



# Ръководство на EASO относно условията на приемане: оперативни станданти и показатели

Септември 2016 г.





**Ръководство на EASO  
относно условията  
на приемане:  
оперативни  
стандарты и  
показатели**

**Септември 2016 г.**

***Europe Direct е услуга, предназначена да ви помогне да намерите отговори на въпросите, които си задавате за Европейския съюз.***

**Единен безплатен номер (\*):**

**00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) Информацията, както и повечето обаждания са безплатни (възможно е обажданията от мрежата на някои оператори, от обществени телефони или от хотели да бъдат таксувани).

Допълнителна информация за Европейския съюз можете да намерите в интернет (<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9494-377-4	doi:10.2847/822560	BZ-04-17-336-BG-C
PDF	ISBN 978-92-9494-402-3	doi:10.2847/852191	BZ-04-17-336-BG-N

Европейска служба за подкрепа в областта на убежището, 2016 г.

Нито EASO, нито което и да е лице, което действа от нейно име, носи отговорност за начина, по който може да се използва информацията, съдържаща се в настоящия документ.

# Съдържание

<b>Списък на съкращенията</b> .....	<b>5</b>
<b>Въведение</b> .....	<b>7</b>
Контекст .....	7
Цел и приложно поле на ръководството .....	7
Структура и формат на ръководството .....	9
Правна рамка .....	9
<b>Как да се чете ръководството</b> .....	<b>11</b>
Терминология .....	12
<b>1. Жилище</b> .....	<b>13</b>
1.1. Местоположение .....	14
1.2. Разпределение .....	15
1.3. Инфраструктура .....	16
1.4. Сигурност .....	20
1.5. Общи зони .....	21
1.6. Хигиенизиране .....	22
1.7. Поддържане .....	24
1.8. Оборудване и услуги за комуникация .....	25
<b>2. Храна</b> .....	<b>27</b>
<b>3. Облекло и други предмети от първа необходимост</b> .....	<b>29</b>
<b>4. Помощ за дневни разходи</b> .....	<b>33</b>
<b>5. Медицински грижи</b> .....	<b>35</b>
<b>6. Предоставяне на информация и консултации</b> .....	<b>37</b>
<b>7. Идентифициране, преценяване и реагиране на специални потребности</b> .....	<b>41</b>
<b>8. Обучение на персонала</b> .....	<b>45</b>
<b>Приложение — Обобщителна таблица</b> .....	<b>47</b>



## Списък на съкращенията

<b>APD</b>	Директива 2013/32/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 г. относно общите процедури за предоставяне и отнемане на международна закрила (преработен текст)
<b>FRA</b>	Агенция на Европейския съюз за основните права
<b>ВКБООН</b>	Върховен комисариат за бежанците на Организацията на обединените нации
<b>EASO</b>	Европейска служба за подкрепа в областта на убежището
<b>НПО</b>	Неправителствена организация
<b>ПДУП (Преработена директива относно условията на приемане)</b>	Директива 2013/33/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 г. за определяне на стандарти относно приемането на кандидати за международна закрила (преработен текст)
<b>Регламент от Дъблин III</b>	Регламент (ЕС) № 604/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 г. за установяване на критерии и механизми за определяне на държавата членка, компетентна за разглеждането на молба за международна закрила, която е подадена в една от държавите членки от гражданин на трета държава или от лице без гражданство (преработен текст)
<b>Харта на ЕС</b>	Харта на основните права на Европейския съюз





# Въведение

## Контекст

В преработения текст на Директива 2013/33/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 г. за определяне на стандарти относно приемането на кандидати за международна закрила (по-долу: „ПДУП“) се определя, че:

„следва да се установят стандарти за приемане на кандидатите, които да бъдат [са] достатъчни, за да гарантират [на кандидатите за международна закрила] достоен стандарт на живот и сравними условия на живот във всички държави членки“<sup>(1)</sup>.

Директивата оставя значителна степен на свобода на преценка при определяне на това какво представлява достоен стандарт на живот и как следва да бъде постигнат. Същевременно националните системи за приемане имат големи различия по отношение на уредбата и начините за осигуряване на условията на приемане. В резултат на това стандартите за условията на приемане остават различни в отделните държави — членки на ЕС, което води до различно третиране на кандидатите за международна закрила.

Напоследък в Европейската програма за миграцията<sup>(2)</sup> бе още веднъж подчертано колко е важно да има ясна система за приемане на кандидатите за международна закрила като част от обща европейска политика в областта на убежището. По-конкретно в нея се посочва необходимостта от допълнителни насоки за подобряване на нормите за условията на приемане във всички държави — членки на ЕС.

Именно в този контекст бе изготвено настоящото ръководство. При разработването на настоящия документ е използвана методологията за матрицата за качество, изготвена от Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO). Документът е изготвен от работна група, състояща се от експерти на държавите — членки на ЕС, както и от представители на други заинтересовани страни в областта на приемането и основните права, сред които Европейската комисия, Агенцията на Европейския съюз за основните права (FRA) и Върховния комисариат за бежанците на Организацията на обединените нации (ВКБООН). Освен това бяха проведени консултации с членове на консултативния форум на EASO преди окончателното завършване на ръководството. Извършена беше консултация с мрежата на EASO от органи по приемането относно ръководството, след която то бе формално одобрено от управителния съвет на EASO.

Следва също така да се отбележи, че предложението на Европейската комисия за преработен текст на ПДУП (COM(2016) 465 final) от 13 юли 2016 г. се позовава конкретно на тези оперативни стандарти и показатели.

## Цел и приложно поле на ръководството

**Общата цел** на настоящото ръководство е да подпомогне държавите членки при изпълнението на ключови разпоредби на ПДУП да се осигури адекватен стандарт на живот за всички кандидати за международна закрила, включително за тези със специални потребности за приемане.

Документът е предназначен да служи за **множество цели**:

- на политическо равнище той служи като инструмент за подкрепа на реформите и развитието, а също и като рамка за определяне/доразработване на стандарти за приемане,
- на оперативно равнище може да се използва от органите/операторите по приемането за подпомагане на планирането/управлението на инфраструктурата за приемане или в помощ на обучението на персонала.

Освен това ръководството може да служи като **основа за разработването на рамки за мониторинг**, чрез които да се оценява качеството на националните системи за приемане.

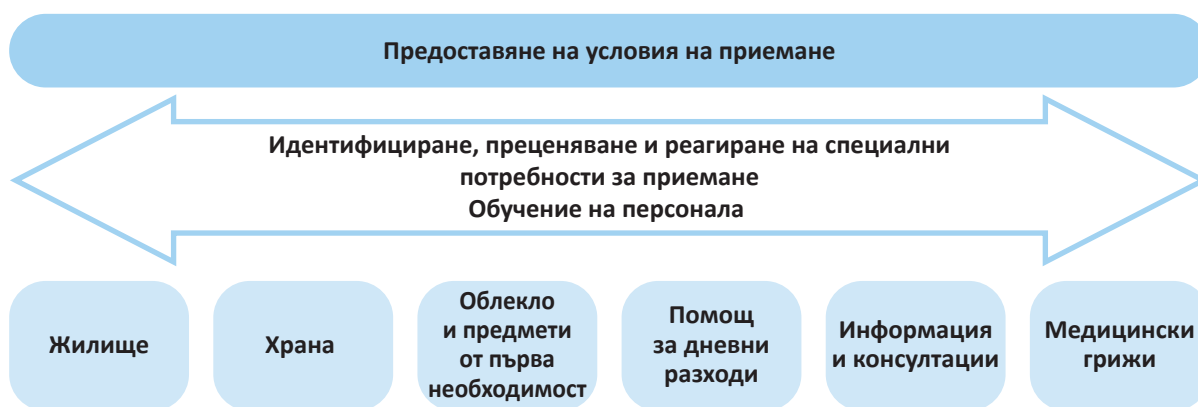
<sup>(1)</sup> Директива 2013/33/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 г. за определяне на стандарти относно приемането на кандидати за международна закрила (по-долу: „ПДУП“), може да се намери на: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=EN> (съображение 11).

<sup>(2)</sup> Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите „Европейска програма за миграцията“, COM(2015) 240, 13 май 2015 г.

Ръководството няма за цел да предписва начин за предоставяне на условия на приемане. Поради това, ако не е предвидено друго, стандартите и показателите в настоящия документ се прилагат за предоставяне на материални условия на приемане, независимо дали това става в натура, като финансова помощ или под формата на бонове. Този подход е в съответствие с член 2, буква ж), където са изброени различни начини за предоставяне на материалните условия на приемане. Това например означава, че държавите членки трябва или да осигурят предоставянето на облекло съгласно стандартите, включени в настоящото ръководство, или че размерът на предоставената финансова помощ следва да бъде достатъчен, за да покрие разходите на кандидата за облекло съгласно стандартите, включени в документа.

Без да се засяга поставеното в него ударение върху откритите центрове за приемане, в съответствие със съображение 8 от ПДУП приложното поле на ръководството включва „всички етапи и видове процедури, свързани с молбите за международна закрила, във всички места и центрове, в които са настанени кандидатите, и за цялото време, за което им е разрешено да останат на територията на държавите членки като кандидати“<sup>(3)</sup>.

В тематичния обхват на ръководството са включени някои ключови разпоредби на ПДУП, които са част от националните системи за приемане на кандидати за международна закрила, както е посочено на фигура 1 по-долу. По-специално ударението в документа е поставено върху предоставяне в натура на условията на приемане, идентифицирането, преценяването и реагирането на специални потребности за приемане и осигуряване на обучение на персонала, работещ в националните системи за приемане. Приема се, че всички стандарти в тези раздели са важни, за да се гарантира предоставянето на условия на приемане в съответствие с ПДУП.



Фигура 1: Ключови аспекти, включени в настоящото ръководство

Навсякъде в ръководството показателите са интегрирани в различните раздели като индикация за това дали са взети адекватни мерки за задоволяване на специални потребности в рамките на националните системи за приемане. Същевременно в настоящото ръководство не са разгледани подробно нуждите на кандидатите със специални потребности за приемане, като напр. непридружени деца.

Ръководството следва да се разглежда като първа стъпка и начални усилия за улесняване на прилагането на някои разпоредби на ПДУП. Не всички аспекти, включени в обхвата на ПДУП, са разгледани в настоящия документ, като например ограничаване или отнемане на материални условията на приемане, задържане, достъп за постъпване в училище и образование на децата, достъп до заетост и професионално обучение за лицата на зряла възраст и процедури за обжалване. Освен това в настоящия документ не са включени аспекти, свързани с интегрирането на лицата, ползващи се с международна закрила, или подготовката за връщане на кандидати, чиято молба за международна закрила е отхвърлена.

Най-важното е, че ръководството е изготвено в помощ на редовното функциониране на системата за приемане. Извънредните ситуации, като използване на разпоредбите на член 18, параграф 9 от ПДУП относно настаняване при извънредни обстоятелства, остават извън приложното поле на настоящото ръководство. Тези аспекти могат да бъдат предмет на допълнителни насоки и/или инструменти, които да се изготвят в бъдеще.

Главната отговорност за прилагането на тези стандарти е възложена на органите на държавите членки, като по-голямата част от стандартите в настоящото ръководство са от компетенцията, по-конкретно, на

<sup>(3)</sup> Съображение 8 от ПДУП.

националните органи по приемането. На практика обаче други субекти участват често пъти в предоставянето на материални и нематериални условия на приемане, сред които например други държавни, регионални или местни служби и междуправителствени и неправителствени организации.

Стандартите, включени в настоящия документ, отразяват съществуващата вече практика в държавите — членки на ЕС. Ето защо то не се стреми да създаде модел за идеалната система за приемане, а има за цел да се съберат договорените стандарти, показатели и добри практики, приложими и постижими във всички държави — членки на ЕС.

Важно е, че в духа на член 4 от ПДУП държавите членки могат да въведат или да запазят разпоредби в областта на условията на приемане на кандидати, които са по-благоприятни от включените в настоящото ръководство. При никакви обстоятелства настоящият документ не следва да се разбира като поощрение за съществуващите по-ниски стандарти, а по-скоро като призив за постигането като минимум на разработените в него еталони.

## Структура и формат на ръководството

Документът започва с кратък раздел под надслов „Как да се чете ръководството“ и с акцент върху пояснение на използваните понятия.

Следват осем раздела, насочени към следните теми:

1. Жилище
2. Храна
3. Облекло и други предмети от първа необходимост
4. Помощ за дневни разходи
5. Медицински грижи
6. Предоставяне на информация и консултации
7. Идентифициране, преценяване и реагиране на специални потребности
8. Обучение на персонала.

Във всеки раздел са включени специфични общи стандарти, приложими към националните системи за приемане във всички държави — членки на ЕС. Към всеки стандарт има съответни показатели, които улесняват преценката за това дали стандартът е изпълнен. При необходимост допълнително пояснение за даден показател може да се намери в „допълнителни бележки“.

Освен това в приложението е включена таблица, в която са обобщени всички стандарти и показатели, посочени в настоящия документ. Тази таблица следва обаче да се разглежда съвместно с основния документ, в който са дадени допълнителни пояснения (допълнителни бележки, добри практики) в помощ на тълкуването на ръководството.

## Правна рамка

Най-важното правно основание за настоящото ръководство е ПДУП във връзка с Хартата на основните права на Европейския съюз (по-долу: „Хартата на ЕС“). Освен това при прилагането на настоящото ръководство държавите членки следва да гарантират пълно спазване на принципа на висшия интерес на детето и на единството на семейството в съответствие с Конвенцията на ООН за правата на детето от 1989 г. и Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи <sup>(4)</sup>.

В допълнение следните принципи са неотделими от стандартите и показателите, включени в настоящия документ, и следва да бъдат спазвани при предоставянето на условия на приемане в националните системи:

- **Прозрачност и отчетност.** Предоставянето на условия на приемане следва да се основава на процедури за вземане на решения. Без да се засяга уместността на включване на допълнителни субекти за изпълнението на специфични задачи в националните системи за приемане (напр. неправителствени организации, частен сектор и пр.), общата отговорност за постигане на най-високи степени на прозрачност и отчетност е възложена на съответния орган по приемане.

<sup>(4)</sup> Съображение 9 от ПДУП.

- **Участие.** В съответствие с член 18, параграф 8 от ПДУП органите по приемането се насърчават да улесняват участието и ангажираността на всички кандидати, включително децата, в управлението на материалните и нематериалните аспекти на условията на приемане. Участието може да стане например под формата на консултации за оказване на съдействие по конкретни аспекти, свързани с настаняването в центрове, като състав на менюто, календар на дейностите.
- **Недискриминация.** Равен достъп до условията на приемане се предоставя за всички кандидати за международна закрила без дискриминация.
- **Внимание към специалните потребности.** Специалните потребности за приемане следва да бъдат взети под внимание в това отношение. Определението „специални потребности“ не се ограничава до категориите на кандидатите, включени в неизчерпателния списък в член 21 от ПДУП („като ненавършилите пълнолетие, непридружените ненавършили пълнолетие, хората с увреждания, хората в старческа възраст, бременните жени, самотните родители с ненавършили пълнолетие деца, жертвите на трафик на хора, лицата с тежки здравословни проблеми, лицата с психични разстройства и лицата, които са понесли мъчения, изнасилвания или други тежки форми на психологическо, физическо или сексуално насилие, например жените — жертва на генитално осакатяване“), а включва по-скоро всеки кандидат с каквито и да било специални потребности за приемане. Полът, половата идентичност и сексуалната ориентация са специфични фактори, които трябва да бъдат взети под внимание в това отношение.

## Как да се чете ръководството

Пример: преценяване на мястото за настаняване		ОБЯСНЕНИЕ
<b>СТАНДАРТ</b>	<i>Осигуряване на ефективен географски достъп до съответните услуги, като обществени служби, училище, медицински грижи, социална и правна помощ, магазин за ежедневни нужди, пране и дейности за свободното време.</i>	Стандартът представлява възприета обща практика, като спазването му следва да се „осигури“ посредством националните системи за приемане.
<b>Показател</b>	<i>Центърът е разположен на приемливо разстояние пеша от съответните услуги и наличната инфраструктура е безопасна за вървене пеша.</i>	Показателят представлява инструмент за измерване на спазването на стандарта, т.е. да се прецени дали разстоянието между мястото за настаняване и съответните обществени служби може да се счита за „приемливо“ за изминаване пеша и дали има необходимата инфраструктура.  Показателите, посочени към всеки стандарт, следва да се разбират като кумулативни без йерархичен ред между тях.
<b>Алтернативни показатели</b>	<p><b>Показател 1.2(а):</b> Съответните услуги се предоставят при мястото на настаняване. <b>ИЛИ</b></p> <p><b>Показател 1.2(б):</b> Мястото за настаняване е разположено на приемливо пешеходно разстояние от съответните услуги и наличната инфраструктура е безопасна за вървене пеша. <b>ИЛИ</b></p> <p><b>Показател 1.2(в):</b> Съответните услуги са достъпни с обществен транспорт и продължителността на пътуване е приемлива. <b>ИЛИ</b></p> <p><b>Показател 1.2(г):</b> Съответните услуги са достъпни с организиран превоз, предоставен от държавата членка.</p>	Алтернативни показатели се използват в случаи, при които могат да се приложат различни варианти за измерване на спазването на стандарта.
<b>Допълнителни забележки</b>	Този показател следва да се изготви по отношение на максималното специфично разстояние, като се вземат предвид националните условия и околната среда, като дали има пешеходна пътека, дали районът не е твърде неравен и пр. — например максимум 3 км до обществените служби и 2 км до здравните служби и училището.	Допълнителната забележка представлява указание за това какво може да бъде „приемливо пешеходно разстояние“. С оглед на различните национални условия приложимостта на „допълнителните забележки“ може да е различна в отделните държави — членки на ЕС.
<b>Добра практика</b>	<p>Добра практика при определяне на мястото на жилището:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Като добра практика се разглежда ограничаване на продължителността на пътуване с обществен транспорт до максимум 1,5 часа или до 1 час до здравни служби или магазин за ежедневни нужди.</li> </ul>	Накрая в документа се говори за „добра практика“ във връзка със специфични раздели. Терминът „добра практика“ не е изведен в резултат на формална оценка, а се основава на текущата практика в някои държави членки. Макар да не представлява общоприета норма на този етап, държавите членки се насърчават все пак да разгледат възможността за възприемане на тези добри практики в своите национални системи.

## Терминология

В член 2, буква ж) от ПДУП са въведени понятията „финансова помощ“ и „помощ за дневни разходи“ като начини за осигуряване на условията на приемане. В разпоредбата се уточнява използването на първия вид помощ за предоставяне на храна, жилище и облекло (ако не се предоставят в натура или под формата на бонове), но определението за втория вид помощ не е толкова ясно. За целите на настоящото ръководство и както е посочено в следващата таблица, терминът „помощ за дневни разходи“ се отнася до всяка друга помощ, предоставена на кандидатите за международна закрила, включително помощи за определени цели, различни от жилище, храна и облекло или други предмети от първа необходимост, ако не са предоставени в натура, както и парични помощи за неопределена цел (на свободно разположение на кандидата, наречени още „джобни пари“).

Вид на потребностите за приемане	Позоваване на ПДУП	Начини за предоставяне на условия на приемане
Храна, жилище, облекло	Член 2, буква ж)	<b>Финансова помощ</b>
		В натура
		Бонове
Други основни потребности (напр. продукти за хигиена, училищни пособия, инвалидна количка и пр.)	Непосочени изрично в ПДУП	<b>Помощ за дневни разходи</b>
		В натура
		Бонове
Предмети по личен избор	Член 2, буква ж)	<b>Помощ за дневни разходи</b>

# 1. Жилище

## Уводни бележки

Този раздел се състои от различни подраздели, обхващащи следните аспекти на настаняването:

- местоположение
- разпределение
- инфраструктура на центрoвете за настаняване
- сигурност на центрoвете за настаняване
- общи зони в центрoвете за настаняване
- хигиенизиране
- поддържане
- оборудване и услуги за комуникация

Всеки от тези подраздели обхваща съществени аспекти на центрoвете за настаняване, които са взаимно допълващи се.

Държавите членки могат свободно да избират между различни видове настаняване, предоставено на кандидатите, при условие че са взети предвид специалните потребности за приемане на кандидатите. Различните възможности са от центрoве за настаняване, до алтернативни мерки, в това число частни къщи, апартаменти, хотели или други помещения, приспособени за настаняване на кандидатите за международна закрила. В допълнение ПДУП предоставя на държавите членки възможността да избират дали да предоставят жилище в натура или чрез финансови помощи <sup>(5)</sup>. От една страна, ако жилище се предоставя в натура, то следва да отговаря на стандартите, изложени в настоящия раздел; от друга страна, ако държавите членки предпочитат да предоставят на кандидатите финансова помощ за покриване на разходите за жилище, тази помощ следва да даде възможност на кандидатите да използват жилище, което отговаря на стандартите, посочени в настоящия раздел.

Същевременно в практиката на държавите членки е отразено използването на различни видове жилище в зависимост от етапа на процедурата за предоставяне на убежище, като например транзитни центрoве, центрoве за първо/първоначално приемане или специални центрoве за кандидати по дъблинската процедура. Естествено функционалността на помещенията може да варира в зависимост от предполагаемия период от време, през който кандидатите ще живеят в тях. Следователно приложимостта на някои стандарти и показатели, включени в настоящия раздел, може да зависи от избрания тип жилище и неговото предназначение (напр. дългосрочно или краткосрочно пребиваване на кандидатите). Когато даден стандарт се прилага само за определен тип жилище, това се посочва.

### Препратки към нормативните актове — жилище

- Член 2, буква в) от ПДУП: определение на „членове на семейството“
- Член 2, буква ж) от ПДУП: определение на „материални условия на приемане“
- Член 12 от ПДУП: семейства
- Член 17 от ПДУП: общи правила относно материалните условия на приемане и медицинските грижи
- Член 18, параграф 1 от ПДУП: разновидности на материалните условия на приемане
- Член 21 от ПДУП: уязвими лица (общи разпоредби)
- Член 23, параграфи 3 и 5 от ПДУП: ненавършили пълнолетие
- Член 24, параграф 2 от ПДУП: непридружени ненавършили пълнолетие

<sup>(5)</sup> Член 2, буква ж)

## 1.1. Местоположение

### Уводни бележки

Стандартите и показателите, включени в настоящия раздел, се отнасят до местоположението на помещенията спрямо околната среда. Местоположението на жилището може да има силно въздействие върху други аспекти на системата за приемане, в това число достъпността до съответните услуги (напр. медицински грижи, правна помощ или услуги, свързани с различните етапи на процедурата за предоставяне на убежище). Поради това стандартите и показателите, включени в настоящия раздел, са тясно свързани с тези от следващите раздели. Това означава, че изборът на местоположението на жилището следва да се направи при максимално съобразяване с другите аспекти на условията на приемане, разгледани в различните раздели на настоящия документ.

Същевременно определението на някои от показателите, използвани в настоящия раздел (напр. какво представляват „приемливо пешеходно разстояние“, „нормална продължителност на пътуване“ или „редовност на организирания превоз“), ще зависи от вида на услугата, до която е необходим достъп, и необходимата честота на достъп до тази услуга. Така например, когато деца се нуждаят от достъп до училище, достъпът трябва да е възможен ежедневно и продължителността следва да бъде малка. Същевременно продължителността на пътуване за подпомагане на участието на кандидата в личното интервю може да бъде по-голяма, особено ако превозът се осигурява от отговорния орган.

Има общо разбиране, че местата за настаняване следва да се разполагат в жилищни райони.

### Стандарти и показатели

**СТАНДАРТ 1: Осигуряване на ефективен географски достъп до съответните услуги, като обществени служби, училище, медицински грижи, социална и правна помощ, магазин за ежедневни нужди, пране и дейности за свободното време.**

**Показател 1.1:** Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.

- **Допълнителни забележки:** От кандидатите със значително намалена мобилност например не следва да се очаква, че ще имат достъп до съответните услуги, като отиват пеша. В такива случаи следва да се предвидят специални мерки.

**Алтернативни показатели** за осигуряване на географска достъпност:

**Показател 1.2(а):** Съответните услуги се предоставят при мястото на настаняване. **ИЛИ**

**Показател 1.2(б):** Мястото за настаняване е разположено на приемливо пешеходно разстояние от съответните услуги и наличната инфраструктура е безопасна за вървене пеша. **ИЛИ**

- **Допълнителни забележки:** Този показател следва да се изготви по отношение на максимално специфично разстояние, като се вземат предвид националните условия и околната среда, като дали има пешеходна пътека, дали районът не е твърде неравен и пр. — например максимум 3 км до обществените служби и 2 км до медицинските служби и училището.

**Показател 1.2(в):** Съответните услуги са достъпни с обществен транспорт и продължителността на пътуване е приемлива. **ИЛИ**

- **Допълнителни забележки:** Преценката за приемливост на продължителността на пътуване се прави във връзка с вида на услугата, за която е необходим достъп, и периодичността, с която кандидатът трябва да има достъп до тази услуга (напр. времето, необходимо за детето, за да отиде на училище с обществения транспорт, времето, необходимо за кандидата, за да стигне до мястото за личното интервю). Освен това следва да се има предвид и редовността на самия обществен транспорт, така че кандидатът да може да се възползва ефективно от услугата при връщането си. Достъпността до обществен транспорт следва да се разбира в смисъл, че разходите за превоз се възстановяват или превозът е безплатен, когато е необходим за следното: медицински грижи и получаване на лекарства, процедурата за предоставяне на убежище, както и правна помощ и образование на децата, записани в училище.



**Показател 1.2(г):** Съответните услуги са достъпни с организиран превоз, предоставен от държавата членка.

- **Допълнителни забележки:** *Предоставянето на превоз следва да се поясни, като се посочи редовността на транспортната услуга, предоставена от държавата членка.*

#### Добра практика при определяне на местоположението на жилището

Като добра практика се разглеждат следните мерки:

- определяне на местоположението на жилището с цел кандидатите да бъдат дългосрочно настанени с възможност за взаимодействие между кандидатите и местното население, с оглед да се избегне изолирането и да се улесни интеграцията им в дългосрочен план;
- ограничаване на продължителността на пътуване с обществен транспорт до максимум 1,5 часа или до 1 час до медицински грижи или магазин за ежедневни нужди;
- включване на живеещото там местно население при вземане на решение за определяне на местоположението на жилището.

## 1.2. Разпределение

### Уводни бележки

Без да се засяга съществуването на национални системи за регулиране на равномерното разпределение на кандидатите на територията на държавите членки, стандартите и показателите, включени в настоящия раздел, следва да се разбират и прилагат изцяло в съответствие с принципа за целостта на семейството, както и при зачитане на специалните потребности, каквито могат да имат кандидатите за международна закрила.

Важно е, че спазването на тези принципи се изисква не само при влизане в системата за приемане, но и при прехвърляне или преместване на кандидатите в друго жилище. Ето защо, в съответствие с член 18, параграф 6 от ПДУП, преместването на кандидатите в друг център за настаняване следва да се извърши, само когато се налага.

### Стандарти и показатели

#### **СТАНДАРТ 2: Осигуряване на спазването на принципа за целостта на семейството.**

**Показател 2.1:** Членовете на семейството (съгласно определението в член 2 от ПДУП) се настаняват съвместно.

- **Допълнителни забележки:** *Съгласието на членовете на семейството за съвместно настаняване се взема на доброволни начала. Следва да се имат предвид съображения за сигурност при допускане на евентуални изключения.*

**Показател 2.2:** Семействата с деца се настаняват съвместно, при условие че това отговаря на висшите интереси на детето.

- **Допълнителни забележки:** *Специално внимание следва да се обърне на ситуацията със сключилите брак деца.*

**Показател 2.3:** Когато е възможно и необходимо, целостта на семейството следва да се спазва по отношение на членовете на семейството в широкия смисъл на думата.

- **Допълнителни забележки:** *В зависимост от националните договорености и съгласието на кандидатите, членовете на семейството в широкия смисъл на думата (включително родственици извън определението на член 2, буква в) от ПДУП) могат също да бъдат настанени съвместно.*

**Показател 2.4:** В една стая се настанява не повече от едно семейство.

- **Допълнителни забележки:** *С оглед на зачитане на стандартите за неприкосновеност на личния живот, държавите членки следва да настаняват най-много едно семейство на стая. Обхватът на определението за семейство зависи от практиката на съответната държава членка.*

### **СТАНДАРТ 3: Осигуряване на вземане под внимание на специалните потребности при (пре)разпределение на конкретно жилище за даден кандидат.**

**Показател 3.1:** Разпределението на конкретно жилище за кандидатите се основава на преценяване на техните специални потребности за приемане.

- **Допълнителни забележки:** По-специално, разпределението на жилище за дадено дете се основава на преценяването на висшите интереси на детето.

**Показател 3.2:** Има възможност за преместване на даден кандидат в резултат на установени специални потребности за приемане.

- **Допълнителни забележки:** По-специално, съображения за сигурност, напр. при случаи с жертви на трафик на хора, сексуално и основано на пола насилие, мъчения или други тежки форми на психическо и физическо насилие могат да наложат преместването на кандидата в друго жилище (срв. стандарт 11 и показател 35.3: Специални потребности, които се проявяват на по-късен етап, подлежат на адекватно идентифициране и преценяване.)

#### **Добра практика при (пре)разпределение на жилище за даден кандидат**

Като добра практика се разглежда преместването на семейства с ученици, съобразено с училищната ваканция в края на учебната година.

### **СТАНДАРТ 4: Осигуряване на вземане под внимание на специфични и обективни причини, свързани с личната ситуация на кандидата, при разпределението на жилище за този кандидат**

**Показател 4.1:** Въведен е механизъм за преценка дали има специфични и обективни причини за разпределението на конкретно жилище.

- **Допълнителни забележки:** „Личната ситуация на кандидата“, посочена в този стандарт, се отнася до културната, езиковата или религиозната принадлежност на лицето, пола на кандидата (напр. транссексуални лица) и лични съображения, свързани например със заетост, професионално обучение или съществуващи семейни връзки.

## **1.3. Инфраструктура**

### **Уводни бележки**

Следните определения се прилагат във връзка със стандартите и показателите, посочени в настоящия раздел:

- „стая (спалня)“: отделна стая с четири стени, с врата, която може да се затваря, прозорец, който може да се затваря, и таван. В центровете за настаняване или други общи жилища под „стая“ се разбира винаги помещение, което може да се заключва.
- „членовете на семейството“ се определят в съответствие с член 2, буква в) от ПДУП.

Стандартите, по-специално в настоящия раздел, следва да се разглеждат като минимални стандарти.

### **Стандарти и показатели**

### **СТАНДАРТ 5: Осигуряване на достатъчно пространство в стаята в колективно жилище.**

**Показател 5.1:** Минимална площ от 4 м<sup>2</sup> за едно лице се предоставя за всеки кандидат.

- **Допълнителни забележки:** Този показател може да бъде допълнително пояснен в зависимост от това дали в стаята са настанени кандидати, които не са родственици или членове на

семейството. Възрастта може също да се вземе предвид, напр. при жилище за семейства с кърмачета и малки деца. Може да се направи позоваване на националното законодателство, което предписва минималната обитаема площ за едно лице, ако такава е определена.

**Показател 5.2:** Във връзка с минималната площ от 4 м<sup>2</sup> за едно лице се осигурява минимална височина на стаята 2,10 м.

**Показател 5.3:** В стаята има достатъчно площ, за да се постави по едно легло и един шкаф за всеки кандидат.

- **Допълнителни забележки:** В зависимост от специфичните условия една маса и един стол могат да бъдат част от мебелите от първа необходимост и следва да се имат предвид, ако не са осигурени такива в общите площи.

## **СТАНДАРТ 6: Осигуряване на зачитане на неприкосновеността на личния живот на кандидатите в колективно жилище**

**Показател 6.1:** В една стая се настаняват не повече от шест отделни кандидата.

- **Допълнителни забележки:** Максималният брой лица, които да се настанят в една стая, може да се определя и в зависимост от продължителността на престоя в такова жилище и наличието на допълнителна площ извън стаята (обща площ, други отделни стаи). Ако е практически невъзможно да се постигне този показател, следва да се намерят алтернативни начини за гарантиране на неприкосновеността на личния живот.

**Показател 6.2:** Отделни стаи има за неженени и неомъжени кандидати, като не се разрешава достъп на кандидати от другия пол.

- **Допълнителни забележки:** Ограничаването на достъп може да се осигури чрез отделни центрове за настаняване и/или заключване, без да се засягат съображенията за сигурност на центъра за приемане. По-специално, шкафовете следва да имат възможност за заключване, ако в даден център са настанени кандидати със специални потребности, например кандидатки, които може да са изложени на риск от свързано с пола насилие.

**Показател 6.3:** Стая, зачитаща неприкосновеността на личния живот (в сградата или извън нея), за срещи с юридически съветник, социален работник или други съответни субекти, е предвидена и достъпна за кандидатите, когато е необходимо.

**Показател 6.4:** Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.

- **Допълнителни забележки:** Така например на непримдружени ненавършили пълнолетие следва да се предоставят отделни стаи, а не да пребивават в една и съща стая с кандидати на зряла възраст.

### **Добра практика по отношение на неприкосновеността на личния живот на кандидатите**

Като добра практика се разглежда предоставянето на минимална широчина на пътеката не по-малко от 90 см между леглата с оглед на осигуряване на неприкосновеността на личния живот.

## **СТАНДАРТ 7: Осигуряване на достатъчно обзавеждане на жилището**

**Показател 7.1:** Обзавеждането за всяка стая включва като минимум:

**7.1.1:** едно отделно легло за едно лице; **И**

**7.1.2:** един шкаф за едно лице или семейство, достатъчно голям за побиране на личните вещи (като облекло, лекарства или документи).

**Показател 7.2:** В стаи, споделяни от кандидати, които не са членове на семейството, шкафът е с възможност за заключване, без да се засягат съображенията за сигурност на центъра за приемане.

- **Допълнителни забележки:** По-специално, шкафовете следва да имат възможност за заключване, ако в даден център са настанени кандидати със специални потребности, например кандидати от женски пол, които може да са изложени на риск от свързано с пола насилие.

**Показател 7.3:** Обзавеждането в общата/обитаваната зона включва достатъчен брой маси и столове.

**Показател 7.4:** В центрове за настаняване, където от кандидатите се очаква да си готвят сами, в кухнята се предоставя всяко от изброените съоръжения, като се осигурява достъп до тях:

**7.4.1:** достатъчен хладилен обем за едно лице; **И**

- **Допълнителни забележки:** Понятието „достатъчен хладилен обем“ може да бъде допълнително пояснено, като се посочи броят на литрите или лавиците за едно лице/едно семейство.

**7.4.2:** достатъчна площ на лавиците за едно лице/едно семейство; **И**

**7.4.3:** минимален достъп до готварска печка за едно лице/едно семейство; **И**

**7.4.4:** минимален брой чинии, чаши, прибори за готвене и прибори за хранене за едно лице.

**Показател 7.5:** Специфични мерки са в сила за кандидатите със специални потребности.

- **Допълнителни забележки:** Така например на кърмачетата следва да се предоставят бебешко креватче, тоалетна масичка и подходящ стол; на лицата с ограничена подвижност следва да се предостави подходящо обзавеждане; а на семействата с деца в училищна възраст следва да се предостави масичка и столче, за да могат децата да подготвят домашните си работи.

## **СТАНДАРТ 8: Осигуряване на достатъчна, адекватна и функционираща санитарна инфраструктура в жилището.**

**Показател 8.1:** Всички кандидати следва да имат достъп до душ/вана, мивка с топла и студена вода и функционираща тоалетна.

**Показател 8.2:** Най-малко една функционираща и заключваща се тоалетна е достъпна 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

**Показател 8.3:** Има най-малко един функциониращ душ (една функционираща вана) с топла и студена вода за 12 кандидати, с осигурен достъп минимум 8 часа в денонощието.

- **Допълнителни забележки:** Отношението на броя на душовете към този на кандидатите може да се коригира, ако се осигурят по-дълги периоди за достъп в денонощието.

**Показател 8.4:** Най-малко една функционираща мивка с топла и студена вода за 10 кандидати е достъпна 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

**Показател 8.5:** Ако в банята има повече от един душ, се осигурява визуално отделяне.

**Показател 8.6:** Има отделни помещения с тоалетни, мивки и душове за всеки пол (означени визуално и разбираемо), с изключение на малките места за настаняване.

- **Допълнителни забележки:** Изключения могат да бъдат апартаменти, студия и други жилища за по-малко от 12 лица.

**Показател 8.7:** По отношение на общите жилищни помещения за кандидати, които не са членове на семейството, са въведени мерки, осигуряващи на кандидатите безопасен достъп до съоръженията и зачитане на личната неприкосновеност на кандидатите по всяко време.

**Показател 8.8:** Въведени са мерки, осигуряващи, че дрехите и хавлиените кърпи остават сухи, докато кандидатите вземат душ.

**Показател 8.9:** Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.

- **Допълнителни забележки:** Така например ежедневен достъп до бебешко корито е възможен за деца на възраст до 2 години.

#### Добра практика по отношение на санитарната инфраструктура

Като добра практика се разглеждат следните мерки:

- разполагане на тоалетната в една и съща сграда със стаята и общите площи, а не навън;
- осигуряване на възможност за душовите кабинки да се заключват поотделно, като достъпът не е ограничен по време;
- обръщане на внимание на проблемите с пола и безопасността на жените, като разполагане на санитарните съоръжения в близост или на безопасно разстояние с добре осветен достъп.

### СТАНДАРТ 9: Осигуряване на съответствие на жилището с националните и местните разпоредби.

**Показател 9.1:** Жилището е изградено в съответствие с приложимите местни и национални разпоредби.

**Показател 9.2:** Жилището се поддържа и използва съгласно съответните местни и национални разпоредби, като се вземат предвид всички потенциални опасности.

- **Допълнителни забележки:** Ето някои примери за оценяване на напредъка при изпълнение на стандарта в даден център за настаняване: план за евакуация на центъра за настаняване е наличен и видим по всяко време; аварийните изходи са свободни; и има достъп до пожарогасителите.

**Показател 9.3:** Достатъчно естествена светлина и свеж въздух постъпва в стаите и общите/обитаваните зони на жилището, като са осигурени завеси и/или жалузи за затъмняване при необходимост.

**Показател 9.4:** Има система за адекватно регулиране на температурата във всички зони на жилището.

- **Допълнителни забележки:** Адекватният температурен диапазон се определя в зависимост от местните климатични условия и общите стандарти в сила за гражданите на съответната държава.

**Показател 9.5:** Стаите и общите зони са защитени от прекомерен външен шум.

- **Допълнителни забележки:** Външният шум може да е причинен например от машини, самолети, влакове и пр.

### СТАНДАРТ 10: Осигуряване, че вътрешната и външната инфраструктура на жилището, предназначено за настаняване на кандидати с намалена мобилност, е съобразена с техните потребности.

**Показател 10.1:** Жилището е разположено:

**10.1(а):** на приземния етаж; **ИЛИ**

**10.1(б):** има асансьор, приспособен за използване от лица с намалена мобилност; **ИЛИ**

**10.1(в):** броят на стъпалата не надхвърля определена максимална стойност в зависимост от степента на намалена мобилност.

**Показател 10.2:** Външните подстъпи, като пътеки или алеи за превозни средства, имат твърда и равна повърхност.

**Показател 10.3:** Входът е така устроен, че дава възможност за достъп на кандидати с намалена мобилност.

**Показател 10.4:** Вратите и коридорите в жилището са достатъчно широки за използващите инвалидни колички.

**Показател 10.5:** Има перила за хващане в стаите и на местата, използвани от кандидати с намалена мобилност.

**Показател 10.6:** Има адаптирана санитарна инфраструктура, като например проходни душеве, перила за хващане, мивки и тоалетни на подходяща височина за използващи инвалидна количка, както и подова повърхност на баните и тоалетните, подходяща за инвалидни колички.

## 1.4. Сигурност

### Уводни бележки

Адекватна сигурност на жилището и на неговото обзавеждане и оборудване следва да бъдат осигурени в съответствие с приложимите национални законови и подзаконови актове и с общата цел да се осигури безопасна жизнена среда за кандидатите за международна закрила, както и за персонала, работещ в центровете за настаняване.

### Стандарти и показатели

#### **СТАНДАРТ 11: Осигуряване на достатъчни мерки за сигурност.**

**Показател 11.1:** Редовно се извършва оценка на риска, като се вземат предвид външни и вътрешни фактори.

- **Допълнителни забележки:** Факторите, които следва да се имат предвид за оценката на риска, са: проблеми със сигурността, посочени от кандидатите, условията в жилището и неговото местоположение, отношение на местните жители, брой на хората за настаняване, национален състав на настанените в жилището, пол и семейно положение на кандидатите, настанените там кандидати със специални потребности и предходни инциденти.

**Показател 11.2:** Въведени са адекватни мерки за сигурност въз основа на резултатите от оценката на риска.

- **Допълнителни забележки:** Тези мерки могат да включват например: улесняване на контрола за достъп чрез изграждане на ограда около жилището, осигуряване на присъствието на член на персонала 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, осигуряване на достатъчно осветление във външните зони на жилищните помещения и система за видео наблюдение, ограничаване на публичния достъп, ако е необходимо за безопасността на кандидатите, и включване в правилника за вътрешния ред на аспекти във връзка със сигурността.

**Показател 11.3:** Има възможност за докладване по безопасен начин на отговорния персонал за проблеми със сигурността (напр. кражба, насилие, заплахи, враждебност от външната местна общност).

- **Допълнителни забележки:** Кандидатите следва да бъдат уведомени за реда на докладване в случай на инциденти, свързани със сигурността.

**Показател 11.4:** Телефонните номера за спешни повиквания са изложени на видно място, като за целта е налице телефон.

**Показател 11.5:** Мерките за сигурност имат също за цел разкриването и предотвратяването на сексуално и основано на пола насилие.

**Показател 11.6:** Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.

- **Допълнителни забележки:** Специфични мерки следва да бъдат въведени за гарантиране на сигурността на всички кандидати, и по-специално на тези със специални потребности, свързани с тяхната възраст, семейно положение, пол, полова идентичност или сексуална ориентация и проблеми с физическото или психичното им здраве. Специален режим за сигурност следва да бъде въведен и за жертви на трафик на хора, сексуално и основано на пола насилие, мъчения или други форми на психическо и физическо насилие. Тези мерки може да включват например възможност за настаняване на кандидати с различна сексуална ориентация отделно от други кандидати от същия пол или преместване на кандидат, който е изложен на риск да стане или е станал жертва на свързано с пола насилие (срв. стандарт 3: (пре)разпределяне на кандидати в резултат на техните специални потребности), или предлагане на защитено от опасности пространство за детски игри. В центровете, където се настаняват непридружени ненавършили пълнолетие, следва да се въведат превантивни мерки, за да се избегне опасността ненавършили пълнолетие да бъдат обявени за изчезнали.

#### Добра практика по отношение на мерките за сигурност

Като добра практика в центровете за настаняване се разглеждат следните мерки:

- осигуряване на достъп до места, където специфични групи могат поверително да изразят безпокойствата си във връзка със сигурността, с оглед да се насърчи докладването за насилие;
- използване на система за записване или регистриране на инциденти, свързани със сигурността.

## 1.5. Общи зони

### Уводни бележки

В рамките на настоящото ръководство терминът „общи зони“ се отнася до пространство, където кандидатите се хранят и прекарват свободното си време. Размерът и организацията на общата зона, както и нейната функционалност, зависят от типа на жилището, в което са разположени кандидатите. В този смисъл понятието „обща зона“ може да се отнася до една или повече стаи, които могат да се използват от кандидатите.

Що се отнася до по-големите центрове за настаняване, „обща зона“ може да означава определен брой различни помещения, всяко от които изпълнява няколко цели, като хранене, извършване на дейности за свободното време или участие в други съвместни дейности (напр. езикови курсове, предоставяне на информация). Същевременно по-малките жилища може да имат едно многоцелево помещение, което може да се превърне в трапезария/дневна или в зала за дейности през свободното време в зависимост от нуждите и часа от денонощието. При условие че може да се осигури достатъчно неприкосновеност на личния живот, общата зона в по-малките жилища, или части от нея, може да служи също така като място за срещи на кандидатите със социални работници или юридически съветници.

Важно е да се отбележи, че терминът „дейности през свободното време“ се отнася до дейности с участието не само на деца, но и на лица на зряла възраст. Това се основава на важната връзка между възможността на кандидатите да участват в дейности през свободното време с тяхното психично здраве. Наличието на място за дейности през свободното време или възможността за кандидатите да участват в съвместни дейности (като езикови курсове, групови информационни сесии или спортни дейности) служи на важна цел, тъй като допринася за по-добро организиране на ежедневието им и по този начин може да помогне за намаляване на напрежението, породено от прекарване на твърде много време, без да се върши нищо. Това е особено вярно през първоначалните етапи на процедурата за предоставяне на убежище, когато кандидатите може да не са (още) в състояние да получат достъп до пазара на труда или да се включат във формално обучение.

## Стандарти и показатели

### СТАНДАРТ 12: Осигуряване на достатъчно пространство за хранене на кандидатите.

**Показател 12.1:** Всички кандидати имат възможността да се хранят на специално определено място.

- **Допълнителни забележки:** Възможно е всички кандидати да се хранят в стол (в по-големите центрове) или в помещение, където има маса и достатъчен брой столове. Мястото за хранене може да има и други функции, стига да е на разположение за хранене в определени часове.

### СТАНДАРТ 13: Осигуряване на достатъчно пространство за свободно време и групови дейности на кандидатите.

**Показател 13.1:** Зона, подходяща за дейности през свободното време, има в жилището или в разположено наблизко публично пространство.

- **Допълнителни забележки:** Потребностите, свързани с пола, възрастта, културата и религията на кандидатите, следва да се вземат под внимание, когато се обзавеждат помещения за дейности през свободното време в местата за колективно настаняване. При възможност това може да включва отделни помещения или часове, през които могат да се използват помещенията, предназначени за дейности през свободното време.

**Показател 13.2:** Когато груповите дейности се организират от държавата членка, се осигурява достатъчно и подходящо пространство, например под формата на отделно помещение.

- **Допълнителни забележки:** Терминът „групова дейност“ се отнася например до езикови курсове, групови информационни сесии, спортни дейности и пр.

**Показател 13.3:** Ако в центъра са настанени деца, има безопасна стая/зона, където те да играят и да участват в дейности на открито в самия център или в разположено наблизко публично пространство.

#### Добра практика по отношение на общите зони

Като добра практика се разглежда присъствието под надзор на деца в помещения, съобразени с интересите на детето, през времето, когато родителите участват в групови дейности.

## 1.6. Хигиенизиране

### Уводни бележки

С термина „хигиенизиране“ се означава процесът на поддържане на местата без нечистотии, зарази, болести и пр. чрез почистване и отстраняване на отпадъците. Във връзка с това под термина „чистота“ се разбира липса на вредители, буболечки, микроби и други опасности. Действащите санитарни стандарти, изложени в настоящия раздел, се прилагат за цялото жилище, включително личните и общите зони, разположени в сградата и извън нея (ако е приложимо). В зависимост от националните условия, разработването и мониторингът на тези стандарти може да са от компетенцията на други съответни органи (напр. органите за санитарен надзор).

В по-големите центрове към „личните зони“ спадат само спалните, а всички останали помещения попадат под категорията „обща зона“. Независимо от това, санитарните стандарти са различни за различните видове обща зона, като кухни, санитарни и други помещения, в това число офиси или зали за дейности. От друга страна, в по-малките места за настаняване кухнята, спалнята и другите помещения следва да се разглеждат също като „лични зони“.



Поддържането на добра хигиена попада под общата отговорност на съответните органи в държавите членки, но кандидатите също могат да вземат участие. На практика последните най-често отговарят за почистването на личните зони. Освен това, в зависимост от националните законови и подзаконови актове, други зони могат също да бъдат почиствани от кандидатите на доброволни начала. В някои случаи това става също така срещу заплащане като част от малките трудови задачи, възлагани в колективните жилища. В тези случаи процесът на почистване следва да бъде под надзора на отговорния орган или на специализирана фирма за почистване.

Подробно описание на отговорностите, свързани с честотата на жилището, следва да бъде дадено в правилника за вътрешния ред.

## Стандарти и показатели

### СТАНДАРТ 14: Осигуряване на чистота в личните и общите зони.

**Показател 14.1:** Центърът за настаняване спазва график за почистване.

- **Допълнителни забележки:** За всяка зона е посочено колко често и по коя норма следва да бъде почистван центърът.

**Показател 14.2:** Редовно се проверява чистотата на личните и общите зони на жилището.

- **Допълнителни забележки:** Проверките са съобразени с нуждите на кандидатите от неприкосновеност на личния живот.

**Показател 14.3:** Чистотата се проверява, когато хората се местят в друга стая или в друг център за настаняване.

**Показател 14.4:** Когато за почистването отговарят кандидатите, те имат достъп до необходимите продукти и оборудване за почистване, както и от предпазни средства, като ръкавици и маски.

#### Добра практика по отношение на осигуряване на чистотата на личните и общите зони

Като добра практика в центровете за настаняване се разглежда въвеждането на график за почистване, който се записва ясно и видимо и може да се следи от кандидатите.

### СТАНДАРТ 15: Осигуряване на чистота в кухните и санитарните помещения.

**Показател 15.1:** Чистотата на помещенията е в съответствие с местните и националните разпоредби и стандарти.

- **Допълнителни забележки:** Тези разпоредби могат да предвиждат например редовни акции за справяне с гризачи и вредители.

**Показател 15.2:** Помещенията се почистват поне един път на ден (в центровете за настаняване) или толкова често, колкото е необходимо.

**Показател 15.3:** Редовно се извършва основно почистване на помещенията.

- **Допълнителни забележки:** В центровете за настаняване такова основно почистване се извършва най-малко четири пъти в годината. Стандартите за чистота на кухните, използвани от кандидатите, са различни от тези за професионалните кухни.

## **СТАНДАРТ 16: Осигуряване на възможност на кандидатите редовно да се перат или да ползват перални услуги.**

**Показател 16.1:** Когато спалното бельо и хавлиените кърпи се предоставят в натура и се перат от центъра за настаняване, те следва да се изпират редовно.

- **Допълнителни забележки:** Минималното изискване е това да става поне един път на две седмици за спалното бельо и един път седмично за хавлиените кърпи.

**Алтернативни показатели:**

**Показател 16.2(а):** Кандидатите следва да имат възможност да се перат най-малко един път седмично. **ИЛИ**

- **Допълнителни забележки:** Този показател може да бъде уточнен съобразно националните условия, като се посочи броят на пералните машини и подходяща възможност за изсушаване на прането за определен брой хора.

**Показател 16.2 (б):** Има такава услуга, така че кандидатите могат да получават прането си от нея.

- **Допълнителни забележки:** Пералната услуга следва да бъде достатъчно достъпна, например най-малко 5 дена в седмицата (включително събота и неделя).

## **1.7. Поддържане**

### **Уводни бележки**

В настоящия раздел терминът „поддържане“ следва да се разбира като набор от дейности, необходими и предприети за запазване на първоначалното състояние на жилището в максимално възможната степен и за възможно най-дълго време.

Поддържането на центъра за приемане попада под общата отговорност на съответните органи в държавите членки, но кандидатите може да вземат също участие на доброволни начала, ако това се допуска от националните законови и подзаконови актове. В някои случаи това става също така срещу заплащане като част от малките трудови задачи, възлагани в колективните жилища. В тези случаи процесът на почистване следва да бъде под надзора на отговорния орган или на специализирана фирма, отговаряща за дейностите по поддържането.

### **Стандарти и показатели**

## **СТАНДАРТ 17: Осигуряване на безопасността и правилното функциониране на центъра за настаняване чрез редовно поддържане.**

**Показател 17.1:** Редовно се извършва оценка на доброто функциониране на жилището и неговото обзавеждане.

- **Допълнителни забележки:** Тези проверки следва да се правят най-малко един път в годината. Контролен списък може да бъде от помощ при извършване на оценката.

**Показател 17.2:** Кандидатите имат възможност да докладват за необходимостта от поддържане и поправки.

**Показател 17.3:** Необходимите поправки и подмени в жилището се извършват бързо и качествено.

- **Допълнителни забележки:** Без да се засяга фактът, че общата отговорност за поддържането на жилището е на органа по приемане, някои задачи по поддържането могат да се изпълняват от кандидатите като част от малки трудови задачи, при условие че се извършват срещу заплащане и се възлагат на доброволни начала. Общият надзор е във всички случаи задача на отговорния орган.

## 1.8. Оборудване и услуги за комуникация

### Уводни бележки

Комуникацията има важна роля за кандидатите за международна закрила през цялото време на процедурата по приемане. Терминът „комуникация“ включва както комуникация относно процесуалния статут на кандидатите, така и общуване с членове на семейството. Важно е, че безпроблемният достъп до комуникация може да допринесе за психичното здраве на кандидатите, тъй като може да помогне за предотвратяване на тревожно състояние поради липса на контакт с членове на семейството и приятели, останали в държавата на произход или на транзит, или поради недостатъчен достъп до комуникация с организациите, предоставящи правна помощ или други необходими услуги. Във всички случаи на кандидатите следва да се даде възможност да получат известие за решението по пощата, когато това е целесъобразно.

#### Препратки към нормативните актове — комуникационно оборудване и услуги

- Член 18, параграф 2, буква б) от ПДУП: разновидности на материалните условия на приемане

### Стандарти и показатели

#### **СТАНДАРТ 18: Осигуряване на безпроблемен достъп на кандидатите до телефон, за да могат да се обаждат по процедурни, правни, медицински и образователни въпроси.**

**Показател 18.1:** Достъпът до телефон е възможен най-малко за разговори по процедурни, правни, медицински или образователни въпроси.

**Показател 18.2:** Кандидатите имат ежедневен достъп до най-малко един телефон на всяко жилище.

- **Допълнителни забележки:** Броят на телефоните, които следва да се инсталират в сградата, зависи от броя на живеещите в нея кандидати.

**Показател 18.3:** Кандидатите могат да приемат разговори, като се зачита неприкосновеността на личния им живот, т.е. без възможност за други кандидати да чуят разговора.

#### **СТАНДАРТ 19: Осигуряване на безпроблемен достъп на кандидатите до интернет.**

**Показател 19.1:** Кандидатите имат достъп до интернет в самото жилище или в разположено наблизо публично пространство най-малко четири пъти седмично.

- **Допълнителни забележки:** Достъпът до интернет в жилището може да се уреди чрез осигуряване на безжична мрежа (wi-fi) за кандидати със свои собствени комуникационни устройства (напр. смартфони) или чрез предоставяне на достатъчен брой компютри за определен брой хора. Ако достъпът до интернет се предоставя извън жилището, това следва да бъде на пешеходно разстояние или с използване на обществения транспорт (срв. стандарт 1: Местоположение). Не е задължително достъпът до интернет да е безплатен (срв. показател 28.4: Помощ за дневни разходи).

#### **СТАНДАРТ 20: Осигуряване на възможност за кандидатите да зареждат комуникационните си устройства.**

**Показател 20.1:** Има поне по един наличен и достъпен електрически контакт във всяка спалня за зареждане на електронни устройства.

**Добра практика по отношение на улесняване на достъпа до оборудване и услуги за комуникация**

Като добра практика се разглеждат следните мерки:

- предоставяне на възможност за кандидатите да копират или разпечатват безплатно документи във връзка с процедурата за предоставяне на убежище или по медицински въпроси;
- улесняване на достъпа до телевизия с канали на поне два езика от най-широко ползваните сред кандидатите в съответното жилище (срв. показател 13.1: Общи зони).

## 2. Храна

### Уводни бележки

Терминът „храна“, използван в настоящия раздел, включва храни и безалкохолни напитки. Съгласно същия подход като приложения в раздела „Жилище“, стандартите, включени в настоящия раздел, следва да се разглеждат независимо от това дали на кандидатите се предоставя храна в натура или под формата на финансови помощи или на бонове. Това означава, че държавите членки, които предпочитат да предоставят на кандидатите финансови помощи или бонове за покриване на разходите за храна, трябва да гарантират, че те са достатъчни, за да могат кандидатите да купуват храна, отговаряща на стандартите, посочени в настоящия раздел.

#### Препратки към нормативните актове — храна

- Член 2, буква ж) от ПДУП: определение на „материални условия на приемане“

### Стандарти и показатели

#### **СТАНДАРТ 21: Осигуряване на достъп на кандидатите до достатъчна и подходяща храна.**

**Показател 21.1:** Спазени са стандартите за безопасност на храните.

- **Допълнителни забележки:** В съответствие с анализа на риска и контрола на критичните точки (НАССР)<sup>(6)</sup> за подход с акцент върху безопасността на храните, разработен от Организацията на ООН по прехрана и земеделие (FAO), при хигиенизирането на жилището, и по-специално на кухненските зони, следва да се прилага по-скоро превантивен, отколкото корективен подход. В съответствие с този стандарт следва да се осигури чистотата на кухненските помещения, тъй като в противен случай това може да се превърне в опасност за общото здраве в жилището.

**Показател 21.2:** Хранене се сервира три пъти на ден за лицата на зряла възраст и пет пъти на ден за ненавършилите пълнолетие, от които най-малко едно е готвено и сервирано топло.

**Показател 21.3:** Храненията осигуряват балансирана и разнообразна диета, включително мляко за ненавършилите пълнолетие и кърмачетата, ако е необходимо.

- **Допълнителни забележки:** Съставът на храната варира, отделните хранения са на базата например на зърнени култури, хляб и ориз, плодове и зеленчуци, мляко, млечни продукти, месо, яйца или риба.

**Показател 21.4:** Кандидатите се информират за състава на храната.

- **Допълнителни забележки:** Информацията може да бъде предоставена обобщено (с етикети и пр.) или при поискване.

**Показател 21.5:** Специфични мерки са въведени за кандидати със специални диетични потребности.

- **Допълнителни забележки:** Следва например да се вземат предвид бременните жени и кърмачките, както и лицата с определени заболявания и алергии към храни.

**Показател 21.6:** Вземат се предвид предпочитаните храни и ограниченията в диетата на специфични групи.

- **Допълнителни забележки:** Под „специфични групи“ се разбират кандидати със специфичен религиозен и/или културен произход, както и кандидати, които са вегетарианци/вегани.

<sup>(6)</sup> Вж. Организация на ООН по прехрана и земеделие, Система за анализ на риска и контрол на критичните точки (НАССР), (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

### Добра практика по отношение на предоставянето на храна

Като добра практика се разглеждат следните мерки:

- разрешава се на кандидатите да си готвят сами, когато е възможно и уместно, при условие че с това се насърчава тяхната автономност, засилва се чувството за нормалност/чувството, че са си у дома и може да допринесе за поддръждане на всекидневието на кандидатите;
- дава се на кандидатите възможност да получат отделно сготвено или притоплено ядене, ако са имали основателни причини да пропуснат редовното време за хранене; и
- предоставят се консултации на кандидатите във връзка с менюто и готвенето на храната.

## **СТАНДАРТ 22: Осигуряване на достъп на кандидатите до питейна вода 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата**

**Показател 22.1:** На всеки кандидат се осигуряват минимум 2,5 литра вода на ден, като се вземат предвид личната физиология и климата.

- **Допълнителни забележки:** Допълнителни подробности относно минималното дневно количество питейна вода може да се намерят в стандартите, изготвени като част от проекта „Сфера“ (?).

**Алтернативни показатели:**

**Показател 22.2(а):** Инфраструктурата на жилището е подходяща за питейна вода. **ИЛИ**

**Показател 22.2(б):** Питейната вода се раздава при липсата на подходяща инфраструктура.

- **Допълнителни забележки:** Кандидатите следва да бъдат информирани относно безопасността на чешмяната вода като питейна вода, когато е приложимо.

### Добра практика по отношение на предоставянето на безалкохолни напитки

Като добра практика се разглеждат предоставянето на чай и кафе.

(?) Проект „Сфера“, „Колко вода е необходима при извънредни ситуации?“, може да се намери онлайн на: [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/2011/WHO\\_TN\\_09\\_How\\_much\\_water\\_is\\_needed.pdf?ua=1](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1)

## 3. Облекло и други предмети от първа необходимост

### Уводни бележки

Съгласно изложеното в разделите „Жилище“ и „Храна“, стандартите, включени в настоящия раздел, следва да се разглеждат независимо от това дали на кандидатите се предоставя облекло в натура или под формата на финансови помощи или на бонове. Това означава, че ако държавите членки предпочитат да предоставят на кандидатите финансова помощ за покриване на разходите за облекло, тази помощ трябва да е достатъчна, за да могат кандидатите да купуват облекло съгласно стандартите, посочени в настоящия раздел. Това не засяга ситуацията, при които кандидатите имат вече достатъчно облекло съгласно стандартите, посочени в настоящия раздел, и поради това нямат нужда да получат допълнително дрехи. Терминът „облекло“, използван в настоящия раздел, се отнася както до дрехи, така и до обувки.

В контекста на настоящото ръководство терминът „предмети от първа необходимост“ означава домакински артикули от първа необходимост, например продукти за лична хигиена, продукти за почистване и пране, спално бельо и хавлиени кърпи. При кандидати на училищна възраст предметите от първа необходимост включват и училищни пособия.

Предоставянето на предмети от първа необходимост следва винаги да става с оглед на семейното положение на кандидата. По-специално, съставът на предметите от първа необходимост и предоставеното количество следва да са съобразени с личните потребности на въпросния кандидат.

#### Препратки към нормативните актове — облекло и други предмети от първа необходимост

- Член 2, буква ж) от ПДУП: определение на „материални условия на приемане“

### Стандарти и показатели

#### СТАНДАРТ 23: Осигуряване на достатъчно облекло за кандидата.

**Показател 23.1:** Кандидатът има достатъчно бельо за една седмица без необходимост от пране.

- **Допълнителни забележки:** Под това следва да се разбира най-малко осем комплекта бельо.

**Показател 23.2:** Кандидатът има поне минимален брой артикули за облекло.

- **Допълнителни забележки:** Под това следва да се разбира най-малко пет артикула долно бельо за горната част на тялото (тениска, риза, блуза), най-малко три артикула за долната част на тялото (панталони, пола, шорти), най-малко три артикула, като яке с качулка, пуловер или куртка, и два комплекта нощни дрехи.

**Показател 23.3:** Кандидатът има най-малко два чифта обувки.

- **Допълнителни забележки:** Това могат да бъдат един чифт обувки за домашна употреба и един чифт за носене навън.

**Показател 23.4:** Кандидатите се снабдяват с облекло, веднага щом е възможно.

- **Допълнителни забележки:** До няколко часа след разпределянето си в център за настаняване всеки кандидат трябва да бъде облечен в поне елементарно (временно) облекло, за да има възможност да се движи свободно във всяка от определените му зони за достъп (както вътрешни, така и външни).

**Показател 23.5:** Ако някой(и) от артикулите облекло е(са) станал(и) неизползваем(и) вече поради износване или скъсване, има уреден начин за получаване на друг(и) в замяна.

**Показател 23.6:** Кандидатите имат достатъчно облекло за бебета и малки деца за една седмица без необходимост от пране.

#### **Добра практика по отношение на предоставянето на достатъчно облекло**

Като добра практика се разглеждат следните мерки:

- избягване на „униформен външен вид“ за всички кандидати (ако облеклото се предоставя в натура), тъй като това допринася да се избегне стигматизиране;
- установяване на „дарителски фонд“ и връзка с хуманитарни НПО с цел придобиване и разпределение на облекло втора употреба.

### **СТАНДАРТ 24: Осигуряване на подходящо облекло за кандидатите**

**Показател 24.1:** Облеклото отговаря приблизително на размера на кандидатите.

**Показател 24.2:** Облеклото изглежда доста прилично и уместно с оглед на преобладаващите норми за приемното общество и произхода на кандидатите.

- **Допълнителни забележки:** Не е необходимо отделните артикули на облеклото (с изключение на бельото) да са нови, но те следва да са в добро състояние.

**Показател 24.3:** Разполага се с подходящо за сезона облекло.

- **Допълнителни забележки:** Това означава например, че кандидатът следва да има зимно палто/яке, ръкавици, зимна шапка, кепе, зимен шал и зимни обувки, когато е необходимо.

#### **Добра практика по отношение на предоставянето на подходящо облекло**

Като добра практика се разглежда предлагане на кандидатите от женски пол на най-малко едно було, ако поискат такова, като част от предоставеното им облекло.

### **СТАНДАРТ 25: Осигуряване на достъп на кандидатите до достатъчни и подходящи хигиенни продукти.**

**Показател 25.1:** Има списък с вида и количеството продукти за лична хигиена, които кандидатите от определена възраст и пол имат право да получават.

- **Допълнителни забележки:** Кандидатите се уведомяват по ясен начин за този списък.

**Показател 25.2:** Необходимите продукти за лична хигиена се предоставят на разположение на кандидата чрез редовно разпределение на глава в натура или чрез помощ за дневни разходи.

- **Допълнителни забележки:** С цел да се поддържа лична чистота, хигиена и предпазване от заразни болести, кандидатите следва да разполагат с основни продукти за хигиена. Те следва да включват, например: четка за зъби, паста за хигиенни цели, тоалетна хартия, сапун, шампоан, самобръсначка/пяна за бръснене, дамски превръзки, памперси и други хигиенни продукти, необходими при грижите за бебета.



## **СТАНДАРТ 26: Осигуряване на достъп на кандидатите до други предмети от първа необходимост**

**Показател 26.1:** Предоставени са достатъчно спално бельо и хавлиени кърпи.

- **Допълнителни забележки:** Ако кандидатът отговаря за прането на своето спално бельо, предоставят се най-малко два чифта с оглед да могат да се сменят.

**Показател 26.2:** Доставя се прах за пране, ако кандидатите отговарят за прането на своето облекло.

**Показател 26.3:** Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.

- **Допълнителни забележки:** Това например означава, че семейство с кърмаче има достъп до детска количка, а с проходящо дете — до нощно гърне. Всяко дете може да използва играчки, съобразени с възрастта му и в добро състояние. На лице, което има физически увреждания или се възстановява от травма или медицинско лечение, може да се предоставят патерици, инвалидна количка или друго медицинско оборудване, ако такива не могат да бъдат получени от друго място (от други субекти, като напр. от системата за обществено здравеопазване).

### **Добра практика по отношение на предоставянето на достъп до други предмети от първа необходимост**

Като добра практика се разглежда предоставяне на достъп на кандидатите до комплект за гладене и сешоар, когато е необходимо.

## **СТАНДАРТ 27: Осигуряване на предоставяне на записаните в училище деца на подходящо облекло и учебни пособия, които да им дават възможност да участват пълноценно във всички образователни дейности в училището.**

**Показател 27.1:** На децата, включени в задължителното училищно образование, се предоставя подходящо облекло за училищните дейности.

- **Допълнителни забележки:** То може да включва училищна униформа, ако е задължителна, както и спортно облекло и обувки.

**Показател 27.2:** Децата, които ходят на училище, получават безплатно училищна чанта (раница или друга) и всички пособия (учебници и пр.), изисквани от училището.



## 4. Помощ за дневни разходи

### Уводни бележки

Аспекти относно храната, жилището и облеклото са ясно определени в ПДУП, но в регламента не са разгледани непосредствено подробностите и целта на помощта за дневни разходи. От друга страна, това понятие е от съществено значение за посрещане на нуждите на кандидатите.

Помощта за дневни разходи обхваща други потребности от първа необходимост на кандидатите за международна закрила, разгледани от ПДУП и попадащи извън обхвата на жилището, храната и облеклото (които се покриват чрез парична помощ, когато не се предоставят в натура или под формата на бонове).

В настоящия документ понятието „помощ за дневни разходи“ следва да се разбира като преследващо три различни цели, а именно:

- даване на възможност на кандидатите да постигнат минимално ниво на физическо съществуване извън благата от първа необходимост, като жилище, храна или облекло;
- осигуряване на минимален стандарт на участие на кандидатите в обществения и културния живот на държавите членки, в които пребивават;
- даване на възможност на кандидатите да се ползват с определена степен на автономност.

В ръководството под минимална „помощ за дневни разходи“ се разбира паричната помощ, предоставена на кандидата, без посочване на конкретна цел и на негово или нейно свободно разположение („джобни пари“). Освен това, когато конкретни предмети от първа необходимост или за други допълнителни потребности не се предоставят в натура или под формата на бонове, разходите за тях могат също да бъдат взети предвид при изчисляване на размера на помощта за дневни разходи, предоставена на кандидатите.

Както бе показано в предходните раздели, стандартите по отношение на жилището, храната и облеклото, както и някои други предмети от първа необходимост, могат да се постигнат независимо от това дали кандидатите получават съответните предмети чрез парична помощ, в натура или под формата на бонове. Същевременно последният елемент („джобни пари“) се основава на съображението, че достоен стандарт на живот може да се постигне, само ако кандидатите имат известна степен на финансова автономност. С други думи, поне част от предоставената им помощ следва да не е предназначена за конкретна цел, а да бъде на свободно разположение на кандидатите, за да им се даде възможност да я използват в съответствие с личните си потребности и предпочитания.

С оглед на разликите в стандарта на живот и разходите за живот в отделните държави членки, в настоящия раздел не се прави опит за определяне на точния размер на помощта за дневни разходи, която да се предоставя на кандидатите. Независимо от метода, използван за изчисляване на помощта за дневни разходи, посочените по-горе три цели следва да бъдат винаги постигнати. В този смисъл помощта за дневни разходи не следва да се бърка с акт на щедрост; всъщност тя е от същото значение като жилището, храната и облеклото и представлява съществена част от материалните условия на приемане.

#### Препратки към нормативните актове — помощ за дневни разходи

- Член 2, буква ж) от ПДУП: определение на „материални условия на приемане“

### Стандарти и показатели

#### **СТАНДАРТ 28: Осигурено предоставяне на достатъчна помощ за дневни разходи.**

**Показател 28.1:** Дадено е ясно определение на обхвата на помощта за дневни разходи.

**Показател 28.2:** Начинът за изчисляване на дневните разходи е ясно определен.

- **Допълнителни забележки:** „Определен“ начин означава, че са описани елементите, взети под внимание при определяне на размера на помощта за дневни разходи, и факторите, взети предвид при оценка на размера по всеки от тях.

**Показател 28.3:** Помощта за дневни разходи се предоставя на свободно разположение („джобни пари“) и дава възможност на кандидатите да получат достатъчна степен на автономност.

- **Допълнителни забележки:** Помощта за дневни разходи „на свободно разположение“ не може никога да се предоставя в натура. Действителният размер следва да се определя във връзка с националните условия. Той следва да е съобразен с допълнителните потребности извън основните такива, като продукти или услуги по индивидуален избор (напр. културни дейности, сладкиши, тютюневи изделия, игри, излизане).

**Показател 28.4:** Размерът на помощта за дневни разходи отразява освен това като минимум следните разходи, ако не са осигурени в натура: комуникация и информация, училищни пособия, лична хигиена и грижи за тялото, дейности през свободното време и разходи за транспорт, когато са във връзка с достъп до медицински грижи и получаване на лекарства, процедурата за предоставяне на убежище и правна помощ, както и образование за децата, записани на училище.

- **Допълнителни забележки:** По отношение на предоставянето в натура на училищни пособия и средства за лична хигиена и грижи за тялото вж. стандарти 25 и 26: „Достъп до продукти за хигиена и други предмети от първа необходимост“ и стандарт 29: „Достъп до необходимите медицински грижи“.

**Показател 28.5:** Помощта за дневни разходи се предоставя редовно и не по-малко от един път месечно по отношение на „джобните пари“.

- **Допълнителни забележки:** Редовността на предоставяне следва да се определя в зависимост от целта (ако е определена), размера и формата, избрана за предоставяне на помощта. Във всички случаи следва да се осигури прозрачност.

#### **Добра практика при предоставянето на помощта за дневни разходи**

Като добра практика се разглеждат следните мерки:

- съобразяване с личната ситуация на кандидата (напр. възраст/състав на семейството) при изчисляване на размера на предоставената помощ за дневни разходи;
- авансово предоставяне на помощта за дневни разходи преди периода, за който се предоставя;
- предоставяне на помощта поотделно на всеки член на семейството на зряла възраст (а не на „главата“ на семейството за цялото семейство).

## 5. Медицински грижи

### Уводни бележки

В термина „медицински грижи“, използван в настоящия раздел, са включени грижи както за психичното, така и за физическото здраве, които се предоставят на кандидатите за международна закрила. Включени са също консултации за кандидатите, страдащи от сериозни заболявания, и необходимите мерки за подпомагане на рехабилитацията на жертвите на насилие и мъчения. В този смисъл медицинските прегледи, извършвани от няколко държави членки в началото на процедурата по приемане, могат да предоставят важна отправна точка, тъй като дават по-ясна представа за медицинските нужди на кандидатите, които трябва да бъдат посрещнати по време на цялата процедура по приемане. „Медицински персонал“ за целите на настоящия раздел означава квалифицирани медицински специалисти (напр. лекари, зъболекари, медицински сестри), както и психолози.

Ръководството следва да се разбира в съответствие с общите принципи на доброволност и поверителност, приложими към целия персонал по приемането и медицинския персонал, участващ в предоставянето на медицински грижи, както и към устните преводачи. На нито един етап информацията не следва да бъде споделяна без предварителното съгласие на пациента. Без да се засягат разпоредбите на националните закони, регулиращи достъпа до медицинските досиета, на кандидатите следва да се предостави достъп до медицинските им досиета, когато е необходимо.

#### Препратки към нормативните актове — Медицински грижи

- Член 13 от ПДУП: медицински прегледи
- Член 17 от ПДУП: общи правила относно материалните условия на приемане и медицинските грижи
- Член 19 от ПДУП: медицински грижи

### Стандарти и показатели

**СТАНДАРТ 29: Осигуряване на достъп до необходимите медицински грижи, най-малко на нивото на спешна медицинска помощ и основно лечение на заболявания и тежки психични разстройства.**

**Показател 29.1:** Кандидатът има достъп до всички видове необходими медицински услуги.

- **Допълнителни забележки:** Когато е възможно, полът следва да се вземе под внимание при предоставяне на медицински грижи (напр. достъп до медицински персонал от женски пол при поискване и наличие на такъв).

**Показател 29.2:** Медицинските услуги се предоставят от квалифициран медицински персонал.

**Показател 29.3:** Медицинските грижи се предоставят в жилището или извън него на приемливо разстояние.

- **Допълнителни забележки:** За допълнителни пояснения на термина „приемливо разстояние“ вж. стандарт 1: Местоположение.

**Показател 29.4:** Необходимите медицински грижи, включително лекарствата по рецепта, се предоставят безплатно или се компенсират икономически чрез помощта за дневни разходи.

- **Допълнителни забележки:** Това ще рече, че както превозът за достъп до необходимите медицински грижи, така и предоставянето на лекарства, са безплатни (срв. стандарт 1: Местоположение, стандарт 28: Предоставяне на помощ за дневни разходи)

**Показател 29.5:** Взети са адекватни мерки за осигуряване на възможност на кандидата да установи връзка с медицинския персонал.

- **Допълнителни забележки:** По-конкретно това ще рече, че се осигурява (безплатно) обучен устен преводач, когато е необходимо. При условие че кандидатът даде съгласие, могат да превеждат други хора, с изключение на деца.

**Показател 29.6:** Взети са мерки за осигуряване на първа помощ при спешни случаи.

- **Допълнителни забележки:** Следва да има в наличност комплект за оказване на първа помощ.

**Показател 29.7:** На кандидата се предоставя достъп до медицинското му досие, без да се засяга националното законодателство.

- **Допълнителни забележки:** При условие че кандидатът е изразил своето съгласие, медицинското досие може да се предава от един медицински специалист на друг такъв.

**Показател 29.8:** Специфични мерки са въведени за кандидати със специални медицински потребности.

- **Допълнителни забележки:** Те включват например достъп до педиатър, гинеколог или пренатални медицински грижи или осигурено снабдяване на лицата с увреждания с необходимите съоръжения. Включват се също консултации за жертви на трафик и (свързано с пола) насилие, както и за жертви на мъчения или други форми на психическо или физическо насилие.

#### **Добра практика по отношение на медицинските грижи**

Като добра практика се разглеждат следните мерки:

- наличие в колективните центрове за настаняване на най-малко един член на персонала, който е обучен за оказване на първа помощ; и
- когато превантивните медицински грижи и/или ваксинацията не са част от общите задължителни програми за здравето, предоставяне на превантивни медицински грижи, включително медицински прегледи при приемане и/или ваксинация; и
- безплатно предоставяне на презервативи, както и на някои лекарства, в това число без рецепта.

## 6. Предоставяне на информация и консултации

### Уводни бележки

„Предоставянето на информация“ съгласно настоящия документ се отнася до информация единствено в рамките на ПДУП. Без да се засяга информацията, предоставяна на кандидатите за международна закрила по силата на други приложими инструменти, като преработения текст на Директива 2013/32/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 г. относно общите процедури за предоставяне и отнемане на международна закрила (по-долу: „APD“) и Регламент (ЕС) № 604/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 г. за установяване на критерии и механизми за определяне на държавата членка, компетентна за разглеждането на молба за международна закрила, която е подадена в една от държавите членки от гражданин на трета държава или от лице без гражданство (по-долу: „регламента от Дъблин“), в настоящото ръководство не са включени стандарти относно информацията във връзка с процедурата за предоставяне на убежище. Следва обаче да се отбележи, че в някои държави членки за предоставянето на такава информация може също да се окаже, че отговарят органите по приемане.

С цел да се избегне претоварването на кандидата с прекомерна информация при приемането му, информацията следва да се предостави в определен момент или на определен етап. Държавите членки се приканват да изготвят графици с вида на информацията, която следва да се предостави на кандидатите на национално равнище, като се вземе предвид общият максимален брой от 15 дена, предписан в член 5 от ПДУП.

Що се отнася до задължението на държавите членки да осигурят прехраната на кандидатите и да опазят не само физическото, но и психичното им здраве, както е посочено в член 17, параграф 2, следва да им се осигури достъп до подходящи мерки за подкрепа, напр. социални консултации. Това може да включва много различни видове помощ, като се започне от ориентиране на кандидатите относно начините за получаване на достъп до обществени услуги, културно посредничество и насочване и решаване на конфликти, както и за справяне със специфични ситуации и следващите стъпки в живота. Освен това консултациите могат да помогнат и за идентифициране на кандидатите със специални потребности (срв. раздел 7: Идентифициране, преценяване и реагиране на специални потребности).

#### Препратки към нормативните актове — предоставяне на информация и консултации

- Член 5 от ПДУП
- Член 17, параграфи 1 и 2: общи правила относно материалните условия на приемане и медицинските грижи

### Стандарти и показатели

**СТАНДАРТ 30: Осигуряване, че кандидатът получава и разбира информацията на определен етап относно ползите и задълженията, свързани с условията на приемане**

**Показател 30.1:** Писмената информация се предоставя на език, който кандидатът разбира или има основания да се предполага, че разбира.

- **Допълнителни забележки:** Информацията следва да се предоставя на ясен и нетехнически език.

**Показател 30.2:** Когато е необходимо и уместно, информацията се предоставя и устно на език, който кандидатът разбира.

- **Допълнителни забележки:** Информацията следва да се предостави поне устно при неграмотност или в случаи, когато лицето не разбира предоставената писмена информация.

**Показател 30.3:** Информацията обхваща всички аспекти на условията на приемане, включително ползите и задълженията съгласно ПДУП.

- **Допълнителни забележки:** Информацията следва да включва, като минимум, правото на прием в зависимост от правния статут, формата на предоставяне на материалните условията на приемане (жилище, храна, облекло и помощи за дневни разходи), достъпа до медицински грижи и специфични мерки за кандидатите със специални потребности, ако е уместно. Кандидатите следва да са информирани по ясен начин относно правилника за вътрешния ред. Информацията може да включва също така наличност на допълнителна психосоциална подкрепа, сведения относно социалните норми в държавата членка, съвети за всекидневния живот, включително управление на конфликти и пр.

**Показател 30.4:** Информацията се предоставя своевременно (не по-късно от 15 дена) след подаването на молба за международна закрила.

**Показател 30.5:** Информацията се предоставя в съответствие със специалните потребности и личните обстоятелства на кандидатите.

- **Допълнителни забележки:** За децата информацията се предоставя по съобразен с интересите на детето начин (напр. при използване на пиктограми, подходящи за детето думи и пр.). За лицата със зрителни или интелектуални затруднения информацията се предоставя по подходящо избран начин. Предоставянето на информация включва аспекти във връзка със свързаното с пола насилие или трафика на хора.

#### Добра практика по отношение на предоставянето на информация

Като добра практика се разглеждат следните мерки:

- предоставяне на информация на кандидата както в писмена, така и в устна форма, например с помощта на устни преводачи или културни посредници;
- осигуряване на нагледност на информацията чрез използване на видеоклипове или пиктограми;
- проверка, че кандидатът е разбрал предоставената информация;
- предоставяне на информацията в определен момент или на определен етап:
  - ✓ в деня на пристигането: предоставяне на основна информация относно функционалностите на жилището и правото на прием и съответните ползи, включително достъп до социален работник (или друг персонал във връзка с процедурата за постъпване);
  - ✓ най-добре до 3 дена, но не повече от 15 дена: предоставяне на допълнителна информация относно функционирането на жилището, всекидневния живот, дейностите, училището и курсовете. Предоставяне на правилника за вътрешния ред в писмена форма, включително задълженията на кандидата към другите кандидати (като права на жените, зачитане на сексуалното многообразие и права на лицата, определящи се като ЛГБТИ);
  - ✓ по време на приемането: предоставяне на допълнителна информация относно правото на прием в зависимост от случая: право на пребиваване, доброволно връщане, право на работа, необходими административни формалности, физическо и психично благосъстояние, права и задължения при живота в обществото на държавата членка, налични курсове и дейности, повишаване на осведомеността по аспекти като лична хигиена, болести, предавани по сексуален път, и предпазване от бременност, управление на конфликти, сортиране на отпадъците, почистване, потребление на енергия и пр.;
  - ✓ в края на престоя: необходимата информация за лицата, ползващи се с международна закрила, и тези, чиито молби за международна закрила са отхвърлени (жилище, достъп до медицински грижи и пр.).



**СТАНДАРТ 31: осигурено предоставяне на сведения за организациите или групите лица, които осигуряват специфична правна помощ, и за организациите, за които се предполага, че биха могли да помогнат на кандидатите или да ги информират по отношение условията на приемане, от които те могат да се ползват, включително медицинските грижи.**

**Показател 31.1:** На кандидатите се предоставя информация относно наличната правна помощ и начина за достъп до нея.

**Показател 31.2:** Информацията, предоставена на кандидатите, включва данните за връзка с организации или групи от хора, които могат да информират кандидатите по отношение условията на приемане, от които те могат да се ползват, включително медицинските грижи.

**Показател 31.3:** Писмената информация се предоставя на език, който кандидатът разбира или има основания да се предполага, че разбира.

- **Допълнителни забележки:** Информацията следва да се предоставя на ясен и нетехнически език.

**Показател 31.4:** Когато е необходимо и уместно, информацията се предоставя и устно на език, който кандидатът разбира.

- **Допълнителни забележки:** Информацията следва да се предоставя поне устно при неграмотност или в случаи, когато лицето не разбира предоставената писмена информация.

**Показател 31.5:** Информацията следва да се предоставя своевременно (не по-късно от 15 дена) след подаването на молба за международна закрила.

**Показател 31.6:** Информацията се предоставя в съответствие със специалните потребности и личните обстоятелства на кандидатите.

- **Допълнителни забележки:** Така например информацията, насочена към децата, се предоставя по начин, съобразен с интересите на детето (напр. графично, използване на пиктограми). Друга предоставена информация може да включва аспекти във връзка със свързаното с пола насилие или трафика на хора.

**СТАНДАРТ 32: Осигуряване на адекватен достъп до юридически съветници или консултанти, лица, представляващи ВКБООН, Червения кръст, междуправителствени и съответни неправителствени организации, признати от съответната държава членка, с цел оказване на помощ на кандидатите.**

**Показател 32.1:** Достъпът до посочените по-горе субекти е лимитиран единствено по съображения във връзка със сигурността на помещенията и на кандидатите, при условие че това не налага строги ограничения или не прави достъпа невъзможен.

**Показател 32.2:** Посочените по-горе субекти имат възможност да се срещнат и да говорят с кандидатите при условия, гарантиращи в достатъчна степен неприкосновеността на личния им живот.

### **СТАНДАРТ 33: Осигуряване на достъп до социални консултации на кандидатите за международна закрила.**

**Показател 33.1:** Кандидатите могат да се ползват от социални консултации в центъра за настаняване или извън него.

**Показател 33.2:** Кандидатите имат достъп до социални консултации редовно и в зависимост от личните си нужди.

- **Допълнителни забележки:** Достъпът до социални консултации може да приеме формата на лично събеседване или събеседване по телефона.

## 7. Идентифициране, преценяване и реагиране на специални потребности

### Уводни бележки

Кандидатите за международна закрила са по принцип в уязвимо положение, като се има предвид несигурността на статута им в чужда държава и често пъти техният опит в държавата на произход и/или по време на пътуването. Поради това, както е посочено на фигура 1 във въведението към настоящия документ, специалните потребности имат съществено значение за осигуряване на съответни условия на приемане, тъй като някои кандидати ще имат нужда от допълнителна специална подкрепа във връзка с един от разделите, включени в настоящото ръководство, с оглед да им се даде възможност да се ползват на равни начала от правата и ползите съгласно ПДУП.

Служителите по приемането, които са в контакт с кандидатите за международна закрила, и всички участници по време на целия процес следва да са запознати с специалните потребности и да могат да ги идентифицират. Показателите и специалните потребности следва да се регистрират във възможно най-кратък срок, след като бъдат открити, и съответните заинтересовани страни следва да бъдат информирани за тях, за да осигурят необходимите гаранции и подкрепа.

В глава IV от ПДУП са изложени гаранциите за кандидатите със специални потребности. В неизчерпателен списък на лицата, които може да имат специални потребности при приемането, са включени: ненавършилите пълнолетие, непридружените ненавършили пълнолетие, хората с увреждания, хората в старческа възраст, бременните жени, самотните родители с ненавършили пълнолетие деца, жертвите на трафик на хора, лицата с тежки здравословни проблеми, лицата с психични разстройства и лицата, които са понесли мъчения, изнасилвания или други тежки форми на психологическо, физическо или сексуално насилие, например жените — жертва на генитално осакатяване.

Освен това държавите членки имат задължение своевременно да оценяват, установяват и задоволяват специалните потребности на тези кандидати и да осигурят възможност за идентифицирането им и на по-късен етап, ако уязвимите страни не са се проявили по-рано.

Един от важните аспекти е необходимостта да се осигури безпроблемното функциониране на механизмите за насочване в държавите членки, за да може ефикасно да се обменя информация относно специалните потребности. Без да се засяга принципът на поверителност, националните органи следва да имат възможност и да са получили указания да обменят съответната информация относно идентифицираните специални потребности. Например когато служителите, които първи установяват контакт, като граничната охрана, са забелязали, че лицето има специални потребности, те следва да съобщят това на органите по приемане, за да могат последните да осигурят необходимите гаранции възможно най-скоро. От друга страна, служителите по приемането често имат възможност да наблюдават кандидатите през по-дълъг период от време и да изграждат доверие. Това би им позволило да идентифицират ефективно специални потребности, които може да не са се проявили в самото начало. Доколкото тази информация се отнася и до евентуални специални потребности при процедурата, от решаващо значение е органът по приемане да я съобщи на решаващия орган.

В този раздел от ръководството се разглежда задължението на държавите членки да идентифицират, оценят и регистрират и/или съобщят за специални потребности за приемане и да реагират своевременно на тях. Някои примери за специални гаранции при приемането са посочени в различните раздели на настоящия документ. За по-подробни указания и практически инструмент в това отношение вижте Инструмента на EASO за определяне на лица със специални потребности (IPSN) <sup>(8)</sup>.

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

### Препратки към нормативните актове — Идентифициране, преценяване и реагиране на специални потребности

- Член 21 от ПДУП: общ принцип
- Член 22 от ПДУП: преценяване на специалните потребности за приемане на уязвимите лица
- Член 23: ненавършили пълнолетие
- Член 24: непридружени ненавършили пълнолетие
- Член 25: жертви на мъчения и на насилие

## Стандарти и показатели

### СТАНДАРТ 34: Осигуряване на въвеждане на механизъм за идентифициране и преценяване на специални потребности за приемане.

**Показател 34.1:** Въведен е стандартизиран механизъм за идентифициране и преценяване на специални потребности за приемане на който и да е от кандидатите.

- **Допълнителни забележки:** *Както е посочено в член 22, параграф 2 от ПДУП, не е необходимо този механизъм да е под формата на административна процедура, а следва да се основава на стандартите за закрилата и защитата на децата. Инструментът IPSN на EASO може да бъде включен в такъв механизъм.*

**Показател 34.2:** В механизма е ясно посочено кой отговаря за идентифицирането и преценяването на специалните потребности за приемане.

- **Допълнителни забележки:** *В зависимост от националната система различни субекти могат да участват в идентифицирането и преценяването на специалните потребности. Ролите на различните субекти следва да са посочени ясно в механизма.*

**Показател 34.3:** В механизма е ясно посочено как идентифицирането и преценяването се регистрират и съобщават на кандидата и на съответните субекти.

- **Допълнителни забележки:** *Регистрирането и ефективното съобщаване на информацията относно специалните потребности на съответните субекти е от решаващо значение с оглед на сигурното въвеждане на необходимите гаранции. Националните разпоредби за поверителност и защита на данните се прилагат по време на действието на механизма. В някои случаи се прилагат формални процедури, например в случая с националните механизъм за насочване на жертви на трафика на хора.*

### СТАНДАРТ 35: Осигуряване на ефективното прилагане на механизма за идентифициране и преценяване на специалните потребности за приемане

**Показател 35.1:** Достатъчно ресурси са отделени за идентифициране, преценяване и проследяване на специални потребности.

**Показател 35.2:** Първоначалното идентифициране и преценяване на специалните потребности се извършва във възможно най-кратък срок.

- **Допълнителни забележки:** *Идентифицирането и преценяването на специалните потребности за приемане може да се извърши на различни етапи. Препоръчва се първоначалното идентифициране и преценяване да се направи при постъпването (1 до 3 дена). Допълнително текущо идентифициране и/или преценяване следва да се извършва в зависимост от съответните специални потребности.*

**Показател 35.3:** Специални потребности, които се проявяват на по-късен етап, подлежат на адекватно идентифициране и преценяване.

- **Допълнителни забележки:** Някои специални потребности за приемане може да се проявят на по-късен етап. Ето защо е важно идентифицирането и преценяването да се извършват текущо.

**Показател 35.4:** Когато е уместно, в преценяването на специалните потребности се включват специалисти.

- **Допълнителни забележки:** Специалисти, напр. психолози и лекари, могат да се включат в преценяването на специалните потребности в зависимост от характера на тези потребности. Органите по приемане следва да имат ефективен достъп до техния експертен капацитет, когато е необходимо.

**Показател 35.5:** Установени са и се използват канали за комуникация и сътрудничество между органа по приемане и решаващия орган.

- **Допълнителни забележки:** Идентифицирането и преценяването на специалните потребности са по-ефективни, когато информацията се обменя между органите, без да се засягат националните разпоредби относно поверителността и защитата на данни.

**Показател 35.6:** Идентифицирането и преценяването на специалните потребности се извършва, без това да засяга проверката на нуждата на кандидатите от международна закрила.

- **Допълнителни забележки:** Важно е въпросите за идентифициране и преценяване на специалните потребности за приемане (и свързаните с процедурата) да бъдат ясно отделени от проверката на молбата за международна закрила. Наистина в някои случаи уязвимото положение на кандидатите може също да повлияе на резултата от молбата, но целта на идентифицирането и преценяването съгласно настоящото ръководство е единствено да се гарантира ефективен достъп до правата и ползите, произтичащи от ПДУП, по време на процедурата за предоставяне на убежище.

## **СТАНДАРТ 36: Осигуряване на своевременно посрещане на идентифицираните специални потребности за приемане.**

**Показател 36.1:** Вземат се адекватни и бързи мерки за посрещане на идентифицираните и преценените специални потребности.

- **Допълнителни забележки:** Достатъчно ресурси следва да бъдат отделени за посрещане на специалните потребности. Освен това, когато е уместно, следва да се използват стандартните оперативни процедури и/или механизмите за насочване.

**Показател 36.2:** Ако са идентифицирани специални потребности, въведен е механизъм за осигуряване на редовното им проследяване.

- **Допълнителни забележки:** Държавите членки следва също да предвидят редовно по-нататъшно следене на идентифицираните специални потребности.

### **Добра практика при идентифициране, преценяване и реагиране на специални потребности**

Като добра практика се разглеждат следните мерки:

- установяване на механизъм за идентифицирането и преценяването на специалните потребности за приемане като част от националните оперативни процедури. Инструментът IPSN на EASO може да бъде интегриран в тези процедури, по-специално чрез прилагане на ръководството относно „Подкрепа за приемане“;
- разглеждане като кандидати със специални потребности и на други категории, освен на посочените неизчерпателно в глава IV от ПДУП, например лица, определящи се като ЛГБТИ, хора с други специални потребности, свързани с пола, и неграмотни кандидати.

### **Инструмент на EASO за определяне на лица със специални потребности (IPSN)**

Като подкрепа за държавите членки при идентифицирането и преценяването на специалните потребности с оглед на гаранциите при процедурата и приемането, EASO разработи базиран в интернет, интерактивен инструмент, публично достъпен на редица езици на ЕС.

Инструментът IPSN е интуитивен практически инструмент, предназначен за подпомагане на своевременното и текущо идентифициране на специалните потребности на дадено лице, без да са необходими специализирани познания. Той се основава на списък от показатели, свързани с различни категории лица с възможни специални потребности. В списъка са включени всички категории, посочени в ПДУП, както и лица, определящи се като ЛГБТИ, и хора със специални потребности, свързани с пола. Изборът на категория предоставя допълнителна информация, за да се прецени дали кандидатът има съответните специални потребности, и да се генерират контролен списък и кратки указания относно съответни мерки за подкрепа. Подкрепата за приемане е един от аспектите, разработени в инструмента IPSN.

След като потребителят генерира съответната информация, той или тя може да избере да разпечата или да запише отчет, включително подбор на различни елементи. Отчетът може да бъде допълнително индивидуализиран за конкретния случай, преди да бъде записан и/или разпечатан.

Интегрирането на инструмента IPSN в национален механизъм, отговарящ на стандартите в настоящия раздел, се препоръчва като добра практика.

Инструментът може да бъде намерен на адрес: <http://ipsn.easo.europa.eu/bg>

## 8. Обучение на персонала

### Уводни бележки

С оглед на многообразието на националните системи за приемане, задачите, квалификациите и нуждите от обучение на персонала, работещ с кандидатите във връзка с тяхното приемане, са различни в отделните държави — членки на ЕС. В насоките, включени в настоящия раздел, е използван терминът „служители по приемането“, който може да бъде определен като практикуващи специалисти, които са в непосредствен контакт с кандидатите за международна закрила в контекста на приемането им, независимо от своя работодател (държавата, неправителствена организация, частен подизпълнител, община и пр.). Сред тези практикуващи специалисти може да има социални работници, служители в образованието и здравеопазването, служители по регистрацията, устни преводачи, управители на приемни центрове, персонал с административни/координиращи функции и пр. В ПДУП се потвърждава значението на адекватното и продължаващото обучение, както и важната роля на механизъм за следене на качеството на работата, извършвана от служителите по приемането. По-конкретно, държавите членки се задължават да „предприемат необходимите мерки, за да гарантират, че органите и другите организации, които прилагат настоящата директива, са получили необходимото основно обучение“.

В тази рамка насоките, включени в настоящия раздел, следва да се разбират като приложими за всички нива на персонала (т.е. включително служителите на средни и старши ръководни длъжности), попадащи в обхвата на определението на термина „служители по приемането“. Освен това, без да се засяга необходимостта от предоставяне на специфично обучение на служителите по приемането, работещи с кандидати със специални потребности за приемане, всяко обучение следва да бъде съобразено с по-общата рамка на кодекс на поведение, в който са посочени ключовите концепции и принципи, залегнали в основата на работата във връзка с приемането.

#### Препратки към нормативните актове — обучение на персонала

- Член 18, параграф 7 от ПДУП: разновидности на условията на приемане
- Член 24, параграф 4 от ПДУП: непридружени ненавършили пълнолетие
- Член 25, параграф 2 от ПДУП: жертви на мъчения и на насилие
- Член 29, параграф 1 от ПДУП: персонал и средства

### Стандарти и показатели

#### **СТАНДАРТ 37: Осигуряване на достатъчна квалификация на служителите по приемането.**

**Показател 37.1:** Всеки служител по приемането има ясна длъжностна характеристика.

**Показател 37.2:** Всеки служител по приемането е квалифициран в съответствие с националните законови и подзаконовни актове относно конкретната си длъжностна характеристика.

- **Допълнителни забележки:** Процесът на оценка на квалификациите на служителя по приемането следва да включва проверка на съдебното досие за свързани с деца престъпления или нарушения в случаите, когато този служител по приемането ще работи в непосредствен контакт с деца.

#### **СТАНДАРТ 38: Осигуряване на необходимото и подходящо обучение на служителите по приемането.**

**Показател 38.1:** Всеки служител по приемането минава през всеобхватно и своевременно въстпително обучение относно своята роля, включително във връзка с приложимия етичен кодекс.

- **Допълнителни забележки:** Въстпителното обучение следва да се проведе във възможно най-кратък срок, но не по-късно от момента, в който служителят по приемането заеме тази длъжност. В зависимост от функцията, възложена на служителя по приемането, въстпителното обучение следва да включва стандартите на приложимите законови и/или подзаконовни актове в областта на приемането, наличните национални инструменти и съответните инструменти на EASO.

**Показател 38.2:** Има ясна учебна програма, включително изискванията за обучение на всяка функционална група.

- **Допълнителни забележки:** Основното обучение на служители по приемането може да се извърши по модула за приемането от учебния план на EASO. Освен това модулите, включени в националната учебна програма, могат да бъдат от компютърни умения и чужди езици до курс по заразни болести или идентифициране на жертви на трафик на хора.

**Показател 38.3:** Обучението се провежда редовно и в зависимост от нуждите.

- **Допълнителни забележки:** Следва да се изготви дългосрочна програма за обучение, предвиждаща редовни опреснителни занятия. Обучение следва да се проведе и ако има значителни промени в приложимото законодателство и в практиката.

**Показател 38.4:** Минималното обучение включва въпроси, свързани с пола и възрастта, както и положението на кандидатите със специални потребности, по-специално във връзка със стандартите за закрила и защита на децата, в това число на непридружените деца, и идентифицирането на жертви на мъчения и на насилие.

#### Добра практика по отношение на обучението на персонала

Като добра практика за ръководители на процедурите по приемане се разглеждат следните мерки:

- определяне на възможности за обучение на служители по приемането; и/или
- организиране на обучението чрез договорености със съответните субекти (университети, юристи, психолози и пр.).

### **СТАНДАРТ 39: Насърчаване на осведомеността на други заинтересовани страни, които са редовно в контакт с кандидатите.**

**Показател 39.1:** Въведени са редовни мероприятия за повишаване на осведомеността и/или алтернативни договорености за лица, които не се считат за „служители по приемането“, но въпреки това са в контакт с кандидатите по силата на своята професия/функция.

- **Допълнителни забележки:** При мероприятията за повишаване на осведомеността акцентът може да бъде върху свързаните с миграцията аспекти изобщо и културните аспекти в частност. Те могат да се организират например за обучаващия персонал, външните здравни служби, персонала за охрана в центровете за настаняване или персонала за почистване.

### **СТАНДАРТ 40: Насърчаване на ориентирана към процеса подкрепа за служителите по приемането.**

**Показател 40.1:** Налице са различни мерки за помощ при справяне с трудни ситуации, срещани по време на работата по приемането.

- **Допълнителни забележки:** Тези мерки могат да бъдат под формата на надзор между равни, кризисен екип или външен надзор.



## Приложение — Обобщителна таблица

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане			
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)
1. Жилище	1.1. Место-положение	1. Осигуряване на ефективен географски достъп до съответните услуги, като обществени служби, училище, медицински грижи, социална и правна помощ, магазин за ежедневни нужди, пране и дейности за свободното време.	1.1. Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.
			1.2. а) Съответните услуги се предоставят при мястото на настаняване. ИЛИ б) Мястото за настаняване е разположено на приемливо пешеходно разстояние от съответните услуги и наличната инфраструктура е безопасна за вървене пеша. ИЛИ в) Съответните услуги са достъпни с обществен транспорт и продължителността на пътуване е приемлива. ИЛИ г) Съответните услуги са достъпни с организиран превоз, предоставен от държавата членка.
	1.2. Разпределение	2. Осигуряване на спазването на принципа за целостта на семейството.	2.1. Членовете на семейството (съгласно определението в член 2 от ПДУП) се настаняват съвместно при изразено от тях съгласие.
			2.2. Семействата с деца се настаняват съвместно, при условие че това отговаря на висшите интереси на детето.
			2.3. Когато е възможно и необходимо, целостта на семейството следва да се спазва по отношение на членовете на семейството в широкия смисъл на думата.
			2.4. В една стая се настанява не повече от едно семейство.
	3. Осигуряване на вземане под внимание на специалните потребности при (пре) разпределение на конкретно жилище за даден кандидат.	3.1. Разпределението на конкретно жилище за кандидатите се основава на преценяване на техните специални потребности за приемане.	
		3.2. Има възможност за преместване на даден кандидат в резултат на установени специални потребности за приемане.	
4. Осигуряване на вземане под внимание на специфични и обективни причини, свързани с личната ситуация на кандидата, при разпределението на жилище за този кандидат.	4.1. Въведен е механизъм за преценка дали има специфични и обективни причини за разпределението на конкретно жилище.		

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане				
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)	
1. Жилище	1.3. Инфра-структура	5. Осигуряване на достатъчно пространство в стаята в колективно жилище.	5.1. Минимална площ от 4 м <sup>2</sup> за едно лице се предоставя за всеки кандидат.	
			5.2. Във връзка с минималната площ от 4 м <sup>2</sup> за едно лице се осигурява минимална височина на стаята 2,10 м.	
			5.3. В стаята има достатъчно площ, за да се постави по едно легло и един шкаф за всеки кандидат.	
		6. Осигуряване на зачитане на неприкосновеността на личния живот на кандидатите в колективно жилище.	6.1. В една стая се настаняват не повече от шест отделни кандидати.	
			6.2. Отделни стаи има за неженени и неомъжени кандидати, като не се разрешава достъп на кандидати от другия пол.	
			6.3. Стая, зачитаща неприкосновеността на личния живот (в сградата или извън нея), за срещи с юридически съветник, социален работник или други съответни субекти, е предвидена и достъпна за кандидатите, когато е необходимо.	
			6.4. Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.	
		7. Осигуряване на достатъчно обзавеждане на жилището.	7.1. Обзавеждането за всяка стая включва като минимум:	7.1.1. 1. едно отделно легло за едно лице; И
				7.1.2. 1. един шкаф за едно лице или семейство, достатъчно голям за побиране на личните вещи (като облекло, лекарства или документи).
				7.2. В стаи, споделяни от кандидати, които не са членове на семейството, шкафът е с възможност за заключване, без да се засягат съображенията за сигурност на центъра за приемане.
				7.3. Обзавеждането в общата/обитаваната зона включва достатъчен брой маси и столове.
				7.4. В центрове за настаняване, където от кандидатите се очаква да си готвят сами, се предоставят всички изброени съоръжения, като се осигурява достъп до тях:
	7.4.1. достатъчен хладилен обем за едно лице; И			
	7.4.2. достатъчна площ на лавиците за едно лице/едно семейство; И			
	7.4.3. минимален достъп до готварска печка за едно лице/едно семейство; И			
	7.4.4. минимален брой съдове, прибори за готвене и прибори за хранене за едно лице.			
	7.5. Специфични мерки са в сила за кандидатите със специални потребности.			

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане			
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)
1. Жилище (продължение)	1.3. Инфра-структура (продължение)	8. Осигуряване на достатъчна, адекватна и функционираща санитарна инфраструктура в жилището.	8.1. Всички кандидати следва да имат достъп до душ/вана, мивка с топла и студена вода и функционираща тоалетна.
			8.2. Най-малко една функционираща и заключваща се тоалетна е достъпна 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.
			8.3. Има най-малко един функциониращ душ (една функционираща вана) с топла и студена вода за 12 кандидати, с осигурен достъп минимум 8 часа в денонощието.
			8.4. Най-малко една функционираща мивка с топла и студена вода за 10 кандидати е достъпна 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.
			8.5. Ако в банята има повече от един душ, се осигурява визуално отделяне.
			8.6. Има отделни помещения с тоалетни, мивки и душове за всеки пол (означени визуално и разбираемо), с изключение на малките места за настаняване.
			8.7. По отношение на общите жилищни помещения за кандидати, които не са членове на семейството, са въведени мерки, осигуряващи на кандидатите безопасен достъп до съоръженията и зачитане на личната неприкосновеност на кандидатите по всяко време.
			8.8. Въведени са мерки, за да се гарантира, че дрехите и хавлиените кърпи остават сухи, докато кандидатите вземат душ.
			8.9. Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.
		9. Осигуряване на съответствие на жилището с националните и местните разпоредби.	9.1. Жилището е изградено в съответствие с приложимите местни и национални разпоредби.
			9.2. Жилището се поддържа и използва съгласно съответните местни и национални разпоредби, като се вземат предвид всички потенциални опасности.
			9.3. Достатъчно естествена светлина и свеж въздух постъпва в стаите и общите/обитаваните зони на жилището.
			9.4. Има система за адекватно регулиране на температурата във всички зони на жилището.
			9.5. Стаите и общите зони са защитени от прекомерен външен шум.

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане			
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)
1. Жилище (продължение)	1.3. Инфраструктура (продължение)	10. Гарантиране на това, че вътрешната и външната инфраструктура на жилището, предназначено за настаняване на кандидати с намалена мобилност, е съобразена с техните потребности.	10.1. Жилището е разположено: а) на приземния етаж; ИЛИ б) има асансьор, приспособен за използване от лица с намалена мобилност; ИЛИ в) броят на стъпалата не надхвърля определена максимална стойност в зависимост от степента на намалена мобилност.
			10.2. Външните подстъпи, като пътеки или алеи за превозни средства, имат твърда и равна повърхност.
			10.3. Входът е така устроен, че дава възможност за достъп на кандидати с намалена мобилност.
			10.4. Вратите и коридорите в жилището са достатъчно широки за използващите инвалидни колички.
			10.5. Има перила за хващане в стаите и на местата, използвани от кандидати с намалена мобилност.
			10.6. Има адаптирана санитарна инфраструктура, като например проходни душове, перила за хващане, мивки и тоалетни на подходяща височина за използващи инвалидна количка, както и подова повърхност на баните и тоалетните, подходяща за инвалидни колички.
			1.4. Сигурност
	11.2. Въведени са адекватни мерки за сигурност въз основа на резултатите от оценката на риска.		
	11.3. Има възможност за докладване по безопасен начин на отговорния персонал за проблеми със сигурността (напр. кражба, насилие, заплахи, враждебност от външната местна общност).		
	11.4. Телефонните номера за спешни повиквания са изложени на видно място, като за целта е налице телефон.		
	11.5. Мерките за сигурност имат за цел разкриването и предотвратяването на сексуално и основано на пола насилие.		
	11.6. Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.		

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане				
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)	
1. Жилище	1.5. Общи зони	12. Осигуряване на достатъчно пространство за хранене на кандидатите.	12.1. Всички кандидати имат възможността да се хранят на специално определено място.	
		13. Осигуряване на достатъчно пространство за свободно време и групови дейности на кандидатите.	13.1. Зона, подходяща за дейности през свободното време, има в жилището или в разположено наблизо публично пространство.	
			13.2. Когато груповите дейности се организират от държавата членка, се осигурява достатъчно пространство.	
			13.3. Ако в центъра са настанени деца, има обезопасена стая/зона, където те да играят и да участват в дейности на открито в самия център или в разположено наблизо публично пространство.	
		1.6. Хигиенизиране	14. Осигуряване на чистота в личните и общите зони.	14.1. Центърът за настаняване спазва график за почистване.
				14.2. Редовно се проверява чистотата на личните и общите зони на жилището.
	14.3. Чистотата се проверява, когато хората се местят в друга стая или в друг център за настаняване.			
	14.4. Когато за почистването отговарят кандидатите, те имат достъп до необходимите продукти и оборудване за почистване, както и от предпазни средства, като ръкавици и маски.			
	15. Осигуряване на чистота в кухните и санитарните помещения.		15.1. Чистотата на помещенията е в съответствие с местните и националните разпоредби и стандарти.	
			15.2. Помещенията се почистват поне един път на ден (в центровете за настаняване) или толкова често, колкото е необходимо.	
			15.3. Редовно се извършва основно почистване на помещенията.	
	16. Осигуряване на възможност за кандидатите редовно да се перат или да ползват перални услуги.	16.1. Когато спалното бельо и хавлиените кърпи се предоставят в натура и се перат от центъра за настаняване, те следва да се изпират редовно.		
		16.2. а) Кандидатите следва да имат възможност да се перат най-малко един път седмично; ИЛИ б) Има такава услуга, така че кандидатите могат да получават прането си от нея.		

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане			
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)
1. Жилище	1.7. Поддържане	16. Осигуряване на безопасността и правилното функциониране на центъра за настаняване чрез редовно поддържане.	17.1. Редовно се извършва оценка на доброто функциониране на жилището и неговото обзавеждане.
			17.2. Кандидатите имат възможност да докладват за необходимостта от поддържане и поправки.
			17.3. Необходимите поправки и подмени в жилището се извършват бързо и съгласно съответните норми.
	1.8. Оборудване и услуги за комуникация	17. Осигуряване на безпроблемен достъп на кандидатите до телефон, за да могат да се обаждат по процедурни, правни, медицински или образователни въпроси.	18.1. Достъпът до телефон е възможен най-малко за разговори по процедурни, правни, медицински и образователни въпроси.
			18.2. Кандидатите имат ежедневен достъп до най-малко един телефон на всяко жилище.
			18.3. Кандидатите могат да приемат разговори, като се зачита неприкосновеността на личния им живот, т.е. без възможност за други кандидати да чуят разговора.
			19. Осигуряване на безпроблемен достъп на кандидатите до интернет.
	19.1. Кандидатите имат достъп до интернет в самото жилище или в разположено наблизо публично пространство най-малко четири пъти седмично.	20. Осигуряване на възможност за кандидатите да зареждат комуникационните си устройства.	20.1. Има поне по един наличен и достъпен електрически контакт във всяка спалня за зареждане на електронни устройства.
			21. Осигуряване на достъп на кандидатите до достатъчна и подходяща храна.
	2. Храна	21. Осигуряване на достъп на кандидатите до достатъчна и подходяща храна.	21.1. Спазени са стандартите за безопасност на храните.
21.2. Три хранения на ден за лицата на зряла възраст и пет хранения на ден за ненавършилите пълнолетие, от които най-малко едно ястие е готвено и сервирано топло.			
21.3. Храненията осигуряват балансирана и разнообразна диета.			
21.4. Кандидатите се информират за състава на храната.			
21.5. Специфични мерки са въведени за кандидати със специални диетични потребности.			
21.6. Вземат се предвид предпочитаните храни и ограниченията в диетата на специфични групи.			
22. Осигуряване на достъп на кандидатите до питейна вода 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.		22.1. На всеки кандидат се осигуряват минимум 2,5 литра вода на ден, като се вземат предвид личната физиология и климата.	
		22.2. а) Инфраструктурата на жилището е подходяща за питейна вода. ИЛИ б) Питейната вода се раздава при липсата на подходяща инфраструктура.	

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане			
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)
3. Облекло и други предмети от първа необходимост	23. Осигуряване на достатъчно облекло за кандидата.		23.1. Кандидатът има достатъчно бельо за една седмица без необходимост от пране.
			23.2. Кандидатът има поне минимален брой артикули за облекло.
			23.3. Кандидатът има най-малко два чифта обувки.
			23.4. Кандидатите се снабдяват с облекло, веднага щом е възможно.
			23.5. Ако някой(и) от артикулите облекло е(са) станал(и) неизползваем(и) вече поради износване или скъсване, има уреден начин за получаване на друг(и) в замяна.
			23.6. Кандидатите имат достатъчно облекло за бебета и малки деца за една седмица без необходимост от пране.
	24. Осигуряване на подходящо облекло за кандидатите.		24.1. Облеклото отговаря приблизително на размера на кандидатите.
			24.2. Облеклото изглежда доста прилично и уместно с оглед на преобладаващите норми за приемното общество и произхода на кандидатите.
			24.3. Разполага се с подходящо за сезона облекло.
	25. Осигуряване на достъп на кандидатите до достатъчни и подходящи хигиенни продукти.		25.1. Има списък с вида и количеството продукти за лична хигиена, които кандидатите от определена възраст и пол имат право да получават.
			25.2. Необходимите продукти за лична хигиена се предоставят на разположение на кандидата чрез редовно разпределение на глава в натура или чрез помощ за дневни разходи.
	26. Осигуряване на достъп на кандидатите до други предмети от първа необходимост.		26.1. Предоставени са достатъчно спално бельо и хавлиени кърпи.
			26.2. Доставя се прах за пране, ако кандидатите отговарят за прането на своето облекло.
			26.3. Специфични мерки са въведени за кандидати със специални потребности.
	27. Осигурено предоставяне на записаните в училище деца на подходящо облекло и учебни пособия, които да им дават възможност да участват пълноценно във всички образователни дейности в училището.		27.1. На децата, включени в задължителното училищно образование, се предоставя подходящо облекло за училищните дейности.
			27.2. Децата, които ходят на училище, получават безплатно училищна чанта (раница или друга) и всички пособия (учебници и пр.), изисквани от училището.

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане			
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)
4. Помощ за дневни разходи		28. Осигурено предоставяне на достатъчна помощ за дневни разходи.	28.1. Дадено е ясно определение на обхвата на помощта за дневни разходи.
			28.2. Начинът за изчисляване на дневните разходи е ясно определен.
			28.3. Помощта за дневни разходи се предоставя на свободно разположение („джобни пари“) и дава възможност на кандидатите да получат достатъчна степен на автономност.
			28.4. Размерът на помощта за дневни разходи отразява освен това като минимум следните разходи, ако не са осигурени в натура: комуникация и информация, училищни пособия, лична хигиена и грижи за тялото, дейности през свободното време и разходи за транспорт, когато са във връзка с достъп до медицински грижи и получаване на лекарства, процедурата за предоставяне на убежище и правна помощ, както и образование за децата, записани на училище.
			28.5. Помощта за дневни разходи се предоставя редовно и не по-малко от един път месечно по отношение на „джобните пари“.
5. Медицински грижи		29. Осигуряване на достъп до необходимите медицински грижи, най-малко на нивото на спешна медицинска помощ и основно лечение на заболявания и тежки психични разстройства.	29.1. Кандидатът има достъп до всички видове необходими медицински услуги.
			29.2. Медицинските услуги се предоставят от квалифициран медицински персонал.
			29.3. Медицинските грижи се предоставят в жилището или извън него на приемливо разстояние.
			29.4. Необходимите медицински грижи, включително лекарствата по рецепта, се предоставят безплатно или се компенсират икономически чрез помощта за дневни разходи.
			29.5. Взети са адекватни мерки за осигуряване на възможност на кандидата да установи връзка с медицинския персонал.
			29.6. Взети са мерки за осигуряване на първа помощ при спешни случаи.
			29.7. На кандидата се предоставя достъп до медицинското му досие, без да се засяга националното законодателство.
			29.8. Специфични мерки са въведени за кандидати със специални медицински потребности.



Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане					
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)		
6. Предоставяне на информация и консултации	30.	Осигуряване, че кандидатът получава и разбира информацията на определен етап относно ползите и задълженията, свързани с условията на приемане.	30.1. Писмената информация се предоставя на език, който кандидатът разбира или има основания да се предполага, че разбира.		
			30.2. Когато е необходимо и уместно, информацията се предоставя и устно на език, който кандидатът разбира.		
			30.3. Информацията обхваща всички аспекти на условията на приемане, включително ползите и задълженията съгласно ПДУП.		
			30.4. Информацията се предоставя своевременно (не по-късно от 15 дена) след подаването на молба за международна закрила.		
			30.5. Информацията се предоставя в съответствие със специалните потребности и личните обстоятелства на кандидатите.		
			31.	Осигурено предоставяне на сведения за организациите или групите лица, които осигуряват специфична правна помощ, и за организациите, за които се предполага, че биха могли да помогнат на кандидатите или да ги информират по отношение условията на приемане, от които те могат да се ползват, включително медицинските грижи.	31.1. На кандидатите се предоставя информация относно наличната правна помощ и начина за достъп до нея.
					31.2. Информацията, предоставена на кандидатите, включва данните за връзка с организации или групи от хора, които могат да информират кандидатите по отношение условията на приемане, от които те могат да се ползват, включително медицинските грижи.
					31.3. Писмената информация се предоставя на език, който кандидатът разбира или има основания да се предполага, че разбира.
					31.4. Когато е необходимо и уместно, информацията се предоставя и устно на език, който кандидатът разбира.
					31.5. Информацията следва да се предоставя своевременно (не по-късно от 15 дена) след подаването на молба за международна закрила.
	31.6. Информацията се предоставя в съответствие със специалните потребности и личните обстоятелства на кандидатите.				

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане			
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)
6. Предоставяне на информация и консултации (продължение)		32. Осигуряване на адекватен достъп до юридически съветници или консултанти, лица, представляващи ВКБООН, Червения кръст, между-правителствени и съответни неправителствени организации, признати от съответната държава членка, с цел оказване на помощ на кандидатите.	32.1. Достъпът до посочените по-горе субекти е лимитиран единствено по съображения във връзка със сигурността на помещенията и на кандидатите, при условие че това не налага строги ограничения или не прави достъпа невъзможен.
			32.2. Посочените по-горе субекти имат възможност да се срещнат и да говорят с кандидатите при условия, гарантиращи в достатъчна степен неприкосновеността на личния им живот.
		33. Осигуряване на достъп до социални консултации на кандидатите за международна закрила.	33.1. Кандидатите могат да се ползват от социални консултации в центъра за настаняване или извън него.
			33.2. Кандидатите имат достъп до социални консултации редовно и в зависимост от личните си нужди.
7. Идентифициране, преценяване и реагиране на специалните потребности	34. Осигуряване на въвеждане на механизъм за идентифициране и преценяване на специални потребности за приемане.	34.1. Въведен е стандартизиран механизъм за идентифициране и преценяване на специални потребности за приемане на който и да е от кандидатите.	
		34.2. В механизма е ясно посочено кой отговаря за идентифицирането и преценяването на специалните потребности за приемане.	
		34.3. В механизма е ясно посочено как идентифицирането и преценяването се регистрират и съобщават на кандидата и на съответните субекти.	
	35. Осигуряване на ефективното прилагане на механизма за идентифициране и преценяване на специалните потребности за приемане.	35.1. Достатъчно ресурси са отделени за идентифициране, преценяване и проследяване на специални потребности.	
		35.2. Първоначалното идентифициране и преценяване на специалните потребности се извършва във възможно най-кратък срок.	
		35.3. Специални потребности, които се проявяват на по-късен етап, подлежат на адекватно идентифициране и преценяване.	
		35.4. Когато е уместно, в преценяването на специалните потребности се включват специалисти.	
		35.5. Установени са и се използват канали за комуникация и сътрудничество между органа по приемане и решаващия орган.	
		35.6. Идентифицирането и преценяването на специалните потребности се извършва, без това да засяга проверката на нуждата на кандидатите от международна закрила.	

Оперативни стандарти и показатели относно условията на приемане			
Раздел	Подраздел	Стандарт	Показател(и)
7. Идентифициране, преценяване и реагиране на специалните потребности		36. Осигуряване на своевременно посрещане на идентифицираните специални потребности за приемане.	36.1. Вземат се адекватни и бързи мерки за посрещане на идентифицираните и преценените специални потребности.
			36.2. В случай че са идентифицирани специални потребности, въведен е механизъм за осигуряване на редовното им проследяване.
8. Обучение на персонала		37. Осигуряване на достатъчна квалификация на служителите по приемането.	37.1. Всеки служител по приемането има ясна длъжностна характеристика.
			37.2. Всеки служител по приемането е квалифициран в съответствие с националните законови и подзаконовни актове относно конкретната си длъжностна характеристика.
		38. Осигуряване на необходимото и подходящо обучение на служителите по приемането.	38.1. Всеки служител по приемането минава през всеобхватно и своевременно въстъпително обучение относно своята роля, включително във връзка с приложимия етичен кодекс.
			38.2. Има ясна учебна програма, включително изискванията за обучение на всяка функционална група.
			38.3. Обучението се провежда редовно и в зависимост от нуждите.
			38.4. Минималното обучение включва въпроси, свързани с пола и възрастта, както и положението на кандидатите със специални потребности, по-специално във връзка със стандартите за закрила и защита на децата, в това число на непридружените деца, както и с идентифицирането на жертви на мъчения и на насилие.
39. Насърчаване на осведомеността на други заинтересовани страни, които са редовно в контакт с кандидатите.	39.1. Въведени са редовни мероприятия за повишаване на осведомеността и/или алтернативни договорености за лица, които не се считат за „служители по приемането“, но въпреки това са в контакт с кандидатите по силата на своята професия/функция.		
40. Насърчаване на ориентирана към процеса подкрепа за служителите по приемането.	40.1. Налице са различни мерки за помощ при справяне с трудни ситуации, срещани по време на работата по приемането.		







## КАК ДА СЕ СДОБИЕМ С ПУБЛИКАЦИИТЕ НА ЕС?

### Безплатни публикации:

- един екземпляр:  
чрез EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- повече от един екземпляр или постери/карти:  
от представителствата на Европейския съюз ([http://ec.europa.eu/represent\\_bg.htm](http://ec.europa.eu/represent_bg.htm)),  
от делегациите в страни извън Европейския съюз ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_bg.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_bg.htm)),  
като се свържете с услугата Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_bg.htm](http://europa.eu/europedirect/index_bg.htm))  
или като се обадите на 00 800 6 7 8 9 10 11 (безплатен номер в ЕС) (\*).

(\*) Информацията, както и повечето обаждания са безплатни (възможно е обажданията от мрежата на някои оператори, от обществени телефони или от хотели да бъдат таксувани).

### Платени публикации:

- чрез EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

