



# Ghidul EASO privind condițiile de primire: standarde operaționale și indicatori operaționali

septembrie 2016





European Asylum Support Office

# Ghidul EASO privind condițiile de primire: standarde operaționale și indicatori operaționali

septembrie 2016

SUPPORT IS OUR MISSION

***Europe Direct este un serviciu destinat să vă ajute să găsiți răspunsuri  
la întrebările pe care vi le puneți despre Uniunea Europeană.***

**Un număr unic gratuit (\*):**

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

(\*) Informațiile primite sunt gratuite, la fel ca și cea mai mare parte a apelurilor telefonice  
(unii operatori și unele cabine telefonice și hoteluri taxează totuși aceste apeluri).

Numeroase alte informații despre Uniunea Europeană sunt disponibile pe internet pe  
serverul Europa (<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9494-380-4	doi:10.2847/699299	BZ-04-17-336-RO-C
PDF	ISBN 978-92-9494-391-0	doi:10.2847/80746	BZ-04-17-336-RO-N

© Biroul European de Sprijin pentru Azil, 2016

Nici EASO și nicio altă persoană care acționează în numele EASO nu este responsabilă  
pentru modul în care ar putea fi utilizate informațiile furnizate în continuare.

# Cuprins

<b>Lista abrevierilor</b> .....	<b>5</b>
<b>Introducere</b> .....	<b>7</b>
Context .....	7
Scopul și domeniul de aplicare ale ghidului .....	7
Structura și formatul ghidului .....	9
Cadrul juridic .....	9
<b>Interpretarea ghidului</b> .....	<b>11</b>
Terminologia .....	12
<b>1. Cazarea</b> .....	<b>13</b>
1.1. Amplasamentul .....	13
1.2. Alocarea .....	15
1.3. Infrastructura .....	16
1.4. Securitatea .....	20
1.5. Spațiile comune .....	21
1.6. Salubritatea .....	22
1.7. Întreținerea .....	23
1.8. Echipamentele și serviciile de comunicații .....	24
<b>2. Hrana</b> .....	<b>26</b>
<b>3. Îmbrăcămintea și alte articole nealimentare</b> .....	<b>28</b>
<b>4. Alocăția zilnică</b> .....	<b>31</b>
<b>5. Îngrijirile medicale</b> .....	<b>33</b>
<b>6. Furnizarea de informații și consilierea</b> .....	<b>35</b>
<b>7. Identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor speciale</b> .....	<b>39</b>
<b>8. Pregătirea personalului</b> .....	<b>43</b>
<b>Anexă – Tabel rezumativ</b> .....	<b>45</b>



## Lista abrevierilor

<b>Carta UE</b>	Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene
<b>DCP</b>	Directiva 2013/33/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 de stabilire a standardelor pentru primirea solicitanților de protecție internațională (reformare)
<b>DPA</b>	Directiva 2013/32/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 privind procedurile comune de acordare și retragere a protecției internaționale (reformare)
<b>EASO</b>	Biroul European de Sprijin pentru Azil
<b>FAMI</b>	Fondul UE pentru azil, migrație și integrare
<b>FRA</b>	Agencia pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene
<b>MC</b>	matricea calității
<b>MN</b>	minor(i) neînsoțit/neînsoțiți
<b>ONG</b>	organizație neguvernamentală
<b>PSO</b>	procedură standard de operare
<b>Regulamentul Dublin III</b>	Regulamentul (UE) nr. 604/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 de stabilire a criteriilor și mecanismelor de determinare a statului membru responsabil de examinarea unei cereri de protecție internațională prezentate în unul din statele membre de către un resortisant al unei țări terțe sau de către un apatrid (reformare)
<b>SECA</b>	Sistemul european comun de azil
<b>SM</b>	state membre
<b>UNHCR</b>	Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați
<b>VSG</b>	violență sexuală și de gen





# Introducere

## Context

Directiva reformată 2013/33/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 de stabilire a standardelor pentru primirea solicitanților de protecție internațională (denumită în continuare DCP) prevede următoarele:

„Este necesară adoptarea unor standarde pentru primirea solicitanților [de protecție internațională] care să fie suficiente pentru a le garanta un nivel de trai demn și condiții de viață comparabile în toate statele membre”<sup>(1)</sup>.

Directiva acordă un grad considerabil de libertate în privința definirii a ceea ce constituie un nivel de trai demn și a modului în care trebuie asigurat acesta. În același timp, sistemele de primire naționale variază puternic în ceea ce privește organizarea și modalitățile de acordare a condițiilor de primire. În consecință, standardele condițiilor de primire continuă să difere de la un stat membru la altul, ceea ce face ca solicitanții de protecție internațională să fie tratați diferit.

În ultima perioadă, Agenda europeană privind migrația<sup>(2)</sup> a subliniat și mai mult importanța unui sistem clar de primire a solicitanților de protecție internațională în cadrul unei politici europene comune solide în domeniul azilului. Mai exact, agenda menționează necesitatea existenței unor orientări suplimentare care să îmbunătățească standardele aplicabile condițiilor de primire în toate statele membre ale UE.

Acesta este contextul în care a fost elaborat prezentul ghid. Procesul de elaborare a documentului a urmat metodologia stabilită în matricea calității a Biroului European de Sprijin pentru Azil (EASO). Documentul a fost redactat de un grup de lucru compus din experți ai statelor membre ale UE și reprezentanți ai altor părți interesate relevante din domeniul primirii și al drepturilor fundamentale, printre care se numără Comisia Europeană, Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene (FRA) și Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR). În plus, înainte ca ghidul să fie finalizat, au fost consultați membrii Forumului consultativ al EASO. A fost consultată și rețeaua EASO a autorităților de primire, după care ghidul a fost adoptat oficial de Consiliul de administrație al EASO.

Trebuie precizat și faptul că propunerea Comisiei Europene de reformare a DCP [COM(2016) 465 final] din 13 iulie 2016 se referă în mod special la standardele operaționale și indicatorii operaționali menționați aici.

## Scopul și domeniul de aplicare ale ghidului

**Obiectivul general** al prezentului ghid este să sprijine statele membre în aplicarea principalelor dispoziții ale DCP, asigurând în același timp un nivel de trai adecvat pentru toți solicitanții de protecție internațională, inclusiv pentru cei cu nevoi speciale de primire.

Documentul a fost conceput astfel încât să îndeplinească **mai multe scopuri**:

- la nivel de politici, are rolul unui instrument de sprijinire a reformării sau a dezvoltării standardelor de primire și de cadru pentru instituirea/perfecționarea acestora;
- la nivel operațional, documentul poate fi utilizat de autoritățile/agențiile de primire pentru a sprijini planificarea/funcționarea centrelor de primire sau pentru a ajuta la pregătirea personalului.

În plus, ghidul ar putea servi ca **bază pentru elaborarea unor cadre de monitorizare** în vederea evaluării calității sistemelor naționale de primire.

Ghidul nu își propune să prescrie o metodă de acordare a condițiilor de primire. Prin urmare, cu excepția cazului în care se prevede altceva, standardele și indicatorii din prezentul document sunt aplicabili condițiilor materiale de primire indiferent dacă acestea se acordă în natură, ca indemnizație financiară sau sub formă de tichete. Această abordare este în concordanță cu articolul 2 litera (g) din DCP, care enumeră diferite modalități de acordare a condițiilor

<sup>(1)</sup> Directiva reformată 2013/33/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 de stabilire a standardelor pentru primirea solicitanților de protecție internațională (denumită în continuare DCP), disponibilă la adresa: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&considerentul=11) (considerentul 11).

<sup>(2)</sup> Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliul, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor: „O agendă europeană privind migrația”, COM(2015) 240 final, 13.5.2015.

materiale de primire. Aceasta înseamnă, de exemplu, că statele membre trebuie fie să pună la dispoziție îmbrăcăminte în conformitate cu standardele cuprinse în prezentul ghid, fie să îi acorde solicitantului o alocație financiară adecvată pentru acoperirea cheltuielilor cu articole de îmbrăcăminte corespunzătoare standardelor cuprinse în document.

Fără a aduce atingere accentului pe centrele de primire deschise, domeniul de aplicare al ghidului cuprinde, conform considerentului 8 din DCP, „toate fazele și tipurile de proceduri ale cererilor de protecție internațională, în toate centrele de cazare a solicitanților, atât timp cât acestora li se permite să rămână pe teritoriul statului membru”<sup>(3)</sup>.

Domeniul tematic al ghidului cuprinde câteva dispoziții esențiale ale DCP, care fac parte din sistemele naționale de primire a solicitanților de protecție internațională și care sunt prezentate în figura 1 de mai jos. Mai specific, documentul se concentrează pe acordarea condițiilor de primire în natură, pe identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor speciale de primire și pe asigurarea pregătirii personalului care lucrează în cadrul sistemelor de primire naționale. Se consideră că toate standardele din aceste secțiuni sunt importante pentru asigurarea unor condiții de primire conforme cu DCP.

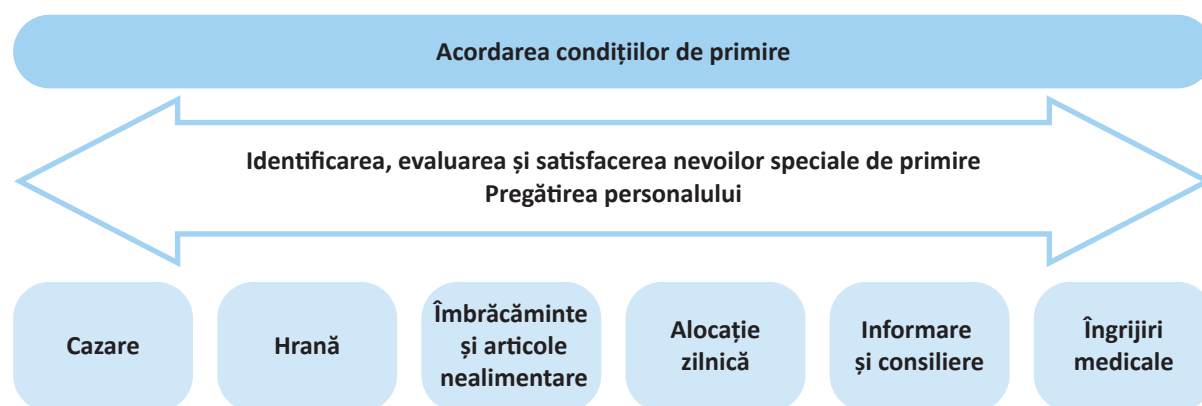


Figura 1 – Reprezentarea principalelor aspecte vizate de prezentul ghid

În diferitele secțiuni de pe parcursul ghidului au fost integrați indicatori cu ajutorul cărora se poate aprecia dacă s-au luat măsuri adecvate pentru satisfacerea nevoilor speciale în cadrul sistemului de primire național. Prezentul ghid nu aprofundează însă nevoile solicitanților cu nevoi speciale de primire, cum ar fi copiii neînsoțiți.

Ghidul trebuie interpretat ca un prim pas în efortul de a facilita aplicarea anumitor dispoziții ale DCP. Nu toate aspectele care intră în domeniul de aplicare al DCP au fost abordate în acest document, de exemplu limitarea și retragerea beneficiului condițiilor materiale de primire, detenția, accesul la școlarizare și educație pentru copii și la locuri de muncă și formare profesională pentru adulți sau căile de atac. În plus, nu au fost cuprinse în prezentul document aspectele legate de integrarea beneficiarilor de protecție internațională sau de pregătirea returnării solicitanților ale căror cereri de protecție internațională au fost respinse.

Cel mai important aspect este că ghidul a fost elaborat pentru funcționarea curentă a sistemului de primire. Situațiile care intră sub incidența unui cadru de urgență, cum ar fi aplicarea dispozițiilor articolului 18 alineatul (9) din DCP privind cazarea de urgență, nu intră în domeniul de aplicare al prezentului ghid. Aceste aspecte ar putea constitui punctul central al unor ghiduri și/sau instrumente suplimentare care să fie elaborate în viitor.

Responsabilitatea finală privind aplicarea acestor standarde revine autorităților statelor membre, iar majoritatea standardelor incluse în prezentul ghid ar fi în special de competența autorităților naționale de primire. În practică însă, în acordarea condițiilor de primire materiale și nemateriale sunt deseori implicate și alte entități, de exemplu alte servicii statale, regionale sau locale și organizații interguvernamentale sau neguvernamentale.

Standardele cuprinse în prezentul document reflectă practica deja existentă în statele membre ale UE. Ca atare, documentul nu încearcă să creeze modelul unui sistem de primire perfect, ci își propune să compileze standardele, indicatorii și bunele practici convenite care sunt aplicabile și realizabile în toate statele membre ale UE.

Este important de reținut că, în concordanță cu spiritul articolului 4 din DCP, statele membre pot să adopte sau să mențină dispoziții mai favorabile decât cele incluse în prezentul ghid cu privire la condițiile de primire a solicitanților. Documentul de față nu trebuie înțeles în niciun caz ca o invitație de a coborî standardele existente, ci mai degrabă ca o încurajare pentru a îndeplini cel puțin criteriile de referință elaborate aici.

<sup>(3)</sup> Considerentul 8 din DCP.

## Structura și formatul ghidului

Documentul se deschide cu o scurtă secțiune intitulată „Interpretarea ghidului”, axată pe clarificarea conceptelor utilizate.

În continuare, documentul este împărțit în opt secțiuni, axate pe următoarele subiecte:

1. Cazarea
2. Hrana
3. Îmbrăcămintea și alte articole nealimentare
4. Alocația zilnică
5. Îngrijirile medicale
6. Furnizarea de informații și consilierea
7. Identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor speciale
8. Pregătirea personalului

Fiecare secțiune cuprinde standarde comune specifice care sunt aplicabile sistemelor de primire naționale din toate statele membre ale UE. Fiecărui standard îi corespund indicatori relevanți care facilitează evaluarea îndeplinirii standardului. Acolo unde sunt necesare mai multe clarificări cu privire la un indicator, acestea se găsesc în paragraful „Observații suplimentare”.

În plus, anexa cuprinde un tabel care sintetizează toate standardele și toți indicatorii enumerați în document. Acest tabel trebuie însă interpretat în coroborare cu partea principală a documentului, care oferă mai multe clarificări (observații suplimentare, bune practici) în sprijinul înțelegerii ghidului.

## Cadrul juridic

Principalul temei juridic al prezentului ghid este DCP, interpretată coroborat cu Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene (denumită în continuare „Carta UE”). De asemenea, în aplicarea acestui ghid, statele membre trebuie să depună eforturi pentru a asigura deplina conformitate cu principiile apărării interesului superior al copilului și unității familiei, în conformitate cu dispozițiile Convenției Organizației Națiunilor Unite cu privire la drepturile copilului din 1989 și, respectiv, ale Convenției europene pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale <sup>(4)</sup>.

În plus, următoarele principii fac parte integrantă din standardele și indicatorii cuprinși în prezentul document și trebuie respectate la acordarea condițiilor de primire în sistemele naționale:

- **Transparență și responsabilitate.** Acordarea condițiilor de primire trebuie să se bazeze pe norme și proceduri decizionale transparente și echitabile. Fără a ignora relevanța implicării unor entități suplimentare pentru realizarea anumitor sarcini în sistemele de primire naționale (de exemplu, organizații neguvernamentale, sectorul privat etc.), responsabilitatea globală pentru atingerea celor mai înalte niveluri de transparență și responsabilitate îi revine autorității de primire respective.
- **Participare.** În conformitate cu articolul 18 alineatul (8) din DCP, autoritățile de primire sunt încurajate să faciliteze participarea și implicarea tuturor solicitanților, inclusiv ale copiilor, în gestionarea aspectelor materiale și nemateriale ale condițiilor de primire. De exemplu, participarea poate lua forma unor comitete sau consilii consultative care să contribuie la anumite aspecte legate de șederea în unitățile de cazare, cum ar fi alcătuirea meniului sau calendarul activităților.
- **Nediscriminare.** Tuturor solicitanților de protecție internațională li se oferă, fără discriminare, acces egal la condițiile de primire.
- **Luarea în considerare a nevoilor speciale.** În acest sens, trebuie să se țină seama de nevoile speciale de primire. Definiția „nevoilor speciale” nu se limitează la categoriile de solicitanți incluse în lista neexhaustivă prevăzută la articolul 21 din DCP („precum minorii, minorii neînsoțiți, persoanele cu handicap, persoanele în vârstă, femeile însărcinate, părinții singuri cu copii minori, victimele traficului de persoane, persoanele care suferă de afecțiuni grave, persoanele cu afecțiuni mintale și persoanele care au fost supuse torturilor, violurilor sau altor forme grave de violență psihologică, fizică sau sexuală, cum ar fi victimele mutilării genitale a femeilor”), ci include orice solicitant care prezintă nevoi speciale de primire. Genul, identitatea de gen și orientarea sexuală sunt factori specifici care trebuie luați în considerare în acest sens.

<sup>(4)</sup> Considerentul 9 din DCP.



## Interpretarea ghidului

Exemplu: evaluarea amplasamentului spațiului de cazare		EXPLICAȚIE
<b>STANDARD</b>	<i>Asigurarea accesului geografic efectiv la serviciile relevante, de exemplu la servicii publice, la școală, la îngrijiri medicale, la asistență socială și juridică, la un magazin pentru articolele necesare de zi cu zi, la spălătorie și la activități recreative.</i>	Standardul reprezintă practica convenită de comun acord, iar îndeplinirea lui trebuie să fie „asigurată” în toate sistemele naționale de primire.
<b>Indicator</b>	<i>Unitatea de cazare este amplasată la o distanță rezonabilă de mers pe jos față de serviciile relevante, iar infrastructura disponibilă este sigură pentru mers.</i>	Indicatorul reprezintă un instrument de măsurare a îndeplinirii standardului, adică apreciază dacă distanța dintre locul de cazare și serviciile publice relevante poate fi considerată „rezonabilă” pentru mersul pe jos și dacă există infrastructura necesară.  Indicatorii enumerați la fiecare standard trebuie înțeleși ca fiind cumulativi, fără o ordine ierarhică între ei.
<b>Indicatori alternativi</b>	<p><b>Indicatorul 1.2.(a):</b> Serviciile relevante sunt furnizate la locul de cazare. <b>SAU</b></p> <p><b>Indicatorul 1.2.(b):</b> Unitatea de cazare este amplasată la o distanță rezonabilă de mers pe jos față de serviciile relevante, iar infrastructura disponibilă este sigură pentru mers. <b>SAU</b></p> <p><b>Indicatorul 1.2.(c):</b> Serviciile relevante sunt accesibile prin intermediul transportului public, iar durata călătoriei este rezonabilă. <b>SAU</b></p> <p><b>Indicatorul 1.2.(d):</b> Serviciile relevante sunt accesibile prin transport organizat pus la dispoziție de statul membru.</p>	Indicatorii alternativi se utilizează în situațiile în care se pot aplica opțiuni diferite pentru a măsura îndeplinirea standardului.
<b>Observații suplimentare</b>	Acest indicator trebuie elaborat în raport cu o anumită distanță maximă, ținând seama de contextul național și de elementele mediului înconjurător, cum ar fi existența unei alei, amplasarea într-o zonă deluroasă etc. – de exemplu, maximum 3 km față de serviciile publice în general și 2 km față de centrele medicale și de școală.	Observația suplimentară reprezintă o indicație cu privire la ceea ce ar putea constitui o „distanță rezonabilă de mers pe jos”. În funcție de diversele contexte naționale, aplicabilitatea „observațiilor suplimentare” poate să varieze de la un stat membru la altul.

<b>Bune practici</b>	<p>Bune practici privind definirea amplasamentului spațiului de cazare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se consideră a fi o bună practică limitarea duratei călătoriei cu transportul public la maximum 1,5 ore sau la 1 oră pentru îngrijiri medicale sau pentru cumpărarea articolelor zilnice necesare.</li> </ul>	<p>În final, documentul face referire la „bunele practici” existente cu privire la diversele secțiuni specifice. Termenul „bune practici” nu este rezultatul unei evaluări formale, ci se bazează pe practicile curente ale unora dintre statele membre. Chiar dacă aceste bune practici nu reprezintă un standard convenit de comun acord în această etapă, statele membre sunt totuși încurajate să le adopte în sistemele naționale proprii.</p>
----------------------	--	---

## Terminologia

Articolul 2 litera (g) din DCP introduce conceptul de „alocație financiară” și pe acela de „alocație zilnică” drept modalități de acordare a condițiilor de primire. Dacă în dispoziția respectivă se specifică utilizarea primului concept pentru asigurarea hranei, a cazării și a îmbrăcăminte (atunci când acestea nu sunt furnizate în natură sau sub formă de tichete), în schimb definiția celui de al doilea este mai puțin clară. În prezentul ghid, conform celor evidențiate în tabelul de mai jos, termenul „alocație zilnică” denumește orice altă alocație acordată solicitanților de protecție internațională, inclusiv alocațiile destinate altor scopuri decât cazarea, hrana și îmbrăcăminte sau alte articole nealimentare nefurnizate în natură, precum și alocațiile bănești acordate fără specificarea unui scop (la discreția solicitantului, denumite și „bani de buzunar”).

Tipul nevoilor de primire	Referința din DCP	Mijloacele de acordare a condițiilor de primire
<b>Hrană, cazare, îmbrăcăminte</b>	Articolul 2 litera (g)	<b>Alocație financiară</b>
		În natură
		Tichete
<b>Alte nevoi esențiale</b> (de exemplu, produse de igienă, rechizite, fotoliu rulant etc.)	Nu sunt menționate explicit în DCP	<b>Alocație zilnică</b>
		În natură
		Tichete
<b>Obiecte la alegere</b>	Articolul 2 litera (g)	<b>Alocație zilnică</b>

# 1. Cazarea

## Observații introductive

Această secțiune este compusă din diverse subsecțiuni, care vizează următoarele aspecte ale cazării:

- Amplasamentul
- Alocarea
- Infrastructura unităților de cazare
- Securitatea unităților de cazare
- Spațiile comune din interior
- Salubritatea
- Întreținerea
- Echipamentele și serviciile de comunicații

Fiecare dintre aceste subsecțiuni vizează aspecte esențiale ale unităților de cazare, care se completează reciproc.

Statele membre sunt libere să aleagă între tipuri diferite de cazare pe care să le ofere solicitanților, cu condiția să se țină seama de nevoile de primire speciale ale acestora. Diferitele sisteme variază de la centre de cazare până la mecanisme alternative, inclusiv case particulare, apartamente, hoteluri sau alte spații adaptate pentru cazarea solicitanților de protecție internațională. De asemenea, DCP oferă statelor membre posibilitatea de a opta între asigurarea cazării în natură sau prin alocații financiare <sup>(5)</sup>. Pe de o parte, atunci când este asigurată în natură, cazarea trebuie să îndeplinească standardele prezentate în secțiunea de față; pe de altă parte, atunci când statele membre optează pentru acordarea unei alocații financiare care să acopere costurile cazării solicitanților, alocația trebuie să le permită acestora să beneficieze de un loc de cazare care să îndeplinească standardele enumerate în prezenta secțiune.

În același timp, practicile statelor membre reflectă utilizarea de tipuri diferite de cazare în funcție de etapa procedurii de azil – de exemplu, centre de tranzit, centre de primire inițială sau unități speciale pentru solicitanții din cadrul procedurii Dublin. Firește, funcționalitatea spațiilor respective poate să difere și în funcție de perioada preconizată pentru șederea solicitanților. Prin urmare, aplicabilitatea anumitor standarde și indicatori din prezenta secțiune poate depinde de tipul de cazare ales și de scopul acesteia (de exemplu, șederea pe termen lung sau pe termen scurt a solicitanților). În cazul în care un standard se aplică doar unui anumit tip de cazare, acest lucru va fi menționat.

### Referințe juridice – cazarea

- Articolul 2 litera (c) din DCP: definiția „membrilor familiei”
- Articolul 2 litera (g) din DCP: definiția condițiilor materiale de primire
- Articolul 12 din DCP: familiile
- Articolul 17 din DCP: normele generale privind condițiile de primire și îngrijirile medicale
- Articolul 18 alineatul (1) din DCP: modalitățile condițiilor materiale de primire
- Articolul 21 din DCP: persoanele vulnerabile (dispoziții generale)
- Articolul 23 alineatele (3) și (5) din DCP: minorii
- Articolul 24 alineatul (2) din DCP: minorii neînsoțiți

## 1.1. Amplasamentul

### Observații introductive

Standardele și indicatorii din această secțiune se referă la amplasamentul spațiului de cazare în raport cu mediul înconjurător. Amplasamentul spațiului de cazare poate influența puternic alte aspecte ale sistemului de primire, printre care accesibilitatea serviciilor relevante (de exemplu, serviciile medicale, asistența juridică sau serviciile legate

<sup>(5)</sup> Articolul 2 litera (g) din DCP.

de diferitele etape ale procedurii de azil). Prin urmare, standardele și indicatorii din această secțiune sunt strâns legați de cei din secțiunile următoare. Aceasta înseamnă că alegerea amplasamentului spațiului de cazare trebuie să țină seama pe deplin și de alte aspecte ale condițiilor de primire, discutate în diferitele secțiuni ale prezentului document.

De asemenea, definiția unora dintre indicatorii utilizați în cadrul secțiunii de față (de exemplu, ce înseamnă „distanță rezonabilă de mers pe jos”, „durată adecvată a călătoriei” sau „frecvență a transportului organizat”) depinde de tipul serviciului care urmează să fie accesat și de frecvența necesității de a accesa serviciul respectiv. De exemplu, în situațiile în care copiii trebuie să meargă la școală, accesul trebuie să fie posibil zilnic, iar durata călătoriei să fie scurtă. În schimb, durata călătoriei care îi permite solicitantului să participe la interviul personal poate fi mai lungă, în special dacă transportul este asigurat de autoritatea responsabilă.

În general, se înțelege că unitățile de cazare trebuie să fie amplasate în zone cu destinație rezidențială.

## Standarde și indicatori

### **STANDARDUL 1: Asigurarea accesului geografic efectiv la serviciile relevante, de exemplu la servicii publice, la școală, la îngrijiri medicale, la asistență socială și juridică, la un magazin pentru articolele zilnice necesare, la spălătorie și la activități recreative**

**Indicatorul 1.1:** Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.

- **Observații suplimentare:** De exemplu, nu trebuie să existe așteptarea ca solicitanții cu mobilitate substanțial redusă să acceseze serviciile relevante mergând pe jos. În astfel de cazuri trebuie să se ofere modalități alternative.

**Indicatori alternativi** privind asigurarea accesibilității geografice:

**Indicatorul 1.2.(a):** Serviciile relevante sunt furnizate la locul de cazare. **SAU**

**Indicatorul 1.2.(b):** Unitatea de cazare este amplasată la o distanță rezonabilă de mers pe jos față de serviciile relevante, iar infrastructura disponibilă este sigură pentru mers. **SAU**

- **Observații suplimentare:** Acest indicator trebuie elaborat în raport cu o anumită distanță maximă, ținând seama de contextul național și de elementele mediului înconjurător, cum ar fi existența unei alei, amplasarea într-o zonă deluroasă etc. – de exemplu, maximum 3 km față de serviciile publice în general și 2 km față de centrele medicale și de școală.

**Indicatorul 1.2.(c):** Serviciile relevante sunt accesibile prin intermediul transportului public, iar durata călătoriei este rezonabilă. **SAU**

- **Observații suplimentare:** Caracterul rezonabil al duratei călătoriei se apreciază în raport cu tipul de serviciu și de frecvență cu care serviciul respectiv trebuie accesat de către solicitant (de exemplu, timpul necesar unui copil pentru a ajunge la școală cu transportul public, timpul necesar solicitantului pentru a ajunge la interviul personal). În plus, trebuie avută în vedere și frecvența transportului public în sine, deoarece solicitantul trebuie să poată utiliza serviciul respectiv printr-o călătorie dus-întors. Accesibilitatea prin intermediul transportului public trebuie înțeleasă ca rambursare a costurilor de transport sau ca gratuitate a transportului atunci când acesta este necesar, adică cel puțin pentru: îngrijiri medicale și obținerea medicației, procedura de azil și asistența juridică, precum și educația copiilor înscriși la școală.

**Indicatorul 1.2.(d):** Serviciile relevante sunt accesibile prin transport organizat pus la dispoziție de statul membru.

- **Observații suplimentare:** Asigurarea transportului trebuie clarificată prin precizarea frecvenței transportului pus la dispoziție de statul membru.



### Bune practici cu privire la definirea amplasamentului spațiului de cazare

Sunt considerate bune practici:

- definirea amplasamentului spațiului de cazare astfel încât solicitanții să fie cazați o perioadă mai îndelungată, ceea ce le-ar permite să interacționeze cu populația locală, evitându-se astfel izolarea acestora și facilitându-se integrarea pe termen lung;
- limitarea duratei călătoriei cu transportul public la maximum 1,5 ore sau la 1 oră pentru îngrijiri medicale sau pentru cumpărarea articolelor necesare de zi cu zi;
- implicarea populației rezidente locale în definirea amplasamentului unității de cazare.

## 1.2. Alocarea

### Observații introductive

Fără a aduce atingere existenței unor sisteme de dispersie naționale care reglementează distribuirea egală a solicitanților pe teritoriul fiecărui stat membru, standardele și indicatorii din această secțiune trebuie interpretați și aplicați în deplină conformitate cu principiul unității familiei și cu respectarea eventualelor nevoi speciale ale solicitanților de protecție internațională.

Este important de reținut că respectarea acestor principii nu este relevantă doar la intrarea în sistemul de primire, ci și în momentul realocării sau al transferării solicitanților către alte locuri de cazare. Prin urmare, în conformitate cu articolul 18 alineatul (6) din DCP, solicitanții de azil nu trebuie să fie transferați de la un loc de cazare la altul decât dacă este absolut necesar.

### Standarde și indicatori

#### STANDARDUL 2: Asigurarea respectării principiului unității familiei

**Indicatorul 2.1:** Membrii familiei (potrivit definiției de la articolul 2 din DCP) sunt cazați împreună.

- **Observații suplimentare:** *Acordul membrilor familiei care urmează să fie cazați împreună se obține în mod voluntar. Trebuie avute în vedere considerentele legate de siguranță, pentru a permite eventuale excepții.*

**Indicatorul 2.2:** Familiile cu copii sunt cazate împreună, cu condiția ca acest lucru să fie în concordanță cu interesul superior al copilului.

- **Observații suplimentare:** *Trebuie acordată o atenție specială situației copiilor căsătoriți.*

**Indicatorul 2.3:** Acolo unde acest lucru este posibil și adecvat, trebuie respectată unitatea familiei din punctul de vedere al familiei lărgite.

- **Observații suplimentare:** *În funcție de mecanismele naționale și de acordul solicitanților, pot fi cazați împreună și membrii familiei lărgite [inclusiv rudele nementionate în definiția de la articolul 2 litera (c) din DCP].*

**Indicatorul 2.4:** În fiecare dormitor se alocă cel mult o familie.

- **Observații suplimentare:** *Pentru a îndeplini standardele de intimitate, statele membre trebuie să cazeze cel mult o familie per dormitor. Sfera de cuprindere a definiției familiei depinde de practica statului membru în cauză.*

### **STANDARDUL 3: Asigurarea luării în considerare a nevoilor speciale la (re)alocarea unui anumit loc de cazare unui solicitant**

**Indicatorul 3.1:** Alocarea unui anumit loc de cazare solicitanților se bazează pe o evaluare a nevoilor speciale de primire ale acestora.

- **Observații suplimentare:** *Ca mențiune specială, alocarea unui loc de cazare unui copil se bazează pe evaluarea interesului superior al copilului.*

**Indicatorul 3.2:** Există posibilitatea de a transfera un solicitant ca urmare a identificării unor nevoi speciale de primire.

- **Observații suplimentare:** *În special considerentele legate de siguranță, ca în cazul victimelor traficului de persoane, ale violenței sexuale și de gen, ale torturii sau ale altor forme grave de violență fizică și psihologică, ar putea impune realocarea unui loc de cazare diferit pentru un anumit solicitant. (A se vedea standardul 11 și indicatorul 35.3: Nevoile speciale care devin vizibile într-o etapă ulterioară sunt identificate și evaluate în mod corespunzător.)*

#### **Bune practici cu privire la (re)alocarea unui loc de cazare unui solicitant**

Se consideră a fi o bună practică ca la transferarea familiilor cu copii care merg la școală să se țină seama de vacanțele școlare de la sfârșitul anului școlar.

### **STANDARDUL 4: Asigurarea luării în considerare a motivelor specifice și obiective legate de situația individuală a solicitantului atunci când i se alocă un loc de cazare**

**Indicatorul 4.1:** Există un mecanism de identificare a eventualelor motive specifice și obiective pentru alocarea unui anumit loc de cazare.

- **Observații suplimentare:** *„Situația individuală a solicitantului”, menționată în standardul de mai sus, se referă în special la contextul cultural, lingvistic și religios al persoanei, la genul solicitantului (de exemplu, persoane transgen) și la considerente de ordin personal legate, de exemplu, de locul de muncă, de pregătirea profesională sau de legăturile familiale existente.*

## **1.3. Infrastructura**

### **Observații introductive**

În legătură cu standardele și indicatorii din această secțiune se aplică următoarele definiții:

- „Cameră (dormitor)”: o încăpere separată, definită de patru pereți cu o ușă care se poate închide, o fereastră care se poate deschide și un plafon. În centrele de cazare sau în alte spații de cazare utilizate în comun, dormitoarele trebuie să fie întotdeauna camere care se pot încuia.
- „Membrii familiei” trebuie definiți în conformitate cu articolul 2 alineatul (c) din DCP.

În special standardele din această secțiune trebuie considerate doar standarde minime.

### **Standarde și indicatori**

### **STANDARDUL 5: Asigurarea unui spațiu suficient în dormitor în spațiile de cazare colective**

**Indicatorul 5.1:** Pentru fiecare solicitant este asigurat un spațiu de minimum 4 m<sup>2</sup> de persoană.

- **Observații suplimentare:** *Acest indicator poate fi clarificat suplimentar pentru situația în care în cameră sunt cazați solicitanți care nu sunt rude sau membri ai aceleiași familii. Se poate lua în considerare și vârsta,*

*de exemplu atunci când sunt cazate familii cu copii mici sau sugari. Se poate face trimitere la legea națională care definește spațiul minim de locuit pe persoană, dacă acest aspect este reglementat.*

**Indicatorul 5.2:** În ceea ce privește spațiul minim de 4 m<sup>2</sup> pe persoană, este asigurată o înălțime minimă a camerei de 2,10 m.

**Indicatorul 5.3:** Există suficient spațiu în dormitor pentru amplasarea unui pat și a unui dulap pentru fiecare solicitant.

- **Observații suplimentare:** *În funcție de amenajarea specifică, din mobilierul de bază pot face parte și o masă și un scaun, care trebuie luate în considerare dacă nu sunt puse la dispoziție în spațiile comune.*

## **STANDARDUL 6: Asigurarea respectării intimității solicitanților în spațiile de cazare colective**

**Indicatorul 6.1:** Într-un dormitor sunt cazați maximum șase solicitanți celibatari.

- **Observații suplimentare:** *Numărul maxim de persoane care urmează să fie alocate în fiecare dormitor ar putea fi stabilit și în funcție de timpul petrecut în locul de cazare, precum și de disponibilitatea unui spațiu suplimentar în afara dormitorului (spații comune, alte camere private). Dacă realizarea acestui indicator nu este posibilă din punct de vedere practic, trebuie găsite alte modalități de asigurare a intimității.*

**Indicatorul 6.2:** Pentru solicitanții celibatari de sex masculin și feminin există dormitoare separate, în care nu este posibil accesul solicitanților de sex opus.

- **Observații suplimentare:** *Restricționarea accesului ar putea fi asigurată prin intermediul unor spații de cazare separate și/sau prin încuietori, independent de considerentele legate de securitatea centrului de primire. În mod special, dulapurile trebuie să poată fi încuiate dacă unitatea de cazare găzduiește solicitanți cu nevoi speciale, de exemplu femei care ar putea fi expuse riscului violenței de gen.*

**Indicatorul 6.3:** Este prevăzută și pusă la dispoziția solicitanților, atunci când este nevoie, o cameră care creează un cadru privat (în interiorul sau în exteriorul spațiului de cazare) pentru întâlniri cu juriștii, cu asistenții sociali sau cu alte entități relevante.

**Indicatorul 6.4:** Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.

- **Observații suplimentare:** *De exemplu, minorii neînsoțiți trebuie să primească dormitoare separate și să nu locuiască în aceeași cameră cu solicitanți adulți.*

### **Bune practici cu privire la intimitatea solicitanților**

Se consideră a fi o bună practică prevederea unei zone de trecere de cel puțin 90 cm între paturi pentru a oferi intimitate.

## **STANDARDUL 7: Asigurarea mobilării suficiente a locului de cazare**

**Indicatorul 7.1:** Mobilierul fiecărui dormitor cuprinde cel puțin:

**7.1.1:** câte un pat separat pentru fiecare persoană; **ȘI**

**7.1.2:** câte un dulap pentru fiecare persoană sau familie, suficient de mare pentru obiectele personale (precum haine, medicamente sau documente).

**Indicatorul 7.2:** În dormitoare utilizate în comun de solicitanți care nu sunt membri ai aceleiași familii, dulapul poate fi încuiat, independent de considerentele legate de securitate ale centrului de primire.

- **Observații suplimentare:** *În mod special, dulapurile trebuie să poată fi încuiate dacă unitatea de cazare găzduiește solicitanți cu nevoi speciale, de exemplu femei care ar putea fi expuse riscului violenței de gen.*

**Indicatorul 7.3:** Mobilierul din spațiile comune/de zi cuprinde un număr suficient de mese și scaune.

**Indicatorul 7.4:** În unitățile de cazare în care solicitanții trebuie să își pregătească singuri hrana, sunt furnizate și puse la dispoziție în bucătărie toate articolele următoare:

**7.4.1:** frigider cu volum suficient pentru fiecare persoană; **ȘI**

- **Observații suplimentare:** *Amploarea spațiului suficient în frigider ar putea fi clarificată suplimentar prin precizarea numărului de litri sau de rafturi disponibile pentru fiecare persoană/familie.*

**7.4.2:** rafturi cu spațiu suficient pentru fiecare persoană/familie; **ȘI**

**7.4.3:** minim acces la un aragaz pentru fiecare persoană/familie; **ȘI**

**7.4.4:** un număr minim de vase, căni, ustensile de gătit și tacâmuri pentru fiecare persoană.

**Indicatorul 7.5:** Sunt disponibile măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.

- **Observații suplimentare:** *De exemplu, pentru sugari trebuie să se asigure un pătuț, o masă de înfășat și un scaun adecvat; pentru persoanele cu mobilitate redusă trebuie să se asigure mobilier adaptat; iar pentru familiile cu copii de vârstă școlară trebuie să se asigure o măsuță și un scaun pentru a le permite copiilor să își facă temele.*

## **STANDARDUL 8: Asigurarea unei infrastructuri sanitare suficiente, adecvate și funcționale în spațiul de cazare**

**Indicatorul 8.1:** Toți solicitanții trebuie să aibă acces la un duș/o cadă, la o chiuvetă cu apă caldă și rece și la o toaletă funcțională.

**Indicatorul 8.2:** Este accesibilă permanent cel puțin o toaletă funcțională cu încuietoare la 10 solicitanți.

**Indicatorul 8.3:** Există cel puțin un duș sau o cadă funcțională cu apă caldă și rece la 12 solicitanți, care se află la dispoziția acestora timp de cel puțin 8 ore pe zi.

- **Observații suplimentare:** *Raportul dintre numărul dușurilor și numărul solicitanților poate fi adaptat dacă se asigură accesibilitatea pentru perioade mai lungi pe parcursul zilei.*

**Indicatorul 8.4:** Este accesibilă permanent cel puțin o chiuvetă funcțională cu apă caldă și rece la 10 solicitanți.

**Indicatorul 8.5:** Dacă în sala de baie se află mai multe dușuri, se asigură separarea vizuală.

**Indicatorul 8.6:** Există toalete, chiuvete și spații cu dușuri separate pentru cele două sexe (marcate într-un mod vizibil și ușor de înțeles), excepție făcând unitățile de cazare de mici dimensiuni.

- **Observații suplimentare:** *Apartamentele, garsonierele și alte spații de cazare pentru mai puțin de 12 persoane pot face excepție.*

**Indicatorul 8.7:** În cazul cazării în comun a unor solicitanți care nu aparțin aceleiași familii, există mecanisme care asigură accesul solicitanților la baie în condiții de siguranță și respectarea intimității solicitanților în orice moment.

**Indicatorul 8.8:** Există modalități de a menține hainele și prosoapele uscate în timp ce solicitanții fac duș.

**Indicatorul 8.9:** Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.

- **Observații suplimentare:** *De exemplu, este posibil accesul zilnic la o cădiță pentru copiii cu vârsta mai mică de 2 ani.*

**Bune practici cu privire la infrastructura sanitară**

Sunt considerate bune practici:

- amplasarea toaletei în aceeași clădire cu dormitorul și spațiile comune, nu în afara clădirii;
- posibilitatea de a înclăia fiecare duș și nerestricționarea accesului în timp;
- luarea în considerare a aspectelor legate de gen și a siguranței femeilor, de exemplu prin amplasarea grupurilor sanitare în vecinătate sau la o distanță sigură, cu acces bine luminat.

**STANDARDUL 9: Asigurarea conformității spațiului de cazare cu reglementările naționale și locale relevante**

**Indicatorul 9.1:** Spațiul de cazare este construit în conformitate cu reglementările locale și naționale aplicabile.

**Indicatorul 9.2:** Spațiul de cazare este întreținut și funcționează în conformitate cu reglementările locale și naționale relevante, ținând seama de toate pericolele potențiale.

- **Observații suplimentare:** *Următoarele exemple permit evaluarea progreselor înregistrate în direcția respectării standardului într-un centru de cazare: există și este vizibil în permanență un plan de evacuare a centrului de cazare; căile de evacuare nu conțin obstacole; sunt accesibile stingătoare de incendiu.*

**Indicatorul 9.3:** În dormitoare și în spațiile comune/de zi ale locului de cazare intră suficientă lumină naturală și suficient aer proaspăt, iar pentru împiedicarea pătrunderii luminii la nevoie există perdele și/sau storuri.

**Indicatorul 9.4:** Există un sistem adecvat de reglare a temperaturii pentru toate zonele spațiului de cazare.

- **Observații suplimentare:** *Intervalul de temperatură adecvat se stabilește în raport cu condițiile climatice ale amplasamentului și cu standardele generale aplicate pentru cetățenii țării respective.*

**Indicatorul 9.5:** Dormitoarele și spațiile comune sunt protejate de zgomotul ambiental excesiv.

- **Observații suplimentare:** *Zgomotul ambiental poate fi produs, de exemplu, de utilaje, avioane, trenuri etc.*

**STANDARDUL 10: Asigurarea adaptării infrastructurii interioare și exterioare a locurilor de cazare destinate solicitanților cu mobilitate redusă la nevoile acestora**

**Indicatorul 10.1:** Locul de cazare:

**10.1.(a):** este situat la parter; **SAU**

**10.1.(b):** este dotat cu un ascensor adaptat pentru utilizarea de către persoane cu mobilitate redusă; **SAU**

**10.1.(c):** are un număr de trepte care nu depășește numărul maxim prevăzut în funcție de gradul de reducere a mobilității.

**Indicatorul 10.2:** Căile de acces exterioare, de exemplu aleile sau străzile, au suprafața tare și netedă.

**Indicatorul 10.3:** Intrarea este proiectată astfel încât să permită accesul solicitanților cu mobilitate redusă.

**Indicatorul 10.4:** Ușile și zonele de trecere din interiorul locului de cazare sunt suficient de late pentru utilizarea fotoliilor rulante.

**Indicatorul 10.5:** Există bare de sprijin în camerele și în spațiile utilizate de solicitanții cu mobilitate redusă.

**Indicatorul 10.6:** Există o infrastructură sanitară adaptată pentru utilizatorii de fotolii rulante, de exemplu cabine de duș *walk-in*, bare de sprijin, chiuvete și toalete la o înălțime adecvată, iar suprafața camerelor de baie și de toaletă este adecvată pentru fotoliile rulante.

## 1.4. Securitatea

### Observații introductive

Trebuie să se asigure o securitate adecvată a locului de cazare, a mobilierului și a dotărilor acestuia, în conformitate cu legislația și reglementările naționale aplicabile și cu obiectivul general de asigurare a unui mediu de viață sigur pentru solicitanții de protecție internațională, precum și pentru personalul care lucrează în unitatea de cazare respectivă.

### Standarde și indicatori

#### **STANDARDUL 11: Asigurarea unor măsuri de securitate suficiente**

**Indicatorul 11.1:** Periodic se efectuează o evaluare a riscurilor, luându-se în considerare factorii externi și interni.

- **Observații suplimentare:** Factorii care trebuie luați în considerare la evaluarea riscurilor sunt: problemele de securitate semnalate de solicitanți, starea și amplasamentul locului de cazare, atitudinea comunității de localnici, numărul persoanelor care urmează să fie cazate, structura pe naționalități a locuitorilor spațiului de cazare, genul și situația familială a solicitanților, cazarea unor solicitanți cu nevoi speciale și incidentele survenite în trecut.

**Indicatorul 11.2:** Pe baza rezultatelor evaluării riscurilor se introduc măsuri de securitate adecvate.

- **Observații suplimentare:** Printre aceste măsuri s-ar putea număra, de exemplu: facilitarea controlului accesului prin instalarea unui gard în jurul spațiului de cazare, asigurarea prezenței permanente a unui membru al personalului, asigurarea iluminării suficiente în zonele exterioare ale spațiului de cazare și existența unui sistem de supraveghere video, restricționarea accesului publicului atunci când acest lucru este necesar pentru siguranța solicitanților și includerea unor aspecte legate de securitate în „regulamentul intern”.

**Indicatorul 11.3:** Problemele de securitate (de exemplu, furturi, violențe, amenințări, ostilități din partea comunității externe) pot fi semnalate personalului responsabil în condiții de siguranță.

- **Observații suplimentare:** Solicitanții trebuie informați cu privire la ierarhia funcțiilor cărora li se semnalează incidentele de securitate.

**Indicatorul 11.4:** Numerele la care se efectuează apelurile de urgență sunt afișate într-un loc vizibil și este disponibil un telefon.

**Indicatorul 11.5:** Măsurile de securitate sunt axate și pe detectarea și prevenirea violenței sexuale și de gen.

**Indicatorul 11.6:** Au fost instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.

- **Observații suplimentare:** Trebuie instituite măsuri specifice prin care să se asigure securitatea tuturor solicitanților, în special a celor cu nevoi speciale asociate vârstei, situației familiale, genului, identității de gen sau orientării sexuale, precum și problemelor de sănătate fizică sau mintală. De asemenea, trebuie instituite măsuri de securitate specifice pentru victimele traficului de persoane, ale violenței sexuale și de gen, ale torturii sau ale altor forme de violență fizică și psihologică. Printre aceste măsuri se pot număra, de exemplu, posibilitatea de a caza solicitanții cu orientare sexuală diferită separat de alți solicitanți de același sex, transferarea unui solicitant care riscă să devină sau a devenit victima unor violențe pe criterii de gen [a se vedea standardul 3: (Re)alocarea solicitanților pe baza nevoilor speciale ale acestora] sau oferirea unui loc protejat în care copiii să se joace fără pericol. În unitățile de cazare care găzduiesc minori neînsoțiți trebuie să fie instituite măsuri de prevenire specifice prin care să se evite dispariția minorilor.

**Bune practici cu privire la măsurile de securitate**

Sunt considerate bune practici în centrele de cazare:

- punerea la dispoziție a unor spații în care anumite grupuri să își poată exprima în particular îngrijorările legate de securitate, pentru a încuraja semnalarea violențelor;
- utilizarea unui sistem de înregistrare sau ținere a evidenței incidentelor de securitate.

## 1.5. Spațiile comune

### Observații introductive

În cadrul prezentului ghid, termenul „spații comune” se referă la spațiul în care solicitanții iau masa și își petrec timpul liber. Dimensiunile și modul de amenajare a spațiilor comune, precum și funcționalitatea acestora depind de tipul de cazare în care sunt plasați solicitanții. Astfel, „spațiile comune” pot desemna una sau mai multe încăperi care pot fi utilizate de solicitanți.

În unitățile de cazare de dimensiuni mai mari, termenul „spații comune” poate desemna mai multe încăperi diferite care îndeplinesc, fiecare, scopuri multiple, respectiv servirea mesei, desfășurarea unor activități recreative sau participarea la alte activități colective (de exemplu, cursuri de limbă sau informări). În schimb, unitățile de dimensiuni mai mici ar putea avea o singură încăpere multifuncțională, care poate fi transformată în sală de mese/cameră de zi sau în sală de desfășurare a activităților recreative, în funcție de necesități și de perioada din zi. Spațiile comune din cadrul unităților de cazare mai mici sau unele părți ale acestora ar putea fi utilizate și pentru întâlnirile dintre solicitanți și asistenții sociali sau consilierii juridici, cu condiția să se poată asigura suficientă intimitate.

Este important de reținut că termenul „activități recreative” se referă la activități în care se implică nu doar copiii, ci și adulții. Motivul constă în legătura importantă care există între posibilitatea solicitanților de a participa la activități recreative și sănătatea lor mentală. Existența unui spațiu pentru activități recreative sau posibilitatea ca solicitanții să se implice în acțiuni colective (de exemplu, cursuri de limbă, sesiuni de informare de grup sau activități sportive) contribuie la realizarea unui scop important, deoarece ajută la structurarea programului lor zilnic și poate contribui astfel la reducerea tensiunilor care se acumulează în urma petrecerii unui timp îndelungat fără nimic de făcut. Acest lucru este deosebit de relevant în cursul etapelor inițiale ale procedurii de azil, când este posibil ca solicitanții să nu aibă (încă) acces la piața muncii sau la instruire formală.

### Standarde și indicatori

#### **STANDARDUL 12: Asigurarea existenței unui spațiu suficient în care solicitanții să ia masa**

**Indicatorul 12.1:** Toți solicitanții au posibilitatea de a lua masa într-un spațiu anume stabilit.

- **Observații suplimentare:** *Este posibil ca toți solicitanții să ia masa într-o cantină (în cazul unei unități de cazare mai mari) sau într-o încăpere în care există o masă și un număr suficient de scaune. Locul în care se ia masa poate îndeplini și alte funcții, cu condiția să fie disponibil pentru luarea mesei la anumite ore.*

#### **STANDARDUL 13: Asigurarea existenței unui spațiu suficient în care solicitanții să desfășoare activități recreative și de grup**

**Indicatorul 13.1:** În interiorul locului de cazare sau în apropiere, în spațiul public, există o zonă adecvată pentru activități recreative.

- **Observații suplimentare:** *La amenajarea încăperilor destinate activităților recreative în cadrul spațiilor de cazare colective trebuie să se țină seama de genul, vârsta și nevoile culturale și religioase ale solicitanților. Dacă este posibil, se pot rezerva încăperi separate sau anumite intervale de timp în care să fie utilizate încăperile destinate activităților recreative.*

**Indicatorul 13.2:** În cazul în care statul membru organizează activități de grup, este disponibil un spațiu suficient și adecvat, de exemplu sub forma unei încăperi separate.

- **Observații suplimentare:** Termenul „activitate de grup” se referă, de exemplu, la cursuri de limbă, sesiuni informative de grup, activități sportive etc.

**Indicatorul 13.3:** Dacă unitatea de cazare găzduiește copii, există o încăpere/zonă sigură în care aceștia să se joace și să participe la activități în aer liber, fie în cadrul spațiului de cazare, fie în spațiul public din apropiere.

#### Bune practici cu privire la spațiile comune

Se consideră a fi o bună practică asigurarea prezenței supravegheate a copiilor în spații special amenajate pentru ei în timpul participării părinților la activitățile de grup.

## 1.6. Salubritatea

### Observații introductive

Termenul „salubritate” se referă la procesul prin care un spațiu este ferit de murdărie, infecții, boli etc. prin curățarea și îndepărtarea gunoierului. În concordanță cu această definiție, termenul „curat” înseamnă absența dăunătorilor, a insectelor, a germeilor și a altor pericole. Standardele sanitare aplicabile prezentate în această secțiune se aplică întregului loc de cazare, care include atât zonele private, cât și spațiile comune situate în interiorul locului de cazare sau în afara lui (dacă este cazul). În funcție de contextul național, elaborarea și monitorizarea acestor standarde ar putea intra în domeniul de responsabilitate al altor autorități relevante (de exemplu, al organismelor de supraveghere în domeniul salubrității).

În unitățile de cazare de dimensiuni mai mari, termenul „zone private” desemnează doar dormitorul, celelalte încăperi intrând în categoria spațiilor comune. Pe de altă parte, standardele sanitare diferă în funcție de diversele tipuri de spații comune, cum sunt bucătăria, grupurile sanitare și alte încăperi, de exemplu birouri sau săli de activități. În schimb, în unitățile de cazare de dimensiuni mai mici, bucătăria, baia și celelalte încăperi trebuie considerate a fi tot zone private.

Chiar dacă menținerea unor standarde sanitare adecvate intră în responsabilitatea generală a autorităților relevante din statele membre, se pot implica și solicitanții. În practică, tendința este ca aceștia să răspundă de curățenia zonelor private. În plus, în funcție de legislația/reglementările naționale, și alte zone pot fi curățate de solicitanți, în mod voluntar. În unele cazuri, această activitate ar putea fi și remunerată, ca parte a sarcinilor mărunte alocate în cadrul spațiului de cazare colectiv. În astfel de cazuri, procesul de curățenie trebuie să fie supravegheat de organismul responsabil sau de o firmă de curățenie specializată.

În regulamentul intern trebuie prevăzută o descriere detaliată a responsabilităților legate de curățarea locului de cazare.

### Standarde și indicatori

#### **STANDARDUL 14: Asigurarea păstrării curățeniei în zonele private și în spațiile comune**

**Indicatorul 14.1:** Unitatea de cazare respectă un program de curățenie.

- **Observații suplimentare:** Pentru fiecare zonă se precizează cât de des trebuie curățată și la ce standard.

**Indicatorul 14.2:** Curățenia zonelor private și a spațiilor comune ale locului de cazare este verificată cu regularitate.

- **Observație suplimentară:** Verificările țin seama de nevoia de intimitate a solicitanților.

**Indicatorul 14.3:** Curățenia este verificată atunci când persoanele se mută într-o altă cameră sau într-o altă unitate de cazare.



**Indicatorul 14.4:** În cazurile în care solicitanții răspund de curățenie, aceștia au acces la produsele și articolele de curățare necesare, precum și la echipament de protecție de tipul mănușilor și al măștilor.

#### Bune practici cu privire la asigurarea curățeniei în zonele private și în spațiile comune

Se consideră a fi o bună practică în centrele de cazare introducerea unui program de curățenie redactat astfel încât să fie văzut clar și să poată fi verificat de solicitanți.

### STANDARDUL 15: Asigurarea păstrării curățeniei în bucătărie și în grupurile sanitare

**Indicatorul 15.1:** Curățenia spațiilor este în conformitate cu reglementările și standardele locale și naționale.

- **Observații suplimentare:** Aceste reglementări pot menționa, de exemplu, operațiuni periodice de combatere a rozătoarelor și a altor dăunători.

**Indicatorul 15.2:** Spațiile sunt curățate cel puțin o dată pe zi (în centrele de cazare) sau oricât de des este necesar.

**Indicatorul 15.3:** Periodic are loc o curățare aprofundată a spațiilor respective.

- **Observații suplimentare:** În centrele de cazare, această curățenie aprofundată are loc de cel puțin patru ori pe an. Standardele de curățenie aplicabile bucătăriilor utilizate de solicitanți diferă de cele valabile pentru bucătării profesionale.

### STANDARDUL 16: Asigurarea posibilității ca solicitanții să își spele rufele sau să le fie spălate rufele în mod regulat

**Indicatorul 16.1:** În cazul în care lenjeria de pat și prosoapele sunt puse la dispoziție în natură și spălate de unitatea de cazare, ele trebuie spălate regulat.

- **Observații suplimentare:** Spălarea trebuie să se realizeze cel puțin o dată la două săptămâni pentru lenjeria de pat și cel puțin o dată pe săptămână pentru prosoape.

**Indicatori alternativi:**

**Indicatorul 16.2.(a):** Solicitanții trebuie să își poată spăla rufele cel puțin o dată pe săptămână. **SAU**

- **Observații suplimentare:** Acest indicator poate fi clarificat în contextul național prin precizarea numărului de mașini de spălat și al unei posibilități adecvate de uscare a rufelor pentru un număr stabilit de persoane.

**Indicatorul 16.2.(b):** Este disponibil un serviciu care asigură spălarea rufelor solicitanților.

- **Observații suplimentare:** Serviciul de spălătorie trebuie să fie suficient de accesibil, de exemplu cel puțin 5 zile pe săptămână (inclusiv la sfârșitul săptămânii).

## 1.7. Întreținerea

### Observații introductive

În această secțiune, prin termenul „întreținere” trebuie să se înțeleagă o serie de activități necesare care se efectuează în vederea păstrării stării inițiale a locului de cazare cât mai bine și cât mai mult timp.

Chiar dacă întreținerea centrului de primire intră în responsabilitatea generală a autorităților relevante din statele membre, se pot implica și solicitanții, în mod voluntar, în cazul în care legislația/reglementările naționale permit

acest lucru. În unele cazuri, această activitate ar putea fi și remunerată, ca parte a sarcinilor mărunte alocate în cadrul spațiului de cazare colectiv. În astfel de cazuri, procesul trebuie supravegheat de organismul responsabil sau de o firmă specializată care răspunde de lucrările de întreținere.

## Standarde și indicatori

### **STANDARDUL 17: Asigurarea siguranței și a funcționării corespunzătoare a unităților de cazare prin întreținere regulată**

**Indicatorul 17.1:** Buna funcționare a spațiului de cazare și a mobilierului și dotărilor acestuia este evaluată cu regularitate.

- **Observații suplimentare:** Aceste verificări trebuie să aibă loc cel puțin o dată pe an. La realizarea evaluării poate fi utilă o listă de verificare.

**Indicatorul 17.2:** Solicitanții au posibilitatea de a semnală necesitatea unor lucrări de întreținere și de reparații.

**Indicatorul 17.3:** Reparațiile și înlocuirile necesare în cadrul spațiului de cazare se efectuează cu promptitudine și la un nivel de calitate adecvat.

- **Observații suplimentare:** Fără a aduce atingere faptului că responsabilitatea generală pentru întreținerea spațiului de cazare îi revine autorității de primire, anumite lucrări de întreținere ar putea fi îndeplinite de solicitanți, ca parte a sarcinilor mărunte, cu condiția ca aceste activități să fie remunerate și alocate pe bază de voluntariat. În orice caz, sarcina supravegherii generale trebuie să îi revină organismului responsabil.

## 1.8. Echipamentele și serviciile de comunicații

### Observații introductive

Comunicarea joacă un rol important pentru solicitanții de protecție internațională pe tot parcursul procedurii de primire. Termenul „comunicare” include atât comunicările referitoare la situația procedurală a solicitanților, cât și comunicările private, de exemplu cu membrii familiei. Este important de reținut că accesul la comunicare poate contribui la sănătatea mintală a solicitanților, deoarece poate ajuta la prevenirea anxietății generate de lipsa contactului cu rudele și prietenii rămași în țara de origine sau aflați în tranzit sau de accesul inadecvat la mijloacele de comunicare cu organizațiile care oferă asistență juridică sau alte servicii relevante. În orice caz, solicitanților trebuie să li se poată aduce la cunoștință decizia prin poștă, dacă acest lucru este oportun.

#### Referințe juridice – echipamentele și serviciile de comunicații

- Articolul 18 alineatul (2) litera (b) din DCP: modalitățile condițiilor materiale de primire

## Standarde și indicatori

### **STANDARDUL 18: Asigurarea accesului adecvat al solicitanților la un telefon pentru apeluri privind chestiuni procedurale, juridice, medicale și educaționale**

**Indicatorul 18.1:** Este posibil accesul la un telefon cel puțin pentru apeluri privind chestiuni procedurale, juridice, medicale sau educaționale.

**Indicatorul 18.2:** Solicitanții au acces zilnic la cel puțin un telefon în fiecare unitate de cazare.

- **Observații suplimentare:** Numărul de telefoane care trebuie instalate în clădire va depinde de numărul solicitanților care locuiesc în aceasta.

**Indicatorul 18.3:** Solicitanții pot primi apeluri într-un mediu privat, adică ceilalți solicitanți nu pot să audă conversația.

### **STANDARDUL 19: Asigurarea accesului adecvat al solicitanților la internet**

**Indicatorul 19.1:** Solicitanții au acces la internet chiar în interiorul spațiului de cazare sau în spațiul public din apropiere cel puțin de patru ori pe săptămână.

- **Observații suplimentare:** *Accesul la internet în cadrul spațiului de cazare poate fi facilitat fie prin punerea la dispoziție a unei rețele fără fir (wi-fi) pentru solicitanții care dispun de dispozitive de comunicare proprii (de exemplu, telefoane inteligente), fie prin punerea la dispoziție a unui număr corespunzător de calculatoare pentru un număr stabilit de persoane. În cazul în care accesul la internet este asigurat în afara locului de cazare, acesta trebuie să fie disponibil la o distanță care poate fi parcursă pe jos sau cu transportul public (a se vedea standardul 1: Amplasamentul). Accesul la internet nu trebuie să fie neapărat gratuit (a se vedea indicatorul 28.4: Alocația zilnică).*

### **STANDARDUL 20: Asigurarea posibilității ca solicitanții să își încarce dispozitivele de comunicare**

**Indicatorul 20.1:** În fiecare dormitor este disponibilă și accesibilă cel puțin o priză pentru încărcarea dispozitivelor electronice.

#### **Bune practici cu privire la facilitarea accesului la echipamentele și serviciile de comunicații**

Sunt considerate bune practici:

- asigurarea posibilității solicitanților de a copia sau de a imprima gratuit documente relevante pentru procedura de azil sau pentru chestiuni medicale;
- facilitarea accesului la un televizor cu canale în cel puțin două dintre limbile cele mai răspândite în rândul solicitanților din spațiul de cazare respectiv (a se vedea indicatorul 13.1: Spațiile comune).

## 2. Hrana

### Observații introductive

Termenul „hrană” menționat în această secțiune include atât hrana, cât și băuturile nealcoolice. Potrivit aceleiași abordări ca în secțiunea referitoare la spațiul de cazare, standardele cuprinse în această secțiune trebuie luate în considerare indiferent dacă solicitanților li se acordă hrană în natură sau sub formă de alocații financiare sau tichete. Aceasta înseamnă că statele membre care optează pentru acordarea unei alocații financiare sau a unor tichete care să acopere costurile hranei trebuie să se asigure că acestea sunt suficiente pentru a le permite solicitanților să își procure o hrană care corespunde standardelor enumerate în secțiunea de față.

#### Referințe juridice – hrana

- Articolul 2 litera (g) din DCP: definiția condițiilor materiale de primire

### Standarde și indicatori

#### STANDARDUL 21: Asigurarea accesului solicitanților la hrană suficientă și adecvată

**Indicatorul 21.1:** Se respectă standardele de siguranță alimentară.

- **Observații suplimentare:** *În conformitate cu sistemul HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point – analiza riscurilor și punctele critice de control) <sup>(6)</sup> pentru abordarea siguranței alimentare, elaborat de Organizația Națiunilor Unite pentru Alimentație și Agricultură (FAO), salubritatea spațiului de cazare, în special a bucătăriei, trebuie să urmeze o abordare preventivă, nu una corectivă. În conformitate cu acest standard, trebuie să fie asigurată curățenia bucătăriei, deoarece lipsa curățeniei ar putea deveni un pericol pentru sănătatea generală în cadrul spațiului de cazare.*

**Indicatorul 21.2:** Adulților li se servesc cel puțin trei mese pe zi, iar minorilor cinci, dintre care cel puțin una este gătită și servită caldă.

**Indicatorul 21.3:** Mesele asigură un regim alimentar echilibrat și variat, inclusiv lapte pentru minori și sugari la nevoie.

- **Observații suplimentare:** *Alcătuirea meniurilor variază; de exemplu, acestea pot avea la bază cereale, pâine și orez, fructe și legume, lapte, produse lactate, carne, ouă sau pește.*

**Indicatorul 21.4:** Solicitanții sunt informați cu privire la alimentele care intră în alcătuirea meniului.

- **Observații suplimentare:** *Informațiile ar putea fi furnizate în general (cu etichete etc.) sau la cerere.*

**Indicatorul 21.5:** Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi dietetice speciale.

- **Observații suplimentare:** *De exemplu, trebuie să se țină seama de femeile însărcinate sau care alăptează și de persoanele cu anumite afecțiuni și alergii alimentare.*

**Indicatorul 21.6:** Se ține seama de preferințele culinare și de restricțiile alimentare ale anumitor grupuri specifice.

- **Observații suplimentare:** *„Grupuri specifice” înseamnă solicitanții cu un context religios și/sau cultural specific, precum și solicitanții vegetarieni/vegani.*

<sup>(6)</sup> A se vedea Organizația Națiunilor Unite pentru Alimentație și Agricultură, Sistemul HACCP (analiza riscurilor și punctele critice de control) (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

### Bune practici cu privire la asigurarea hranei

Sunt considerate bune practici:

- permiterea preparării de către solicitanți a hranei proprii, dacă este posibil și adecvat, având în vedere faptul că acest lucru le încurajează autonomia, le sporește senzația de normalitate/sentimentul că se află acasă și poate contribui la structurarea programului zilnic al solicitanților; și
- oferirea posibilității ca solicitanții să primească separat hrană gătită sau reîncălzită în cazul în care au avut motive întemeiate să lipsească de la ora obișnuită de masă; și
- consultarea solicitanților în privința meniului și a modului de preparare a hranei.

## STANDARDUL 22: Asigurarea accesului permanent al solicitanților la apă potabilă

**Indicatorul 22.1:** Fiecărui solicitant i se asigură cel puțin 2,5 litri de apă pe zi, ținând seama de aspectele fiziologice individuale și de aspectele climatice.

- **Observații suplimentare:** *Detalii suplimentare referitoare la cantitatea zilnică minimă de apă potabilă se găsesc în standardele elaborate în cadrul Proiectului Sphere <sup>(7)</sup>.*

**Indicatori alternativi:**

**Indicatorul 22.2.(a):** Locul de cazare dispune de o infrastructură adecvată pentru ca apa să fie potabilă. **SAU**

**Indicatorul 22.2.(b):** În absența unei infrastructuri adecvate, se distribuie apă potabilă.

- **Observații suplimentare:** *După caz, solicitanții trebuie informați cu privire la siguranța consumării apei de la robinet ca apă potabilă.*

### Bune practici cu privire la furnizarea de băuturi

Se consideră a fi o bună practică furnizarea de ceai și cafea.

<sup>(7)</sup> Proiectul Sphere, *How much water is needed in emergencies?* (De câtă apă este nevoie în situații de urgență?), accesibil online la adresa: [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. Îmbrăcămintea și alte articole nealimentare

### Observații introductive

În concordanță cu secțiunile privind spațiul de cazare și hrana, standardele cuprinse în această secțiune trebuie luate în considerare indiferent dacă solicitanților li se acordă îmbrăcămintă în natură sau sub formă de alocații financiare sau tichete. Aceasta înseamnă că, dacă statele membre optează pentru acordarea unei alocații financiare care să acopere costurile îmbrăcămintei, aceasta trebuie să le permită solicitanților să își procure îmbrăcămintă în conformitate cu standardele enumerate în prezenta secțiune. Această prevedere nu aduce atingere situațiilor în care solicitanții dețin deja suficiente articole de îmbrăcămintă care corespund standardelor cuprinse în această secțiune și, prin urmare, nu au nevoie să primească altele în plus. Termenul „îmbrăcămintă” menționat în secțiunea de față se referă atât la haine, cât și la încălțăminte.

În contextul prezentului ghid, termenul „articole nealimentare” se referă la articolele de uz casnic esențiale, altele decât cele alimentare, de exemplu produse de igienă personală, produse de curățare și de spălat rufe, lenjerie de pat și prosoape. În cazul solicitanților de vârstă școlară, în categoria articolelor nealimentare se includ și rechizitele.

Furnizarea articolelor nealimentare trebuie să țină seama întotdeauna de situația familială a solicitantului. Mai exact, alegerea articolelor nealimentare și cantitatea furnizată trebuie să se bazeze pe nevoile personale ale solicitantului respectiv.

#### Referințe juridice – îmbrăcămintea și alte articole nealimentare

- Articolul 2 litera (g) din DCP: definiția condițiilor materiale de primire

### Standarde și indicatori

#### **STANDARDUL 23: Asigurarea deținerii de către solicitant a unei cantități suficiente de îmbrăcămintă**

**Indicatorul 23.1:** Solicitantul deține suficientă lenjerie intimă pentru o săptămână fără a fi nevoit să spele rufe.

- **Observații suplimentare:** Indicatorul de mai sus se consideră îndeplinit dacă există cel puțin opt seturi de lenjerie intimă.

**Indicatorul 23.2:** Solicitantul deține cel puțin un număr minim de articole de îmbrăcămintă.

- **Observații suplimentare:** Indicatorul de mai sus se consideră îndeplinit dacă există cel puțin cinci articole de purtat pe dedesubt în partea de sus a corpului (de exemplu, tricou, cămașă, bluză), cel puțin trei articole pentru partea de jos a corpului (pantaloni lungi, fustă, pantaloni scurți), cel puțin trei articole precum hanorac, pulover sau jachetă și două seturi de îmbrăcămintă pentru dormit.

**Indicatorul 23.3:** Solicitantul are cel puțin două perechi diferite de pantofi.

- **Observații suplimentare:** Acest indicator se consideră îndeplinit dacă există o pereche de pantofi pentru interior și o pereche pentru exterior.

**Indicatorul 23.4:** Solicitanților li se asigură îmbrăcămintea cât mai curând posibil.

- **Observații suplimentare:** În decurs de câteva ore de la alocarea sa la o unitate de cazare, fiecare solicitant trebuie să poată purta cel puțin articole de îmbrăcămintă de bază (provizorii) care să îi permită să se deplaseze liber în toate spațiile accesibile (atât interioare, cât și exterioare) puse la dispoziție.

**Indicatorul 23.5:** Dacă un articol de îmbrăcăminte nu mai este utilizabil din cauza uzurii, există o modalitate standardizată de a obține un alt articol în schimb.

**Indicatorul 23.6:** Solicitantul deține îmbrăcăminte pentru bebeluși și copii mici suficientă pentru o săptămână fără a fi nevoit să spele rufe.

#### Bune practici cu privire la asigurarea unei cantități suficiente de îmbrăcăminte

Sunt considerate bune practici:

- evitarea creării unui aspect de uniformă pentru toți solicitanții (dacă îmbrăcămintea se asigură în natură), acest lucru contribuind la evitarea stigmatizării;
- constituirea unui „depozit de donații” și stabilirea unei legături cu ONG-urile cu scop umanitar în vederea procurării și distribuirii de articole de îmbrăcăminte de ocazie.

### STANDARDUL 24: Asigurarea deținerii de către solicitanți a unor articole de îmbrăcăminte adecvate

**Indicatorul 24.1:** Măsura articolelor de îmbrăcăminte se potrivește suficient cu conformația solicitanților.

**Indicatorul 24.2:** Îmbrăcămintea are un aspect suficient de bun și corespunde atât standardului dominant în societatea-gazdă, cât și societății din care provin solicitanții.

- **Observații suplimentare:** Articolele de îmbrăcăminte (cu excepția lenjeriei de corp) nu trebuie neapărat să fie noi, dar trebuie să fie în stare bună.

**Indicatorul 24.3:** Este disponibilă îmbrăcăminte adecvată anotimpului.

- **Observații suplimentare:** Aceasta înseamnă, de exemplu, că solicitantul trebuie să dețină o jachetă/haină de iarnă, mănuși, o căciulă, o șapcă, un fular și încălțăminte de iarnă dacă este necesar.

#### Bune practici cu privire la asigurarea unor articole de îmbrăcăminte adecvate

Se consideră a fi o bună practică oferirea a cel puțin un vâl solicitantelor în cadrul setului de haine care li se pune la dispoziție, la cererea acestora.

### STANDARDUL 25: Asigurarea accesului solicitanților la produse de igienă personală suficiente și adecvate

**Indicatorul 25.1:** Există o listă care precizează tipul și cantitatea de produse de igienă personală pe care au dreptul să le primească solicitanții în funcție de vârstă și de gen.

- **Observații suplimentare:** Această listă este comunicată în mod clar solicitanților.

**Indicatorul 25.2:** Produsele de igienă personală necesare se află la dispoziția solicitanților, acestea fiind fie distribuite periodic în natură în funcție de numărul de persoane, fie prevăzute în alocația zilnică.

- **Observații suplimentare:** În vederea menținerii curățeniei personale și a igienei și pentru prevenirea bolilor infecțioase, solicitanții trebuie să aibă la dispoziție produse de igienă de bază. Acestea trebuie să cuprindă, de exemplu: periuță de dinți, pastă de dinți, hârtie igienică, săpun, șampon, aparat/spumă de ras, tamponane igienice, scutece și alte produse de igienă necesare pentru îngrijirea bebelușilor.

## **STANDARDUL 26: Asigurarea accesului solicitanților la alte articole nealimentare esențiale**

**Indicatorul 26.1:** Se asigură lenjerii de pat și prosoape suficiente.

- **Observații suplimentare:** Dacă solicitantul se ocupă de spălarea propriei lenjerii de pat, se asigură cel puțin două seturi, pentru a permite înlocuirea unuia cu celălalt.

**Indicatorul 26.2:** Se asigură detergent de rufe dacă solicitanții se ocupă de spălarea hainelor proprii.

**Indicatorul 26.3:** Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.

- **Observații suplimentare:** De exemplu, aceasta înseamnă că o familie cu un sugar are acces la un cărucior funcțional, iar o familie cu un copil puțin mai mare are acces la o oliță. Orice copil poate folosi jucării care sunt adecvate vârstei sale și în stare bună. Unei persoane cu dizabilități fizice sau care se recuperează după o vătămare sau un tratament medical i se pot asigura cârje, un fotoliu rulant sau alte dispozitive medicale dacă acestea nu se pot obține din altă parte (din partea altor entități, cum ar fi sistemul public de sănătate).

### **Bune practici cu privire la asigurarea accesului la alte articole nealimentare esențiale**

Se consideră a fi o bună practică asigurarea accesului solicitanților la un set de călcat și la un uscător de păr, dacă este necesar.

## **STANDARDUL 27: Asigurarea furnizării, pentru copiii înscriși la școală, a unor articole de îmbrăcăminte adecvate și a unor accesorii școlare care să le permită să participe pe deplin la toate activitățile școlare educaționale**

**Indicatorul 27.1:** Copiilor care frecventează învățământul școlar obligatoriu li se asigură îmbrăcăminte adecvată pentru activitățile școlare.

- **Observații suplimentare:** Aceasta poate include uniforma școlară, dacă este obligatorie, precum și îmbrăcăminte și încălțăminte de sport.

**Indicatorul 27.2:** Copiii care merg la școală primesc gratuit un ghiozdan (rucsac sau de alt tip) și toate articolele (manuale etc.) necesare pentru școală.



## 4. Alocația zilnică

### Observații introductive

În timp ce aspectele legate de hrană, cazare și îmbrăcăminte sunt definite clar în DCP, instrumentul respectiv nu abordează în mod direct detaliile și scopul alocației zilnice. Cu toate acestea, conceptul este esențial pentru satisfacerea nevoilor solicitanților.

Alocația zilnică acoperă și alte nevoi esențiale ale solicitanților de protecție internațională prevăzute în DCP, în afara celor de cazare, hrană și îmbrăcăminte (acestea fiind acoperite prin alocația financiară, dacă nu sunt asigurate în natură sau sub formă de tichete).

În prezentul document, conceptul de „alocație zilnică” trebuie înțeles ca având trei scopuri diferite, și anume:

- de a le permite solicitanților să își asigure un nivel minim de subzistență fizică, dincolo de necesitățile de bază constând în cazare, hrană și îmbrăcăminte;
- de a asigura un standard minim de participare a solicitanților la viața socio-culturală a statului membru în care locuiesc;
- de a le da solicitanților posibilitatea să se bucure de un anumit grad de autonomie.

În prezentul ghid, prin „alocație zilnică” se înțelege cel puțin alocația bănească acordată solicitantului fără un scop anume și aflată la dispoziția acestuia („bani de buzunar”). În plus, în cazul în care anumite articole nealimentare sau alte nevoi complementare nu sunt asigurate în natură sau sub formă de tichete, la calcularea cuantumului alocației zilnice acordate solicitanților ar putea fi luate în considerare și costurile acestora.

Astfel cum s-a arătat în secțiunile precedente, standardele cu privire la cazare, hrană și îmbrăcăminte, precum și cu privire la alte articole nealimentare pot fi îndeplinite indiferent dacă solicitanții primesc articolele relevante printr-o alocație financiară, în natură sau sub formă de tichete. În același timp, ultimul element („banii de buzunar”) se bazează pe ideea că un nivel de trai demn nu poate fi realizat decât atunci când solicitanții beneficiază de un anumit grad de autonomie financiară. Cu alte cuvinte, cel puțin o parte din alocația care le este acordată trebuie să nu fie alocată unui anumit scop, ci solicitanții să dispună liber de ea pentru a o utiliza în concordanță cu propriile nevoi și preferințe personale.

Având în vedere faptul că nivelul de trai și costul vieții variază de la un stat membru la altul, această secțiune nu încearcă să definească nivelul exact al alocației zilnice care trebuie acordată solicitanților. Indiferent de metoda utilizată pentru a calcula alocația zilnică, cele trei scopuri enumerate mai sus trebuie atinse întotdeauna. Ca atare, alocația zilnică nu trebuie confundată cu un act de generozitate; de fapt, ea este la fel de importantă ca și cazarea, hrana și îmbrăcăminte și formează o parte esențială a condițiilor materiale de primire.

#### Referințe juridice – alocația zilnică

- Articolul 2 litera (g) din DCP: definiția condițiilor materiale de primire

### Standarde și indicatori

#### STANDARDUL 28: Asigurarea acordării unei alocații zilnice adecvate

**Indicatorul 28.1:** Există o definiție clară a dimensiunii alocației zilnice.

**Indicatorul 28.2:** Metoda de calcul a alocației zilnice este determinată clar.

- **Observații suplimentare:** Prin „determinată” se înțelege că sunt descrise elementele luate în considerare la determinarea valorii alocației zilnice și factorii luați în considerare la evaluarea cuantumului fiecărui element.

**Indicatorul 28.3:** Alocația zilnică este pusă la dispoziție pentru a fi folosită în mod liber („bani de buzunar”) și le permite solicitanților să obțină un grad adecvat de autonomie.

- **Observații suplimentare:** Alocația zilnică pusă la dispoziție „pentru a fi folosită în mod liber” nu poate fi acordată în natură niciodată. Cuantumul efectiv trebuie determinat în raport cu contextul național. În acest demers trebuie luate în considerare nevoi complementare care depășesc nevoile de bază, cum sunt produsele sau serviciile care reprezintă o opțiune individuală (de exemplu, activități culturale, dulciuri, produse din tutun, jocuri, ieșiri în oraș).

**Indicatorul 28.4:** Cuantumul alocației zilnice reflectă și cel puțin următoarele cheltuieli, dacă nu sunt asigurate în natură: pentru comunicare și informare, articole școlare, igienă personală și îngrijire corporală, activități recreative și costul transportului ocazionat de accesul la îngrijiri medicale și de obținerea medicației, procedura de azil și asistența juridică, precum și educația copiilor înscriși la școală.

- **Observații suplimentare:** Cu privire la acordarea în natură a rechizitelor și a produselor de igienă personală și de îngrijire corporală, a se vedea standardele 25 și 26: Accesul la produse de igienă și la alte articole nealimentare, precum și standardul 29: Accesul la îngrijirile medicale necesare.

**Indicatorul 28.5:** Alocația zilnică este acordată cu regularitate, cel puțin o dată pe lună pentru „banii de buzunar”.

- **Observații suplimentare:** Frecvența trebuie determinată în funcție de scop (dacă acesta este precizat), de cuantum și de forma aleasă pentru acordarea alocației. Întotdeauna trebuie asigurată transparența.

#### Bune practici cu privire la acordarea alocației zilnice

Sunt considerate bune practici:

- luarea în considerare a situației individuale a solicitantului (de exemplu, vârsta/componența familiei) la calcularea cuantumului alocației zilnice acordate;
- acordarea alocației zilnice în avans față de perioada pentru care se acordă;
- acordarea alocației separat pentru fiecare membru adult al familiei (nu doar „capului” familiei pentru întreaga familie).

## 5. Îngrijirile medicale

### Observații introductive

Termenul „îngrijiri medicale” menționat în această secțiune înglobează atât îngrijirea sănătății fizice, cât și a celei mintale a solicitanților de protecție internațională. De asemenea, termenul include consilierea solicitanților care suferă de afecțiuni grave și măsurile necesare pentru promovarea reabilitării victimelor violenței și ale torturii. În acest sens, examenul medical efectuat de mai multe state membre la începutul procesului de primire poate reprezenta un punct de pornire important, deoarece ajută la formarea unei imagini mai clare asupra nevoilor medicale ale solicitanților care trebuie satisfăcute pe tot parcursul procesului de primire. În secțiunea de față, termenul „personal medical” se referă la profesioniștii calificați din domeniul medical (de exemplu, medici, dentiști, asistente medicale), precum și la psihologi.

Prezentul ghid trebuie interpretat în conformitate cu principiile generale ale consimțământului și confidențialității, care se aplică întregului personal din structurile de primire și personalului medical implicat în acordarea îngrijirilor medicale, precum și interpreților. În niciuna dintre etape nu trebuie comunicate informații fără acordul prealabil al pacientului. Fără a aduce atingere actelor normative naționale care reglementează accesul la fișa medicală, solicitanții trebuie să aibă dreptul de a-și accesa fișele medicale la nevoie.

#### Referințe juridice – îngrijirile medicale

- Articolul 13 din DCP: examene medicale
- Articolul 17 din DCP: normele generale privind condițiile materiale de primire și îngrijirile medicale
- Articolul 19 din DCP: îngrijirile medicale

### Standarde și indicatori

#### **STANDARDUL 29: Asigurarea accesului la îngrijirile medicale necesare, cel puțin la nivelul îngrijirilor de urgență și al tratamentului de bază al bolilor și al afecțiunilor mintale grave**

**Indicatorul 29.1:** Solicitantul are acces la toate tipurile de servicii de asistență medicală necesare.

- **Observații suplimentare:** Dacă este posibil, la acordarea îngrijirilor medicale trebuie să se țină seama de gen (de exemplu, accesul la personal medical feminin atunci când acesta este solicitat și disponibil).

**Indicatorul 29.2:** Serviciile de asistență medicală sunt prestate de personal medical calificat.

**Indicatorul 29.3:** Îngrijirile medicale sunt disponibile în cadrul spațiului de cazare sau la o distanță rezonabilă în afara lui.

- **Observații suplimentare:** Pentru clarificări suplimentare despre ce înseamnă „distanță rezonabilă”, a se vedea standardul 1: Amplasamentul.

**Indicatorul 29.4:** Îngrijirile medicale necesare, inclusiv medicația prescrisă, sunt acordate gratuit sau sunt compensate din punct de vedere economic prin alocația zilnică.

- **Observații suplimentare:** Aceasta înseamnă că atât transportul la unitatea care acordă îngrijirile medicale necesare, cât și furnizarea medicamentelor sunt gratuite (a se vedea standardul 1: Amplasamentul, precum și standardul 28: Acordarea unei alocații zilnice).

**Indicatorul 29.5:** Sunt instituite măsuri adecvate prin care se asigură posibilitatea solicitantului de a comunica cu personalul medical.

- **Observații suplimentare:** Mai concret, aceasta înseamnă că se asigură (gratuit) un interpret instruit, dacă este necesar. Dacă solicitantul este de acord, traducerea poate fi asigurată și de alte persoane, cu excepția copiilor.

**Indicatorul 29.6:** Sunt adoptate măsuri de asigurare a accesului la primul ajutor în caz de urgență.

- **Observații suplimentare:** Trebuie pusă la dispoziție o trusă de prim ajutor.

**Indicatorul 29.7:** Solicitantului i se acordă acces la fișa sa medicală, fără a aduce atingere legislației naționale.

- **Observații suplimentare:** Dacă solicitantul și-a exprimat acordul în acest sens, fișa medicală poate fi transferată de la un medic la altul.

**Indicatorul 29.8:** Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi medicale speciale.

- **Observații suplimentare:** Acestea cuprind, de exemplu, accesul la un pediatru, la un ginecolog sau la un specialist în îngrijiri medicale prenatale sau asigurarea măsurilor necesare pentru persoanele cu dizabilități. Tot aici este inclusă consilierea oferită victimelor traficului și ale violenței (de gen), precum și victimelor torturii sau ale altor forme de violență fizică și psihologică.

#### **Bune practici cu privire la îngrijirile medicale**

Sunt considerate bune practici:

- existența în unitățile de cazare colective a cel puțin un membru al personalului care să fie instruit să ofere primul ajutor; și
- asigurarea de îngrijiri medicale preventive, inclusiv a unui examen medical la preluarea în sistemul de primire și/sau vaccinarea, dacă îngrijirile medicale preventive și/sau vaccinarea nu sunt incluse în programele generale obligatorii de sănătate; și
- oferirea gratuită de prezervative și de anumite medicamente, inclusiv dacă nu sunt prescrise.

## 6. Furnizarea de informații și consilierea

### Observații introductive

„Furnizarea de informații” se referă în prezentul document doar la informațiile menționate în cadrul DCP. Fără a aduce atingere informațiilor care trebuie furnizate solicitanților de protecție internațională conform altor instrumente relevante, cum ar fi Directiva 2013/32/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 26 iunie 2013 privind procedurile comune de acordare și retragere a protecției internaționale (reformată) (denumită în continuare DPA) și Regulamentul (UE) nr. 604/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 26 iunie 2013 de stabilire a criteriilor și mecanismelor de determinare a statului membru responsabil de examinarea unei cereri de protecție internațională prezentate în unul dintre statele membre de către un resortisant al unei țări terțe sau de către un apatrid (denumit în continuare Regulamentul Dublin III), prezentul ghid nu include standarde referitoare la informațiile legate de procedura de azil. Se precizează însă că în unele state membre furnizarea informațiilor respective poate intra tot în sfera de responsabilitate a autorităților de primire.

Pentru a evita supraîncărcarea solicitantului cu informații multiple la preluarea în sistemul de primire, furnizarea informațiilor trebuie să aibă loc într-o manieră adecvată momentului sau etapei. Statele membre sunt încurajate să stabilească grafice temporale care să descrie tipurile de informații care urmează să fie furnizate solicitanților la nivel național, ținându-se seama de termenul general maxim de 15 zile prevăzut la articolul 5 din DCP.

În ceea ce privește obligația statului membru de a garanta subzistența solicitanților și de a le proteja nu doar sănătatea fizică, ci și pe cea mintală, prevăzută la articolul 17 alineatul (2), trebuie să fie disponibile pentru solicitanți măsuri de sprijin adecvate, de exemplu consiliere socială. Aceasta ar putea presupune multe tipuri diferite de asistență, începând cu orientarea solicitanților către modalitățile de accesare a serviciilor publice, mediere și orientare culturală și soluționarea conflictelor, precum și îndrumare cu privire la modurile de gestionare a situațiilor specifice și la următoarele etape ale vieții. De asemenea, consilierea ar putea facilita și identificarea solicitanților cu nevoi speciale (a se vedea secțiunea 7: Identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor speciale).

#### Referințe juridice – furnizarea de informații și consilierea

- Articolul 5 din DCP: informarea
- Articolul 17 alineatele (1) și (2): normele generale privind condițiile materiale de primire și îngrijirile medicale

### Standarde și indicatori

#### **STANDARDUL 30: Asigurarea primirii și a înțelegerii de către solicitant a unor informații – relevante pentru etapa respectivă – despre avantajele și obligațiile asociate condițiilor de primire**

**Indicatorul 30.1:** Se furnizează informații scrise într-o limbă pe care solicitantul o înțelege sau se presupune în mod rezonabil că o înțelege.

- **Observații suplimentare:** Informațiile trebuie furnizate într-un limbaj clar, lipsit de termeni tehnici.

**Indicatorul 30.2:** Atunci când acest lucru este necesar și adecvat, informațiile sunt furnizate și oral, într-o limbă pe care solicitantul o înțelege.

- **Observații suplimentare:** Informațiile trebuie furnizate oral cel puțin în cazurile de analfabetism sau în cazul în care persoana nu înțelege informațiile scrise furnizate.

**Indicatorul 30.3:** Informațiile acoperă toate aspectele condițiilor de primire, inclusiv avantajele și obligațiile care decurg din DCP.

- **Observații suplimentare:** Informațiile trebuie să cuprindă cel puțin detalii privind dreptul la primire în funcție de statutul juridic, forma în care se asigură condițiile materiale de primire (cazarea, hrana, îmbrăcămintea și alocațiile zilnice), accesul la îngrijiri medicale și măsurile specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale, dacă

sunt relevante. Regulamentul intern trebuie comunicat solicitantului într-o manieră clară. Informațiile ar putea cuprinde și detalii privind disponibilitatea unui sprijin psihosocial suplimentar, informații despre normele sociale din cadrul statului membru, sfaturi referitoare la viața de zi cu zi, inclusiv la gestionarea conflictelor etc.

**Indicatorul 30.4:** Informațiile sunt furnizate în timp util (maximum 15 zile) de la depunerea cererii de protecție internațională.

**Indicatorul 30.5:** Informațiile sunt furnizate în conformitate cu nevoile speciale și circumstanțele individuale ale solicitanților.

- **Observații suplimentare:** În cazul copiilor, informațiile sunt furnizate într-o manieră adaptată acestora (de exemplu, utilizând pictograme, un limbaj adecvat copiilor etc.). În cazul persoanelor cu deficiențe de vedere sau retardare mentală, informațiile sunt furnizate într-o manieră adaptată. Furnizarea informațiilor include aspecte legate de violența de gen sau de traficul de persoane.

#### Bune practici cu privire la furnizarea informațiilor

Sunt considerate bune practici:

- furnizarea de informații solicitantului atât în scris, cât și oral, de exemplu cu ajutorul interpreților sau al mediatorilor culturali;
- asigurarea vizualizării informațiilor cu ajutorul unor videoclipuri sau pictograme;
- verificarea înțelegerii de către solicitant a informațiilor furnizate;
- furnizarea informațiilor într-o manieră adecvată momentului și etapei respective:
  - ✓ în ziua sosirii: furnizarea de informații elementare despre funcționalitățile spațiului de cazare și despre dreptul la primire și avantajele asociate, inclusiv despre disponibilitatea unui asistent social (sau a unui alt membru al personalului relevant pentru procedura de admisie);
  - ✓ ideal în termen de 3 zile, nu mai târziu de 15 zile: furnizarea de informații suplimentare despre funcționarea spațiului de cazare, viața de zi cu zi, activități, școală și cursuri; punerea la dispoziție a regulamentului intern în scris, care include obligațiile solicitantului față de ceilalți solicitanți (de exemplu, respectarea drepturilor femeilor, a diversității sexuale și a drepturilor persoanelor LGBTI) și obligațiile referitoare la condițiile de primire pe care trebuie să le îndeplinească solicitanții;
  - ✓ în cursul primirii/șederii: furnizarea de informații suplimentare privind dreptul la primire și, în funcție de relevanță, dreptul de ședere, returnarea voluntară, dreptul la muncă, aspectele administrative necesare, starea de bine fizică și psihică, drepturile și îndatoririle impuse de viața în cadrul societății statului membru respectiv, cursurile și activitățile disponibile, creșterea gradului de conștientizare cu privire la aspecte precum igiena personală, bolile cu transmitere sexuală și contracepția, gestionarea conflictelor, sortarea deșeurilor, curățenia, consumul de energie etc.;
  - ✓ la sfârșitul șederii: furnizarea informațiilor necesare beneficiarilor de protecție internațională și persoanelor ale căror cereri de protecție internațională au fost respinse (cazare, acces la îngrijiri medicale etc.).

### **STANDARDUL 31: Asigurarea furnizării de informații despre organizațiile sau grupurile de persoane care acordă asistență juridică specifică și despre organizațiile care i-ar putea ajuta sau informa pe solicitanți cu privire la condițiile de primire disponibile, inclusiv la îngrijirile medicale**

**Indicatorul 31.1:** Solicitanților le sunt furnizate informații privind asistența juridică disponibilă și modalitățile de accesare a acesteia.

**Indicatorul 31.2:** Informațiile furnizate solicitanților cuprind datele de contact ale organizațiilor sau ale grupurilor de persoane care îi pot informa cu privire la condițiile de primire disponibile, inclusiv la îngrijirile medicale, și la modalitățile de accesare a acestora.

**Indicatorul 31.3:** Se furnizează informații scrise într-o limbă pe care solicitantul o înțelege sau se presupune în mod rezonabil că o înțelege.

- **Observații suplimentare:** Informațiile trebuie furnizate într-un limbaj clar, lipsit de termeni tehnici.

**Indicatorul 31.4:** Atunci când acest lucru este necesar și adecvat, informațiile sunt furnizate și oral, într-o limbă pe care solicitantul o înțelege.

- **Observație suplimentară:** Informațiile trebuie furnizate oral cel puțin în cazurile de analfabetism sau în cazul în care persoana nu înțelege informațiile scrise furnizate.

**Indicatorul 31.5:** Informațiile trebuie furnizate în timp util (maximum 15 zile) de la depunerea cererii de protecție internațională.

**Indicatorul 31.6:** Informațiile sunt furnizate în conformitate cu nevoile speciale și circumstanțele individuale ale solicitanților.

- **Observații suplimentare:** De exemplu, informațiile adresate copiilor sunt furnizate într-o manieră adaptată acestora (utilizând imagini grafice sau pictograme ș.a.m.d.). Alte informații furnizate ar putea include aspecte legate de violența de gen sau de traficul de persoane.

### **STANDARDUL 32: Asigurarea accesului adecvat al juriștilor sau al consilierilor juridici, al persoanelor reprezentând UNHCR, Crucea Roșie, organizații interguvernamentale și organizații neguvernamentale relevante recunoscute de statul membru în cauză, în vederea asistării solicitanților**

**Indicatorul 32.1:** Accesul reprezentanților menționați mai sus este limitat doar din motive legate de securitatea spațiului de cazare sau a solicitanților, cu condiția să nu fie restricționat puternic sau să devină imposibil.

**Indicatorul 32.2:** Reprezentanții enumerați mai sus se pot întâlni cu solicitanții și pot discuta cu aceștia în condiții care asigură intimitatea necesară.

### **STANDARDUL 33: Asigurarea accesului la consiliere socială pentru solicitanții de protecție internațională**

**Indicatorul 33.1:** Solicitanții au la dispoziție servicii de consiliere socială în cadrul unității de cazare sau în afara acesteia.

**Indicatorul 33.2:** Solicitanții pot avea acces la consiliere socială în mod regulat și în funcție de nevoile personale.

- **Observații suplimentare:** Accesul la consilierea socială se poate realiza sub forma unui interviu personal sau telefonic.





## 7. Identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor speciale

### Observații introductive

Solicitanții de protecție internațională se află, în general, într-o stare de vulnerabilitate, având în vedere incertitudinea situației lor într-o țară străină și adesea experiențele prin care au trecut în țara de origine și/sau în cursul călătoriei. Prin urmare, astfel cum arată figura 1 din introducerea prezentului document, nevoile speciale se suprapun transversal peste asigurarea condițiilor de primire, deoarece unii solicitanți vor necesita sprijin special suplimentar în legătură cu una dintre secțiunile cuprinse în prezentul ghid pentru a putea să beneficieze în condiții de egalitate de drepturile și avantajele care decurg din DCP.

Responsabilii cu primirea care se află în contact cu solicitanții de protecție internațională și toți cei implicați pe tot parcursul procesului trebuie să fie conștienți de nevoile speciale și capabili să le identifice. Indiciile și nevoile speciale trebuie consemnate cât mai curând posibil după ce sunt sesizate, iar informațiile trebuie comunicate părților interesate relevante, în vederea oferirii garanțiilor și sprijinului necesar.

Capitolul IV din DCP prevede garanțiile pentru solicitanții cu nevoi speciale. Următoarea listă prezintă neexhaustiv persoanele care ar putea avea nevoi speciale de primire: minorii, minorii neînsoțiți, persoanele cu handicap, persoanele în vârstă, femeile însărcinate, părinții singuri cu copii minori, victimele traficului de persoane, persoanele care suferă de afecțiuni grave, persoanele cu afecțiuni mintale și persoanele care au fost supuse torturii, violului sau altor forme grave de violență psihologică, fizică sau sexuală, cum ar fi victimele mutilării genitale a femeilor.

În plus, statele membre au obligația de a evalua, de a indica și de a satisface nevoile speciale ale solicitanților respectivi în timp util și de a se asigura că identificarea nevoilor speciale este posibilă și ulterior, dacă vulnerabilitățile nu sunt vizibile mai devreme.

Un aspect important este necesitatea asigurării funcționării corespunzătoare a mecanismelor de sesizare/referire în statele membre, pentru ca nevoile speciale să fie comunicate într-o manieră eficientă. Fără a aduce atingere principiului confidențialității, autoritățile naționale trebuie să poată și să fie instruite să comunice informațiile relevante referitoare la nevoile speciale identificate. De pildă, în cazul în care funcționarii de prim contact, de exemplu polițiștii de frontieră, au constatat că o persoană are nevoi speciale, acestea trebuie comunicate autorităților de primire pentru ca acestea să asigure garanțiile necesare cât mai curând. Pe de altă parte, responsabilii cu primirea se află deseori în situația de a-i observa pe solicitanți pe o perioadă mai lungă și de a le câștiga încrederea. Acest lucru le-ar permite să identifice în mod eficace nevoile speciale, care pot să nu fie vizibile inițial. În măsura în care aceste informații vizează și eventuale nevoi speciale cu caracter procedural, este esențial ca autoritatea de primire să le comunice autorității decizionale.

Această secțiune a ghidului se referă la obligația statelor membre de a identifica, de a evalua, de a consemna și/sau de a comunica nevoile de primire speciale și de a răspunde la acestea în timp util. În diferitele secțiuni ale prezentului document sunt indicate câteva exemple de garanții speciale în materie de primire. Pentru orientări mai cuprinzătoare și un instrument practic în acest sens, consultați instrumentul EASO de identificare a persoanelor cu nevoi speciale (*Tool for Identification of Persons with Special Needs – IPSN*) <sup>(8)</sup>.

#### Referințe juridice – identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor speciale

- Articolul 21 din DCP: principiu general
- Articolul 22 din DCP: evaluarea nevoilor speciale de primire
- Articolul 23: minorii
- Articolul 24: minorii neînsoțiți
- Articolul 25: victimele torturii sau violenței

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

## Standarde și indicatori

### **STANDARDUL 34: Asigurarea instituirii unui mecanism de identificare și evaluare a nevoilor speciale de primire**

**Indicatorul 34.1:** Este instituit un mecanism standardizat de identificare și evaluare a nevoilor speciale de primire ale oricărui solicitant.

- **Observație suplimentară:** *Potrivit dispozițiilor articolului 22 alineatul (2) din DCP, acest mecanism nu trebuie să se prezinte sub forma unei proceduri administrative, ci trebuie să facă referire la standardele de protecție și apărare a copilului. Instrumentul IPSN al EASO ar putea fi integrat în acest mecanism.*

**Indicatorul 34.2:** Mecanismul prevede clar cine răspunde de identificarea și evaluarea nevoilor speciale de primire.

- **Observații suplimentare:** *În funcție de sistemul național, în identificarea și evaluarea nevoilor speciale pot fi implicate entități diferite. Rolurile diferitelor entități trebuie precizate clar în cadrul mecanismului.*

**Indicatorul 34.3:** Mecanismul prevede clar modul în care identificarea și evaluarea se consemnează și se comunică solicitantului și entităților relevante.

- **Observații suplimentare:** *Consemnarea și comunicarea efectivă a informațiilor cu privire la nevoile speciale către entitățile relevante sunt esențiale pentru asigurarea instituirii garanțiilor necesare. În cursul funcționării mecanismului se aplică reglementările naționale privind confidențialitatea și protecția datelor. În unele cazuri se aplică proceduri formale, de exemplu în cazul mecanismelor naționale de sesizare privind victimele traficului.*

### **STANDARDUL 35: Asigurarea aplicării eficiente a mecanismului de identificare și evaluare a nevoilor speciale de primire**

**Indicatorul 35.1:** Se alocă suficiente resurse pentru identificarea, evaluarea și monitorizarea nevoilor speciale.

**Indicatorul 35.2:** Identificarea și evaluarea inițială a nevoilor speciale se realizează cât mai curând posibil.

- **Observații suplimentare:** *Identificarea și evaluarea nevoilor speciale de primire pot avea loc în etape diferite. Se recomandă ca identificarea și evaluarea inițială să aibă loc în cursul preluării în sistemul de primire (1-3 zile). În funcție de nevoile speciale respective, trebuie să aibă loc un proces suplimentar permanent de identificare și/sau evaluare.*

**Indicatorul 35.3:** Nevoile speciale care devin vizibile într-o etapă ulterioară sunt identificate și evaluate în mod corespunzător.

- **Observații suplimentare:** *Este posibil ca anumite nevoi speciale să devină vizibile doar într-o etapă ulterioară. Prin urmare, este important ca identificarea și evaluarea să se desfășoare permanent.*

**Indicatorul 35.4:** În evaluarea nevoilor speciale sunt implicate entități specializate, dacă acest lucru este util.

- **Observații suplimentare:** *În funcție de natura nevoilor speciale, în evaluarea acestora pot fi implicate entități specializate, de exemplu psihologi sau profesioniști în domeniul medical. Autoritățile de primire trebuie să poată avea acces efectiv la expertiza lor în caz de necesitate.*

**Indicatorul 35.5:** Sunt instituite și se utilizează canale de comunicare și cooperare între autoritatea de primire și autoritatea decizională.

- **Observații suplimentare:** *Identificarea și evaluarea nevoilor speciale sunt mai eficiente atunci când autoritățile își comunică una alteia informații, fără a aduce atingere reglementărilor naționale privind confidențialitatea și protecția datelor.*

**Indicatorul 35.6:** Identificarea și evaluarea nevoilor speciale de primire se desfășoară fără a împiedica examinarea nevoii de protecție internațională a solicitanților.

- **Observații suplimentare:** Este important să se separe în mod clar chestiunea identificării și a evaluării nevoilor speciale de primire (și procedurale) de cea a examinării cererii de protecție internațională. Chiar dacă în unele cazuri starea de vulnerabilitate a solicitanților va avea impact și asupra rezultatului cererii, scopul identificării și al evaluării este, conform prezentului ghid, doar acela de a garanta accesul efectiv la drepturile și avantajele care decurg din DCP în decursul procedurii de azil.

## **STANDARDUL 36: Asigurarea satisfacerii în timp util a nevoilor speciale de primire identificate**

**Indicatorul 36.1:** Se iau măsuri adecvate și prompte pentru satisfacerea nevoilor speciale identificate și evaluate.

- **Observație suplimentară:** Pentru satisfacerea nevoilor speciale trebuie alocate resurse suficiente. În plus, trebuie să se utilizeze proceduri standard de operare și/sau mecanisme de sesizare.

**Indicatorul 36.2:** În cazul în care au fost identificate nevoi speciale, există un mecanism care asigură monitorizarea regulată a acestora.

- **Observații suplimentare:** Statele membre trebuie să prevadă și o monitorizare ulterioară regulată a nevoilor speciale identificate.

### **Bune practici cu privire la identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor speciale**

Sunt considerate bune practici:

- instituirea unui mecanism de identificare și evaluare a nevoilor speciale de primire în cadrul procedurilor naționale de operare. Instrumentul IPSN al EASO ar putea fi integrat în aceste proceduri, în special prin aplicarea orientărilor de la secțiunea „Sprijin în materie de primire”;
- luarea în considerare ca solicitanți cu nevoi speciale și a altor categorii decât cele enumerate neexhaustiv în capitolul IV din DCP, de exemplu a persoanelor LGBTI, a persoanelor cu alte nevoi speciale legate de gen și a solicitanților analfabeți.

### **Instrumentul EASO de identificare a persoanelor cu nevoi speciale (IPSN)**

Pentru a sprijini statele membre în identificarea și evaluarea nevoilor speciale din perspectiva garanțiilor procedurale și de primire, EASO a elaborat un instrument online interactiv, accesibil publicului larg în mai multe limbi ale UE.

IPSN este un instrument practic intuitiv menit să sprijine identificarea permanentă și în timp util a nevoilor speciale individuale fără a fi necesare cunoștințe de specialitate. Instrumentul se bazează pe prezentarea unor indicii asociate diferitelor categorii de persoane cu eventuale nevoi speciale. Lista cuprinde toate categoriile menționate în DCP, precum și persoanele LGBTI și persoanele cu nevoi speciale legate de gen. La selectarea unei categorii se afișează informații suplimentare pentru a evalua dacă solicitantul are nevoile speciale respective și se generează o listă de verificare și scurte recomandări privind măsurile de sprijin relevante. Sprijinul în materie de primire reprezintă unul dintre aspectele dezvoltate în instrumentul IPSN.

După ce a generat informațiile relevante, utilizatorul poate alege să imprime sau să salveze un raport care include o selecție de elemente diferite. Raportul poate fi individualizat și mai mult pentru cazul respectiv înainte de a fi salvat și/sau imprimat.

Se recomandă ca o bună practică integrarea instrumentului IPSN într-un mecanism național care să fie în conformitate cu standardele din prezenta secțiune.

Instrumentul este disponibil la adresa <https://ipsn.easo.europa.eu/ro>



## 8. Pregătirea personalului

### Observații introductive

Având în vedere diversitatea sistemelor naționale de primire, sarcinile, calificările și pregătirea necesară personalului care lucrează cu solicitanții în contextul procedurii de primire diferă de la un stat membru al UE la altul. În orientările cuprinse în această secțiune se va face referire la termenul „responsabil cu primirea”, care poate fi definit ca practician aflat în contact direct cu solicitanții de protecție internațională în contextul procedurii de primire, indiferent cine este angajatorul său (statul, o organizație neguvernamentală, un antreprenor privat, o municipalitate etc.). Printre acești practicieni se pot număra asistenți sociali, cadre didactice și medicale, responsabili cu înregistrarea, interpreți, administratori de unități de cazare, personal administrativ/coordonator etc. DCP recunoaște importanța unei pregătiri adecvate și continue, precum și relevanța unui mecanism de monitorizare a calității activității desfășurate de responsabilii cu primirea. Mai exact, statele membre au obligația de a lua „măsurile necesare pentru ca autoritățile și alte organizații care pun în aplicare prezenta directivă să beneficieze de formarea de bază necesară”.

În acest cadru, orientările cuprinse în această secțiune trebuie înțelese ca fiind aplicabile tuturor nivelurilor de personal (adică inclusiv conducerii de nivel mediu și superior) care se încadrează în definiția termenului „responsabil cu primirea”. În plus, fără a ignora necesitatea de a asigura instruire specifică responsabililor cu primirea care lucrează cu solicitanți cu nevoi speciale de primire, toată pregătirea trebuie să fie conformă cu cadrul mai larg al unui cod de conduită care să precizeze principalele concepte și principii care stau la baza activității în contextul procedurii de primire.

#### Referințe juridice – pregătirea personalului

- Articolul 18 alineatul (7) din DCP: modalitățile condițiilor de primire
- Articolul 24 alineatul (4) din DCP: minorii neînsoțiți
- Articolul 25 alineatul (2) din DCP: victimele torturii sau violenței
- Articolul 29 alineatul (1) din DCP: personalul și resursele

### Obiective și indicatori

#### STANDARDUL 37: Asigurarea calificării adecvate a responsabililor cu primirea

**Indicatorul 37.1:** Fiecare responsabil cu primirea are un mandat (o fișă a postului) clar(ă).

**Indicatorul 37.2:** Fiecare responsabil cu primirea este calificat în conformitate cu legislația și reglementările naționale aplicabile mandatului său (fișei postului).

- **Observație suplimentară:** În cazul în care responsabilul cu primirea urmează să lucreze în contact direct cu copii, procesul de evaluare a calificărilor sale trebuie să implice și verificarea cazierului judiciar pentru depistarea eventualelor infracțiuni sau delictelor legate de copii.

#### STANDARDUL 38: Asigurarea pregătirii necesare și adecvate a responsabililor cu primirea

**Indicatorul 38.1:** Fiecare responsabil cu primirea beneficiază de o prezentare cuprinzătoare și promptă a rolului său, inclusiv cu privire la codul de conduită aplicabil.

- **Observații suplimentare:** Pregătirea inițială trebuie să aibă loc cât mai curând, cel mai târziu imediat după angajarea responsabilului cu primirea. În funcție de rolul atribuit responsabilului cu primirea, pregătirea inițială trebuie să includă standardele prevăzute în legislația și/sau reglementările aplicabile privind procedura de primire, instrumentele naționale disponibile și instrumentele relevante ale EASO.

**Indicatorul 38.2:** Există o programă de pregătire clară, care include cerințele de instruire aplicabile fiecărui grup de funcții.

- **Observații suplimentare:** Instruirea de bază a responsabililor cu primirea poate fi realizată prin modulul privind condițiile de primire din programa de pregătire a EASO. În plus, modulele incluse în programa națională pot acoperi un spectru larg, de la competențe informatice și limbi străine până la un curs despre bolile infecțioase sau despre identificarea victimelor traficului de persoane.

**Indicatorul 38.3:** Pregătirea este realizată regulat și în funcție de necesități.

- **Observații suplimentare:** Trebuie elaborat un program de pregătire pe termen lung, care să prevadă cursuri regulate de perfecționare. Trebuie să fie oferite sesiuni de instruire și atunci când apar modificări substanțiale ale legislației și practicilor aplicabile.

**Indicatorul 38.4:** O pregătire minimă include problemele specifice legate de gen și de vârstă și situația solicitanților cu nevoi speciale, în special cu privire la standardele de protecție și apărare a copilului, inclusiv tema copiilor neînsoțiți și a identificării victimelor torturii și ale violenței.

#### Bune practici cu privire la pregătirea personalului

Se consideră a fi o bună practică aceea ca administratorii structurilor de primire:

- să identifice oportunitățile de pregătire a responsabililor cu primirea; și/sau
- să organizeze sesiuni de instruire prin acorduri cu entitățile relevante (universități, juriști, psihologi etc.).

### **STANDARDUL 39: Promovarea sensibilizării altor părți interesate care se află în contact direct cu solicitanții**

**Indicatorul 39.1:** Sunt instituite sesiuni periodice și/sau măsuri alternative de sensibilizare a persoanelor care nu sunt considerate „responsabile cu primirea”, dar care se află totuși în contact cu solicitanții ca urmare a profesiei/funcției lor.

- **Observații suplimentare:** Sesiunile de sensibilizare ar putea fi axate pe aspecte legate de migrație, în general, și pe aspecte culturale, în special. Acestea ar putea fi organizate, de exemplu, pentru personalul din educație, serviciile externe de sănătate, personalul de securitate din unitățile de cazare sau personalul de curățenie.

### **STANDARDUL 40: Promovarea sprijinului orientat spre proces pentru responsabilii cu primirea**

**Indicatorul 40.1:** Sunt disponibile diferite măsuri care contribuie la gestionarea situațiilor dificile întâmpinate în cursul activității de primire.

- **Observație suplimentară:** Aceste măsuri pot lua forma unor sesiuni de grup (schimb reciproc de opinii), a unor echipe de criză sau a supravegherii externe.

## Anexă – Tabel rezumativ

Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire				
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)	
1. Cazarea	1.1. Amplasamentul	1. Asigurarea accesului geografic efectiv la serviciile relevante, de exemplu la servicii publice, la școală, la îngrijiri medicale, la asistență socială și juridică, la un magazin pentru articolele necesare de zi cu zi, la spălătorie și la activități recreative	1.1. Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.	
			1.2. (a) Serviciile relevante sunt furnizate la locul de cazare. SAU	
			1.2. (b) Unitatea de cazare este amplasată la o distanță rezonabilă de mers pe jos față de serviciile relevante, iar infrastructura disponibilă este sigură pentru mers. SAU	
			1.2. (c) Serviciile relevante sunt accesibile prin intermediul transportului public, iar durata călătoriei este rezonabilă. SAU	
			1.2. (d) Serviciile relevante sunt accesibile prin transport organizat pus la dispoziție de statul membru.	
	1.2. Alocarea	2. Asigurarea respectării principiului unității familiei		2.1. Membrii familiei (potrivit definiției de la articolul 2 din DCP) sunt cazați împreună, cu acordul acestora.
				2.2. Familiile cu copii sunt cazate împreună, cu condiția ca acest lucru să fie în concordanță cu interesul superior al copilului.
				2.3. Acolo unde acest lucru este posibil și adecvat, trebuie respectată unitatea familiei din punctul de vedere al familiei lărgite.
				2.4. În fiecare dormitor se alocă cel mult o familie.
		3. Asigurarea luării în considerare a nevoilor speciale la (re)alocarea unui anumit loc de cazare unui solicitant		
3.2. Există posibilitatea de a transfera un solicitant ca urmare a identificării unor nevoi speciale de primire.				
4. Asigurarea luării în considerare a motivelor specifice și obiective legate de situația individuală a solicitantului atunci când i se alocă un loc de cazare				4.1. Există un mecanism de identificare a eventualelor motive specifice și obiective pentru alocarea unui anumit loc de cazare.

Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire				
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)	
1. Cazarea (continuare)	1.3. Infrastructura	5. Asigurarea unui spațiu suficient în dormitorul locului de cazare colectiv	5.1. Pentru fiecare solicitant este asigurat un spațiu de minimum 4 m <sup>2</sup> de persoană.	
			5.2. În ceea ce privește spațiul minim de 4 m <sup>2</sup> pe persoană, este asigurată o înălțime minimă a camerei de 2,10 m.	
			5.3. Există suficient spațiu în dormitor pentru amplasarea unui pat și a unui dulap pentru fiecare solicitant.	
		6. Asigurarea respectării intimității solicitanților în spațiile de cazare colective	6.1. Într-un dormitor sunt cazați maximum șase solicitanți celibatari.	
			6.2. Pentru solicitanții celibatari de sex masculin și feminin există dormitoare separate, în care nu este posibil accesul solicitanților de sex opus.	
			6.3. Este prevăzută și pusă la dispoziția solicitanților, atunci când este nevoie, o cameră care creează un cadru privat (în interiorul sau în exteriorul spațiului de cazare) pentru întâlniri cu juriștii, cu asistenții sociali sau cu alte entități relevante.	
			6.4. Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.	
		7. Asigurarea mobilării suficiente a locului de cazare	7.1. Mobilierul fiecărui dormitor cuprinde cel puțin:	7.1.1. câte un pat separat pentru fiecare persoană; ȘI
				7.1.2. câte un dulap pentru fiecare persoană sau familie, suficient de mare pentru obiectele personale (precum haine, medicamente sau documente).
				7.2. În dormitoarele utilizate în comun de solicitanți care nu sunt membri ai aceleiași familii, dulapul poate fi închisat, independent de considerentele legate de securitate ale centrului de primire.
				7.3. Mobilierul din spațiile comune/de zi cuprinde un număr suficient de mese și scaune.
				7.4. În unitățile de cazare în care solicitanții trebuie să își pregătească singuri hrana, sunt furnizate și puse la dispoziție în bucătărie toate articolele următoare:
	7.4.1. frigider cu volum suficient pentru fiecare persoană; ȘI			
	7.4.2. rafturi cu spațiu suficient pentru fiecare persoană/familie; ȘI			
	7.4.3. minim acces la un aragaz pentru fiecare persoană/familie; ȘI			
	7.4.4. un număr minim de vase, căni, ustensile de gătit și tacâmuri pentru fiecare persoană.			
	7.5. Sunt disponibile măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.			



Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire			
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)
1. Cazarea (continuare)	1.3. Infrastructura (continuare)	8. Asigurarea unei infrastructuri sanitare suficiente, adecvate și funcționale în spațiul de cazare	8.1. Toți solicitanții trebuie să aibă acces la un duș/o cadă, la o chiuvetă cu apă caldă și rece și la o toaletă funcțională.
			8.2. Este accesibilă permanent cel puțin o toaletă funcțională cu încălțătoare la 10 solicitanți.
			8.3. Există cel puțin un duș sau o cadă funcțională cu apă caldă și rece la 12 solicitanți, care se află la dispoziția acestora timp de cel puțin 8 ore pe zi.
			8.4. Este accesibilă permanent cel puțin o chiuvetă funcțională cu apă caldă și rece la 10 solicitanți.
			8.5. Dacă în sala de baie se află mai multe dușuri, se asigură o separare vizuală.
			8.6. Există toalete, chiuvete și spații cu dușuri separate pentru cele două sexe (marcate într-un mod vizibil și ușor de înțeles), excepție făcând unitățile de cazare de mici dimensiuni.
			8.7. În cazul cazării în comun a unor solicitanți care nu aparțin aceleiași familii, există mecanisme care asigură accesul solicitanților la baie în condiții de siguranță și respectarea intimității solicitanților în orice moment.
			8.8. Există modalități de a menține hainele și prosoapele uscate în timp ce solicitanții fac duș.
		8.9. Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.	
		9. Asigurarea conformității spațiului de cazare cu reglementările naționale și locale relevante	9.1. Spațiul de cazare este construit în conformitate cu reglementările locale și naționale aplicabile.
			9.2. Spațiul de cazare este întreținut și funcționează în conformitate cu reglementările locale și naționale relevante, ținând seama de toate pericolele potențiale.
			9.3. În dormitoare și în spațiile comune/de zi ale locului de cazare intră suficientă lumină naturală și suficient aer proaspăt.
			9.4. Există un sistem adecvat de reglare a temperaturii pentru toate zonele spațiului de cazare.
			9.5. Dormitoarele și spațiile comune sunt protejate de zgomotul ambiental excesiv.

Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire			
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)
1. Cazarea (continuare)	1.3. Infrastructura (continuare)	10. Asigurarea adaptării infrastructurii interioare și exterioare a locurilor de cazare destinate solicitanților cu mobilitate redusă la nevoile acestora	10.1. Locul de cazare: (a) este situat la parter; SAU (b) este dotat cu un ascensor adaptat pentru utilizarea de către persoane cu mobilitate redusă; SAU (c) are un număr de trepte care nu depășește numărul maxim prevăzut în funcție de gradul de reducere a mobilității.
			10.2. Căile de acces exterioare, de exemplu aleile sau străzile, au suprafața tare și netedă.
			10.3. Intrarea este proiectată astfel încât să permită accesul solicitanților cu mobilitate redusă.
			10.4. Ușile și zonele de trecere din interiorul locului de cazare sunt suficient de late pentru utilizarea fotoliilor rulante.
			10.5. Există bare de sprijin în camerele și în spațiile utilizate de solicitanții cu mobilitate redusă.
			10.6. Există o infrastructură sanitară adaptată pentru utilizatorii de fotolii rulante, de exemplu cabine de duș <i>walk-in</i> , bare de sprijin, chiuvete și toalete la o înălțime adecvată, iar suprafața camerelor de baie și de toaletă este suficientă pentru fotoliile rulante.
	1.4. Securitatea	11. Asigurarea unor măsuri de securitate suficiente	11.1. Periodic se efectuează o evaluare a riscurilor, luându-se în considerare factorii externi și interni.
			11.2. Pe baza rezultatelor evaluării riscurilor se introduc măsuri de securitate adecvate.
			11.3. Problemele de securitate (de exemplu, furturi, violențe, amenințări, ostilități din partea comunității externe) pot fi semnalate personalului responsabil în condiții de siguranță.
			11.4. Numerele la care se efectuează apelurile de urgență sunt afișate într-un loc vizibil și este disponibil un telefon.
			11.5. Măsurile de securitate sunt axate pe detectarea și prevenirea violenței sexuale și de gen.
			11.6. Au fost instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.

Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire				
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)	
1. Cazarea (continuare)	1.5. Spațiile comune	12. Asigurarea existenței unui spațiu suficient în care solicitanții să ia masa	12.1. Toți solicitanții au posibilitatea de a lua masa într-un spațiu anume stabilit.	
		13. Asigurarea existenței unui spațiu suficient în care solicitanții să desfășoare activități recreative și de grup	13.1. În interiorul locului de cazare sau în apropiere, în spațiul public, există o zonă adecvată pentru activități recreative.	
			13.2. În cazul în care statul membru organizează activități de grup, este disponibil un spațiu suficient.	
			13.3. Dacă unitatea de cazare găzduiește copii, există o încăpere/zonă sigură în care aceștia să se joace și să participe la activități în aer liber, fie în cadrul spațiului de cazare, fie în spațiul public din apropiere.	
		1.6. Salubritatea	14. Asigurarea păstrării curățeniei în zonele private și în spațiile comune	14.1. Unitatea de cazare respectă un program de curățenie.
				14.2. Curățenia zonelor private și a spațiilor comune ale locului de cazare este verificată cu regularitate.
	14.3. Curățenia este verificată atunci când persoanele se mută într-o altă cameră sau într-o altă unitate de cazare.			
	14.4. În cazurile în care solicitanții răspund de curățenie, aceștia au acces la produsele și articolele de curățare necesare, precum și la echipament de protecție de tipul mănușilor și al măștilor.			
	15. Asigurarea păstrării curățeniei în bucătărie și în grupurile sanitare		15.1. Curățenia spațiilor este în conformitate cu reglementările și standardele locale și naționale.	
			15.2. Spațiile sunt curățate cel puțin o dată pe zi (în centrele de cazare) sau oricât de des este necesar.	
		15.3. Periodic are loc o curățenie aprofundată a spațiilor respective.		
	16. Asigurarea posibilității ca solicitanții să își spele rufe sau să le fie spălate rufe în mod regulat	16.1. În cazul în care lenjeria de pat și prosoapele sunt puse la dispoziție în natură și spălate de unitatea de cazare, ele trebuie să fie spălate regulat.		
16.2. (a): Solicitanții trebuie să își poată spăla rufe cel puțin o dată pe săptămână; SAU 16.2. (b): Este disponibil un serviciu care asigură spălarea rufelor solicitanților.				

Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire				
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)	
1. Cazarea (continuare)	1.7. Întreținerea	17. Asigurarea siguranței și a funcționării corespunzătoare a unităților de cazare prin întreținere regulată	17.1. Buna funcționare a spațiului de cazare și a mobilierului și dotărilor acestuia este evaluată cu regularitate.	
			17.2. Solicitanții au posibilitatea de a semnală necesitatea unor lucrări de întreținere și de reparații.	
			17.3. Reparațiile și înlocuirile necesare în cadrul spațiului de cazare se efectuează cu promptitudine și la un standard corespunzător.	
	1.8. Echipamentele și serviciile de comunicații	18. Asigurarea accesului adecvat al solicitanților la un telefon pentru apeluri privind chestiuni procedurale, juridice, medicale sau educaționale	18.1. Este posibil accesul la un telefon cel puțin pentru apeluri privind chestiuni procedurale, juridice, medicale și educaționale.	18.2. Solicitanții au acces zilnic la cel puțin un telefon în fiecare unitate de cazare.
				18.3. Solicitanții pot primi apeluri într-un mediu privat, adică ceilalți solicitanți nu pot să audă conversația.
				19.1. Solicitanții au acces la internet chiar în interiorul spațiului de cazare sau în spațiul public din apropiere cel puțin de patru ori pe săptămână.
19. Asigurarea accesului adecvat al solicitanților la internet			19.1. Solicitanții au acces la internet chiar în interiorul spațiului de cazare sau în spațiul public din apropiere cel puțin de patru ori pe săptămână.	
	20. Asigurarea posibilității ca solicitanții să își încarce dispozitivele de comunicare	20.1. În fiecare dormitor este disponibilă și accesibilă cel puțin o priză pentru încărcarea dispozitivelor electronice.		
2. Hrana	21. Asigurarea accesului solicitanților la hrană suficientă și adecvată	21. Asigurarea accesului solicitanților la hrană suficientă și adecvată	21.1. Se respectă standardele de siguranță alimentară.	
			21.2. Adulților li se servesc cel puțin trei mese pe zi, iar minorilor cinci, dintre care cel puțin una este gătită și servită caldă.	
			21.3. Mesele asigură un regim alimentar echilibrat și variat.	
			21.4. Solicitanții sunt informați cu privire la alimentele care intră în alcătuirea meniului.	
			21.5. Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi dietetice speciale.	
			21.6. Se ține seama de preferințele culinare și de restricțiile alimentare ale anumitor grupuri specifice.	
	22. Asigurarea accesului permanent al solicitanților la apă potabilă	22. Asigurarea accesului permanent al solicitanților la apă potabilă	22. Asigurarea accesului permanent al solicitanților la apă potabilă	22.1. Fiecărui solicitant i se asigură cel puțin 2,5 litri de apă pe zi, ținând seama de aspectele fiziologice individuale și de aspectele climatice.
				22.2. (a): Locul de cazare dispune de o infrastructură adecvată pentru ca apa să fie potabilă. SAU
				22.2. (b): În absența unei infrastructuri adecvate, se distribuie apă potabilă.

Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire			
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)
3. Îmbrăcămintea și alte articole nealimentare	23. Asigurarea deținerii de către solicitant a unei cantități suficiente de îmbrăcăminte		23.1. Solicitantul deține suficientă lenjerie intimă pentru o săptămână fără a fi nevoit să spele rufe.
			23.2. Solicitantul deține cel puțin un număr minim de articole de îmbrăcăminte.
			23.3. Solicitantul are cel puțin două perechi diferite de pantofi.
			23.4. Solicitanților li se asigură îmbrăcămintea cât mai curând posibil.
			23.5. Dacă un articol de îmbrăcăminte nu mai este utilizabil din cauza uzurii, există o modalitate standardizată de a obține un alt articol în schimb.
			23.6. Solicitantul deține îmbrăcăminte pentru bebeluși și copii mici suficientă pentru o săptămână fără a fi nevoit să spele rufe.
	24. Asigurarea deținerii de către solicitanți a unor articole de îmbrăcăminte adecvate		24.1. Articolele de îmbrăcăminte se potrivesc suficient cu măsura solicitanților.
			24.2. Îmbrăcămintea are un aspect suficient de bun și corespunde atât standardului dominant al societății-gazdă, cât și circumstanțelor solicitanților.
			24.3. Este disponibilă îmbrăcăminte adecvată anotimpului.
	25. Asigurarea accesului solicitanților la produse de igienă personală suficiente și adecvate		25.1. Există o listă care precizează tipul și cantitatea de produse de igienă personală pe care au dreptul să le primească solicitanții în funcție de vârstă și de gen.
			25.2. Produsele de igienă personală necesare se află la dispoziția solicitanților, acestea fiind fie distribuite periodic în natură în funcție de numărul de persoane, fie prevăzute în alocația zilnică.
	26. Asigurarea accesului solicitanților la alte articole nealimentare esențiale		26.1. Se asigură lenjerii de pat și prosoape suficiente.
			26.2. Se asigură detergent de rufe dacă solicitanții se ocupă de spălarea hainelor proprii.
			26.3. Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi speciale.
	27. Asigurarea furnizării, pentru copiii înscriși la școală, a unor articole de îmbrăcăminte adecvate și a unor accesorii școlare care să le permită să participe pe deplin la toate activitățile școlare educaționale		27.1. Copiilor care frecventează învățământul școlar obligatoriu li se asigură îmbrăcăminte adecvată pentru activitățile școlare.
			27.2. Copiii care merg la școală primesc gratuit un ghiozdan (rucsac sau de alt tip) și toate articolele (manuale etc.) necesare pentru școală.

Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire			
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)
4. Alocația zilnică		28. Asigurarea acordării unei alocații zilnice adecvate	28.1. Există o definiție clară a dimensiunii alocației zilnice.
			28.2. Metoda de calcul a alocației zilnice este determinată clar.
			28.3. Alocația zilnică este pusă la dispoziție pentru a fi folosită în mod liber („bani de buzunar”) și le permite solicitanților să obțină un grad adecvat de autonomie.
			28.4. Quantumul alocației zilnice reflectă și cel puțin următoarele cheltuieli, dacă nu sunt asigurate în natură: pentru comunicare și informare, articole școlare, igienă personală și îngrijire corporală, activități recreative și costul transportului ocazionat de accesul la îngrijiri medicale și de obținerea medicației, procedura de azil și asistența juridică, precum și educația copiilor înscriși la școală.
			28.5. Alocația zilnică este acordată cu regularitate, cel puțin o dată pe lună pentru „banii de buzunar”.
5. Îngrijirile medicale		29. Asigurarea accesului la îngrijirile medicale necesare, cel puțin la nivelul îngrijirilor de urgență și al tratamentului de bază al bolilor și al afecțiunilor mintale grave	29.1. Solicitantul are acces la toate tipurile de servicii de asistență medicală necesare.
			29.2. Serviciile de asistență medicală sunt prestate de personal medical calificat.
			29.3. Îngrijirile medicale sunt disponibile în cadrul spațiului de cazare sau la o distanță rezonabilă în afara lui.
			29.4. Îngrijirile medicale necesare, inclusiv medicația prescrisă, sunt acordate gratuit sau sunt compensate din punct de vedere economic prin alocația zilnică.
			29.5. Sunt instituite măsuri adecvate prin care se asigură posibilitatea solicitantului de a comunica cu personalul medical.
			29.6. Sunt adoptate măsuri de asigurare a accesului la primul ajutor în caz de urgență.
			29.7. Solicitantului i se acordă acces la fișa sa medicală, fără a aduce atingere legislației naționale.
			29.8. Sunt instituite măsuri specifice pentru solicitanții cu nevoi medicale speciale.

Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire				
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)	
6. Furnizarea de informații și consilierea		30. Asigurarea primirii și a înțelegerii de către solicitant a unor informații – relevante pentru etapa respectivă – despre avantajele și obligațiile asociate condițiilor de primire	30.1. Se furnizează informații scrise într-o limbă pe care solicitantul o înțelege sau se presupune în mod rezonabil că o înțelege.	
			30.2. Atunci când acest lucru este necesar și adecvat, informațiile sunt furnizate și oral, într-o limbă pe care solicitantul o înțelege.	
			30.3. Informațiile acoperă toate aspectele condițiilor de primire, inclusiv avantajele și obligațiile care decurg din DCP.	
			30.4. Informațiile sunt furnizate în timp util (maximum 15 zile) de la depunerea cererii de protecție internațională.	
			30.5. Informațiile sunt furnizate în conformitate cu nevoile speciale și circumstanțele individuale ale solicitanților.	
		31. Asigurarea furnizării de informații despre organizațiile sau grupurile de persoane care acordă asistență juridică specifică și despre organizațiile care i-ar putea ajuta sau informa pe solicitanți cu privire la condițiile de primire disponibile, inclusiv la îngrijirile medicale	31.1. Solicitanților le sunt furnizate informații privind asistența juridică disponibilă și modalitățile de accesare a acesteia.	31.2. Informațiile furnizate solicitanților cuprind datele de contact ale organizațiilor sau ale grupurilor de persoane care îi pot informa cu privire la condițiile de primire disponibile, inclusiv la îngrijirile medicale, și la modalitățile de accesare a acestora.
				31.3. Se furnizează informații scrise într-o limbă pe care solicitantul o înțelege sau se presupune în mod rezonabil că o înțelege.
				31.4. Atunci când acest lucru este necesar și adecvat, informațiile sunt furnizate și oral, într-o limbă pe care solicitantul o înțelege.
				31.5. Informațiile trebuie furnizate în timp util (maximum 15 zile) de la depunerea cererii de protecție internațională.
				31.6. Informațiile sunt furnizate în conformitate cu nevoile speciale și circumstanțele individuale ale solicitanților.

Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire			
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)
6. Furnizarea de informații și consilierea (continuare)		32. Asigurarea accesului adecvat al juriștilor sau al consilierilor juridici, al persoanelor reprezentând UNHCR, Crucea Roșie, organizații interguvernamentale și organizații neguvernamentale relevante recunoscute de statul membru în cauză, în vederea asistării solicitanților	32.1. Accesul reprezentanților menționați mai sus este limitat doar din motive legate de securitatea spațiului de cazare sau a solicitanților, cu condiția să nu fie restricționat puternic sau să devină imposibil.
			32.2. Reprezentanții enumerați mai sus se pot întâlni cu solicitanții și pot discuta cu aceștia în condiții care asigură intimitatea necesară.
	33. Asigurarea accesului la consiliere socială pentru solicitanții de protecție internațională	33.1. Solicitanții au la dispoziție servicii de consiliere socială în cadrul unității de cazare sau în afara acesteia.	
		33.2. Solicitanții pot avea acces la consiliere socială în mod regulat și în funcție de nevoile personale.	
7. Identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor speciale	34. Asigurarea instituirii unui mecanism de identificare și evaluare a nevoilor speciale de primire	34.1. Este instituit un mecanism standardizat de identificare și evaluare a nevoilor speciale de primire ale oricărui solicitant.	
		34.2. Mecanismul prevede clar cine răspunde de identificarea și evaluarea nevoilor speciale de primire.	
		34.3. Mecanismul prevede clar modul în care identificarea și evaluarea se consemnează și se comunică solicitantului și entităților relevante.	
	35. Asigurarea aplicării eficiente a mecanismului de identificare și evaluare a nevoilor speciale de primire	35.1. Se alocă suficiente resurse pentru identificarea, evaluarea și monitorizarea nevoilor speciale.	
		35.2. Identificarea și evaluarea inițială a nevoilor speciale se realizează cât mai curând posibil.	
		35.3. Nevoile speciale care devin vizibile într-o etapă ulterioară sunt identificate și evaluate în mod corespunzător.	
		35.4. În evaluarea nevoilor speciale sunt implicate entități specializate, dacă acest lucru este util.	
		35.5. Sunt instituite și se utilizează canale de comunicare și cooperare între autoritatea de primire și autoritatea decizională.	
		35.6. Identificarea și evaluarea nevoilor speciale de primire se desfășoară fără a împiedica examinarea nevoii de protecție internațională a solicitantului.	



Standarde operaționale și indicatori privind condițiile de primire			
Secțiune	Subsecțiune	Standard	Indicator(i)
7. Identificarea, evaluarea și satisfacerea nevoilor speciale (continuare)		36. Asigurarea satisfacerii în timp util a nevoilor speciale de primire identificate	36.1. Se iau măsuri adecvate și prompte pentru satisfacerea nevoilor speciale identificate și evaluate.
			36.2. În cazul în care au fost identificate nevoi speciale, există un mecanism care asigură monitorizarea regulată a acestora.
8. Pregătirea personalului		37. Asigurarea calificării adecvate a responsabililor cu primirea	37.1. Fiecare responsabil cu primirea are un mandat (o fișă a postului) clar(ă).
			37.2. Fiecare responsabil cu primirea este calificat în conformitate cu legislația și reglementările naționale aplicabile mandatului său (fișei postului).
	38. Asigurarea pregătirii necesare și adecvate a responsabililor cu primirea	38.1. Fiecare responsabil cu primirea beneficiază de o prezentare cuprinzătoare și promptă a rolului său, inclusiv cu privire la codul de conduită aplicabil.	
		38.2. Există o programă de pregătire clară, care include cerințele de instruire aplicabile fiecărui grup de funcții.	
		38.3. Pregătirea este realizată regulat și în funcție de necesități.	
		38.4. O pregătire minimă include problemele specifice legate de gen și de vârstă și situația solicitanților cu nevoi speciale, în special cu privire la standardele de protecție și apărare a copilului, inclusiv a copiilor neînsoțiți, precum și tema identificării victimelor torturii și ale violenței.	
	39. Promovarea sensibilizării altor părți interesate care se află în contact direct cu solicitanții	39.1. Sunt instituite sesiuni periodice și/ sau măsuri alternative de sensibilizare a persoanelor care nu sunt considerate „responsabile cu primirea”, dar care se află totuși în contact cu solicitanții ca urmare a profesiei/funcției lor.	
	40. Promovarea sprijinului orientat spre proces pentru responsabilii cu primirea	40.1. Sunt disponibile diferite măsuri care contribuie la gestionarea situațiilor dificile întâmpinate în cursul activității de primire.	



## CUM VĂ PUTEȚI PROCURA PUBLICAȚIILE UNIUNII EUROPENE?

### Publicații gratuite:

- un singur exemplar:  
pe site-ul EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- mai multe exemplare/postere/hărți:  
de la reprezentanțele Uniunii Europene ([http://ec.europa.eu/represent\\_ro.htm](http://ec.europa.eu/represent_ro.htm)),  
de la delegațiile din țările care nu sunt membre ale UE ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_ro.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_ro.htm))  
sau contactând rețeaua Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_ro.htm](http://europa.eu/europedirect/index_ro.htm))  
la numărul 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit în toată UE) (\*).

(\*) Informațiile primite sunt gratuite, la fel ca și cea mai mare parte a apelurilor telefonice (unii operatori și unele cabine telefonice și hoteluri taxează totuși aceste apeluri).

### Publicații contra cost:

- pe site-ul EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

BZ-04-17-336-RO-N



Oficiul pentru Publicații

ISBN 978-92-9494-391-0  
doi:10.2847/80746