocima zahteva kada kombinuju pisani tekst, nepokretne vizuelne slike, zvuk, pa čak i video • Lako privlači pažnju • Informacije se mogu menjati i ažurirati bez značajnih troškova • Proizvodnja je jeftinija od video-zapisa/animacije • Može da se distribuira putem usmenih sesija pružanja informacija, štampanih primeraka materijala i digitalnih platformi • Može da se sinhronizuje na više jezika uz male dodatne troškove	• Prvenstveno za osnovne poruke sa ograničenim nivoom detalja • Nije za opširna objašnjenja ili detalje • Samo za informacije koje se mogu preneti putem ograničenog broja slajdova
Video-zapisi/animacije	• Odgovara pojednostavljenim osnovnim porukama • Može da prenese poruke sa velikim emotivnim nabojem • Može da saopšti opšte i detaljne informacije • Dostupno svim podnosiocima zahteva kada se kombinuju pisani tekst, vizualizacija i audio-zapis • Lako privlači pažnju • Može da se distribuira putem usmenih sesija pružanja informacija i digitalnih platformi • Može da se sinhronizuje na mnoge jezike uz male dodatne troškove	• Prvenstveno za samo jednu oblast informacija ili ograničen broj oblasti • Prvenstveno za osnovne poruke sa ograničenim nivoom detalja • Ne može da se distribuira kao štampani primerak materijala • Zahteva tehnološku spremnost, uključujući dovoljan propusni opseg • Visoki troškovi proizvodnje; sadržaj se teško ažurira



Dodatna obuka o pružanju informacija

Pružanje informacija podnosiocima zahteva generalno se smatra posebnom ekspertizom. Metodologije za pružanje informacija ukratko su objašnjene u ovom poglavlju, ali da biste razumeli punu složenost ove teme i da biste to znanje mogli da koristite u praksi, EUAA preporučuje pohađanje namenskog modula obuke o ovoj temi.



Povezana obuka EUAA

EUAA nudi modul „**Komunikacija i pružanje informacija tražiocima azila**“ koji opisuje veštine potrebne u osmišljavanju, planiranju i sprovođenju međukulturalnih strategija komunikacije. Cilj ovog modula je da omogući stručnim praktičarima da procene potrebe za informacijama lica kojima je potrebna međunarodna zaštita, podnosilaca zahteva i potencijalnih korisnika međunarodne zaštite. Nakon pohađanja ove obuke, moći ćete da prilagodite i širite dostupne poruke putem odgovarajućih kanala.

Ako ste zainteresovani da pohađate kurseve obuke EUAA, obratite se osobi odgovornoj za obuku u okviru vaše nadležnosti da biste dobili dodatne informacije.



2. Organizaciona postavka pružanja informacija

Okolnosti u vezi sa vremenom dostavljanja informacija podnosiocu zahteva razlikuju se u zavisnosti od toga da li se proceduralni koraci pristupa postupku (sastavljanje, registracija i podnošenje zahteva) dešavaju odvojeno ili istovremeno i da li postoje dodatne mogućnosti za interakciju sa podnosiocem zahteva. Konteksti u kojima se informacije dostavljaju razlikuju se u zavisnosti od toga da li se nalazite u operativnom okruženju koje odgovara na veliki broj pridošlih lica ili u kancelarijskom okruženju koje omogućava pojedinačne sastanke sa manjim brojem podnosilaca zahteva. Ko dostavlja informacije razlikuje se u zavisnosti od toga da li je pružanje informacija centralizovano sa jednom zainteresovanom stranom ili se dostavlja u saradnji sa više organizacija.

Vlasti su odgovorne da obezbede garanciju pružanja informacija podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu (član 12 APD (prerađena verzija)). U tom smislu, one su odgovorne za koordinaciju dostavljanja informacija sa ciljem da relevantne poruke stignu do podnosioca zahteva. Dosledno pružanje informacija može da se garantuje tako što se u vašem nacionalnom okruženju utvrdi koje informacije treba dostaviti, kada, gde i ko treba da ih dostavi.

Pristup postupku za dobijanje azila često uključuje dva okruženja: okruženje prvog kontakta, koje se odnosi na kontekst dolaska, uključujući proceduralni korak podnošenja zahteva za međunarodnu zaštitu i registrovanje/podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu.





Povezane EUAA alatke

EASO-Frontex (EASO- European Asylum Support Office), Praktični vodič za pristup postupku za dobijanje azila iz 2016. godine podržava službenike prvog kontakta u njihovoj ulozi da garantuju efikasan pristup međunarodnoj zaštiti u kontekstu prvog kontakta, na primer, pružanjem informacija.

Ovaj praktični vodič pruža informacije o osnovnim obavezama službenika prvog kontakta, pravima lica kojima je potrebna međunarodna zaštita, kao i informacije o proceduralnim garancijama i podršci koja se pruža u kontekstu prvog kontakta.

Praktični vodič i njegovi prevodi dostupni su ovde: <https://www.euaa.europa.eu/publications/practical-tools-first-contact-officials-practical-guide>

EASO, Praktični vodič za registraciju – Podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu iz 2021. godine podržava službenike u njihovom svakodnevnom radu na registraciji i podnošenju zahteva za međunarodnu zaštitu u okruženju nakon prvog kontakta, pridržavajući se zajedničkih evropskih standarda registracije.

Ovaj praktični vodič utvrđuje pravni okvir koji se odnosi na tri koraka pristupa postupku, uključujući detaljne informacije o pravima i obavezama koje se pokreću u različitim koracima registracije. Vodič, između ostalog, opisuje glavne karakteristike okruženja nakon prvog kontakta i pruža informacije za identifikaciju podnosilaca zahteva sa potencijalnim ranjivostima ili slučajeva Dablinskog postupka.

Praktični vodič i njegovi prevodi dostupni su ovde: <https://www.euaa.europa.eu/publications/practical-guide-registration>

Ovo poglavlje uvodi okolnosti koje se tiču toga kada, gde i ko može dostaviti informacije podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu. Ono opisuje način na koji različite okolnosti mogu da utiču na pružanje informacija u praksi.

2.1 Kada pružiti informacije

Prava podnosioca zahteva se primenjuju od početka postupka za dobijanje azila. Stoga je najvažnije da se informacije dostave na vreme kako bi mu se omogućilo da ostvari svoja prava i da ispuni svoje obaveze ⁽¹⁶⁾.

Neophodno je razmotriti kada podnosioci zahteva treba da dobiju određene informacije da bi u potpunosti učestvovali u postupku za dobijanje azila. U isto vreme, treba da pazite da podnosioca zahteva ne preopterete prevelikim brojem informacija na početku postupka.

⁽¹⁶⁾ Član 12(1)(a) APD (prerađena verzija).



2.1.1 Identifikovanje mogućnosti za pružanje informacija

Pristup postupku podrazumeva nekoliko mogućnosti za interakciju sa podnosiocem zahteva. Fazni pristup vam omogućava da dostavljate informacije u različito vreme tokom pristupa postupku, a da pritom ne preopterete podnosioca zahteva prevelikim brojem informacija ili informacijama koje su previše detaljne. On vam takođe omogućava da ponovite osnovne informacije podnosiocu zahteva nekoliko puta i da nadogradite osnovne informacije dodatnim detaljima svaki put kada stupite u interakciju sa podnosiocem zahteva.

Pored pružanja informacija u fazama, informacije podnosiocima zahteva mogu biti dostupne u svakom trenutku putem digitalnih platformi i štampanih materijala. Za više informacija pogledajte odeljak [1.3 „Kako preneti informacije“](#).

(a) Proceduralni koraci tokom pristupa postupku

Proceduralni koraci koji se odvijaju prilikom pristupa postupku odnose se na aktivnosti koje organi vlasti sprovode u cilju registracije zahteva za međunarodnu zaštitu. U skladu sa članom 6 APD (prerađena verzija), postoje tri koraka u pristupu postupku: sastavljanje, registracija i podnošenje zahteva.

Sastavljanje zahteva odnosi se na čin izražavanja želje organima vlasti da se prijavi za međunarodnu zaštitu. Nakon ovog koraka, podnosilac zahteva se smatra tražiocem azila i uživa prava i obaveze vezane za ovaj status.

Registracija podrazumeva utvrđivanje evidencije o nameri podnosioca zahteva da traži zaštitu, čime se evidentira da podnosilac zahteva podnosi zahtev za međunarodnu zaštitu. U nekim nacionalnim okruženjima, od podnosioca zahteva osnovni podaci se takođe prikupljaju tokom koraka registracije.

Registracija treba da se odvija u okviru određenih vremenskih ograničenja nakon podnošenja zahteva (član 6 APD (prerađena verzija)):

- najviše 3 radna dana za zahteve podnete organima vlasti nadležnim za njihovo registrovanje;
- najviše 6 radnih dana za zahteve podnete drugim organima vlasti koji nisu nadležni za njihovo registrovanje;
- najviše 10 radnih dana za istovremeni veliki broj zahteva koji veoma otežava pridržavanje vremenskog ograničenja od 3 ili 6 dana.

Podnošenjem se dovršava postupak registracije. Procedura ispitivanja zahteva počinje u ovoj fazi.

Podnošenje se obično odnosi na fazu u kojoj se prikupljaju sveobuhvatniji podaci od podnosioca zahteva da bi se dovršila registracija. Nakon toga, zahtev se podnosi organu odlučivanja i počinje njegovo razmatranje.



Ovi proceduralni koraci ne odražavaju nužno tri odvojene faze. Sastavljanje se može odvijati pre registracije ili istovremeno sa njom, a nekoliko zemalja EU+ kombinuje korake registracije i podnošenja u jednu fazu.

Proceduralni koraci pružaju priliku za pružanje informacija, posebno o postupku koji treba pratiti i pravima i obavezama podnosioca zahteva. Vlasti često sprovode ove korake dok u isto vreme pružaju informacije podnosiocu zahteva i objašnjavaju mu informacije o postupku u praksi.

Proceduralni koraci često zahtevaju da se podnosilac zahteva lično predstavi i pružaju mogućnost za usmeno pružanje informacija podnosiocu zahteva. Pošto se osnovne informacije često prikupljaju od podnosioca zahteva tokom registracije, to omogućava da se poruka prilagodi ličnoj situaciji svakog podnosioca zahteva, na primer, kada je reč o temama kao što su dostupna podrška u vezi sa potencijalnim posebnim potrebama u pogledu postupka ili prihvata ili poseban postupak ispitivanja kojeg se treba pridržavati ako se zahtev usmeri na određeni postupak. Ovi koraci takođe pružaju priliku da se potvrdi da li je došlo do razumevanja i omogućuju podnosiocu zahteva da postavlja pitanja i razjasni sve sumnje.

(b) Druge mogućnosti tokom pristupa postupku

Pristup postupku nudi nekoliko mogućnosti za pružanje informacija podnosiocu zahteva pored onih tokom proceduralnih koraka pristupa samom postupku. Ove mogućnosti uključuju sledeće:

- kontekst dolaska, uključujući aktivnosti tokom prvog kontakta na granici;
- medicinski skrining;
- uzimanje otisaka prstiju;
- sastanak sa pravnim savetnikom ili starateljem;
- upućivanje na specijalizovane aktere za podršku druge linije;
- primanje usluga podrške.

Ove mogućnosti vam omogućavaju da pružite detaljnije informacije o koraku, na primer, šta podrazumeva medicinski skrining ili šta se može očekivati od podrške druge linije.

Pored gorenavedenog, možete dostaviti bilo koju informaciju u vezi sa postupkom azila, uključujući opšte informacije o postupku ili informacije koje se fokusiraju na konkretnu temu tokom:

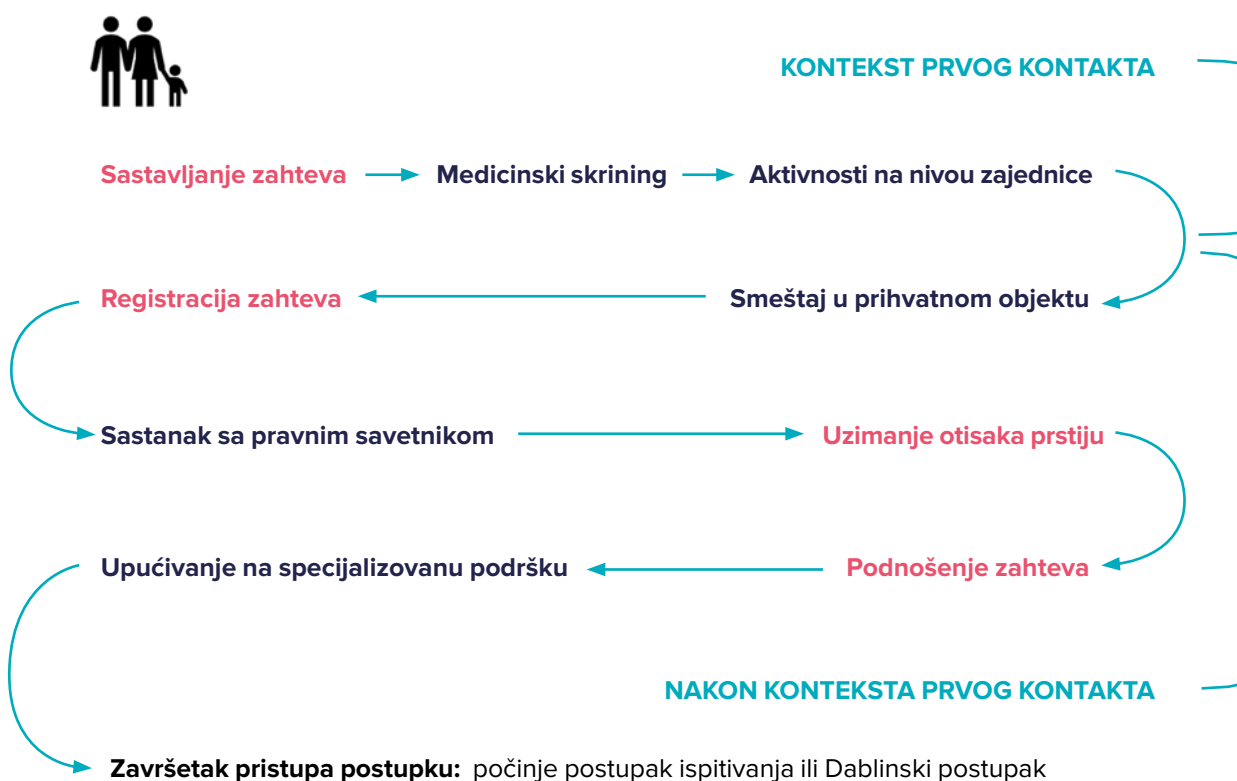
- prijema u prihvatnom centru;
- aktivnosti u zajednici.

Možete koristiti ove mogućnosti da dopunite informacije koje ste dobili tokom proceduralnih koraka, kao i da ponovite i dalje istražite informacije koje su prethodno podeljene.



Slika 1 prikazuje različite mogućnosti omogućuju interakciju sa podnosiocem zahteva tokom pristupa postupku. U vašem nacionalnom okruženju, proceduralni koraci mogu da se odvijaju istovremeno, a druge prilike za pružanje informacija mogu da se pojave drugačijim redosledom, da se uopšte ne pojave ili mogu da postoje i dodatne mogućnosti.

Slika 1. Različite mogućnosti koje omogućuju interakciju sa podnosiocem zahteva



- **Proceduralni koraci i drugi proceduralni zahtevi**
- **Ostale mogućnosti**





Praktičan savet o tome kako da informacije budu dostupne u svakom trenutku tokom pristupa postupku

Pored ovih mogućnosti za lično dostavljanje informacija, podnosiocu zahteva informacije treba da budu dostupne u svakom trenutku putem različitih kanala komunikacije. Pogledajte odeljak [1.2. „Kako se informacije saopštavaju“](#) za dodatne detalje.

2.1.2 Odredite kada da pružite informacije o određenim temama

U procesu pružanja informacija preporučuje se da se napravi razlika između:

- situacije kada treba da pružite osnovne informacije;
- situacije kada možete da date dodatne detaljne informacije.

Pošto informacije mogu da se dostavljaju u fazama, prvo možete da pružite osnovne informacije o svakoj temi, a zatim da ih dopunite dodatnim detaljima, na sledeći način:

- identifikujte osnovne poruke vezane za svaku oblast informacija;
- ponovite osnovne poruke tokom različitih koraka postupka;
- svaki put popratite osnovnu poruku(e) dodatnim detaljima.

Za više informacija o tome kada se dostavljaju informacije o određenim temama, pogledajte [odeljak 3.](#)

2.2 Gde pružiti informacije

Praktični aspekti pružanja informacija strogo su povezani sa operativnim okruženjem u kojem se zapravo odvija pristup fazama postupka za dobijanje azila.

Obično je komponenta pružanja informacija deo šireg radnog toka koji reguliše uloge i odgovornosti svih zainteresovanih strana istovremeno sa sprovođenjem postupaka za dobijanje azila. Ovakav radni tok zavisi od operativnog okruženja. Na primer, tok informacija uspostavljen na lokaciji koja prima veliki broj podnosilaca zahteva razlikovaće se od onog koji se odvija u kancelarijskom prostoru gde se zahtevi za azil obrađuju pojedinačno.

Kada se radi o velikom broju pridošlih lica, važno je razlikovati:

- operativna okruženja u kojima bi podnosioci zahteva trebalo da budu smešteni na istoj lokaciji dolaska do okončanja prvostepenog postupka (kao što je u kontekstu žarišta);
- situacije u kojima se podnosioci zahteva brzo premeštaju iz stanice ili luke dolaska u prvi prihvatni centar.



U prvom slučaju, nadležni organi vlasti i operativni partneri mogu da iskoriste duži boravak podnosioca zahteva kako bi preneli detaljnije poruke tokom svih faza postupka za dobijanje azila. Ovo će omogućiti da se razjasne sumnje i aktiviraju relevantne putanje upućivanja.

U drugom slučaju, zbog vremenskih i prostornih ograničenja, odgovorni službenici prvog kontakta treba da obezbede da se osnovne poruke jasno i efikasno prenesu podnosiocima zahteva, posebno u pogledu onoga što se dalje dešava u postupku.

Operativno okruženje je još jedan ključni aspekt koji treba uzeti u obzir kada je u pitanju obezbeđivanje poverljivog okruženja za interakciju sa podnosiocem zahteva, posebno sa određenim profilima kao što su LGBTIQ osobe, žrtve rodno zasnovanog nasilja ili osobe sa zdravstvenim problemima ili invaliditetom. Poverljivost je preduslov u interakciji sa takvim osobama, kako bi se obezbedila njihova zaštita i podstakla saradnja sa vlastima.



Praktični saveti za veliki broj pridošlih lica

Iskrcavanje: podnosioci zahteva se po dolasku mogu podvrgnuti pregledu, nakon čega se prebacuju u centre za prvi prihvata.

- **Koristite štampane i audio-vizuelne materijale ili QR kodove sa vezama do digitalnih materijala** kada pružate informacije o postupku za dobijanje azila. Ovaj materijal može da upotpuni informacije koje su date usmeno u vreme iskrcavanja.
- **Grupišite podnosiocima zahteva prema jeziku**, u zavisnosti od dostupnih informacija o nacionalnostima ukrcanih lica. Obratite se grupama da biste pružili informacije o postupcima za dobijanje azila u zemlji iskrcavanja.
- **Vodite računa o ranjivostima.** Ako su ranjivi profili unapred identifikovani na osnovu dostupnih indikatora, uverite se da su im pružene odgovarajuće informacije. Uzmite u obzir zahteve poverljivosti u najvećoj mogućoj meri, na primer okupljanjem tih osoba u zasebnu grupu.

Okruženja u vidu žarišta. Budući da se podnosioci zahteva mogu smestiti do okončanja postupka za dobijanje azila, tok informacija može biti strukturiran uzimajući u obzir standardne metodološke preporuke opisane u ovom dokumentu sa uputstvima.

- **Pazite na ranjivosti.** Ako su dostupni, koristite **bezbedne zone i/ili prostore prilagođene deci** da biste pružili informacije o postupku za dobijanje azila ranjivim profilima i deci bez pratnje. Ovo će pomoći da se ispune zahtevi poverljivosti, a istovremeno će se omogućiti interakcija sa više učešća, jer možete da koristite informativne materijale prilagođene potrebama komunikacije ugroženih profila i dece.





Praktični saveti o individualnoj interakciji

- **Prilagodite svoje radne tokove da biste prevazišli ograničenja prostora i osigurali poverljivost**

Administracije uključene u operativna okruženja ponekad se suočavaju sa privremenim ili trajnim ograničenjima prostora koja bi mogla otežati obezbeđivanje zahteva poverljivosti.

- **Zakažite jednu po jednu registraciju da biste osigurali poverljivost**

Mogu se razmotriti prilagođavanja radnog toka kako bi se ublažio rizik da neko slučajno čuje šta podnosilac zahteva govori. Na primer, razmislite o zakazivanju samo jedne registracije u jednom terminu, kako biste bili sigurni da se podnosioci zahteva i odgovarajući prevodioci ne mogu prepoznati i/ili čuti.

- **Registrujte podnosioc zahteva koji govore različite jezike u isto vreme**

Ako značajan zaostatak ne dozvoljava pojedinačne registracije, možete da zakažete u istom terminu podnosioc zahteva koji govore različite jezike. Ovo će ublažiti rizik od prisluškivanja. Službenici za registraciju treba unapred da provere da li podnosioci zahteva koji se registruju ne razumeju jezik drugog podnosioca zahteva i da stoga ne mogu da razumeju nalog koji dele.

- **Postavite paravane ili održavajte registracije na mreži**

Poverljivost se može dodatno podržati postavljanjem paravana tako da podnosioci zahteva ne mogu da vide jedni druge.

Daljinska obrada, poput registracija zahteva za azil na mreži, takođe je opcija u slučaju da dostupnost adekvatnog fizičkog prostora predstavlja problem. Međutim, nadležni organ vlasti treba da se pobrine da postoje IT oprema i tehnički uslovi za daljinsku obradu.

2.2.1 Pružite informacije pri prvom kontaktu

Pružanje informacija pri prvom kontaktu često se dešava u situaciji kada je osoba koja traži azil nedavno stigla u zemlju i ima malo znanja o postupku za dobijanje azila. Ove situacije prvog kontakta mogu se desiti u različitim okruženjima, uključujući sledeće:

- na **spoljnoj granici**, kao što su granični prelazi, zelene granice, luke i u tranzitne zone aerodroma;
- unutar **teritorije** zemlje EU+ prilikom susreta sa organima vlasti, u nameri podnošenja zahteva za međunarodnu zaštitu.

Prvi kontakt na spoljnoj granici često karakteriše operativno okruženje u kontekstu prekograničnih kretanja. On može obuhvatati istovremene redovne i neredovne dolaske, dok se prvi kontakt unutar teritorije obično odvija u utvrđenom kancelarijskom okruženju.

Jedan od osnovnih ciljeva pružanja informacija pri prvom kontaktu jeste da se identifikuju lica kojima je možda potrebna međunarodna zaštita i da im se pruže informacije kako bi se obezbedio efikasan pristup postupku za dobijanje azila.



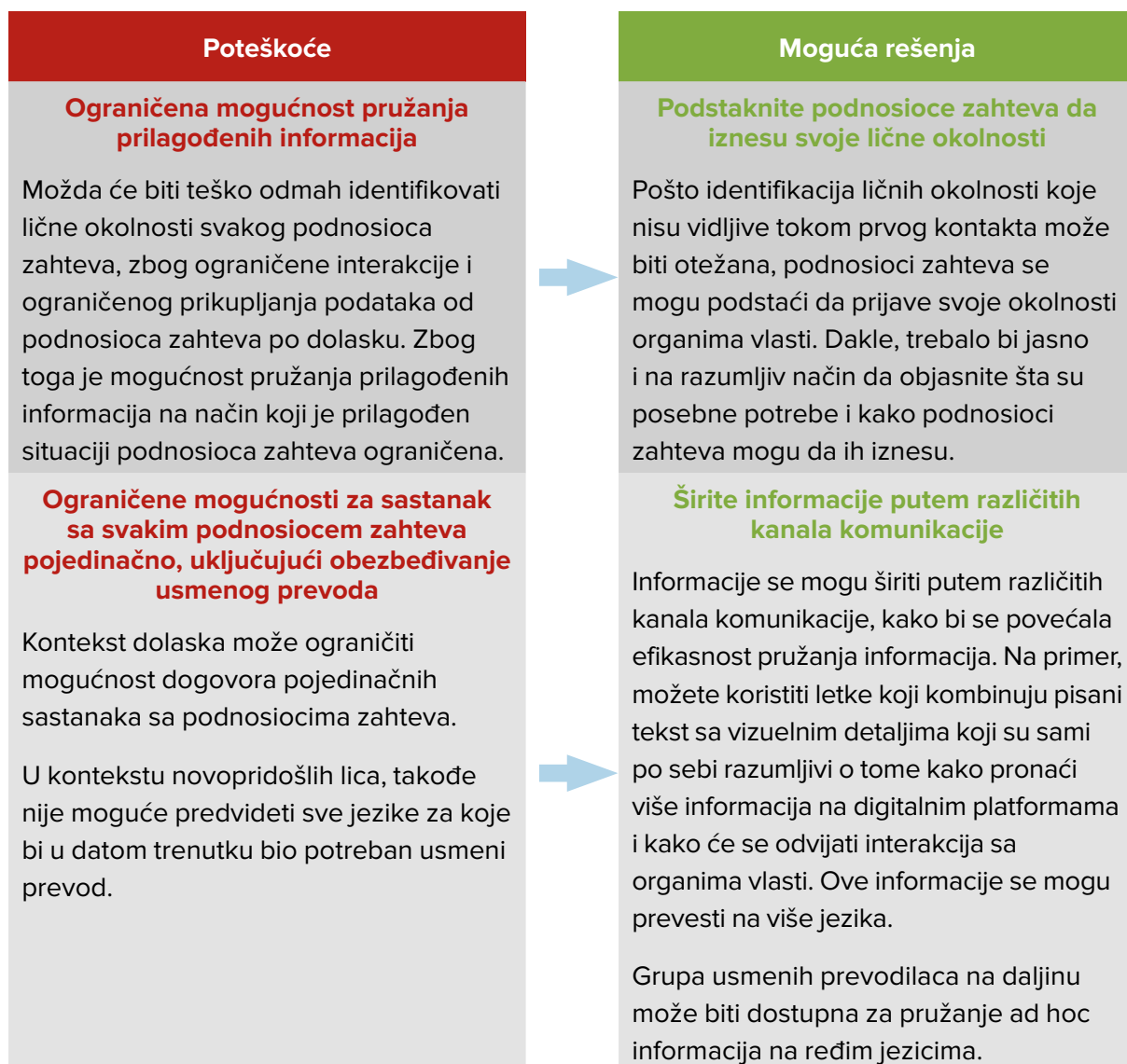
Povezani EUAA alat

Za više informacija o okruženju oko konteksta prvog kontakta i kako prepoznati potencijalnog podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu, pogledajte dokument EASO-Frontex, *Praktični vodič za pristup postupku za dobijanje azila*, 2016.

Da biste obezbedili efikasno pružanje informacija tokom prvog kontakta, morate da uzmete u obzir posebne poteškoće u vezi sa pružanjem informacija u ovom kontekstu.

Tabela 2. Poteškoće i moguća rešenja za obezbeđivanje efikasnog pružanja informacija tokom prvog kontakta

Poteškoće	Moguća rešenja
Ometajuće okruženje Priliv podnosilaca zahteva može stvoriti vremenski pritisak i izazvati poteškoće u koordinaciji pri prihvatu novopridošlih lica. Spoljne granične zone mogu biti pretrpane i predstavljati ometajuće okruženje, čime se ograničavaju kanali komunikacije dostupni za širenje informacija i vreme dostupno za pružanje informacija.	Koordinišite i utvrdite radne tokove Mogu se uspostaviti napredni nivoi koordinacije i radnih tokova kako bi se informacije efikasno dostavljale u trenucima kada postoji veliki broj istovremenih dolazaka, na primer, nakon operacija traganja i spasavanja ili velikog broja pridošlih lica na kopnene granice. Za pružanje informacija mogu se sklopiti ugovori sa implementacionim partnerima.
Ograničena sposobnost primanja informacija Pre prihvata, podnosioci zahteva su obično došli sa dugog i nesigurnog putovanja, tokom kojeg su možda bili izloženi eksploataciji i zlostavljanju ili nekom drugom lošem postupanju. To može uticati na njihovo fizičko i psihičko stanje. Oni mogu da imaju hitnih potreba koje se ne odnose nužno na azil. Stres može da ograniči njihovu sposobnost da prime informacije. Podnosioci zahteva takođe mogu da poseduju malo ili nimalo prethodnog znanja o međunarodnoj zaštiti i postupku za dobijanje azila ili o tome kako se administrativni postupci sprovode u Evropi. Ovaj nedostatak prethodnog znanja može da ograniči njihovu sposobnost da prime velike količine novih informacija ili razumeju pravnu terminologiju.	Pružajte manje detaljne informacije Pružanje informacija može da bude usmereno na dostavljanje osnovnih informacija sa manje detalja u ometajućim okruženjima ili kada podnosioci zahteva imaju ograničenu sposobnost primanja informacija. Ove osnovne informacije se kasnije mogu dopuniti detaljima i dodatnim oblastima informacija. Podnosiocima zahteva može se uručiti štampani informativni materijal koji oni mogu ponovo da pogledaju kasnije. Materijal može da sadrži uputstva o tome kako se pristupa dodatnim informacijama na digitalnim platformama ili usmeno.



2.2.2 Pružajte informacije tokom registracije i podnošenja zahteva

Tokom registracije i podnošenja zahteva, informacije se obično pružaju u utvrđenom okruženju, kao što je kancelarijsko okruženje ili centar za smeštaj. U zavisnosti od vašeg nacionalnog konteksta, to se često dešava nakon što je podnosilac zahteva boravio u zemlji neko vreme i neke od njegovih najhitnijih potreba, kao što su potreba za zdravljem, hranom ili skloništem, već su zadovoljene. Shodno tome, podnosilac zahteva će možda moći da primi više informacija nego u kontekstu prvog kontakta.

Utvrđeno okruženje omogućava potencijalno mirno okruženje za pružanje informacija. Ovaj kontekst često uključuje individualni sastanak sa podnosiocem zahteva u okruženju koje obezbeđuje poverljivost i sigurnost. Međutim, ono može dodatno da uključi sastanke sa grupama podnosilaca zahteva. Ovaj kontekst često omogućuje da se informacije distribuiraju kroz više kanala komunikacije, uključujući usmenu komunikaciju, štampane dokumente i digitalne platforme.



Podnosioci zahteva obično prisustvuju **individualnim sastancima** radi prikupljanja podataka o ličnosti tokom registracije i podnošenja zahteva. Ovi sastanci su dobra prilika za pružanje individualizovanih informacija podnosiocu zahteva u skladu sa njegovim ličnim okolnostima. Takođe je moguće odrediti koji bi informativni materijal bio najefikasniji.



Povezani EUAA alat

Za više informacija o okruženjima za registraciju/podnošenje zahteva, pogledajte dokument EASO, *Praktični vodič za registraciju – Podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu*, decembar 2021.

2.3 Ko pruža informacije?

Možda niste jedina osoba koja daje informacije podnosiocu zahteva. Drugi organi vlasti i organizacije koji rade u oblasti azila mogu da daju informacije u partnerstvu sa vama. Odgovornost za obezbeđivanje i koordinaciju pružanja informacija počiva na organima vlasti. U isto vreme, sve uključene zainteresovane strane imaju odgovornost da se angažuju u koordinaciji na terenu i obezbede da njihovo pružanje informacija bude koherentno.

2.3.1 Utvrdite koje organizacije treba da daju informacije

Informacije prvenstveno daju organi vlasti nadležni za sprovođenje proceduralnih koraka pristupa postupku u vašem nacionalnom okruženju. To mogu da budu:

- organi odlučivanja,
- policijske uprave,
- uprave granične i obalske straže,
- lokalne kancelarije za građane.

Informacije mogu da pružaju i drugi organi vlasti ili organizacije koji komuniciraju sa podnosiocima zahteva tokom pristupa postupku (član 21(1) APD (prerađena verzija) ⁽¹⁷⁾). To mogu da budu:

- akteri koji vode prihvatne centre;
- organizacije civilnog društva;
- pravni savetnici;
- međunarodne organizacije, kao što su UNHCR ili Međunarodna organizacija za migracije;
- agencije Evropske unije;
- pravni savetnici;

⁽¹⁷⁾ Član 21(1) APD (prerađena verzija) „Države članice mogu da obezbede da besplatne pravne i proceduralne informacije iz člana 19 pružaju nevladine organizacije ili stručnjaci iz državnih organa ili specijalizovanih službi države.“



- akteri koji vode ustanove za zadržavanje;
- kazneno-popravne ustanove.

Gorenavedene liste su opšte. U vašem nacionalnom okruženju, organizacije uključene u situaciju prvog kontakta i tokom registracije/podnošenja zahteva možda nisu uvek iste. Štaviše, vredni istaći vredan doprinos pružanju informacija koje daju organizacije civilnog društva i volonteri u zajednici.

Takođe je dobro imati na umu da nemaju sve organizacije nužno kapacitet da pruže informacije o širokom spektru tema koje mogu biti izvan njihove specijalizacije.



Praktičan savet za suzbijanje dezinformacija dobijenih iz neformalnih izvora

Podnosioci zahteva iz određenih kulturnih sredina mogu biti skloni tome da traže savet od članova svoje zajednice (na primer zato što nisu navikli da traže informacije od organa vlasti), koji bi, nenamerno, mogli da šire netačne i/ili nepotpune informacije. Kao rezultat toga, podnosioci zahteva se oslanjaju na dezinformacije umesto na institucionalne informacije.

Dezinformacije bi takođe mogle proisteći iz namernih pokušaja krijumčara ili trgovaca ljudima da dovedu podnosiocima zahteva u zabludu dajući im izmišljene i informacije zasnovane na manipulaciji.

Možete se suprotstaviti tome čestim ponavljanjem i doslednošću informacija iz ovlašćenih izvora, kroz različite kanale komunikacije.

2.3.2 Obezbedite koordinaciju između organizacija koje pružaju informacije

Da bi se osiguralo poverenje podnosioca zahteva u postupak za dobijanje azila, od najveće je važnosti da svi uključeni organi vlasti, pružaoci usluga i organizacije civilnog društva šire doslednu poruku.

Pošto više organizacija može biti uključeno u pružanje informacija tokom pristupa postupku, možda će biti potrebna koordinacija kako bi se osiguralo dostavljanje koherentnih poruka svim podnosiocima zahteva i da bi postojala garancija da će informacije stići do svih podnosilaca zahteva. Imajte u vidu da će možda biti potrebna drugačija koordinacija za situacije prvog kontakta i tokom registracije/podnošenja zahteva.

Kada vršite koordinaciju pružanja informacija, moraćete u najmanju ruku da uzmete u obzir sadržaj i dostupnost.

Koordinacija sadržaja odnosi se na to kako se koherentne poruke sistematski dostavljaju podnosiocima zahteva. U okviru nje se može razmotriti, na primer, koji se informativni materijali koriste, šta je referentni materijal, ko sastavlja ove materijale i kako se pružaoci informacija mogu obučiti. Koordinacija takođe može biti neophodna radi održavanja ažurnosti i doslednosti informacija tokom vremena.



Koordinacija dostupnosti odnosi se na način na koji svi podnosioci zahteva primaju informacije. U okviru nje se može razmotriti, na primer, koje su organizacije odgovorne za dostavljanje određenih informacija u svakoj fazi pristupa postupku i kako se može obezbediti odgovarajući skup veština kako bi se stil komunikacije prilagodio publici.

Koordinacija, na primer, obuhvata sledeće mehanizme:

- centralizovani sistem u kom informacije dostavlja jedna organizacija;
- standardne operativne procedure;
- mehanizme upućivanja;
- formalna partnerstva sa organima vlasti;
- okvirne sporazume.



Dobre prakse u vezi sa koordinacijom kroz tematske radne grupe i putanje upućivanja

U složenim operativnim kontekstima, koordinacija pružanja informacija može da se odvija kroz tematske radne grupe. Svaka radna grupa koordiniše nekoliko organizacija uključenih u aktivnosti pružanja informacija oko iste teme. Dnevna koordinacija se može organizovati preko tačaka za vezu dodeljenih svakoj radnoj grupi.

U složenim kontekstima, kao što su događaji u okviru iskrcavanja, putanje upućivanja igraju ključnu ulogu u pravilnom rešavanju potreba zaštite i pružanju blagovremenih odgovora podnosiocima zahteva, posebno u pogledu usluge i specijalizovane podrške. U tom cilju, potrebno je da se pružaoci informacija i usluga angažuju da putanje upućivanja budu funkcionalne i lako dostupne.

Sledeći praktični modaliteti mogu se koristiti za dostavljanje informacija na različite lokacije, od strane jedne ili više organizacija:

- mobilni/putujući timovi koji putuju na različite lokacije gde podnosioci zahteva dolaze ili borave;
- informativne kabine postavljene na lokacijama gde se nalazi veliki broj podnosilaca zahteva;
- dežurne linije koje omogućavaju podnosiocima da kontaktiraju sa vama na više lokacija – obavezno objavite brojeve dežurnih linija na lokacijama koje podnosioci zahteva posećuju.

Ako informacije pruža više organizacija, uverite se da podnosilac zahteva razume ulogu organizacije koja im pruža informacije. Ako pružalac informacija nije organ vlasti koji je odgovoran za njegov zahtev, podnosilac zahteva treba da dobije makar informaciju o tome kako može da kontaktira sa nadležnim organom vlasti u slučaju da ima pitanja u vezi sa svojim ličnim zahtevom.

3. Oblasti za pružanje informacija

U ovom poglavlju dat je pregled oblasti za pružanje informacija u kontekstu pristupa postupku.

Oblasti su zasnovane na zakonskim odredbama Zajedničkog evropskog sistema azila, koje mogu biti obavezne („obavezujuće klauzule“) ili diskrecione („neobavezujuće klauzule“). Relevantnost oblasti u vezi sa „neobavezujućim klauzulama“ zavisi od transpozicije odgovarajućih članova u nacionalno zakonodavstvo i pojedinačnih okolnosti podnosioca zahteva.

Smernice predstavljene u ovom poglavlju takođe obuhvataju dopunske informacije, u slučajevima kada značajno poboljšavaju razumevanje administrativnog postupka od strane podnosioca zahteva.

U tabeli 3 dat je pregled oblasti za pružanje informacija koje se smatraju minimumom koji se mora pružiti podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu prilikom pristupa postupku. Zemlje EU+ mogu dodatno da dopune informacije oblastima koje odgovaraju njihovom specifičnom nacionalnom uređenju.

Tabela prikazuje faze pristupa postupku za dobijanje azila i pravi razliku između faze sastavljanja i faze registracije/podnošenja zahteva. Ona takođe za svaku oblast ukazuje na fazu u kojoj oblast treba da bude obrađena i da li pružanje informacija treba da bude standardno ili detaljno.

Sledeće oznake u boji primenjuju se na oblasti informacija:

-  oblasti za pružanje informacija koje treba obraditi u svim okolnostima;
-  informacije koje treba pružiti samo ako odgovaraju ličnim okolnostima podnosioca zahteva;
-  poruke u smernicama koje se posebno odnose na prvi kontakt (sastavljanje).

Tabela 3. Pregled oblasti za pružanje informacija koje se smatraju minimumom koji se pruža podnosiocu zahteva tokom faze pristupa postupku

Oblasti informacija	Prvi kontakt (sastavljanje)	Registracija/ podnošenje
<u>Osnovni koncepti i principi postupka za dobijanje azila</u>		
<u>Šta je međunarodna zaštita?</u>	standardno	detaljno
<u>Šta je postupak za dobijanje azila?</u>	standardno	detaljno
<u>Poverljivost</u>	standardno	detaljno



Oblasti informacija	Prvi kontakt (sastavljanje)	Registracija/ podnošenje
Princip najboljeg interesa deteta	standardno	detaljno
Mehanizam pritužbi		standardno
Informacije o postupku		
Postupak registracije	detaljno	detaljno
Registracija izdržavanih odraslih lica	standardno	detaljno
Registracija dece	standardno	detaljno
Procena starosti (kada je relevantno)		detaljno
Lični razgovor		standardno
Rok za ispitivanje	standardno	standardno
Zadržavanje		detaljno
Sledeći koraci ako se zahtev usmeri na posebni postupak ispitivanja		
Dablinski postupak	standardno	detaljno
Naknadni zahtev		detaljno
Postupak prihvatljivosti		detaljno
Ubrzani postupak		detaljno
Granični postupak		detaljno
Prava podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu		
Ostanak u zemlji tokom čekanja na postupak ispitivanja	standardno	detaljno
Pravo na usmenog prevodioca	standardno	detaljno
Pravna pomoć i zastupanje		detaljno
Pravo na komunikaciju sa UNHCR-om i drugim organizacijama koje pružaju pravno savetovanje	standardno	standardno
Pravo na materijalne uslove prihvata	standardno	detaljno
Povlačenje zahteva za međunarodnu zaštitu	standardno	detaljno



Oblasti informacija	Prvi kontakt (sastavljanje)	Registracija/ podnošenje
<u>Prava koja se odnose na decu (bez pratnje)</u>		
<u>Imenovanje zastupnika/staratelja</u>		detaljno
<u>Pronalaženje porodice, članovi porodice u drugim zemljama EU+ i spajanje porodice</u>	standardno	standardno
<u>Prava koja se tiču podnosioca zahteva sa posebnim potrebama</u>		
<u>Aдекватna podrška za uživanje svojih prava i pridržavanje obaveza tokom postupka za dobijanje azila</u>	standardno	detaljno
<u>Obaveze podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu</u>		
<u>Saradnja sa organima vlasti</u>	standardno	detaljno
<u>Podvrgavanje ličnom pretresu iz bezbednosnih razloga</u>	standardno	
<u>Uzimanje biometrijskih podataka</u>	standardno	detaljno
<u>Saopštavanje kontakt adrese i izmena adrese organima vlasti</u>		detaljno
<u>Podnošenje elemenata koji potkrepljuju zahtev</u>	standardno	detaljno
<u>Moguće posledice u slučaju nepridržavanja obaveza</u>		
<u>Zahtev se može smatrati podrazumevano povučenim ili da se od njega odustalo</u>	standardno	detaljno
<u>Uticaj na procenu odgovarajućih elemenata zahteva za azil</u>		detaljno
<u>Postupak za dobijanje azila se može ubrzati</u>		detaljno
<u>Materijalni uslovi prihvata mogu da se smanje ili, u izuzetnim slučajevima, povuku</u>		detaljno
<u>Dobrovoljni povratak</u>		
<u>Dobrovoljni povratak</u>		standardno



Možete kliknuti na hiperveze u tabeli da biste bili preusmereni na dopunske smernice koje idu uz svaku oblast informacija.

Uputstvo za svaku oblast sadrži:

1. **osnovne informacije** o tome šta službenik za registraciju treba da zna o datoj temi;
2. **poruku o pružanju informacija** za informacije koje treba pružiti podnosiocu zahteva ⁽¹⁸⁾.

U okviru poruka o pružanju informacija, poruke koje se posebno odnose na **prvi kontakt (sastavljanje)** označene su ružičastom pozadinom. Preostale informacije se mogu pružiti tokom faze registracije ili podnošenja zahteva.

Smernice su dalje dopunjene **praktičnim savetima** o tome kako ove informacije pružati u praksi: šta treba naglasiti, na šta treba obratiti pažnju, kako objasniti informacije i obezbediti njihovo razumevanje itd.

Ne zaboravite da sve oblasti za pružanje informacija prilagodite vašem nacionalnom okruženju, tako da budu kompatibilne sa vašim nacionalnim zakonodavstvom i ustaljenom praksom.

Ne zaboravite da prilagodite nivo detalja pruženih informacija svakom konkretnom koraku u postupku i prilagodite svoj stil komunikacije ličnim okolnostima podnosioca zahteva.

3.1 Osnovni koncepti i principi postupka za dobijanje azila

3.1.1 Šta je međunarodna zaštita?

(a) Osnovne informacije

Međunarodna zaštita je zamena za nacionalnu zaštitu. Kada država ne uspe da zaštiti svoje građane od progona ili ozbiljne povrede ili kada je sama država akter progona, javlja se potreba za međunarodnom zaštitom. Međunarodna zaštita obuhvata status izbeglice ⁽¹⁹⁾ i supsidijarnu zaštitu ⁽²⁰⁾.

⁽¹⁸⁾ Cilj ovog praktičnog vodiča nije da pruži konkretne formulacije koje treba direktno preneti podnosiocu zahteva. Umesto toga, date su osnove poruka o pružanju informacija. Konkretni primeri formulacija koje treba direktno preneti podnosiocu zahteva biće dostupni u spremištu obrazaca na portalu Pričajmo o azilu (*Let's Speak Asylum*).

⁽¹⁹⁾ Definicija „izbeglice“ data je u Članu 2(d) QD (prerađena verzija): „izbeglica“ označava državljanina treće zemlje koji se, iz opravdanog straha da će biti progonjen zbog svoje rase, veroispovesti, nacionalne pripadnosti, političkog ubeđenja ili pripadnosti određenoj društvenoj grupi, nalazi izvan zemlje čije državljanstvo ima i koji ne može ili zbog tog straha nije spreman da traži zaštitu te zemlje ili lice bez državljanstva koje, ako se nalazi izvan zemlje u kojoj je imalo prethodno boravište, iz gorenavedenih razloga, ne može ili zbog navedenog straha nije spremno da se u takvu zemlju vrati i u odnosu na koje se ne primenjuje član 12.’

⁽²⁰⁾ Definicija „lica koje ispunjava uslove za supsidijarnu zaštitu“ data je u Članu 2(f) QD (prerađena verzija): „lice koje ispunjava uslove za supsidijarnu zaštitu“ označava državljanina treće zemlje ili lice bez državljanstva koje ne ispunjava uslove za status izbeglice, ali za koje se opravdano može verovati da će, u slučaju povratka u svoju zemlju porekla ili u slučaju povratka lica bez državljanstva u zemlju prethodnog boravišta, biti izloženo stvarnom riziku nanošenja teških povreda u smislu člana 15 i u odnosu na koju se ne primenjuje član 17(1) i (2) i koja nije u mogućnosti ili zbog takvog rizika nije spremno da traži zaštitu te zemlje.’



Ženevskom konvencijom ⁽²¹⁾ predviđeno je pet razloga proganjanja na osnovu kojih se prepoznaje status izbeglice: rasa, veroispovest, nacionalna pripadnost, pripadnost određenim društvenim grupama ili političko ubeđenje.

Supsidijarna zaštita se dodeljuje kada se podnosioci zahteva suočavaju sa stvarnim rizikom od ozbiljne povrede koja uključuje smrtnu kaznu ili pogubljenje, mučenje ili nehumano ili ponižavajuće postupanje ili kažnjavanje ili ozbiljnu povredu koja je rezultat neselektivnog nasilja u situacijama međunarodnog ili unutrašnjeg oružanog sukoba.

Razlozi za podnošenje zahteva za azil mogu biti veoma osetljivi ili lični. Ovo može biti slučaj, na primer, kada je podnosilac zahteva žrtva nasilja u porodici, trgovine ljudima, mučenja, silovanja ili drugih ozbiljnih oblika psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja ili ako je progon povezan sa izražavanjem rodnog identiteta, seksualne orijentacije itd. U takvim slučajevima, podnosioci zahteva mogu oklevati da otvoreno podele informacije. Važno je biti svestan ovih mogućih situacija i uzeti ih u obzir prilikom pružanja informacija.



Povezani EUAA alat

Za dodatne smernice u pogledu kvalifikacije za međunarodnu zaštitu, konsultujte EASO, *Praktični vodič za kvalifikaciju za međunarodnu zaštitu*, april 2018.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Svako ima pravo da podnese zahtev za međunarodnu zaštitu.
- Potreba za međunarodnom zaštitom nastaje kada lice nije u mogućnosti da se vrati u svoju matičnu zemlju jer bi bilo izloženo riziku od progona ili ozbiljne povrede, a njena država ga ne bi zaštitila. Rizik od progona ili ozbiljne povrede uključuje pretnje po život, slobodu ili fizički integritet.
- Pravo EU prepoznaje dve vrste međunarodne zaštite: status izbeglice ili supsidijarnu zaštitu. Status izbeglice se dodeljuje ako bi se podnosilac zahteva suočio sa progonom zbog svoje rase, vere, nacionalne pripadnosti, političkog ubeđenja ili pripadnosti određenoj grupi po povratku u svoju zemlju i ako ga država ne zaštiti. Supsidijarna zaštita se dodeljuje ako bi se podnosilac zahteva suočio sa ozbiljnim rizikom zbog sukoba u njegovoj zemlji ili drugog oblika ozbiljne povrede i ako ga država ne bi zaštitila.
- Nakon podnošenja zahteva za međunarodnu zaštitu, administracija će prvo proveriti da li se može odobriti status izbeglice, a ako ne, da li se može odobriti supsidijarna zaštita.
- Ako je relevantno, navedite informacije o drugim oblicima zaštite koje primenjuje vaša nacionalna administracija.

⁽²¹⁾ Generalna skupština UN, „[Konvencija u vezi sa statusom izbeglica](#)“, Serija ugovora Ujedinjenih nacija, br. 189, Ženeva, 28. jul 1951, str. 137; Generalna skupština UN, „[Protokol u vezi sa statusom izbeglica](#)“, Serija ugovora Ujedinjenih nacija, br. 606, 31. januar 1967, str. 267 – (u zakonodavstvu o azilu EU i od strane CJEU poznato kao „Ženevska konvencija“).



Praktičan savet o objašnjavanju odgovarajuće terminologije podnosiocu zahteva

Podnosioci zahteva mogu biti upoznati sa terminima „azil“ ili „zaštita izbeglica“, ali ne i sa terminom „međunarodna zaštita“. Zato, kada je reč o međunarodnoj zaštiti, preporučuje se objašnjenje da je međunarodna zaštita isto što i „azil“. Takođe objasnite da, pravno gledano, međunarodna zaštita može da znači ili status izbeglice ili supsidijarnu zaštitu, prema Direktivi 2011/95/EU. Nakon davanja objašnjenja, važno je da ostanete dosledni u izboru reči.

3.1.2 Šta je postupak za dobijanje azila?

(a) Osnovne informacije

Jedan od kamena temeljaca postupka za dobijanje azila jeste princip **zabrane proterivanja ili vraćanja**. To je jedno od glavnih osnovnih prava i odnosi se na obavezu država da se uzdrže od proterivanja ili vraćanja lica na bilo koji način u situaciju u kojoj se ono može suočiti sa progonom i/ili mučenjem, neljudskim ili ponižavajućim postupanjem ili kaznom.

Kako bi se osigurali poštovanje principa zabrane proterivanja ili vraćanja i delotvornost prava na azil, svakom licu kojem je potrebna međunarodna zaštita mora se obezbediti **pristup** postupku za dobijanje azila. Shodno tome, nacionalni zvaničnici imaju obavezu da pruže informacije o mogućnosti podnošenja zahteva za međunarodnu zaštitu na spoljnim graničnim prelazima ili u ustanovama za zadržavanje kad god postoje indicije da lica to žele. Indicije mogu da proisteknu iz izražene namere da se podnese zahtev za međunarodnu zaštitu ili ove indicije mogu biti indirektnije, na primer, izraz zabrinutosti ili činjenica da podnosilac zahteva pripada određenoj manjinskoj grupi u svojoj zemlji porekla. Ovi poslednji indikatori se mogu identifikovati kroz proaktivan stav službenika za prvi kontakt⁽²²⁾.

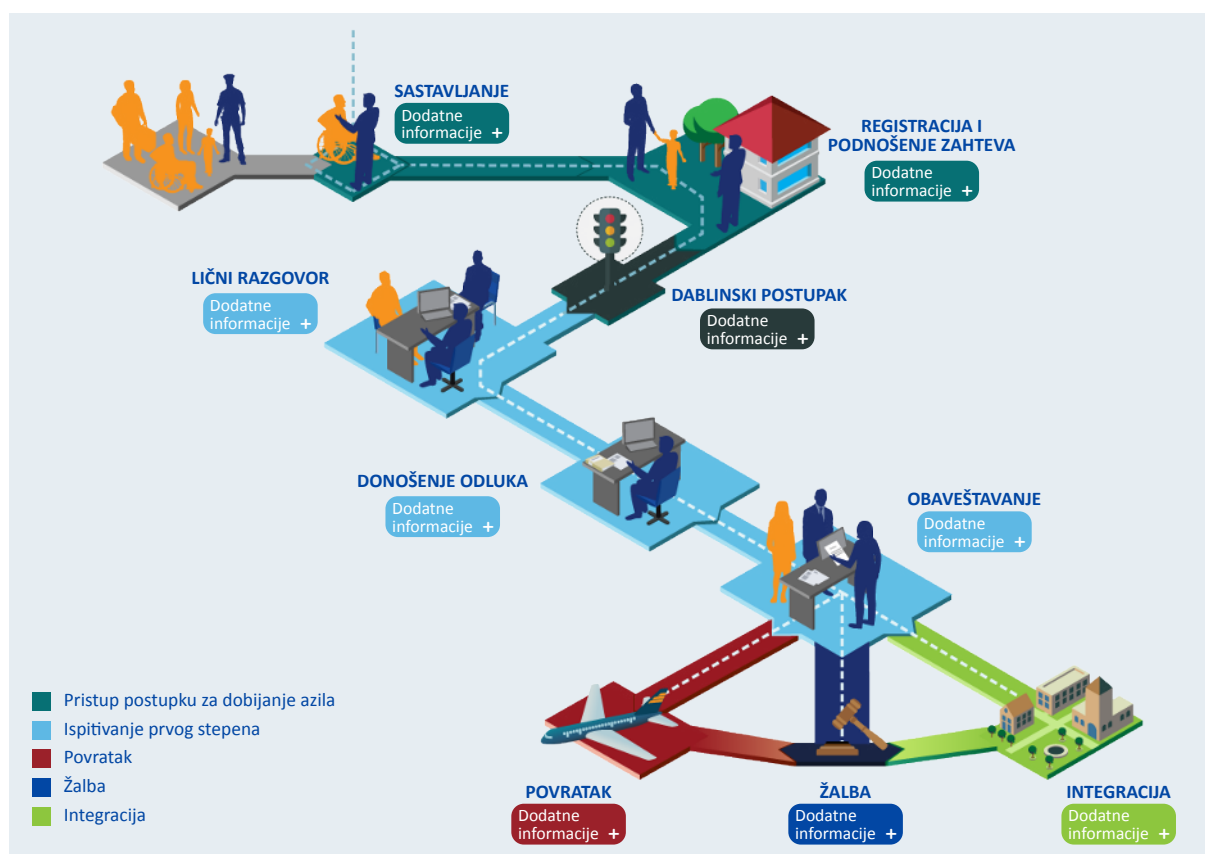
Pristup postupcima za dobijanje azila sastoji se od tri različite faze: sastavljanje zahteva, registracija i podnošenje zahteva. Sastavljanje zahteva je čin izražavanja, na bilo koji način i bilo kom organu, želje da se podnese zahtev za međunarodnu zaštitu. Registracija se sastoji od evidentiranja namere podnosioca zahteva da podnese zahtev za međunarodnu zaštitu. Na kraju, podnošenje zahteva znači da podnosilac zahteva dostavlja informacije/dokumente za dovršavanje dosijea koji se kreira u vreme registracije zahteva. Podnošenjem zahteva počinje ispitivanje prvog stepena. Ova tri proceduralna koraka mogu se sprovesti istovremeno ili odvojeno, u zavisnosti od nacionalnog uređenja ili lokacije na kojoj se podnosi zahtev. Spajanje ovih koraka je prilično uobičajena praksa u operacijama koje su postavljene da odgovore na masovne dolaske osoba koje traže azil, na primer, tokom iskrćavanja ili u tranzitnim zonama.

U osnovi postupka za dobijanje azila jeste **lični razgovor**, tokom kojeg podnosilac zahteva može da objasni zašto ne može da se vrati u svoju matičnu zemlju, čak i kada ne može da pruži dokumentovani dokaz o progonu ili ozbiljnoj povredi zbog koje se plaši. Nakon ličnog razgovora, zahtev se procenjuje. **Odluka** o zahtevu mora biti u pisanoj formi i u njoj se moraju

⁽²²⁾ EASO-Frontex, *Praktični vodič za pristup postupku za dobijanje azila*, odeljak „Indicije da osoba možda želi da podnese zahtev za međunarodnu zaštitu“, 2016, str. 12–13.

navesti razlozi za odluku u faktičkom i pravnom smislu. U slučaju negativne odluke, podnositelj zahteva ima pravo na **efikasan pravni lek** pred sudom ili tribunalom (žalba) i pravo na besplatno pravno savetovanje. U nekim zemljama, besplatna pravna pomoć se pod određenim uslovima može pružiti već tokom prvostepenog postupka. Pogledajte svoju nacionalnu praksu za dalje smernice.

Slika 2. Infografika postupka za dobijanje azila



(b) Poruke o pružanju informacija

- Postupak za dobijanje azila je proces koji određuje da li će podnosiocu zahteva biti odobrena međunarodna zaštita ili ne.
- Postupak za dobijanje azila je besplatan.
- Postupak za dobijanje azila obuhvata nekoliko koraka. Čim podnositelj zahteva izrazi želju da podnese zahtev za azil, ne postoji rizik da podnositelj zahteva bude vraćen u svoju zemlju porekla ili treću zemlju, pre nego što se ispitivanje završi.
- Zahtev se prvo mora registrovati i podneti (za više detalja pogledajte temu „[Postupak registracije](#)“.)
- Organi vlasti će proceniti da li nijedna druga zemlja EU+ nije odgovorna za ispitivanje zahteva u skladu sa Dablinskom uredbom (za više detalja pogledajte temu „[Dablinski postupak](#)“.)



- Nakon završetka procesa registracije, podnosilac zahteva će biti pozvan na lični razgovor, gde može da objasni zašto je napustio svoju zemlju.
- Organ vlasti će zatim proceniti sve dostupne informacije i odlučiti da li će podnosiocu zahteva biti odobrena međunarodna zaštita ili ne.



Praktičan savet o postepenom uvođenju informacija, počevši od pregleda postupka

U ranoj fazi postupka za dobijanje azila, podnosiocu zahteva treba da se pruži samo osnovni pregled postupka za dobijanje azila kako bi bio upoznat sa koracima koje on podrazumeva. Podnosioca zahteva ne treba preopteretiti detaljnim informacijama tokom prvog kontakta. Detaljnije informacije biće date u svakoj fazi postupka za dobijanje azila. Na primer, možete da prilagodite informacije o proceduralnim koracima i objasnite u kom koraku se podnosilac zahteva trenutno nalazi, koji koraci su izvršeni i šta je sledeće. Ne zaboravite da prilagodite informacije potrebama podnosioca zahteva.

Preporučljivo je podržati pružanje informacija vizuelnim pomagalom koje objašnjava postupak za dobijanje azila.

3.1.3 Poverljivost

(a) Osnovne informacije

Princip poverljivosti je u osnovi čitavog postupka za dobijanje azila. Važno je da podnosilac zahteva razume da organi vlasti garantuju poverljivost: informacije koje podnosilac daje ne otkrivaju se nijednoj strani, osim nadležnim organima vlasti, bez dozvole podnosioca zahteva ⁽²³⁾. To u praksi znači da se podaci koje je dostavio podnosilac zahteva ne dele ni sa kim bez prava pristupa tim podacima, da je sistem upravljanja predmetima vođen odgovarajućim pravilima o zaštiti podataka i da prostorije u kojima se vodi razgovor sa podnosiocem zahteva obezbeđuju odgovarajuću privatnost.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Organi vlasti postupaju sa svim podacima koje podnosilac zahteva daje sa najvećom poverljivošću. To znači da se podaci ne dele mimo organa vlasti bez saglasnosti podnosioca zahteva.
- Podaci koje daje podnosilac zahteva ni pod kojim uslovima se ne dele sa organima vlasti u zemlji porekla.
- Podaci koje dostavi podnosilac zahteva mogu se deliti sa drugim organima vlasti pod određenim okolnostima regulisanim vašim nacionalnim zakonodavstvom. Objasnite podnosiocu zahteva šta se deli, sa kim i zašto, u skladu sa vašom nacionalnom praksom.

⁽²³⁾ Član 48 APD (prerađena verzija): „Države članice su dužne da obezbede da organi koji sprovode ovu Direktivu budu vezani principom poverljivosti kako je definisano u nacionalnom zakonu, u vezi sa svim informacijama koje dobiju tokom svog rada.“



- Princip poverljivosti se takođe primenjuje na način na koji se podacima upravlja i na koji se oni čuvaju.
- Podaci se mogu deliti sa pravnim zastupnikom podnosioca zahteva, ako je primenljivo.
- Ako je relevantno, određeni podaci mogu dodatno da se dele sa određenim službama ⁽²⁴⁾ koje pružaju pomoć podnosiocu zahteva, ali samo ako podnosilac zahteva da saglasnost da se ovi podaci dele.
- Ako je podnosilac zahteva podneo zahtev za azil zajedno sa članovima svoje porodice, zemlje treba da obaveste podnosioca zahteva o svojoj praksi da koriste informacije iz zahteva članova porodice u skladu sa svojom nacionalnom praksom. Ovo se odnosi na sve članove porodice, uključujući i decu u pratnji. Pri ispitivanju se uglavnom uzimaju u obzir svi razlozi za podnošenje zahteva za azil koje su naveli podnosilac zahteva i članovi njegove porodice. Prema tome, podnosilac zahteva treba da naznači organima za azil da li postoje dobre osnove da se razlozi za podnošenje zahteva za azil ne podele sa članovima njegove porodice.



Praktičan savet za ilustrovanje podnosiocu zahteva šta poverljivost znači u praksi

Na primer, ako se u prostoriji nalazi kamera, objasnite podnosiocu zahteva da je kamera u prostoriji samo iz bezbednosnih razloga i da osoblje obezbeđenja može samo da vidi kroz kameru, ali da ne može da čuje šta se govori. Takođe možete da objasnite da se transkript (ili snimak, ako je relevantno) razgovora uzima u svrhu donošenja odluke. Slično tome, poverljivost se obezbeđuje posebnim mehanizmima tokom razgovora, kao što su odvojene prostorije za razgovore.

3.1.4 Princip najboljeg interesa deteta

(a) Osnovne informacije

Ako je podnosilac zahteva za međunarodnu zaštitu dete, njegov najbolji interes je primarna briga ⁽²⁵⁾. Načelo najboljeg interesa deteta znači da se u svakom koraku postupka za dobijanje azila moraju uzeti u obzir specifične okolnosti svakog deteta. To uključuje zaštitu i bezbednost deteta, dobrobit i društveni razvoj, identitet i poreklo, porodičnu situaciju i jedinstvo porodice, kao i stavove deteta u skladu sa njegovim uzrastom i zrelošću. Obavezno je postojanje posebnih proceduralnih zaštitnih mera i garancija, kako bi se osigurala primena principa najboljeg interesa deteta.

To znači da dete koje je podnosilac zahteva treba da dobije konkretne informacije u vezi sa posebnim garancijama koje se pružaju u primeni principa najboljeg interesa deteta.

⁽²⁴⁾ Na primer, član 29(1)(b) APD (prerađena verzija) podrazumeva da države članice dozvoljavaju UNHCR-u „da ima pristup informacijama o pojedinačnim zahtevima za međunarodnu zaštitu, o toku postupka i donetim odlukama, pod uslovom da je podnosilac zahteva saglasan sa tim“.

⁽²⁵⁾ Član 25(6) APD (prerađena verzija).



Povezani EUAA alat

Za više informacija pogledajte EASO, [Praktični vodič za najbolji interes deteta u postupcima za dobijanje azila](#), 2019.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Obavestite podnosioca zahteva da se u Evropi svako mlađi od 18 godina smatra detetom i stoga ima pravo na određenu zaštitu i garancije. Ako podnosilac zahteva ima manje od 18 godina ili nije siguran da li je stariji, treba o tome da obavesti službena lica radi dobijanja odgovarajuće podrške.
- Svako lice bez pratnje treba da obavesti organe vlasti ako je mlađe od 18 godina (ili ako nije sigurno da li je mlađe). Maloletna lica bez pratnje imaju pravo na posebnu zaštitu i pomoć. Za dodatne detalje pogledajte temu „[Prava koja se odnose na decu \(bez pratnje\)](#)“.
- Najbolji interes i dobrobit deteta predstavljaju primarne faktore tokom svih koraka postupka za dobijanje azila u cilju obezbeđenja njegove bezbednosti, dobrobiti, društvenog razvoja itd.
- Dete ima pravo da izrazi svoje stavove i mišljenja (nedoumice, strahove, želje). Oni će biti uzeti u obzir ako odgovaraju njegovim najboljim interesima i dobrobiti.
- Prilikom razmatranja stavova i mišljenja deteta, uzimaće se u obzir njegovi uzrast i zrelost.
- Objasnite kako dete može da podeli stavove i mišljenja sa administracijom za azil, bilo preko svojih roditelja ili staratelja ili direktno, u skladu sa vašom nacionalnom praksom.

3.1.5 Mehanizam pritužbi

(a) Osnovne informacije

Mehanizmi pritužbi osiguravaju poštovanje osnovnih prava podnosilaca zahteva. Podnosilac zahteva može da podnese pritužbu ako na njega negativno utiču postupci EU ili nacionalnih administracija ili lica koja su predstavnici administracije. Ovo je posebno slučaj kada institucija ne postupi u skladu sa zakonom ili principima dobre uprave ili krši njegova osnovna prava. U zavisnosti od vrste kršenja i konkretne administracije, podnosilac može da podnese pritužbu, na primer, regionalnom ili nacionalnom ombudsmanu ⁽²⁶⁾. U slučaju da državnu administraciju podržava agencija EU, kao što je EUAA ⁽²⁷⁾ ili Frontex ⁽²⁸⁾, a neprimereno postupanje se odnosi na timove za podršku koje šalju ove agencije, predviđeni su specifični mehanizmi pritužbe. Za više informacija u vezi sa vašim nacionalnim mehanizmom pritužbi, pratite nacionalni zakon i praksu.

⁽²⁶⁾ Evropski ombudsman, [Članovi Evropske mreže ombudsmana](#).

⁽²⁷⁾ Član 51. Uredbe o osnivanju EUAA: [Uredba \(EU\) 2021/2303](#) Evropskog parlamenta i Saveta od 15. decembra 2021. godine o Agenciji Evropske unije za azil i Uredba (EU) stavljena van snage br. 439/2010 (OJ L 468, 30.12.2021).

⁽²⁸⁾ Frontex, „[Mehanizam pritužbi](#)“.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosioci zahteva mogu da podnesu pritužbu u različitim situacijama, na primer:
 - ako dođe do kršenja njihovih osnovnih prava;
 - ako je državni organ prema njima postupio neprimereno ili neetički.
- Kako podneti šritužbu, kome, u kom formatu i na kom jeziku, uključujući relevantne adrese ili veze.
- Podnošenje pritužbe je besplatno.
- Koje informacije je potrebno navesti u pritužbi (na primer ime, kontakt podaci, broj predmeta). Nije moguće pratiti anonimne pritužbe.
- Uverite podnosioca zahteva da podnošenje pritužbe neće negativno uticati na ishod njegovog zahteva.
- Pritužba nije žalba na odluku o zahtevu za međunarodnu zaštitu. Pritužba se može podneti pre nego što se donese odluka o zahtevu za azil.
- Ako je primenjivo, pružite informacije o rokovima.



Praktični saveti

- **Uverite podnosioca zahteva da je bezbedno podnositi neanonimne pritužbe**

Podnosioci zahteva mogu da oklevaju u navođenju podataka o ličnosti i kontakt podataka u svojoj pritužbi. Možete da objasnite da su te informacije potrebne da biste mogli da ih obavestite o ishodu, u slučaju da su potrebne dodatne informacije itd.

- **Objasnite razliku između pritužbe i žalbe**

Da bi se izbegla bilo kakva zabuna, korisno je objasniti da se postupci za podnošenje pritužbi razlikuju od žalbenih postupaka. Žalbeni postupak ne treba da se koristi za zahtevanje pregleda odluke.



3.2 Postupci koje treba poštovati

3.2.1 Postupak registracije

(a) Osnovne informacije

Nakon što podnositelj zahteva izrazi nameru da podnese zahtev za međunarodnu zaštitu, zahtev se registruje. Registracija priprema osnovu za ispitivanje zahteva i osigurava da se zahtevi efikasno usmere ka ispravnom postupku ispitivanja.

APD (prerađena verzija) navodi tri koraka pristupa proceduri ⁽²⁹⁾: sastavljanje, registracija i podnošenje zahteva (za više detalja pogledajte [odeljak 2.1.1 „Identifikovanje mogućnosti za pružanje informacija“](#)).

U zavisnosti od nacionalnog uređenja, registraciju i podnošenje zahteva mogu da vrše različiti organi istovremeno ili odvojeno.

Kompletna registracija (sastavljanje, registracija i podnošenje zahteva) smatra se završenom kada se završe koraci u nastavku.

- Podaci podnosioca zahteva su evidentirani u nacionalnim bazama podataka.
- Nacionalni organi su primili obrazac ili zvanični izveštaj koji je podnositelj zahteva podneo.

Prikupljeni su biometrijski podaci. Otisci prstiju svakog podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu starosti najmanje 14 godina uzimaju se odmah i obavezno u najkraćem mogućem roku šalju u centralni sistem Eurodac ⁽³⁰⁾, a najkasnije 72 sata nakon podnošenja zahteva za međunarodnu zaštitu.

Možda će se obaviti i bezbednosna provera.

Pored toga, u roku od 3 dana od podnošenja zahteva, podnosioci zahteva treba da dobiju **dokument koji potvrđuje njihov status tražioca azila** ⁽³¹⁾. Taj dokument dokazuje da je licu dozvoljeno da zakonito boravi na teritoriji države dok se njegov zahtev ispituje.

⁽²⁹⁾ Član 6 APD (prerađena verzija).

⁽³⁰⁾ [Uredba \(EU\) br. 603/2013](#) Evropskog parlamenta i Saveta od 26. juna 2013. godine o utvrđivanju sistema Eurodac za upoređivanje otisaka prstiju radi efikasne primene Uredbe (EU) br. 604/2013 o utvrđivanju kriterijuma i mehanizama za određivanje države članice koja je odgovorna za razmatranje zahteva za međunarodnu zaštitu koji je u jednoj od država članica podneo državljanin treće zemlje ili lice bez državljanstva i na zahtev organa za sprovođenje zakona država članica i Evropola za upoređivanje s podacima iz sistema Eurodac u svrhe sprovođenja zakona i o izmenama i dopunama Uredbe (EU) br. 1077/2011 o osnivanju Evropske agencije za operativno upravljanje obimnim IT sistemima u oblasti slobode, bezbednosti i pravde (prerađena verzija) (OJ L 180, 29.6.2013).

⁽³¹⁾ Član 6(1) RCD (prerađena verzija): „Države članice su u obavezi da obezbede da, u roku od tri dana od podnošenja zahteva za međunarodnu zaštitu, podnosiocu zahteva bude dostavljen dokument, izdat na njegovo ime, kojim se potvrđuje njegov status podnosioca zahteva ili koji svedoči da mu je dozvoljeno da ostane na teritoriji države članice dok je njegov zahtev na čekanju ili se ispituje. Ako vlasnik nije slobodan da se kreće unutar cele teritorije države članice ili nekog njenog dela, dokument takođe potvrđuje tu činjenicu.“



(b) Poruka o pružanju informacija

- Kada lice izrazi želju da podnese zahtev za međunarodnu zaštitu, morate da pružite praktične informacije o tome kako se zahtev može registrovati, uključujući informacije u nastavku.
 - Lokacija na kojoj će se odvijati proces registracije i kako podnosilac zahteva može do nje da stigne.
 - Vreme sastanka i radno vreme nadležne kancelarije.
 - Šta se može očekivati od procesa registracije (podnošenje obrasca, kratak razgovor itd.)
 - Koje dokumente treba poneti i ko treba da prati podnosioca zahteva, ako ima članova porodice ili izdržavanih lica.
 - Uzimanje biometrijskih podataka (za više detalja pogledajte obavezu podnosioca zahteva „[Uzimanje biometrijskih podataka](#)“).
 - Mogu da se izvrše bezbednosne provere (za više detalja pogledajte obavezu podnosioca zahteva „[Podvrgavanje ličnom pretresu iz bezbednosnih razloga](#)“).
 - Mogu se izvršiti lekarski pregledi.
- Podnosilac zahteva će dobiti dokumentaciju koja potvrđuje njegov status tražioca azila. Radi se o ličnom dokumentu. On se ne može deliti, niti dati drugom licu. Navedite dodatne informacije u skladu sa vašom nacionalnom praksom, na primer:
 - kako će dokument biti dostavljen;
 - dužinu važenja uverenja i postupak njegovog obnavljanja;
 - posledice propuštanja podnosioca zahteva da obnovi uverenje;
 - koje korake podnosilac zahteva treba da sledi, ako se uverenje ošteti ili izgubi;
 - obaveza, u zavisnosti od nacionalnog zakonodavstva, da osoba u svakom trenutku nosi dokument kod sebe;
 - podnosilac zahteva treba da proveri da li su podaci o ličnosti na dokumentu tačni;
 - kako obavestiti organe vlasti ako podaci na dokumentu nisu tačni.

Dodatne informacije ako se registracija i podnošenje zahteva vrše odvojeno

- Ako se faze registracije i podnošenja zahteva odvijaju u različito vreme i/ili na različitim mestima, podnosilac zahteva mora da razume da proces neće biti okončan nakon registracije. Potrebno je pružiti jasne informacije kako bi se osiguralo da podnosilac zahteva može da podnese zahtev u najkraćem mogućem roku.
- Pružite praktične informacije o terminu za podnošenje zahteva, uključujući informacije gde i kada zahtev treba da se podnese. Takođe je moguće dodati informacije o tome da li je moguće promeniti ovaj termin i kako to učiniti.



Praktični saveti

- **Postavljajte test pitanja da biste bili sigurni da je podnositelj zahteva razumeo poruku**

Na primer, možete tražiti od podnosioca zahteva da ponovi gde i kada treba da se prijavi za registraciju i/ili podnošenje zahteva.

- **Prikupite sve odgovarajuće kontakt informacije podnosioca zahteva**

Kontakt informacije podnosioca zahteva (na primer, adresa smeštaja i broj telefona) mogu da se koriste za kontaktiranje podnosioca zahteva kada je to potrebno, kako bi sledeći korak postupka bio blagovremeno završen.

- **Pozovite lica mlađa od 18 godina kada pružate informacije većoj grupi podnosilaca zahteva po dolasku**

Tokom grupnih sesija pružanja informacija, preporučuje se da utvrdite da se svako lice mlađe od 18 godina smatra detetom. Iz tog razloga, lica mlađa od 18 godina bez prisustva roditelja ili staratelja treba o tome da obaveste organe vlasti, kako bi obezbedila odgovarajuću podršku.

3.2.2 Registracija izdržavanih odraslih lica

(a) Osnovne informacije

Svaki podnositelj zahteva ima pravo da podnese zahtev za međunarodnu zaštitu u svoje ime.

Ako je zahtev podnet preko srodnika podnosioca zahteva u njegovo ime, izdržavano odraslo lice treba da bude obavešteno, nasamo, o svom pravu da podnese zasebni zahtev. Ovde je cilj da se osigura da svako (izdržavano) odraslo lice ima efektivnu priliku da podnese zasebni zahtev za međunarodnu zaštitu.

Ako je zahtev podnet preko srodnika podnosioca zahteva, izdržavano odraslo lice treba da bude obavešteno, nasamo, o tome koje su proceduralne posledice ako ne podnesu sopstveni zahtev. Takve posledice mogu da se odnose na donošenje samo jedne odluke. Saglasnost izdržavanog odraslog lica treba tražiti u trenutku podnošenja zahteva ili najkasnije prilikom vođenja ličnog razgovora sa izdržavanim odraslim licem ⁽³²⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Iako je moguće (u zavisnosti od nacionalnog zakonodavstva) da podnositelj zahteva podnese zahtev u ime izdržavanih odraslih lica, svaki punoletni podnositelj zahteva uvek može da podnese zahtev za međunarodnu zaštitu u svoje ime.
- Podnošenje jednog zahteva za celu porodicu nije obaveza. Izdržavana odrasla lica imaju pravo da podnesu zaseban zahtev za međunarodnu zaštitu.
- Obavestite podnosioca zahteva o tome kako da podnese zaseban zahtev.

⁽³²⁾ Član 7. stav 2. APD (prerađena verzija): „Zahtevi koji se podnose u ime izdržavanih ili maloletnih lica“.

- Ako podnosilac zahteva podnese zahtev u ime izdržavanih odraslih lica, izdržavana odrasla lica moraju da daju pristanak na podnošenje zahteva u njihovo ime. Treba pružiti informacije o tome kako se daje pristanak.
- Bez obzira na to da li podnosilac podnosi zahtev samostalno ili neko podnosi zahtev u njegovo ime, podnosiocu zahteva će biti data prilika za lični razgovor. Ovo bi obično trebalo da se odvija bez prisustva članova porodice, kako bi se osigurala poverljivost.
- Ako se zahtev podnosi u ime izdržavanih odraslih lica, obično će biti doneta odluka u kojoj će se razmatrati zašto se članovi porodice plaše povratka u svoju matičnu zemlju.
- Pri ispitivanju se uzimaju u obzir svi razlozi za podnošenje zahteva za azil koje su naveli podnosilac zahteva i članovi njegove porodice. Podnosilac zahteva treba da naznači organima za azil da li postoje dobri razlozi da se razlozi podnošenja zahteva za azil ne podele sa članovima njegove porodice.



Praktični saveti o pružanju informacija izdržavanim podnosiocima zahteva pojedinačno

- Izvršite odgovarajuću organizaciju da biste mogli da pružite informacije izdržavanom podnosiocu zahteva pojedinačno i na mestu koje obezbeđuje dovoljnu privatnost.
- Obratite posebnu pažnju na aktivno identifikovanje podnosilaca zahteva na koje se odnose ove informacije, kao što su žene i starije osobe. U takvim slučajevima, uverite se da (uočeni) izdržavani podnosilac zahteva ima priliku da donese nezavisnu odluku, bez bilo čije intervencije ili odgovaranja u njegovo ime.

3.2.3 Registracija dece

(a) Osnovne informacije

Ako je podnosilac zahteva za međunarodnu zaštitu dete, zahtev za međunarodnu zaštitu se može podneti na najmanje jedan od sledećih načina:

- u svoje ime (ako imaju pravnu sposobnost);
- preko svojih roditelja;
- preko punoletnog člana porodice ili odrasle osobe odgovorne za njega, ako je to u skladu sa nacionalnim zakonom ili praksom;
- preko zakonskog staratelja.

Nacionalni zakon će dalje precizirati uslove za podnošenje zahteva za svaki od gorenavedenih načina. Istovremeno, potrebno je uzeti u obzir najbolji interes deteta kada se ispituje mogućnost podnošenja zahteva u sopstveno ime ili preko roditelja ⁽³³⁾.

⁽³³⁾ Član 7 APD (prerađena verzija) „Zahtevi podneti u ime izdržavanih ili maloletnih lica“.



(b) Poruka o pružanju informacija

Za decu sa pratnjom

- Deca mogu da podnesu zahtev za međunarodnu zaštitu preko svojih roditelja, punoletnog člana porodice, odrasle osobe odgovorne za njih ili u svoje lično ime, ako je dete za to pravno sposobno. Objasnite sve dodatne uslove predviđene nacionalnim zakonodavstvom.

Za decu bez pratnje

- Ako je lice mlađe od 18 godina stiglo samo, bez roditelja ili druge odgovorne odrasle osobe, smatra se detetom bez pratnje.
- Zahtev može da se podnese u sopstveno ime ako dete ima pravnu sposobnost za to ili preko zakonskog staratelja. Za više detalja o ovoj temi pogledajte „[Imenovanje zastupnika/staratelja](#)“.

3.2.4 Procena starosti

(a) Osnovne informacije

Ako nakon razmatranja dostupnih informacija postoje značajne sumnje u pogledu starosti deteta bez pratnje, organi vlasti mogu da izvrše procenu starosti, kako bi utvrdili da li je lice odrasla osoba ili dete. Procena starosti može da obuhvati različite metode ispitivanja. Uvek treba koristiti najmanje intruzivan metod. Ako manje intruzivni metodi nisu razumno indikativni, procena starosti može da obuhvati lekarski pregled. U tom slučaju, od podnosioca zahteva i/ili njegovog staratelja se traži da daju saglasnost za pregled ⁽³⁴⁾.



Povezani EUAA alat

Za više informacija pogledajte EASO, [Praktični vodič za procenu starosti](#), drugo izdanje, 2018.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Od podnosioca zahteva može se tražiti da se podvrgne proceni starosti, kako bi se utvrdila njegova starost, ako postoje sumnje u vezi sa njom.
- Procenom starosti se ne određuje da li zahtev treba da se prihvati ili odbije; ona pomaže da se utvrdi koje garancije administracija mora da uspostavi.
- Procenu starosti vrše kvalifikovani stručnjaci poštujući dostojanstvo podnosioca zahteva. Postupak ne uzrokuje povredu ili bol.

⁽³⁴⁾ Član 25(5) APD (prerađena verzija) „Garancije za maloletna lica bez pratnje“.



Ako je relevantno, uključite sledeće.

- Pružite dodatne informacije o načinu ispitivanja i postupku.
- Obezbedite praktične informacije u vezi sa terminom (adresa, vreme).
- Za procenu starosti koja uključuje lekarski pregled, obavestite podnosioca zahteva i/ili staratelja o obavezi davanja pristanka za pregled i mogućim posledicama njegovog odbijanja, koje ni u kom slučaju samo po sebi neće dovesti do odbijanja zahteva.
- Objasnite moguće posledice do kojih bi moglo da dođe ako se podnosilac zahteva smatra odraslom osobom na osnovu rezultata postupka procene starosti. Garancije za decu bez pratnje biće ukinute i može se primeniti posebni postupak. Pogledajte odeljak [3.2.8 „Sledeći koraci ako se zahtev usmeri na posebni postupak ispitivanja“](#).

3.2.5 Lični razgovor

Lični razgovor je sledeći proceduralni korak nakon završetka registracije zahteva. Tokom ličnog razgovora, podnosiocu zahteva se daje prilika da predstavi sve elemente potrebne da potkrepi svoj zahtev⁽³⁵⁾. Podnosilac zahteva može da izrazi posebne zahteve u vezi sa razgovorom, uključujući želju da ga ispituje službenik za predmet i/ili prevodilac istog pola, kao i da određene treće strane (advokati, socijalni radnici, lekari, staratelji, osoba od poverenja koja pruža podršku itd.) prisustvuju ličnom razgovoru, pod uslovima utvrđenim u vašoj nacionalnoj praksi.

Pod izuzetnim okolnostima, nacionalni organi vlasti mogu da odluče da ne vode lični razgovor. Do toga može doći kada se raspoložive informacije smatraju dovoljnim da organ vlasti podnosiocu zahteva odobri status izbeglice. Do toga takođe može da dođe kada organ vlasti smatra da podnosilac zahteva ne može da prisustvuje razgovoru zbog trajnih zdravstvenih razloga⁽³⁶⁾. Ako ste u nedoumici, potrebno je konsultovati lekara, kako bi se utvrdilo da li se očekuje da će se podnosilac zahteva oporaviti ili se radi o zdravstvenom stanju trajne prirode.

(a) Poruka o pružanju informacija

- Po završetku postupaka registracije, podnosilac zahteva će dobiti poziv za lični razgovor. Potrebno je precizirati kako će podnosilac zahteva biti obavešten u skladu sa nacionalnom praksom.
- Ako se razgovor izostavi, podnosiocima zahteva treba pružiti informacije o razlozima izostavljanja.

⁽³⁵⁾ Član 4(2) QD (prerađena verzija): „Elementi ... se sastoje od izjava podnosioca zahteva i sve dokumentacije koja je na raspolaganju podnosiocu zahteva u vezi sa starošću podnosioca zahteva, njegovim poreklom, uključujući i poreklo odgovarajućih srodnika, identitetom, državljanstvom, zemljom(ama) i mestom(ima) prethodnog boravka, prethodnim zahtevima za azil, putnim rutama, putnim ispravama i razlozima za podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu.“

⁽³⁶⁾ Član 14(2) APD (prerađena verzija): „Lični razgovor o suštini zahteva može se izostaviti ako: (a) organ odlučivanja može da donese pozitivnu odluku u vezi sa statusom izbeglice na osnovu dostupnih dokaza ili (b) organ odlučivanja smatra da podnosilac zahteva nije sposoban ili ne može da bude ispitan zbog trajnih okolnosti koje su van njegove kontrole. U slučaju nedoumice, organ odlučivanja će konsultovati zdravstvenog radnika, kako bi utvrdio da li je stanje zbog kojeg podnosilac zahteva nije sposoban ili ne može da bude ispitan privremene ili trajne prirode.“



- Razgovor će se voditi na željenom jeziku podnosioca zahteva ili na jeziku koji podnosilac može da razume i na kojem je u stanju da jasno komunicira. Prevodilac će biti na raspolaganju tokom razgovora.
- Lični razgovor je prilika da podnosilac zahteva organu vlasti saopšti razloge zašto je napustio svoju zemlju porekla i zašto nije u mogućnosti da se u nju vrati. Bilo koja vrsta nasilja, povrede ili pretnji, fizičkih ili psihičkih, ili ograničenja njegovih sloboda i prava od strane vlasti ili određenih grupa u društvu ili od strane pojedinaca ili čak članova porodice, može biti odgovarajuća za njegov zahtev.
- Podnosilac zahteva je u obavezi da tokom ličnog razgovora govori istinu.
- Podnosilac zahteva takođe treba da donese i predstavi odgovarajuće dokumente i/ili bilo koji drugi dokaz koji može potkrepiti zahtev, uključujući dokumente koji se odnose na identitet i poreklo podnosioca zahteva. Za više informacija pogledajte temu „[Podnošenje elemenata koji potkrepljuju zahtev](#)“.
- Ako su informacije dostupne, obavestite podnosioca zahteva o vremenu i mestu ličnog razgovora. Mogu se obuhvatiti i druge praktične informacije, na primer, kako doći do tog mesta i koja je i približna dužina razgovora. Ako niste u mogućnosti da navedete datum ili tačan rok u vašem nacionalnom uređenju, navedite bar približan rok, kako biste omogućili podnosiocu zahteva da se pripremi za razgovor i prikupi odgovarajuće dokumente.
- Posledice nepojavljivanja na razgovoru bez davanja validnog objašnjenja organu vlasti, u skladu sa nacionalnim zakonom ili praksom.
- Podnosiocima zahteva kojima su potrebne posebne proceduralne garancije biće obezbeđena adekvatna podrška. Podnosilac zahteva treba da istakne da li ima dodatne posebne potrebe koje nadležnom organu vlasti još nisu poznate. U zavisnosti od posebnih potreba podnosioca zahteva, može se preduzeti širok spektar mera podrške, na primer, posebna medicinska pomoć, poseban režim za razgovor i produženje vremena.
- Razgovor se organizuje u uslovima koji garantuju poverljivost i odsustvo članova porodice, osim ako se njihovo prisustvo smatra neophodnim ⁽³⁷⁾. Ako je relevantno, obavestite podnosioca zahteva da će biti u obavezi da organizuje brigu o svojoj deci ili će ona biti obezbeđena tokom razgovora u skladu sa nacionalnom praksom.
- Mogućnost prisustva pravnog savetnika tokom razgovora i uloga pravnog savetnika.
- Mogućnost traženja posebnog režima, uključujući želju da se razgovor vodi sa službenikom za predmet i/ili prevodiocem istog pola.
- Osnovne informacije o narednim koracima, na primer, vreme koje je potrebno organu vlasti da proceni izjave podnosioca zahteva i sve druge dostupne informacije i donese odluku. Podnosilac zahteva će primiti odluku u pisanoj formi, u kojoj će biti navedeni razlozi za odluku. U slučaju negativne odluke, biće objašnjen način na koji se odluka može osporiti (uključujući informacije koje se tiču suspenzivnih dejstava).

⁽³⁷⁾ Član 15(1) APD (prerađena verzija): „Lični razgovor se obično odvija bez prisustva članova porodice, osim ako organ odlučivanja ne smatra da je neophodno da na odgovarajućem ispitivanju prisustvuju i drugi članovi porodice.“





Praktičan savet za usmerenost isključivo na teme koje odgovaraju fazi registracije

Preporučljivo je deliti samo osnovne informacije i fokusirati se na teme koje su odgovarajuće za tu fazu registracije, na primer, kako se podnosilac zahteva može pripremiti za razgovor. Istovremeno, izbegavajte da pružate detalje koji nisu odgovarajući za ovu fazu i koji će biti detaljnije obrađeni nakon termina za razgovor, kao što su detaljne informacije o sledećem koraku nakon završetka ličnog razgovora.

3.2.6 Rok za ispitivanje

(a) Osnovne informacije

Opšti princip je da se postupak ispitivanja u prvom stepenu (odnosno, bez žalbe) završava u roku od **6 meseci** od podnošenja zahteva ⁽³⁸⁾. Pod određenim okolnostima, objašnjenim u sledećem odeljku, rok se može produžiti. Međutim, postupak se ne može okončati kasnije od **21 meseca** od podnošenja zahteva ⁽³⁹⁾.

Rok od 6 meseci može se produžiti za dodatnih 9 meseci, odnosno do roka ukupnog trajanja od 15 meseci, u sledećim slučajevima:

- kada su u pitanju složena faktička i/ili pravna pitanja;
- kada postoji veliki broj zahteva podnetih istovremeno u državi članici;
- ako se odlaganje može jasno pripisati propustu podnosioca zahteva da sarađuje sa organom.

Rok od 15 meseci može se izuzetno produžiti za još 3 meseca, odnosno do ukupnog roka od 18 meseci, gde je to potrebno i naročito opravdano, kako bi se obezbedilo adekvatno i potpuno ispitivanje zahteva.

Konačno, zbog neizvesne, ali privremene situacije u zemlji porekla, završetak postupka ispitivanja može da se odloži ako organ odlučivanja ne može da donese odluku u gorenavedenim rokovima. Međutim, u svakom slučaju, čak i ako se završetak ispitivanja odloži, ispitivanje će biti završeno u roku od 21 meseca.

Za ubrzane postupke ili druge posebne postupke obično se primenjuje drugačiji rok. Za više informacija pogledajte odeljak [3.2.8. „Sledeći koraci ako se zahtev usmeri na posebni postupak ispitivanja“](#).

⁽³⁸⁾ Član 6(4) APD (prerađena verzija): „... smatraće se da je zahtev za međunarodnu zaštitu podnet kada obrazac koji je podneo podnosilac zahteva ili, ako je to predviđeno nacionalnim zakonom, zvanični izveštaj, dospe do nadležnih organa vlasti dotične države članice.“

⁽³⁹⁾ Član 31(3), (4), (5) i (9) APD (prerađena verzija), „Postupak ispitivanja“.



U određenim slučajevima, ispitivanje zahteva može imati prioritet i odluka se donosi u kraćem vremenskom roku ⁽⁴⁰⁾. Ovim su obuhvaćene situacije kada postoji verovatnoća da će zahtev biti osnovan i da će status azila ili supsidijarna zaštita biti odobreni i/ili kada podnosilac zahteva pripada ranjivim profilima i potrebne su mu posebne proceduralne garancije, posebno u slučaju dece bez pratnje.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Postupak ispitivanja može trajati nekoliko meseci (treba navesti približan rok u skladu sa nacionalnom praksom).
- Postupak ispitivanja obično treba da se završi u najkraćem mogućem roku, a podnosilac zahteva treba da primi odluku u roku od 6 meseci nakon podnošenja zahteva. Ovim nije obuhvaćen žalbeni postupak.
- Ovaj rok za donošenje odluke može da se produži pod određenim okolnostima. Međutim, ukupan rok ne sme da bude duži od 21 meseca. Ako se postupak ispitivanja produži, podnosilac zahteva u razumnom roku mora da bude obavešten o razlozima za odlaganje. Mogu da postoje različiti razlozi za produženje rokova koji mogu da se odnose na spoljne faktore, na primer, u situacijama kada se istovremeno podnosi veliki broj zahteva. Odlaganja takođe mogu biti direktno povezana sa procenom zahteva, ako je on posebno složen.
- Ako se rok za izdavanje odluke produži (odnosno, traje duže od 6 meseci), organi vlasti će o tome obavestiti podnosioca zahteva. Obavestite podnosioca zahteva o načinu na koji će biti obavešten u skladu sa nacionalnom praksom.
- Podnosilac zahteva se može raspitati o razlozima ovog odlaganja i zatražiti procenu roka za donošenje odluke. Pružite dodatne informacije o postupku raspitivanja o ovakvim informacijama na osnovu vaše nacionalne prakse.
- Postupci i rokovi mogu da se razlikuju ako se zahtev ocenjuje u okviru posebnog postupka, kao što je ubrzani postupak, granični postupak ili postupak prihvatljivosti. Zahtev takođe može biti prioritetan. U takvim slučajevima, podnosioci zahteva dobijaju posebne informacije od nacionalnih organa za azil.



Praktičan savet o pružanju dodatnog objašnjenja i uveravanja u vezi sa dužinom postupka

Vreme čekanja za prijem odluke može da varira u zavisnosti od velikog broja faktora. Podnosilac zahteva koji je stigao kasnije može da dobije odluku ranije. Treba da uverite podnosioca zahteva da to nije razlog za brigu, da je svaki zahtev drugačiji i da se ispituje pojedinačno. Podnosilac zahteva ne treba da napušta zemlju, jer napuštanje zemlje i povratak povlače određene posledice. Za više informacija pogledajte temu „[Moguće posledice nepoštovanja obaveza i nesaradnje sa organima vlasti](#)“.

⁽⁴⁰⁾ Član 31(7) APD (prerađena verzija) „Postupak ispitivanja“.



3.2.7 Zadržavanje

(a) Osnovne informacije

Zadržavanje je zatvaranje podnosioca zahteva na određeno mesto, gde je on lišen slobode kretanja ⁽⁴¹⁾.

Podnosilac zahteva može biti zadržan u sledeće svrhe, kada se one ne mogu ostvariti bez zadržavanja (uključujući i situaciju kada postoji rizik od bekstva) ⁽⁴²⁾:

- utvrđivanje ili provera identiteta ili državljanstva podnosioca zahteva;
- utvrđivanje elemenata zahteva kada se oni ne mogu dobiti bez zadržavanja, posebno kada postoji rizik od bekstva podnosioca zahteva;
- odlučivanje o pravu podnosioca zahteva da uđe na teritoriju;
- priprema ili izvršavanje vraćanja na osnovu Direktive o vraćanju iz 2008. godine ⁽⁴³⁾;
- zbog nacionalne bezbednosti ili javnog reda;
- u skladu sa članom 8. stav 3. Uredbe Dablin III ⁽⁴⁴⁾.

Podnosilac zahteva može biti zadržan samo onoliko dugo koliko postoji osnov za to i na što kraći period ⁽⁴⁵⁾. Za potpune informacije o osnovama zadržavanja i vremenskim ograničenjima pogledajte nacionalni zakon.

Zadržavanje je krajnja mera u odsustvu efikasnih, ali manje prinudnih alternativa. Primenjuje se na osnovu pojedinačne procene. Istovremeno, potrebno je da budu ispunjena određena pravila i uslovi.

- Podnosilac zahteva treba da bude pismeno obavešten o razlozima njegovog zadržavanja i pravnim lekovima.
- Zakonitost zadržavanja treba da se preispituje u redovnim intervalima ili na zahtev podnosioca zahteva.
- Podnosilac zahteva mora da ima pristup besplatnoj pravnoj pomoći i zastupanju za sudsko preispitivanje naloga za zadržavanje.
- Podnosioci zahteva treba da budu zadržavani, po pravilu, u specijalizovanim ustanovama za zadržavanje, odvojeno od običnih zatvorenika.

⁽⁴¹⁾ Član 2(h) RCD (prerađena verzija) „Definicije“.

⁽⁴²⁾ Član 8(2) i član 8(3)(a) i (b) RCD (prerađena verzija) „Zadržavanje“.

⁽⁴³⁾ [Direktiva 2008/115/EZ](#) Evropskog Parlamenta i Saveta od 16. decembra 2008. godine o zajedničkim standardima i postupcima za država članicama za vraćanje državljana treće zemlje sa nezakonitim boravkom (OJ L 348, 24.12.2008, str. 98).

⁽⁴⁴⁾ [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 je u jednoj od država članica podneo državljanin treće zemlje ili lice bez državljanstva (prerađena verzija) (OJ L 180, 29.6.2013).

⁽⁴⁵⁾ Član 9(1) RCD (prerađena verzija) „Garancije za zadržane podnosiocce zahteva“.



- Podnosioci zahteva treba da imaju pristup otvorenim prostorima.
- Pristup treba dati članovima porodice i savetnicima, u uslovima koji omogućuju privatnost (sa ograničenim izuzecima).
- Podnosioci zahteva moraju da budu obavešteni o svojim pravima, obavezama i pravilima u ustanovi za zadržavanje, na jeziku koji razumeju ili koji bi opravdano trebalo da razumeju.
- Za određene grupe, kao što su ranjiva lica, maloletna lica (bez pratnje) i porodice, važe određena pravila i uslovi za zadržavanje, u skladu sa članom 11 RCD (prerađena verzija).

(b) Poruka o pružanju informacija

- Razlog(zi) za zadržavanje podnosioca zahteva i maksimalno trajanje predviđeno nacionalnim zakonom (informacije koje organi vlasti dostavljaju u pisanoj formi).
- Kako osporiti nalog za zadržavanje i kako zatražiti besplatnu pravnu pomoć i zastupanje (informacije koje organi vlasti dostavljaju u pisanoj formi).
- Kontakti organizacija ili grupa lica koje pružaju pravnu pomoć.
- Mogućnost komunikacije sa porodicom.
- Mogućnost komunikacije sa predstavnikom UNHCR-a i kako pristupiti predstavniku UNHCR-a.
- Prava i obaveze podnosioca zahteva u ustanovi za zadržavanje ⁽⁴⁶⁾.
- Za ispitivanje zahteva važe iste garancije i standardi kao i za svakog podnosioca zahteva koji nije zadržavan.



Praktičan savet kako jasno objasniti da zadržavanje ne znači zatvor

Objasnite ceo pojam zadržavanja i razliku između zatvora i zadržavanja, jer ovo može biti novi koncept za neke podnosiocce zahteva i može podstaći traumatična sećanja.

⁽⁴⁶⁾ Član 9 RCD (prerađena verzija) „Garancije kod zadržavanja“.



3.2.8 Sledeći koraci ako se zahtev usmeri na posebni postupak ispitivanja

i. Dablinski postupak

(a) Osnovne informacije

Čim državljanin zemlje van EU ili lice bez državljanstva podnese zahtev za međunarodnu zaštitu u zemlji EU+, ta zemlja mora da proceni koja je zemlja EU+ odgovorna za ispitivanje zahteva u skladu sa Uredbom Dublin III ⁽⁴⁷⁾.

Ako se tokom faze podnošenja zahteva evidentiraju „elementi za aktivaciju Dablinskog postupka”, podnosilac zahteva se usmerava na Dablinski postupak, gde njegovim dosijeom upravlja jedinica za Dablinski postupak vaše zemlje.

Zato se preporučuje da se što pre pruže osnovne informacije o Dablinskom postupku. Ako je podnosilac zahteva dete bez pratnje, obavezno je imenovanje pravnog zastupnika u najkraćem mogućem roku. Procena najboljeg interesa deteta biće sprovedena u okviru postupka za određivanje zemlje EU+ koja je odgovorna za razmatranje zahteva za međunarodnu zaštitu.

Detaljne odredbe u vezi sa sprovođenjem Uredbe Dublin III date su u Uredbi Komisije (EZ) br. 1560/2003, izmenjenoj i dopunjenoj Sprovedbenom uredbom Komisije (EU) br. 118/2014 ⁽⁴⁸⁾. Ona takođe sadrži kompletne tekstove uobičajenih informativnih letaka, uključujući poseban letak za maloletna lica bez pratnje, koji je osmišljen da objasni Dablinski postupak podnosiocima zahteva i koji im se mora dostaviti.



Povezani EUAA alat

Za više informacija pogledajte EASO, [*Praktični vodič za pružanje informacija u Dablinskom postupku*](#), decembar 2021. Informacije o kriterijumima Dablinskog postupka navedene su u odeljku 1.7. „Kriterijumi koji se koriste za određivanje odgovornosti i njihova hijerarhija“.

Takođe pogledajte modul obuke EUAA o identifikaciji slučajeva Dablinskog postupka.

⁽⁴⁷⁾ [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 je u jednoj od država članica podneo državljanin treće zemlje ili lice bez državljanstva (prerađena verzija) (OJ L 180, 29.6.2013).

⁽⁴⁸⁾ [Uredba Komisije \(EZ\) br. 1560/2003](#) od 2. septembra 2003. godine kojom se utvrđuju detaljna pravila za primenu Uredbe Saveta (EZ) br. 343/2003 kojom se utvrđuju kriterijumi i mehanizmi za određivanje države članice odgovorne za razmatranje zahteva za azil podnetog u jednoj od država članica od strane državljanina treće zemlje (OJ L 222, 5.9.2003, str. 3), izmenjena i dopunjena Sprovedbenom uredbom Komisije (EU) br. 118/2014 od 30. januara 2014. godine.



(b) Poruka o pružanju informacija

- Obavestite podnosioca zahteva da je Dablinski postupak sistem EU kojim se utvrđuje koja je zemlja EU+ odgovorna za ispitivanje njegovog zahteva za međunarodnu zaštitu. To znači da podnosioci zahteva ne mogu da biraju zemlju u kojoj će podneti zahtev za međunarodnu zaštitu. Organi vlasti će odrediti koja će zemlja biti odgovorna za ispitivanje njihovog zahteva.
- Podnosilac zahteva ne sme da napusti zemlju koja je nadležna za ispitivanje njegovog zahteva i da se na sopstvenu inicijativu preseli u drugu zemlju pre okončanja postupka. Ako to uradi, biće vraćen u zemlju koja je odgovorna za njegov zahtev.
- Objasnite podnosiocu zahteva da je važno da sarađuje sa organima vlasti i da pruži odgovarajuće informacije, posebno ako ima člana porodice u drugoj evropskoj zemlji, jer se sa njima može ponovo spojiti kroz Dablinski postupak.
- Ako se otkriju elementi za aktivaciju Dablinskog postupka, navedite dodatne informacije o Dablinskom postupku i podelite informativni letak koji je napravljen u tu svrhu ⁽⁴⁹⁾.



Praktičan savet za prepoznavanje osetljivosti određene oblasti i podsticanje podnosioca zahteva da postavlja pitanja

Ova oblast za pružanje informacija može biti osetljiva, jer uključuje mogućnost ponovnog spajanja sa srodnicima. Iz tog razloga, ohrabrite podnosioca zahteva da postavlja pitanja. To će pomoći da se razjasne svi nesporazumi i umanje potencijalna očekivanja koja nisu u skladu sa Dablinskim postupkom.

ii. Naknadni zahtev

(a) Osnovne informacije

Ako je doneta konačna odluka o prethodnom zahtevu (bilo da je reč o negativnoj odluci ili odluci kojom se odobrava supsidijarna zaštita), novi zahtev će biti registrovan kao naknadni zahtev i biće sprovedeno preliminarno ispitivanje radi procene novih elemenata.

Novi zahtev će biti prihvatljiv ako novi elementi značajno povećaju verovatnoću da se podnosilac kvalifikuje kao korisnik međunarodne zaštite. U tom slučaju, naknadni zahtev će biti prihvatljiv i ispitivanje zahteva će se nastaviti.

⁽⁴⁹⁾ Aneks X [Uredbe Komisije \(EZ\) br. 1560/2003](#) od 2. septembra 2003. godine kojom se utvrđuju detaljna pravila za primenu Uredbe Saveta (EZ) br. 343/2003 kojom se utvrđuju kriterijumi i mehanizmi za određivanje države članice odgovorne za razmatranje zahteva za azil podnetog u jednoj od država članica od strane državljanina treće zemlje (OJ L 222, 5.9.2003, str. 3), izmenjene i dopunjene Sprovedbenom uredbom Komisije (EU) br. 118/2014 od 30. januara 2014. godine.



On neće biti prihvatljiv ako podnositelj zahteva ne pruži nove elemente ili se ne pojave novi nalazi. U tom slučaju, organ odlučivanja neće ispitati meritum zahteva podnosioca ⁽⁵⁰⁾.

Pravo da ostane u zemlji domaćinu tokom ispitivanja može biti ograničeno ako je podnositelj zahteva već iskoristio detaljne preglede dva ili više zahteva za međunarodnu zaštitu koji su odbijeni ⁽⁵¹⁾.



Povezani EUAA alat

Za više informacija pogledajte EASO, *Praktični vodič za naknadne zahteve*, decembar 2021.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Obavestite podnosioca zahteva da je njegov prethodni zahtev završen i da će se njegov novi zahtev oceniti kao naknadni zahtev. Naknadni zahtev nije još jedna prilika za žalbu na prethodnu odluku, već prilika da se iznesu novi elementi, bilo da je reč o novim događajima do kojih je došlo nakon što je prethodni zahtev odbijen ili o novim dokazima ili dokumentima u vezi sa razlozima zbog kojih podnositelj zahteva ne može da se vrati u svoju zemlju, što se ranije nije moglo izneti.
- Obavestite podnosioca zahteva kako se novi elementi i objašnjenja mogu dostaviti u skladu sa nacionalnom praksom. Od podnosioca zahteva se takođe može tražiti da objasni zašto novi elementi nisu podneti ranije i kako se, ako je primenjivo, novi elementi odnose na prethodni zahtev(e).
- Obavestite podnosioca zahteva da će u sledećem koraku organ vlasti da izvrši procenu novih elemenata. Ova procena se zove preliminarno ispitivanje. U njoj se može doći do zaključka da li je naknadni zahtev prihvatljiv ili neprihvatljiv. Takođe možete obavestiti podnosioca zahteva o roku preliminarnog ispitivanja.

⁽⁵⁰⁾ Član 40(2), (3) i (5) APD (prerađena verzija): „2. ... naknadni zahtev za međunarodnu zaštitu podleže prvo preliminarnom ispitivanju kako bi se utvrdilo da li su se pojavili ili su izneti novi elementi ili nalazi od strane podnosioca zahteva koji se odnose na ispitivanje kojim se utvrđuje da li se podnositelj zahteva kvalifikuje kao korisnik međunarodne zaštite ... 3. Ako se preliminarnim ispitivanjem ... zaključi da su se pojavili ili su izneti novi elementi ili nalazi ... zahtev će biti dodatno ispitan u skladu sa Poglavljem II. ... 5. U slučaju da se naknadni zahtev ne ispita dodatno u skladu sa ovim članom, smatraće se neprihvatljivim, u skladu sa članom 33(2)(d).“

⁽⁵¹⁾ Član 41(1) APD (prerađena verzija): „1. Države članice mogu napraviti izuzetak od prava ostajanja na teritoriji na kojoj (je) lice: a. podnelo prvi naknadni zahtev, koji se dodatno ne razmatra u skladu sa članom 40(5), samo u cilju odlaganja ili osujećenja izvršenja odluke koja bi rezultirala njegovim neposrednim udaljenjem iz te države članice; ili b. podnese još jedan naknadni zahtev u istoj državi članici, nakon konačne odluke kojom se prvi naredni zahtev smatra neprihvatljivim u skladu sa članom 40(5) ili nakon konačne odluke o odbijanju tog zahteva kao neosnovanog. Države članice mogu da naprave takav izuzetak samo kada organ odlučivanja smatra da odluka o vraćanju neće dovesti do direktnog ili indirektnog proterivanja ili vraćanja, suprotno međunarodnim obavezama te države članice i njenim obavezama u okviru Evropske unije.“



- Ako je to u skladu sa nacionalnom praksom, obavestite podnosioca zahteva da se ispitivanje može obaviti isključivo na osnovu pismenih podnesaka, bez ličnog razgovora ⁽⁵²⁾.
- Ako je odgovarajuće, obavestite podnosioca zahteva da pravo na ostanak u zemlji domaćinu može biti ograničeno, a uslovi prihvata mogu da se smanje ili povuku.

iii. Postupak prihvatljivosti

(a) Osnovne informacije

Svaka zemlja EU+ može uspostaviti postupke prihvatljivosti u okviru svog nacionalnog zakonodavstva o azilu kako bi odlučila da li je zahtev neprihvatljiv i da li se o njegovom meritumu neće dalje razmatrati.

Razlozi za usmeravanje zahteva za azil na postupak prihvatljivosti odnose se na okolnosti navedene u nastavku.

- Druga država članica je odobrila međunarodnu zaštitu podnosiocu zahteva ⁽⁵³⁾.
- Druga zemlja koja nije članica EU priznala je status izbeglice podnosiocu zahteva ili on može da uživa dovoljan stepen zaštite u toj zemlji, uključujući koristi od principa **zabrane proterivanja i vraćanja** ⁽⁵⁴⁾.
- Podnosilac zahteva ima vezu sa trećom zemljom koju zemlja domaćin smatra bezbednom trećom zemljom ⁽⁵⁵⁾, u kojoj podnosilac zahteva može da zatraži međunarodnu zaštitu ⁽⁵⁶⁾.
- Izdržavani podnosilac zahteva želi da podnese zasebni zahtev, ali organi vlasti procenjuju da nema činjenica koje opravdavaju takav zahtev nakon pristanka podnosioca zahteva na podnošenje zahteva u njegovo ime ⁽⁵⁷⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Obavestite podnosioca zahteva da će njegov zahtev biti ocenjen u postupku prihvatljivosti i objasnite iz kog/kojih razloga. Organ vlasti će proceniti samo razloge zbog kojih je zahtev usmeren na postupak prihvatljivosti, ali ne i razloge zbog kojih je podnosilac zahteva napustio svoju zemlju i ne može da se vrati u nju, što će se proceniti samo ako se zahtev smatra prihvatljivim.

⁽⁵²⁾ Član 42(2)(b) APD (prerađena verzija): „Države članice mogu u nacionalnom zakonu da utvrde pravila o preliminarnom ispitivanju u skladu sa članom 40. Tim pravilima se, između ostalog, može: a. dozvoliti da se preliminarno ispitivanje sprovede samo na osnovu pismenih podnesaka, bez ličnog razgovora, sa izuzetkom slučajeva iz člana 40(6).“

⁽⁵³⁾ Član 33(2a) APD (prerađena verzija).

⁽⁵⁴⁾ Član 33(2a) APD (prerađena verzija).

⁽⁵⁵⁾ Član 38 APD (prerađena verzija) „Koncept bezbedne treće zemlje“.

⁽⁵⁶⁾ Član 33(2c) APD (prerađena verzija).

⁽⁵⁷⁾ Član 33(2e) APD (prerađena verzija).



- Podnosioci zahteva imaju pravo da iznesu svoje stavove u vezi sa razlozima zbog kojih su usmereni na postupak prihvatljivosti putem ličnog razgovora ⁽⁵⁸⁾.
- Kad god se zahtev smatra neprihvatljivim, neće se dalje ispitivati da li podnosilac zahteva ispunjava uslove za međunarodnu zaštitu i shodno tome će administrativni postupak biti okončan.
- Podnosilac zahteva ima pravo na žalbu protiv odluke o prihvatljivosti.

iv. Ubrzani postupak

(a) Osnovne informacije

Na osnovu APD (prerađena verzija) ⁽⁵⁹⁾ i nacionalnog zakonodavstva, vaša zemlja može da sprovede ispitivanje po ubrzanom postupku po sledećim osnovama.

- Podnosilac zahteva iznosi činjenice koje nisu odgovarajuće za ispitivanje kvalifikacija za međunarodnu zaštitu.
- Podnosilac zahteva je iz bezbedne zemlje porekla.
- Podnosilac zahteva je obmanuo organe vlasti predstavljanjem lažnih informacija ili dokumenata ili uskraćivanjem odgovarajućih informacija ili dokumenata u vezi sa njegovim identitetom i/ili državljanstvom, što je moglo da ima negativan uticaj na odluku.
- Postoji verovatnoća da je podnosilac zahteva nesavesno uništio ili odložio u otpad identifikacioni dokument ili putnu ispravu koji bi pomogli da se utvrde njegovi identitet ili državljanstvo.
- Podnosilac zahteva je dao očigledno nedosledne i kontradiktorne, lažne i očigledno malo verovatne iskaze koji su u suprotnosti sa dovoljno proverenim informacijama o zemlji porekla, što je njegov zahtev učinilo očigledno neuverljivim.
- Podnosilac zahteva je dodao naknadni zahtev koji nije neprihvatljiv i zato neće biti razmatran u suštini.
- Podnosilac zahteva podnosi zahtev samo u cilju odlaganja ili osujećenja naloga za udaljenje.
- Podnosilac zahteva je nezakonito ušao na teritoriju države članice ili je nezakonito produžio svoj boravak i bez opravdanog razloga se nije predstavio nadležnim organima ili nije podneo zahtev za međunarodnu zaštitu u najkraćem mogućem roku, s obzirom na okolnosti ulaska.
- Podnosilac zahteva odbija da ispuni obavezu uzimanja otisaka prstiju.
- Podnosilac zahteva se može, iz ozbiljnih razloga, smatrati opasnim po nacionalnu bezbednost ili javni poredak države članice, ili je podnosilac zahteva nasilno proteran iz ozbiljnih razloga javne bezbednosti ili javnog reda prema nacionalnom zakonu.

⁽⁵⁸⁾ Član 34(1) APD (prerađena verzija) „Posebna pravila o razgovoru o prihvatljivosti“.

⁽⁵⁹⁾ Član 31(8) APD (prerađena verzija) „Ubrzani postupak ispitivanja“.



(b) Poruka o pružanju informacija

- Obavestite podnosioca zahteva da će njegov zahtev biti ocenjen u ubrzanom postupku i objasnite iz kog razloga.
- To znači da je rok za odlučivanje o zahtevu kraći. Ako je moguće, obavestite podnosioca zahteva o tačnom roku u skladu sa vašom nacionalnom praksom.
- Rok za podnošenje žalbe protiv negativne odluke je skraćen. Obavestite podnosioca zahteva o tačnom roku za podnošenje žalbe u skladu sa vašom nacionalnom praksom.
- Osim kraćih rokova, njegovi zahtevi će se ocenjivati po istim standardima, pravima i obavezama kao u redovnom postupku.

v. Granični postupak

(a) Osnovne informacije

Vaša zemlja je možda usvojila posebnu proceduru za zahteve podnete na granici ili u tranzitnoj zoni, pri čemu se ispitivanje odvija na granici ili u tranzitnim zonama, pre nego što se odobri pristup teritoriji. Osnove po kojima se zahtev za azil može proceniti na granici ili u tranzitnim zonama jesu da se ispita:

- prihvatljivost zahteva;
- suština zahteva koji bi mogao da se oceni po ubrzanom postupku.

U oba slučaja, odluku treba doneti u razumnom roku. Kada se odluka ne može doneti u roku od 4 nedelje, podnosiocu zahteva treba da se odobri da uđe na teritoriju države članice, gde će se izvršiti procena njegovog zahteva prema uobičajenom postupku ⁽⁶⁰⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosilac zahteva ne može da uđe na teritoriju zemlje jer je zemlja usvojila poseban postupak koji se zove granični postupak, koji se sprovodi na granici ili u tranzitnoj zoni. Obavestite podnosioca zahteva o razlogu zbog kojeg je usvojen granični postupak i da li će zahtev biti ocenjen u postupku prihvatljivosti.
- Ako se smatra da je zahtev prihvatljiv, njegova suština će biti ispitana u skraćenom roku. Ako je moguće, obavestite podnosioca zahteva o tačnom roku, u skladu sa vašom nacionalnom praksom.
- U slučaju odbijanja zahteva, podnosilac će imati skraćeni rok za podnošenje žalbe, u skladu sa modalitetima predviđenim u vašem nacionalnom zakonodavstvu. Obavestite podnosioca zahteva o tačnom roku za podnošenje žalbe u skladu sa vašom nacionalnom praksom.
- U svakom slučaju, ako odluka ili konačna odluka ne bude doneta u roku od 4 nedelje, podnosilac zahteva će dobiti pristup teritoriji.

⁽⁶⁰⁾ Član 43(2) APD (prerađena verzija) „Granični postupci“.



3.3 Prava podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu

Prava podnosioca zahteva se primenjuju od trenutka sastavljanja zahteva ⁽⁶¹⁾. Zbog toga je važno da što pre pružite informacije o tim pravima ⁽⁶²⁾.

3.3.1 Ostanak u zemlji tokom čekanja na postupak ispitivanja

(a) Osnovne informacije

Podnosioci zahteva za međunarodnu zaštitu imaju pravo da ostanu u zemlji tokom razmatranja njihovog zahteva. Pravo na ostanak je ključni princip postupka za dobijanje azila. Primenjuje se kao opšte pravilo tokom pregleda zahteva ⁽⁶³⁾.

Postoje ograničeni izuzeci od ovog prava (pod veoma strogim okolnostima), koji se razlikuju tokom prvostepenog postupka i žalbenog postupka.

Tokom prvostepenog postupka, izuzeci se mogu primeniti samo u kontekstu naknadnog zahteva ⁽⁶⁴⁾ ili izručenja ⁽⁶⁵⁾.

Izuzeci od prava na ostanak u kontekstu naknadnog zahteva primenjuju se kada je podnet dodatni naknadni zahtev (kada je podnosilac podneo tri ili više zahteva i izuzetno kada je podnosilac podneo drugi zahtev), nakon što je za prethodni zahtev utvrđeno da je neprihvatljiv ili je on odbijen kao neosnovan.

Izuzetak u kontekstu izručenja primenjuje se kada će država članica predati ili izručiti podnosioca zahteva po evropskom nalogu za hapšenje ili iz drugih razloga drugoj državi članici, trećoj zemlji ili međunarodnom tribunalu ili sudu. Izručenje se ne može izvršiti osim ako se organi vlasti ne uvere da lice neće biti izloženo riziku od direktnog ili indirektnog **proterivanja i vraćanja** (član 9(3) APD).

(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosilac zahteva ima pravo da ostane u zemlji sve dok se njegov zahtev razmatra. Alternativno, treba pružiti informacije o izuzetku ako su odgovarajuće. Pogledajte sledeći praktični savet o „pružanju detalja o izuzecima samo ako su relevantni za podnosioca zahteva“.
- Pravo na ostanak prestaje kada se donese konačna odluka o odbijanju zahteva. „Konačna odluka“ označava odluku koja više ne podleže pravnom leku.

⁽⁶¹⁾ CJEU, presuda od 25. juna 2020. godine, *VL v Ministerio Fiscal*, C-36/20 PPU, EU:C:2020:495, stavovi 90–92.

⁽⁶²⁾ EASO, *Praktični vodič za registraciju – Podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu*, decembar 2021, str. 19.

⁽⁶³⁾ Član 9(1) APD (prerađena verzija) „Pravo na ostanak u državi članici tokom čekanja na ispitivanje zahteva“.

⁽⁶⁴⁾ Član 41(1) APD (prerađena verzija) „Izuzeci od prava na ostanak u slučaju naknadnih zahteva“.

⁽⁶⁵⁾ Član 9(2) APD (prerađena verzija) „Pravo na ostanak u državi članici tokom čekanja na ispitivanje zahteva“.



Praktičan savet o pružanju detalja o izuzecima samo ako su odgovarajući za podnosioca zahteva

Nema potrebe da se svi podnosioci zahteva obaveštavaju o sadržaju izuzetaka. Informacije u kojima se navode izuzeci treba da se daju samo onim podnosiocima zahteva za koje ovi izuzeci možda važe, odnosno, samo podnosiocima zahteva koji podnesu naknadni zahtev ili podnosiocima zahteva na koje se odnosi izručenje.

3.3.2 Pravo na usmenog prevodioca

(a) Osnovne informacije

Ako nije moguće obezbediti odgovarajuću komunikaciju bez prevoda, podnosilac zahteva ima pravo da dobije usluge usmenog prevodioca, besplatno, bar tokom ličnog razgovora ⁽⁶⁶⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosiocu zahteva će, kada je to potrebno, tokom ličnog razgovora pomoći prevodilac na željenom jeziku ili bar na jeziku koji razume i na kojem može jasno da komunicira.
- Usmeno prevođenje se pruža besplatno.
- Podnosilac zahteva uvek treba da navede kada ima poteškoća da razume prevodioca ili kada se prevodilac ne ponaša na neutralan način.
- Usmenog prevodioca obavezuju principi poverljivosti i nepristrasnosti. On ne sme da govori ni o čemu što je rečeno tokom razgovora van situacije usmenog prevođenja. Usmeni prevodilac nema uticaja na ishod odluke.
- Uloga usmenog prevodioca je strogo ograničena na prevođenje onoga što je rečeno, bez dodavanja ili izostavljanja informacija.
- Moguće je zatražiti muškog ili ženskog prevodioca, ako to pomaže podnosiocu zahteva da iznese svoj zahtev. Ta molba će se uslišiti, ako je moguće.



Praktičan savet za pojašnjenje da se pravo na usmeno prevođenje odnosi samo na postupak za dobijanje azila

Ako podnosilac zahteva traži usmeni prevod u lične svrhe, objasnite podnosiocu zahteva da je usmeni prevodilac dostupan samo za pitanja koja se odnose na njegov zahtev za međunarodnu zaštitu prilikom kontakta sa organima vlasti. To znači da podrška usmenog prevodioca ne uključuje, na primer, pomoć za medicinski pregled. Za takva pitanja, dajte savet o tome gde podnosilac zahteva može da dobije podršku, u skladu sa vašom nacionalnom praksom.

⁽⁶⁶⁾ Član 12(1)(b) APD (prerađena verzija) „Garancije za podnosioca zahteva“.

3.3.3 Pravna pomoć i zastupanje

(a) Osnovne informacije

Podnosilac zahteva ima pravo na pravnu pomoć i zastupanje u svim fazama postupka za dobijanje azila. Pravna pomoć i zastupanje treba da budu besplatni, bar u fazi podnošenja žalbe. Za ostale faze (registracija i prvi stepen) oni mogu, ali ne moraju biti besplatni, u zavisnosti od nacionalnih zakona i smernica ⁽⁶⁷⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosilac zahteva ima pravo na pristup pravnoj pomoći i zastupanju u bilo kom trenutku tokom postupka, uključujući registraciju.
- Obavestite podnosioca zahteva o dostupnim oblicima pravne pomoći i zastupanja u vašoj zemlji, na primer, privatni advokati, namenski advokati koji sarađuju sa službom za azil, kao i o pravnoj pomoći koju pružaju organizacije civilnog društva.
- Obavestite podnosioca zahteva o tome kako može da pristupi pravnoj pomoći i zastupanju.
- Obavestite podnosioca zahteva kada je pravna pomoć o njegovom trošku, a kada je besplatna.



Praktični saveti

- **Objasnite pojam pravnog zastupanja**

Objasnite celokupan pojam pravnog zastupanja, jer bi ovo mogao biti novi koncept za neke podnosioca zahteva. Uključite objašnjenje o ulozi pravnog zastupnika, kao i vrstama usluga/podrške koje pravni zastupnik može da pruži, na primer, pravni savet o predmetu podnosioca zahteva i postupcima, pripremi podnosioca zahteva za razgovor i pomoć u pripremi žalbe i drugih zvaničnih dokumenata.

- **Naglasite pravo podnosioca zahteva da bude obavešten**

Može se naglasiti da podnosilac, uopšteno, ima pravo da postavlja pitanja i može da traži od organa vlasti informacije u vezi sa postupkom, pravnim informacijama ili svojim zahtevom. Dobijanje informacija je besplatno.

3.3.4 Pravo na komunikaciju sa UNHCR-om i drugim organizacijama koje pružaju pravno savetovanje

(a) Osnovne informacije

Podnosilac zahteva ima pravo da komunicira sa UNHCR-om u svim fazama postupka za dobijanje azila, uključujući i situaciju ako je podnosilac zahteva zadržan ili se nalazi

⁽⁶⁷⁾ Član 22 APD (prerađena verzija) „Pravo na pravnu pomoć i zastupanje u svim fazama postupka“.



u aerodromskim ili lučkim tranzitnim zonama ⁽⁶⁸⁾. Gotovo svaka zemlja je pokrivena predstavništvom UNHCR-a i obično će postojati veb lokacija UNHCR-a konkretno za vašu zemlju, koja pruža kontakt podatke i informacije zainteresovanim stranama UNHCR-a.

(b) Poruka o pružanju informacija

- UNHCR je agencija Ujedinjenih nacija ovlašćena da štiti tražioce azila, izbeglice, interno raseljena lica i lica bez državljanstva u celom svetu.
- Podnosilac zahteva ima pravo da komunicira sa UNHCR-om i da traži pravni savet ili savet od UNHCR-a (i organizacija koje rade u njegovo ime) u bilo kojoj fazi postupka za dobijanje azila.
- Objasnite kako se pristupa UNHCR-u, uključujući odgovarajuće kontakt podatke.



Praktičan savet za objašnjenje šta je UNHCR i čime se bavi

Uloga UNHCR-a može biti nejasna podnosiocima zahteva i oni možda ne razumeju u kojoj meri je UNHCR nadležan za njihovu situaciju i šta da očekuju / ne očekuju. Iz tog razloga, objasnite položaj UNHCR-a, vrstu podrške koju UNHCR može da pruži, na primer, pravni savet o predmetu podnosioca zahteva i postupcima, pripremi podnosioca zahteva za razgovor i pomoć u pripremi zvaničnih dokumenata.

3.3.5 Pravo na materijalne uslove prihvata

U zavisnosti od njegove situacije, podnosilac zahteva će dobiti smeštaj, hranu ili novac za kupovinu hrane, osnovnu i neophodnu medicinsku negu, socijalnu pomoć i obrazovanje za decu.

Dodatne informacije o pravu na materijalne uslove prihvata obezbeđene su na platformi Let's Speak Asylum, na kojoj se nalaze svi proizvodi razvijeni u okviru projekta Pričajmo o azilu (*Let's Speak Asylum*). Platformi se može pristupiti preko veb stranice EUAA.

3.3.6 Povlačenje zahteva za međunarodnu zaštitu

(a) Osnovne informacije

Povlačenje može biti podrazumevano ili izričito. Do izričitog povlačenja dolazi kada podnosilac zahteva izričito obavesti administraciju da želi da povuče svoj zahtev. Zahtev podnosioca zahteva uglavnom treba da bude evidentiran u pisanoj formi ⁽⁶⁹⁾. Povlačenje je podrazumevano kada podnosioci zahteva odustanu od postupka za dobijanje azila bez obaveštavanja organa vlasti. Za informacije o podrazumevanom povlačenju pogledajte odeljak [3.5.1 „Zahtev se može smatrati podrazumevano povučenim ili da se od njega odustalo“](#).

⁽⁶⁸⁾ Član 29 APD (prerađena verzija) „Uloga UNHCR-a“.

⁽⁶⁹⁾ Član 27 APD (prerađena verzija) „Postupak u slučaju povlačenja zahteva“.



(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosilac zahteva može da obustavi zahtev za međunarodnu zaštitu u bilo kom trenutku, na primer, ako odluči da se vrati u svoju zemlju porekla. Ovo se naziva izričitim povlačenjem.
- Nakon što se zahtev izričito povuče, postupak ispitivanja se završava. Shodno tome, prestaje pristup pravima koja su obezbeđena podnosiocima zahteva, uključujući pravo na ostanak u državi članici (osim ako ne postoje drugi razlozi za boravak u zemlji).
- Da bi povukao zahtev, podnosilac zahteva treba da izrazi nameru da povuče zahtev. Objasnite kako se to može uraditi.
- Obavestite podnosioca zahteva o mogućnosti da dobije pomoć pri dobrovoljnom povratku (za više informacija pogledajte temu „[Dobrovoljni povratak](#)“).

3.3.7 Prava koja se odnose na decu (bez pratnje)

i. Imenovanje zastupnika/staratelja

(a) Osnovne informacije

Deci bez pratnje treba u najkraćem mogućem roku obezbediti zakonskog staratelja i dete treba odmah da bude obavešteno o terminu sastanka. Za detalje u vezi sa imenovanjem zakonskog staratelja, postupkom i rokovima pogledajte nacionalni zakon vaše zemlje. Posebne odredbe u vezi sa prihvatom važe za decu bez pratnje ⁽⁷⁰⁾.

Staratelj postupa u ime deteta, u skladu sa njegovim najboljim interesom i pomaže detetu tokom postupka za dobijanje azila, vodeći računa da dete može da koristi svoja prava i da se pridržava obaveza ⁽⁷¹⁾. Staratelj vodi računa o najboljem interesu deteta, uključujući rešavanje njegovih pravnih, medicinskih i drugih potreba na odgovarajući način tokom postupka za dobijanje azila ⁽⁷²⁾. Staratelj mora da raspolaže potrebnom stručnošću za obavljanje svojih dužnosti i biće zamenjen samo kada je to neophodno. Za informacije u vezi sa imenovanjem ili mogućnošću zamene staratelja, pogledajte nacionalnu praksu vaše zemlje.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Imenuje se zakonski staratelj koji će pružati pomoć detetu bez pratnje i postupati u njegovo ime tokom celokupnog postupka za dobijanje azila.
- Uloga zakonskog staratelja je da ostane u kontaktu sa organima vlasti i prati dete bez pratnje tokom sastanaka, uključujući lični razgovor, da obavesti dete o postupku, da obezbedi da se odgovori na potrebe deteta i da vodi računa da se stavovi deteta bez pratnje uzimaju u obzir.

⁽⁷⁰⁾ Član 24 RCD

⁽⁷¹⁾ Pogledajte odeljak 3.4 „Obaveze podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu“.

⁽⁷²⁾ Član 25(1)(a) APD (prerađena verzija) „Garancije za maloletna lica bez pratnje“; član 31(1) i (2) QD (prerađena verzija) „Maloletna lica bez pratnje“.



- Dete bez pratnje može se obratiti staratelju ako ima bilo koju nedoumicu ili pitanje u bilo kom trenutku tokom postupka za dobijanje azila.
- Uzimajući u obzir uzrast deteta, pružite dodatna objašnjenja u vezi sa postupkom za imenovanje zakonskog staratelja.
- Dete bez pratnje treba da obavesti organe vlasti ako ima bilo kakvih nedoumica ili prigovora u vezi sa saradnjom sa zakonskim starateljem. Treba da pružite informacije o tome kako da se obrati organima vlasti i podnese zvaničnu žalbu, kao i o mogućnosti zamene zakonskog staratelja.

Koristan resurs: Priručnik Agencije Evropske unije za osnovna prava (FRA), *Starateljstvo nad decom lišenom roditeljskog staranja* ⁽⁷³⁾.



Praktičan savet kako da budete veoma jasni u vezi sa ulogom zakonskog staratelja

Uverite se da dete razume da je uloga zakonskog staratelja da podrži njega i njegovu dobrobit. Ono ne treba da se ustručava da kaže staratelju svoje stavove, potrebe, brige, želje itd. U isto vreme, objasnite šta nije u nadležnosti staratelja. Na primer, zakonski staratelj ne živi sa detetom, niti obezbeđuje novac. Možete obavestiti dete o njegovom smeštaju i pogodnostima koje će dobiti.

ii. Pronalaženje porodice, članovi porodice u drugim zemljama EU+ i spajanje porodice

(a) Osnovne informacije

QD (prerađena verzija) naglašava princip jedinstva porodice. Ako podnosilac zahteva ne zna gde mu se roditelji ili staratelji nalaze ili ne može da stupi u kontakt s njima, administracija će pokrenuti postupak da sazna gde se porodica nalazi i da kontaktira sa njom. Pronalaženje članova porodice mora da se pokrene u najkraćem mogućem roku nakon podnošenja zahteva ⁽⁷⁴⁾. Prikupljanje informacija o srođnicima deteta mora da se obavlja u skladu sa principom poverljivosti. Pronalaženje porodice treba da bude u najboljem interesu deteta ⁽⁷⁵⁾.



Povezani EUAA alat

Za više informacija pogledajte EASO, *Praktični vodič za pronalaženje porodice*, 2016.

⁽⁷³⁾ FRA, *Starateljstvo nad decom lišenom roditeljskog staranja – priručnik za jačanje sistema starateljstva kako bi se zadovoljile specifične potrebe dece žrtava trgovine ljudima*, 2015.

⁽⁷⁴⁾ Relevantan je i 24(3) RCD, jer odatle potiče obaveza da se otpočne pronalaženje porodice u najkraćem mogućem roku nakon podnošenja zahteva.

⁽⁷⁵⁾ Član 31(5) QD (prerađena verzija) „Maloletna lica bez pratnje“.



(b) Poruka o pružanju informacija

- Važno je da podnositelj zahteva pruži sve informacije o tome gde se nalaze njegovi roditelji ili staratelji, njihove kontakt podatke i sve druge odgovarajuće informacije.
- Važno je da podnositelj zahteva podeli svoju zabrinutost i razloge zbog kojih ne bi želeo da se stupa u kontakt sa njegovim roditeljima ili starateljima.
- Uverite podnosioca zahteva o poverljivosti. Informacije koje pruži o članovima porodice neće se deliti sa osobama koje nemaju pravo da ih znaju, na primer, u matičnoj zemlji. Članovi porodice neće biti dovedeni u opasnost.

3.3.8 Prava koja se tiču podnositelaca zahteva sa posebnim potrebama

i. Adekvatna podrška za uživanje svojih prava i pridržavanje obaveza tokom postupka za dobijanje azila

(a) Osnovne informacije

Određenim podnosiocima zahteva mogu biti potrebne posebne proceduralne garancije zbog, između ostalog, starosti, pola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta, invaliditeta, ozbiljne bolesti, mentalnih poremećaja ili kao posledica mučenja, silovanja ili drugih ozbiljnih oblika psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja⁽⁷⁶⁾.

Organi vlasti imaju obavezu da procene da li su podnosiocu zahteva potrebne posebne proceduralne garancije. Kada je to slučaj, podnosiocima zahteva treba obezbediti adekvatnu podršku, vreme i odgovarajuće uslove, kako bi se obezbedio efikasan pristup postupcima za dobijanje azila i kako bi se osiguralo da mogu da imaju koristi od prava i da se pridržavaju obaveza⁽⁷⁷⁾.

Postupci koji se odnose na identifikaciju posebnih potreba i prirodu podrške zavisice od individualnih proceduralnih potreba podnosioca zahteva, kao i od nacionalne prakse. Ovo može obuhvatati, na primer, posebne usluge za određene grupe, kao što su:

- medicinska i psihološka pomoć za osobe sa invaliditetom ili podnosiocima zahteva sa zdravstvenim problemima;
- podrška žrtvama trgovine ljudima, kao što je nacionalni mehanizam za upućivanje žrtava trgovine ljudima;
- specijalizovane socijalne službe za decu, kao što je nega dece;
- imenovanje zastupnika/staratelja, pružanje dodatne pomoći u vezi sa odgovarajućim postupcima i formalnostima ili informacije o mogućnosti da se imenuje zastupnik za podnosioca zahteva sa intelektualnim invaliditetom ili teškim poremećajima mentalnog zdravlja.

⁽⁷⁶⁾ Uvodna napomena 29 APD (prerađena verzija).

⁽⁷⁷⁾ Član 24(1) i (3) APD (prerađena verzija) „Podnosioci zahteva kojima su potrebne posebne proceduralne garancije“.



(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosioci zahteva treba da obaveste organe vlasti ako se ne osećaju dobro, ako im je potrebna psihološka ili medicinska pomoć, ako su trudni, ako su imali ozbiljna traumatska iskustva, kao što su mučenje, silovanje i ozbiljni oblici psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja, kako bi dobili adekvatnu podršku. Ovo bi takođe trebalo da uključuje informisanje organa vlasti o svim problemima zaštite u zemlji domaćinu.
- Ako podnosilac zahteva ima posebne potrebe, objasnite kako će se te potrebe rešavati, dostupnu podršku i odgovarajuće proceduralne mere zaštite u skladu sa nacionalnom praksom. To može da obuhvata omogućavanje dodatnog vremena, imenovanje specijalizovanog osoblja za predmet i mogućnost da se zatraže muški ili ženski službenik za predmet i usmeni prevodilac.



Praktičan savet za razmatranje potrebe za posebnim režimom za lični razgovor

Specifičnim profilima (kao što su podnosioci zahteva sa invaliditetom, samohrani roditelji sa decom) mogu biti potrebne dodatne informacije u vezi sa posebnim režimom za lični razgovor.

3.4 Obaveze podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu

Obaveze podnosioca zahteva se primenjuju od početka postupka za dobijanje azila. Zbog toga je važno da što pre pružite informacije o tim obavezama.

Važno je obavestiti podnosioca zahteva da, ako ne može da ispoštuje jednu ili više obaveza, treba da se obrati organima vlasti i objasni razloge.

3.4.1 Saradnja sa organima vlasti

(a) Osnovne informacije

Podnosilac zahteva ima obavezu da sarađuje sa organima vlasti u utvrđivanju identiteta i drugih elemenata, kao što su izjave, dokumentacija kojom raspolaže u vezi sa starošću, poreklom (uključujući i poreklo odgovarajućih srodnika), identitetom, državljanstvom, zemljom(ama) i mestom(ima) prethodnog boravka, prethodnim zahtevima za međunarodnu zaštitu, putnim rutama, putnim ispravama i razlozima za podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu.

Pored toga, u zavisnosti od vaših nacionalnih zakona i politika, podnosilac zahteva može da ima obavezu da se javi ili da se lično pojavi pred nadležnim organima ⁽⁷⁸⁾ u najkraćem mogućem roku ili nakon zakazivanja termina.

⁽⁷⁸⁾ Član 13(2)(a) APD (prerađena verzija) „Obaveze podnosilaca zahteva“.



U vašem nacionalnom kontekstu takođe može biti primenljivo da se usmene izjave tokom ličnog razgovora snimaju ⁽⁷⁹⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosilac zahteva mora da sarađuje sa organima vlasti kako bi omogućio organima vlasti da obrade njegov predmet.
- Podnosilac zahteva treba da se pojavi lično pred organom vlasti ako ima zakazan termin. Objasnite šta treba uraditi i koje korake preduzeti ako podnosilac zahteva ne može da prisustvuje terminu.
- Podnosilac zahteva mora da dostavi organima vlasti sve dostupne informacije i dokumente za utvrđivanje njegovog identiteta i državljanstva.
- Podnosilac zahteva mora da dostavi organima vlasti sve informacije koje su odgovarajuće za njegov zahtev, uključujući dokumentaciju i druge dokaze kojima raspolaže.
- Podnosilac zahteva ne sme da daje lažne informacije organima vlasti.
- Podnosilac zahteva treba da odgovori na zahteve za informacije (ako se to zahteva u vašem nacionalnom zakonu).
- Objasnite kako podnosioci zahteva mogu, u praksi, da daju informacije i da podnesu pisane dokaze organima vlasti. Ovo uključuje informacije o tome kojoj kancelariji treba dostaviti informacije i na koji način (na primer, poštom, e-poštom ili lično).
- Podnosilac zahteva treba da ostane dostupan organima vlasti tokom celog postupka za dobijanje azila
- Ako je relevantno, organ vlasti će zabeležiti usmene izjave podnosioca zahteva. Snimak će se čuvati i koristiti uz potpuno poštovanje principa poverljivosti.
- Druge obaveze koje mogu da važe u vašem nacionalnom kontekstu.

3.4.2 Podvrgavanje ličnom pretresu iz bezbednosnih razloga

(a) Osnovne informacije

U zavisnosti od vaših nacionalnih zakona i politika, nadležni organi vlasti mogu da izvrše pretres podnosioca zahteva i pretragu stvari koje nosi ⁽⁸⁰⁾.

⁽⁷⁹⁾ Član 13(2)(e) APD (prerađena verzija) „Obaveze podnosioca zahteva“.

⁽⁸⁰⁾ Član 13(2)(a) APD (prerađena verzija) „Obaveze podnosioca zahteva“.



(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnositelj zahteva može biti predmet ličnog pretresa, uključujući pretragu stvari koje nosi.
- Lični pretres treba da izvrši osoba istog pola, ne dovodeći u pitanje bilo kakav pretres iz bezbednosnih razloga.
- Pretres će se vršiti uz puno poštovanje principa ljudskog dostojanstva i fizičkog i psihičkog integriteta. Lične stvari će biti vraćene.

3.4.3 Uzimanje biometrijskih podataka

(a) Osnovne informacije

Podnositelj zahteva je dužan da omogući da mu se uzmu otisci prstiju najkasnije u roku od 72 sata od podnošenja zahteva, ako je stariji od 14 godina ⁽⁸¹⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosiocu zahteva će se uzeti otisci prstiju. Podnositelj zahteva je dužan da dozvoli da mu se uzmu otisci prstiju ⁽⁸²⁾.
- Uzimaju se otisci svih 10 prstiju.
- Prilikom uzimanja otisaka prstiju, objasnite gde, kada, zašto i ko uzima otiske prstiju.
 - Kako bi informacije bile manje opterećujuće, prilikom objašnjavanja razloga zbog kojih se uzimaju otisci prstiju, podnosiocu zahteva se može reći, na primer, da se otisci prstiju uzimaju da bi se videlo da li je neko već poznat organima vlasti i kako bi se lakše utvrdilo koja je zemlja EU odgovorna za ispitivanje njegovog zahteva.
- Ako podnositelj zahteva odbije da mu se uzmu otisci prstiju, može se primeniti ubrzani postupak zajedno sa drugim mogućim posledicama, u zavisnosti od vašeg nacionalnog konteksta.
- Organ vlasti će fotografisati podnosioca zahteva. Podnositelj zahteva je dužan da dozvoli da se snimi njegova fotografija ⁽⁸³⁾.
- Fotografija i biometrijski podaci će se čuvati i koristiti uz potpuno poštovanje principa poverljivosti.

⁽⁸¹⁾ Član 9(1) Uredba (EU) br. 603/2013 „Uzimanje, prenos i poređenje otisaka prstiju (izvod)“.

⁽⁸²⁾ Član 9(1) Uredba (EU) br. 603/2013 „Uzimanje, prenos i poređenje otisaka prstiju (izvod)“.

⁽⁸³⁾ Član 13(2)(e) APD (prerađena verzija) „Obaveze podnosilaca zahteva“.



Koristan resurs: Letak FRA „[Pravo na informacije – Vodič za organe vlasti prilikom uzimanja otisaka za Eurodac](#)“ ⁽⁸⁴⁾. Letak koji je izradila Agencija EU za osnovna prava kako bi pomogla službenicima i organima vlasti da na razumljiv i pristupačan način obavještavaju podnosiocima zahteva za međunarodnu zaštitu o obradi njihovih otisaka prstiju u sistemu Eurodac.

3.4.4 Saopštavanje kontakt adrese i izmena adrese organima vlasti

(a) Osnovne informacije

U zavisnosti od vaših nacionalnih zakona i smernica, podnosilac zahteva može imati obavezu da obavesti organe vlasti o svojoj trenutnoj adresi i svim njenim promenama, kako bi organi vlasti mogli da kontaktiraju sa njima ⁽⁸⁵⁾.

Osim toga, u zavisnosti od vašeg nacionalnog uređenja, vlasti mogu da odluče i o mestu prebivališta podnosioca zahteva ⁽⁸⁶⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosilac zahteva nadležne organe vlasti mora da obavesti što pre o svojoj trenutnoj adresi i o svakoj njenoj promeni, kako bi moglo da se skupi u kontakt s njim.
- Podnosilac zahteva mora da bude dostupan na poslednjoj adresi koju je dao organima vlasti. Objasnite postupak kojeg se treba pridržavati ako lice boravi na datoj kućnoj adresi, ali nije prisutno.
- Organi vlasti mogu odlučiti o mestu boravka podnosioca zahteva ili postaviti ograničenja u pogledu toga gde se podnosilac zahteva može kretati.

3.4.5 Podnošenje elemenata koji potkrepljuju zahtev

(a) Osnovne informacije

Podnosilac zahteva ima obavezu da potkrepi svoj zahtev za međunarodnu zaštitu i podnese sve odgovarajuće elemente ⁽⁸⁷⁾. U zavisnosti od vašeg nacionalnog uređenja, podnosilac zahteva može imati obavezu da podnese takve elemente u najkraćem mogućem roku ili u roku utvrđenom vašim nacionalnim zakonom, ako takvo vremensko ograničenje postoji ⁽⁸⁸⁾. Ako se u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom od podnosioca zahteva traži da podnese dokaze u najkraćem mogućem roku, ove informacije treba da se dostave podnosiocu zahteva u ranoj fazi procesa. U zavisnosti od okolnosti, „u najkraćem mogućem roku“ znači i čim elementi budu bili **dostupni** i čim podnosilac zahteva **sazna** za takve elemente.

Ovi elementi se sastoje od izjava podnosioca zahteva i sve dokumentacije kojom podnosilac zahteva raspolaže o sebi, uključujući:

⁽⁸⁴⁾ FRA [Pravo na informacije – Vodič za organe vlasti prilikom uzimanja otisaka za Eurodac](#), 2019.

⁽⁸⁵⁾ Član 13(2)(c) APD (prerađena verzija) „Obaveze podnosioca zahteva“.

⁽⁸⁶⁾ Član 7(2) RCD (prerađena verzija) „Mesto boravka i sloboda kretanja“.

⁽⁸⁷⁾ Član 4(2) QD (prerađena verzija) „Procena činjenica i okolnosti“.

⁽⁸⁸⁾ Član 4(1) QD (prerađena verzija) „Procena činjenica i okolnosti“.



- tarost;
- poreklo, uključujući poreklo srodnika;
- identitet;
- državljanstvo;
- zemlju(e) i mesto(a) prethodnog boravka;
- prethodne zahteve za međunarodnu zaštitu;
- putne rute;
- putne isprave i
- razloge za podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu.

Primeri dokumenata uključuju sledeće:

- slični/identifikacioni dokumenti:
 - pasoš,
 - lična karta,
 - školska identifikaciona kartica,
 - izvod iz matične knjige rođenih,
 - vozačka dozvola,
 - porodični registar,
 - izvod iz matične knjige venčanih,
 - vojna identifikaciona kartica,
 - dokaz o zaposlenju,
 - uverenja itd,
 - članska kartica političke stranke;
- dokumenti koji podržavaju zahtev za međunarodnu zaštitu:
 - fotografije,
 - sudske presude/nalozi,
 - nalozi za hapšenje,
 - izveštaji policijskih istraga i drugi dokumenti iz policije,
 - preteća/upozoravajuća pisma,
 - novinski članci (uključujući upućivanje na određena imena),
 - krštenica,
 - objave na društvenim mrežama itd;



- lekarski/psihološki izveštaji i potvrde:
 - lekarski izveštaj / pismo lekara,
 - psihološki izveštaj,
 - potvrda o nasilnim radnjama / mučenju itd;
- dokumenti, uključujući digitalni materijal:
 - veb lokacije,
 - blogovi ili druge društvene mreže,
 - video-snimci itd.

U zavisnosti od vaših nacionalnih zakona i politika, podnositelj zahteva takođe može da ima obavezu da preda sve dokumente u svom posedu koji su odgovarajući za ispitivanje njegovog zahteva, kao što su pasoši ⁽⁸⁹⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Obaveza podnosioca zahteva da sarađuje uključuje obavezu da podnese elemente koji će potkrepiti njegov zahtev za međunarodnu zaštitu (u najkraćem mogućem roku).
- Elementi se sastoje od:
 - izjave podnosioca zahteva, uključujući razloge za podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu;
 - sve dokumentacije kojom raspolaže, uključujući lične/identifikacione dokumente, dokumente u vezi sa zahtevom i lekarske/psihološke izveštaje i uverenja;
 - druge dokaze, kao što su sadržaj društvenih mreža, video-snimci ili drugi digitalni materijali.
- Obavestite podnosioca zahteva o sredstvima, mestu (adresi), primaocu i vremenu kada podnositelj zahteva može da podnese dokaze, u skladu sa vašim nacionalnim zakonima i politikama.
- Ispunite sledeće tačke u vezi sa dokumentacijom.
 - Podnositelj zahteva **ne sme** da podnese dokumente koji su lažni ili falsifikovani jer to može negativno da utiče na njegov zahtev.
 - Uništavanje identifikacionih dokumenata može negativno da utiče na njegov zahtev.
 - Podnositelj zahteva treba da dostavi svoje originalne dokumente, ako su dostupni.

⁽⁸⁹⁾ Član 13(2)(b) APD (prerađena verzija) „Obaveze podnosioca zahteva“.



- Relevantnu dokumentaciju treba dostaviti organima vlasti u najkraćem mogućem roku.
- Ako je primenjivo, obavestite podnosioca zahteva o rokovima za podnošenje dokumenata za dovršavanje registracije.
- Objasnite da nema potrebe za pružanjem dokumenata koji sadrže samo opšte podatke o zemlji porekla.
- Objasnite kako se u praksi daju informacije i podnose pisani dokazi organima vlasti. Ovo obuhvata informacije o tome kojoj kancelariji treba dostaviti informacije i na koji način (na primer, poštom, e-poštom ili lično).
- Ohrabrite podnosioca zahteva da pribavi sve dokumente koji nedostaju u meri u kojoj je to izvodljivo. Međutim, trebalo bi da jasno kažete da se od podnosioca zahteva ne očekuje da sebe ili bilo koje drugo lice izlaže riziku pokušajem da pribavi dokumenta, uključujući i obraćanje organima vlasti zemlje porekla ako bi to predstavljalo rizik.
- Objasnite kako će se postupati sa originalnim dokumentima (na primer, da li će ih organ vlasti zadržati, da li će se kopirati i kako i kada će biti vraćeni).
- Navedite da nije problem ako su originalni dokumenti na stranom jeziku.



Praktični saveti

- **Savetujte podnosioca zahteva da napravi kopije originalnih dokumenata**

Ako podnosilac zahteva podnosi originalne dokumente, treba ga savetovati da napravi njihovu kopiju koju će čuvati.

- **Koristite tehnike komunikacije da obradite ovu složenu oblast**

Budući da su informacije u vezi sa obavezama prilično složene, nakon davanja informacija možete sumirati informacije i ponovo istaći glavne tačke. Takođe je praktično da podelite informacije, sa mogućnošću kratkih diskusija/pitanja pre nego što nastavite.

3.5 Moguće posledice u slučaju nepridržavanja obaveza i nesaradnje sa organima vlasti

Moguće posledice u slučaju nepridržavanja obaveza mogu se javiti tokom procesa registracije i tokom pregleda zahteva. Budući da takve posledice mogu da imaju efekta na početku postupka za dobijanje azila, važno je da se informacije o tim posledicama daju u najkraćem mogućem roku.



3.5.1 Zahtev se može smatrati podrazumevano povučenim ili da je došlo do odustajanja

(a) Osnovne informacije

Organ vlasti može pretpostaviti da je podnosilac podrazumevano odustao od zahteva u jednoj od sledećih situacija ⁽⁹⁰⁾.

- Podnosilac zahteva nije podneo zahtev nakon što ga je sastavio ⁽⁹¹⁾.
- Podnosilac zahteva nije odgovorio na zahteve da pruži informacije bitne za njegov zahtev.
- Drugi razlozi. Za kompletnu listu pogledajte sledeću tačku b) „Poruka o pružanju informacija“.

Pretpostavka se poništava ako podnosilac zahteva u razumnom roku dokaže da su njegovi postupci nastali usled okolnosti van njegove kontrole.

U slučaju podrazumevanog povlačenja, organ odlučivanja će doneti odluku da:

- prekine ispitivanje ili
- odbije zahtev.

Ako je doneta odluka da se ispitivanje prekine, ali se podnosilac zahteva ponovo javi nadležnom organu vlasti:

- predmet se može ponovo otvoriti ili
- podnosilac zahteva može da podnese novi zahtev koji se neće smatrati naknadnim zahtevom.

Zemlja EU+ može da odredi rok od najmanje 9 meseci, nakon čega se predmet ne može ponovo otvoriti ili će se novi zahtev smatrati naknadnim zahtevom.

Zemlja EU+ može da predvidi da se predmet može ponovo otvoriti samo jednom ⁽⁹²⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Ako podnosilac zahteva ne sarađuje sa organima vlasti, (trajno) napusti smeštaj bez obaveštavanja organa vlasti ili se ne pojavi u zakazanim terminima, to može negativno da utiče na zahtev, koji bi mogao da se obustavi ili odbije i, shodno tome, podnosilac zahteva se više ne bi smatrao podnosiocem zahteva.

⁽⁹⁰⁾ Član 28 APD (prerađena verzija) „Postupak u slučaju podrazumevanog povlačenja ili odustajanja od zahteva“.

⁽⁹¹⁾ Član 6(2) APD (prerađena verzija): „[...] Kada podnosilac zahteva ne podnese svoj zahtev, države članice mogu, shodno tome, primeniti član 28 [postupak u slučaju podrazumevanog povlačenja ili odustajanja od zahteva]“

⁽⁹²⁾ Član 28(1) APD (prerađena verzija) „Postupak u slučaju podrazumevanog povlačenja ili odustajanja od zahteva“.



- Zahtev se može obustaviti ili odbiti u sledećim slučajevima, osim ako podnosilac zahteva ne dokaže da su njegovi postupci nastali usled okolnosti van njegove kontrole.
 - Ako podnosilac zahteva nije dovršio postupak registracije, a posebno nije dovršio podnošenje zahteva, odnosno, poslednji korak.
 - Ako podnosilac zahteva ne pruži informacije bitne za njegov zahtev, nakon što su od njega zatražene ove informacije.
 - Ako se podnosilac zahteva ne pojavi na ličnom razgovoru ili u drugom zakazanom terminu.
 - Ako podnosilac zahteva (trajno ili na duži period) napusti mesto u kome je živeo, a da o tome ne obavesti nadležni organ vlasti.
 - Ako se podnosilac zahteva nije pridržavao obaveza izveštavanja ili drugih obaveza u pogledu komunikacije.
- Međutim, ako se zahtev obustavi, on se može ponovo otvoriti ili se može podneti novi zahtev koji se neće smatrati naknadnim zahtevom. Do toga može da dođe ako se podnosilac zahteva ponovo prijavi nadležnom organu vlasti u određenom roku, definisanom u vašem nacionalnom kontekstu.



Praktičan savet za pružanje primera za razumevanje nepridržavanja i posledica nepridržavanja

Korisno je navesti praktične primere, na primer, ako podnosilac zahteva ima zakazan termin za podnošenje zahteva i ne pojavi se uprkos tome što je više puta pozvan, to bi se smatralo neuspehom u dovršavanju podnošenja zahteva osim ako ne postoje valjani razlozi za nepridržavanje procesa podnošenja zahteva (na primer, zdravstveni razlozi).

3.5.2 Uticaj na procenu odgovarajućih elemenata zahteva za azil

(a) Osnovne informacije

Podnosilac zahteva generalno ima obavezu da u najkraćem mogućem roku dostavi sve elemente potrebne za potkrepljenje zahteva. Takvi elementi obuhvataju informacije odgovarajuće za njegov zahtev, zajedno sa svim pratećim dokazima koji su mu na raspolaganju ⁽⁹³⁾.

Pružanje nepotpunih ili lažnih informacija ili dokaza može dovesti do odbijanja zahteva. Ako podnosilac zahteva pogrešno predstavi ili izostavi činjenice, uključujući korišćenje lažnih dokumenata, koji su bili odlučujući za davanje zaštite, status izbeglice i status supsidijarne zaštite takođe mogu da se ukinu ⁽⁹⁴⁾.

⁽⁹³⁾ Član 4(1) QD (prerađena verzija) „Procena činjenica i okolnosti“.

⁽⁹⁴⁾ Član 14(3)(b) i član 19(3)(b) QD (prerađena verzija).



(b) Poruka o pružanju informacija

- Podnosilac zahteva treba da iznese sve odgovarajuće elemente.
- Ako podnosilac zahteva pruži pogrešne informacije, izjave ili dokumente u vezi sa identitetom ili razlozima za podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu, to može negativno da utiče na procenu. Nepotpune ili lažne informacije uticaće na procenu verodostojnosti zahteva, a nedostatak verodostojnosti može biti razlog za odbijanje zahteva za međunarodnu zaštitu.

3.5.3 Postupak za dobijanje azila se može ubrzati**(a) Osnovne informacije**

U ograničenom broju situacija, organi vlasti mogu da odluče da primene ubrzani postupak, u kom slučaju se zahtev razmatra u kraćim rokovima.

U zavisnosti od vašeg nacionalnog zakonodavstva, ubrzani postupak se može primeniti, između ostalog, kada podnosilac zahteva pruži lažne ili nepotpune informacije ili dokumente, ako podnosilac zahteva odbije da mu se uzmu otisci prstiju ili ako postoji verovatnoća da je nesavesno uništio ili odložio u otpad identifikacioni dokument ⁽⁹⁵⁾. Za više detalja o ubzanom postupku pogledajte informativnu temu „[Ubrzani postupak](#)“.

(b) Poruka o pružanju informacija

Ubrzani postupak se može primeniti ako podnosilac zahteva ne sarađuje sa organima vlasti. Na primer, ako daju lažne informacije ili lažne dokumente, odbiju da im se uzmu otisci prstiju ili su uništili ili odložili u otpad identifikacione dokumente.

3.5.4 Materijalni uslovi prihvata mogu da se smanje ili povuku**(a) Osnovne informacije**

Materijalni uslovi prihvata mogu da se smanje ili, u izuzetnim slučajevima, povuku ako podnosilac zahteva napusti mesto prebivališta ili se ne pridržava obaveza izveštavanja ⁽⁹⁶⁾.

(b) Poruka o pružanju informacija

- U zavisnosti od nacionalnog zakona i prakse vaše zemlje, moguće posledice nesarađivanja sa organima vlasti ili nedostupnosti nadležnim organima uključuju da se prava na prihvata mogu smanjiti ili povući. Odluke koje se odnose na smanjenje ili ukidanje materijalnih uslova prihvata mogu biti predmet žalbenog postupka.

⁽⁹⁵⁾ Član 31(8)(c) i (i) APD (prerađena verzija) „Obaveze podnosioca zahteva“.

⁽⁹⁶⁾ Član 20(1)(a) i (b) RCD (prerađena verzija) „Smanjenje ili povlačenje materijalnih uslova prihvata“: „Države članice mogu smanjiti ili, u izuzetnim i naročito opravdanim slučajevima, povući materijalne uslove prihvata kada podnosilac zahteva: a. napusti mesto prebivališta koje je odredio nadležni organ vlasti bez obaveštenja ili, ako se to zahteva, bez dozvole ili b. ne poštuje obaveze izveštavanja ili zahteve da pruži informacije ili da se pojavi na ličnim razgovorima u vezi sa postupkom za dobijanje azila tokom razumnog perioda utvrđenog nacionalnim zakonom“.



3.6 Dobrovoljni povratak

(a) Osnovne informacije

Pružanje informacija o dobrovoljnom povratku nema za cilj da bude ohrabrenje da se dobrovoljni povratak izvrši i podnosilac zahteva ne treba da ga razume na ovaj način. Međutim, dobrovoljni povratak može da odgovara, iz različitih (ličnih) razloga, potrebama podnosioca zahteva, takođe među onima koji su nedavno stigli.

Podnosioci zahteva mogu dobrovoljno da odu u bilo kom trenutku tokom postupka za dobijanje azila i da se vrate u svoju zemlju porekla ili uobičajenog boravka. Podnosioci zahteva mogu da se suoče sa sumnjama i neizvesnostima kada je u pitanju mogućnost povratka i oni često dobijaju oprečne informacije. Pravovremene informacije o mogućnostima povratka mogu sprečiti osobe da ostanu u postupku za dobijanje azila i/ili u teškim okolnostima na teritoriji zemlje domaćina nepotrebno dugo nakon donošenja pravosnažne odluke.

Ako podnosilac zahteva odluči da se vrati, u zavisnosti od nacionalne prakse, možda će moći da dobije savet i pomoć od administracije ili drugih organizacija ⁽⁹⁷⁾. Organi vlasti mogu da obezbede sledeće:

- opšte informacije i saveti o dobrovoljnom povratku;
- pribavljanje potrebne putne dokumentacije;
- rezervacija letova i organizacija putovanja;
- finansijski trošak putovanja;
- malu količinu bespovratnih sredstava za integraciju po povratku;
- upis u program reintegracije.

(b) Poruka o pružanju informacija

- Program pomoći za dobrovoljni povratak postoji i dostupan je.
- Objasnite glavne elemente programa pomoći.
- Recite podnosiocu zahteva kojim organima vlasti ili organizacijama da se obrati za dodatne informacije o programu pomoći za dobrovoljni povratak.

⁽⁹⁷⁾ Međunarodna organizacija za migracije je jedna od najvažnijih organizacija koja pomaže u povratku. Pomoć mogu pružiti i druge organizacije i nevladine organizacije (na primer, Caritas International) ili direktno državni organi itd.





Publications Office
of the European Union

