



# EASO-ov praktični vodič: Procjena dokaza

*EASO-ova serija praktičnih vodiča*

ožujak 2015.

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

**Besplatni telefonski broj (\*):**

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

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

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

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2016.

Print	ISBN 978-92-9243-717-6	doi:10.2847/444830	BZ-02-15-050-HR-C
PDF	ISBN 978-92-9243-793-0	doi:10.2847/6035	BZ-02-15-050-HR-N

© Europski potporni ured za azil, 2015.

Ni EASO ni bilo koja osoba koja djeluje u njegovo ime ne smatraju se odgovornima za načine na koje se upotrebljavaju ovdje sadržane informacije.



European Asylum Support Office

# EASO-ov praktični vodič: Procjena dokaza

*EASO-ova serija praktičnih vodiča*

ožujak 2015.

SUPPORT IS OUR MISSION

Ovaj praktični vodič izrađen je u skladu s EASO-ovom metodologijom matrice kvalitete. EASO želi zahvaliti stručnjacima iz država članica EU-a i Referentnoj skupini (koju čine Europska komisija, visoki povjerenik Ujedinjenih naroda za izbjeglice i Europsko vijeće za izbjeglice i prognanike) na aktivnom doprinosu i podršci u izradi ovog praktičnog vodiča.

# Uvod

**Zašto je stvoren ovaj praktični vodič?** EASO-ov praktični vodič „Procjena dokaza” predviđen je kao praktičan kontrolni popis i kratak skup smjernica kao pomoć nadležnim službenicima diljem Europske unije i šire u njihovom svakodnevnom radu. Vodič je osmišljen u skladu s važećim zakonskim propisima te donosi praktičan pristup primjenjiv u svakodnevnom radu nadležnih službenika. Njime se ispunjava potreba za pretvaranjem tih zajedničkih standarda u zajednički pristup provođenju općeg cilja Zajedničkog europskog sustava azila (CEAS).

**Na koji je način ovaj praktični vodič povezan s drugim EASO-ovim alatima za podršku?** Kao i svi EASO-ovi alati za podršku, ovaj praktični vodič za procjenu dokaza temelji se na zajedničkim standardima CEAS-a. EASO-ova misija jest pružanje podrške državama članicama, među ostalim, u zajedničkoj obuci, kvaliteti i zajedničkim informacijama o zemlji podrijetla. Ovaj je vodič izrađen unutar istog okvira te bi trebao predstavljati dopunu ostalim dostupnim alatima. Usklađivanje priručnika s dostupnim alatima bilo je prioritet, posebice usklađenost s blisko povezanim EASO-ovim modulom kurikuluma izobrazbe „Procjena dokaza”. Međutim, vodič nikako ne može zamijeniti potrebu za osnovnom izobrazbom koja je obuhvaćena tim modulom. Dok modul pruža opširno znanje, vještine i izobrazbu o stavu, ovaj praktični alat namijenjen je sažimanju usklađenog sadržaja i pristupa u jednom instrumentu koji je pomoć nadležnim službenicima u svakodnevnom radu.

Ovaj je praktični vodič izrađen unutar EASO-ova procesa matrice kvalitete. Trebao bi se promatrati zajedno s prethodnim praktičnim vodičima i onima koji će uslijediti, primjerice Praktičnim vodičem o osobnom intervjuu i Praktičnim alatom za identifikaciju osoba s posebnim potrebama.

**Što sadrži ovaj praktični vodič?** Ovaj vodič pristupa procjeni dokaza kao strukturiranom postupku, što je u skladu s EASO-ovim kurikulumom izobrazbe. Ovaj se pristup treba primijeniti u svakoj fazi postupka ispitivanja zahtjeva za azil. Vodič je podijeljen u tri osnovna dijela. Prvi se dio odnosi na prikupljanje informacija, drugi dio na procjenu vjerodostojnosti, a treći na procjenu rizika. Vodič je najviše usmjeren na procjenu vjerodostojnosti. Procjena rizika kratko se razmatra kao prijelaz na sljedeći, posljednji korak ispitivanja potrebe za međunarodnom zaštitom.

**Kako je stvoren ovaj praktični vodič?** Vodič su sastavili stručnjaci iz država članica, uz pomoć EASO-a. Vrijedan doprinos pružila je i Referentna skupina, uključujući i Europsku komisiju i UNHCR. Materijali koje je osigurala Referentna skupina, kao što su UNHCR-ov „Beyond proof: Credibility Assessment in EU Asylum Systems” (Više od dokaza: procjena vjerodostojnosti u sustavima azila EU-a) te „Credibility Assessment in Asylum Procedures: Multidisciplinary Training Manual” (Procjena vjerodostojnosti u postupcima azila: multidisciplinarni priručnik za izobrazbu) mađarskog Helsinškog odbora, bili su važni izvori informacija za izradu nacрта ovog praktičnog vodiča. Vodič su zatim proučile i prihvatile sve države članice. On je rezultat spoja stručnog znanja i odražava zajedničke standarde i cilj postizanja kvalitetnih postupaka azila.

**Tko bi trebao upotrebljavati ovaj praktični vodič?** Ovaj je vodič prvenstveno namijenjen pružanju podrške nadležnim službenicima u njihovom svakodnevnom radu. Smatra se korisnim za nove nadležne službenike kojima mogu dobro doći dodatne smjernice u tom ključnom dijelu njihova rada, kao i za nadležne službenike s godinama iskustva koji bi ga mogli upotrebljavati kao podsjetnik prilikom rada na pojedinačnim slučajevima. Osim toga, trebao bi predstavljati alat za samoprocjenu i nadzor kvalitete. Uz manje prilagodbe, može se upotrijebiti kao alat za procjenu kvalitete te biti zanimljiv svim osobama uključenima u postupak azila.

**Kako se ovaj praktični vodič treba upotrebljavati?** Ovaj je vodič osmišljen tako da bude što praktičniji. Sastoji se od tri međusobno povezane razine. Prva je kontrolni popis koji pruža izravan pregled važnih elemenata svake faze, od prikupljanja informacija, povezivanja dokaza s materijalnim činjenicama i provođenja procjene vjerodostojnosti do procjene rizika. Druga razina pruža kratke smjernice kojima se objašnjava i dopunjava svaka stavka kontrolnog popisa. Treća razina pruža reference na međunarodne i državne instrumente te instrumente Europske unije navedene u smjernicama. Te su razine interaktivno povezane hipervezama, što doprinosi praktičnosti vodiča kada se rabi u elektroničkom obliku. Vodič uključuje i predložak koji se može upotrijebiti tijekom procjene konkretnog slučaja.

**Na koji je način ovaj praktični vodič povezan s nacionalnim zakonodavstvom i praksom?** Ovo je alat za djelomičnu konvergenciju koji odražava zajedničke standarde i ostavlja prostor za odstupanja u zakonodavstvu, smjernicama i praksi na razini država. Svako državno tijelo može uključiti odgovarajuće elemente zakonodavstva i smjernica u vodič na naznačenim mjestima kako bi se nadležnim službenicima u toj državi na jednom mjestu pružile sve potrebne smjernice za procjenu dokaza.

# EASO-ov praktični vodič:

## Kontrolni popis za procjenu dokaza

### Važnost procjene dokaza

#### 1. korak: Prikupljanje informacija

- Utvrdite materijalne činjenice
  - Povežite materijalne činjenice s uvjetima iz definicije izbjeglice
  - Povežite materijalne činjenice s uvjetima iz definicije osobe koja ima pravo na subvencioniranu zaštitu
  - Upamtite da je utvrđivanje materijalnih činjenica neprekidan postupak
- Primijenite podijeljeni teret dokazivanja da biste prikupili pojedinačne dokaze
  - Provjerite ispunjava li podnositelj zahtjeva svoju dužnost potkrjepljivanja (teret dokazivanja za podnositelja zahtjeva)
    - Je li podnositelj zahtjeva uložio istinski napor da sve izjave i dostavi dokumentaciju koja mu je na raspolaganju?
    - Jesu li svi dokazi dostavljeni što je prije moguće?
    - Je li podnositelj zahtjeva dao zadovoljavajuće objašnjenje za nedostatak popratnih dokaza?
  - Ispunite dužnost istraživanja nadležnog službenika (teret istraživanja za nadležnog službenika)
    - Uputite podnositelja zahtjeva u njegove dužnosti
    - Zamolite ga da razjasni ono što je nejasno
    - Obratite pozornost na očite nedosljednosti, nedostatak informacija, pitanja uvjerljivosti
    - Zatražite važne informacije o zemlji podrijetla
    - Pronađite druge dokaze ako je to moguće
    - Na pravilan se način odnosite prema osobama s posebnim proceduralnim potrebama
  - Ako je to primjenjivo, uzmite u obzir posebna pravila za potkrjepljivanje (preneseni teret dokazivanja)
    - Je li primjenjiv članak 4. stavak 4. Direktive o kvalifikaciji (prethodna proganjanja/suočavanja s ozbiljnom nepravdom ili izravnom prijetnjom)?
    - Je li moguća zaštita u zemlji podrijetla?
    - Je li primjenjivo unutarnje preseljenje (poznato i kao alternativa unutarnjeg bijega)?
    - Je li primjenjivo isključenje međunarodne zaštite?
    - Dolazi li podnositelj zahtjeva iz sigurne zemlje podrijetla koja je takvom određena u skladu sa zakonima vaše države?
- Prikupite dokaze koji su važni za materijalne činjenice
  - Prikupite izjave podnositelja zahtjeva
    - Osobni intervju (Saslušanje)
    - Pisane izjave

- Prikupite dokaze iz drugih izvora
  - Dokumenti koje dostavi podnositelj zahtjeva
  - Informacije o zemlji podrijetla (COI)
  - Ostali dokazi
    - Izvješća stručnjaka
    - Medicinska i psihološka dokumentacija
    - Izvješća o jezičnoj analizi
    - Informacije dobivene od drugih osoba (iskaz svjedoka)
    - Informacije dobivene od državnih tijela države članice
    - Informacije dobivene od drugih država članica

## 2. korak: Procjena vjerodostojnosti

- Povežite dokaze sa svakom materijalnom činjenicom
- Procijenite izjave podnositelja zahtjeva u skladu s pokazateljima vjerodostojnosti
  - Istražite unutarnju vjerodostojnost
    - Dovoljno detalja i specifičnih informacija
    - Dosljednost
    - Ponašanje se ne bi trebalo upotrijebiti kao pokazatelj vjerodostojnosti
  - Istražite vanjsku vjerodostojnost
    - Dosljednost s informacijama o zemlji podrijetla
    - Dosljednost s opće poznatim informacijama
    - Dosljednost s drugim dokazima
  - Istražite uvjerljivost
- Procijenite dokumente
  - Relevantnost
  - Postojanje
  - Sadržaj
  - Oblik
  - Priroda
  - Autor
- Procijenite medicinske i psihološke dokaze
- Uzmite u obzir pojedinačne i neizravne čimbenike koji mogu dovesti do pogrešne procjene
  - Čimbenici povezani s podnositeljem zahtjeva
    - Pamćenje
    - Trauma i PTSP
    - Ostali psihološki i zdravstveni problemi
    - Dob
    - Obrazovanje
    - Kultura, vjera i uvjerenja
    - Seksualna orijentacija i rodni identitet (SOGI)
    - Rod

- Čimbenici povezani s nadležnim službenikom
  - Budite svjesni učinka stresa, radnog opterećenja i rokova
  - Budite svjesni učinka dugoročnog izlaganja iskazima tražitelja azila
  - Izbjegavajte predrasude i stereotipe
  - Važnost samoprocjene i nadzora
- Čimbenici povezani sa situacijom intervjua
- Utvrdite koje će se materijalne činjenice prihvatiti
  - U cijelosti proučite sve dokaze povezane sa svakom materijalnom činjenicom
    - Utvrdite koje su činjenice utvrđene (prihvaćene), a koje nisu (odbačene)
    - Utvrdite koje su činjenice još uvijek neizvjesne
  - Primijenite članak 4. stavak 5. Direktive o kvalifikaciji za materijalne činjenice koje su još uvijek neizvjesne (blagodat sumnje)

### 3. korak: Procjena rizika

- Analizirajte osnovan strah od proganjanja/stvaran rizik od ozbiljne nepravde
  - Primijenite članak 4. stavak 3. Direktive o kvalifikaciji
  - Uzmite u obzir prethodna proganjanja i suočavanja s ozbiljnom nepravdom ili njihov izostanak
  - Primijenite standard dokazivanja



# EASO-ov praktični vodič: Procjena dokaza Smjernice

## Važnost procjene dokaza [natrag]

Procjena dokaza može se definirati kao primarna metoda utvrđivanja činjenica pojedinog slučaja kroz postupak proučavanja i usporedbe dostupnih dokaza.

Područje procjene dokaza općenito nije regulirano međunarodnim zakonima. Ženevska konvencija iz 1951. ne sadrži posebne odredbe o procjeni dokaza. Međutim, određene su smjernice dane na tom polju u UNHCR-ovu „Priručniku i smjernicama o postupcima i kriterijima određivanja statusa izbjeglice u skladu s Konvencijom iz 1951. i Protokolom iz 1967. o statusu izbjeglica” (*Handbook and Guidelines on Procedures and Criteria for Determining Refugee Status under the 1951 Convention and the 1967 Protocol Relating to the Status of Refugees*) (ponovno izdan 2011.), u stavcima 195.-205., kao i UNHCR-ovoj „Bilješci o teretu i standardu dokazivanja u zahtjevima izbjeglica” (*Note on Burden and Standard of Proof in Refugee Claims*) (1998.).

U području procjene dokaza [Direktiva o kvalifikaciji](#) (QD) predstavlja prvi pravno obvezujući nadnacionalni instrument regionalnog opsega kojim se utvrđuju kriteriji koje podnositelj zahtjeva mora ispuniti kako bi se kvalificirao za status izbjeglice ili osobe kojoj je potrebna međunarodna zaštita. Direktiva o kvalifikaciji u većoj se mjeri oslanja na međunarodne i europske pravne instrumente i pravnu doktrinu koja se odnosi na izbjeglice i ljudska prava.

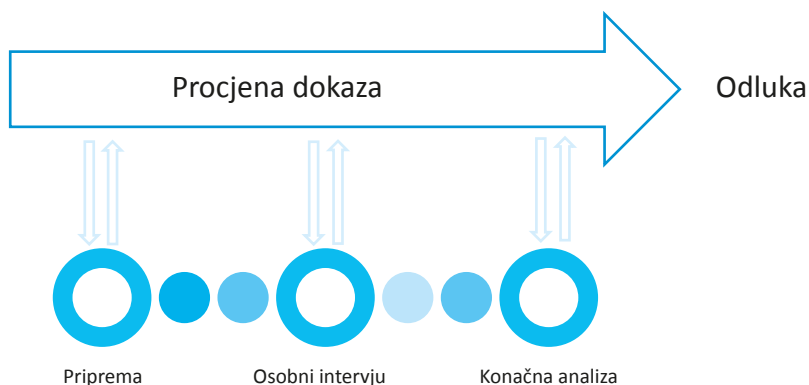
Međutim, europske države imaju različite pravne tradicije i prakse koje se odnose na procjenu dokaza općenito. Ako države članice primijene slične pravne koncepte na ispunjavanje uvjeta za međunarodnu zaštitu, ali je njihovo razumijevanje dokaza različito, one vrlo lako mogu doći do različitih zaključaka. Osim toga, postupci azila razlikuju se od svih drugih pravnih postupaka, djelomično zbog nedostatka „uobičajenih” sredstava objektivnih dokaza te zbog ozbiljnih posljedica odluke koja se donese. Stoga je utvrđivanje određene norme postupka procjene dokaza u postupku azila i poznavanje tih standarda nužno za pravedno i učinkovito donošenje odluka.

**Procjena dokaza metodologija je koju treba imati na umu tijekom cijelog postupka razmatranja zahtjeva za azil.**

Ovaj praktični vodič predstavlja pristup procjeni dokaza u tri koraka:

- 1. korak: prikupljanje informacija;
- 2. korak: procjena vjerodostojnosti;
- 3. korak: procjena rizika.

Nadležni službenik primjenjuje te korake tijekom različitih faza postupka azila:



## 1. korak: Prikupljanje informacija [natrag]

### 1.1. Utvrdite materijalne činjenice [natrag]

Kako bi procijenio zahtjev za međunarodnom zaštitom, nadležni službenik mora utvrditi materijalne činjenice.

Materijalne su činjenice one koje su izravno povezane s definicijom izbjeglice (članak 1. odjeljak (A) stavak 2. Ženevske konvencije iz 1951. i članak 2. stavak (d) Direktive o kvalifikaciji) ili osobe koja ispunjava uvjete za supsidijarnu zaštitu (članak 2. stavak (f) i članak 15. Direktive o kvalifikaciji) te su ključne za zahtjev. Uglavnom je suvišno usredotočiti se na manje važne činjenice i one koje nisu ključne te ne utječu na središnje elemente zahtjeva.

Pravilno utvrđivanje materijalnih činjenica neophodno je za procjenu vjerodostojnosti i rizika. Ako neka činjenica nije materijalna, nema potrebe razmatrati je, bez obzira na to prihvatiti li je nadležni službenik ili ne. Kada nadležni službenik prihvati materijalnu činjenicu, na temelju nje može procijeniti potrebu za međunarodnom zaštitom. Materijalna činjenica koja se ne prihvatiti tijekom procjene vjerodostojnosti neće se uzeti u obzir za procjenu rizika. Detaljne informacije o procjeni vjerodostojnosti i rizika pronađite u opisu 2. i 3. koraka.

Za utvrđivanje materijalnih činjenica pogledajte predložak.

#### 1.1.1. Povežite materijalne činjenice s uvjetima iz definicije izbjeglice [natrag]

Glavni elementi definicije izbjeglice jesu sljedeći:

- podnositelj zahtjeva mora biti državljanin treće zemlje izvan svoje zemlje podrijetla (ili osoba bez državljanstva izvan zemlje uobičajenog boravišta),
- podnositelj zahtjeva mora imati osnovani strah od proganjanja,
- moguće proganjanje mora biti povezano s (ili pretpostavljenom/pripisanom) rasom, vjerom, državljanstvom, političkim stavovima ili pripadnošću podnositelja zahtjeva određenoj društvenoj skupini,
- podnositelj zahtjeva mora biti u nemogućnosti ili, zbog osnovanog straha, mora odbijati primiti zaštitu zemlje podrijetla,
- podnositelj zahtjeva ne smije biti izuzet iz statusa izbjeglice.

#### 1.1.2. Povežite materijalne činjenice s uvjetima iz definicije osobe koja ima pravo na supsidijarnu zaštitu [natrag]

Zahtjevi koje osoba mora ispuniti kako bi imala pravo na supsidijarnu zaštitu navedeni su u nastavku:

- podnositelj zahtjeva mora biti državljanin treće zemlje izvan svoje zemlje podrijetla (ili osoba bez državljanstva izvan zemlje uobičajenog boravišta),
- podnositelj zahtjeva mora biti osoba koja ne ispunjava uvjete za status izbjeglice,
- moraju postojati osnovani razlozi za vjerovanje da bi podnositelj zahtjeva bio suočen sa stvarnim rizikom od ozbiljne nepravde kako je definirana u članku 15. Direktive o kvalifikaciji,
- podnositelj zahtjeva mora biti u nemogućnosti ili, zbog takvog rizika, mora odbijati primiti zaštitu zemlje podrijetla,
- podnositelj zahtjeva ne smije biti isključen iz supsidijarne zaštite.

#### 1.1.3. Upamtite da je utvrđivanje materijalnih činjenica neprekidan postupak [natrag]

Osnovno je načelo da nadležni službenik ima otvoren um i uzme u obzir mogućnost da nove činjenice mogu iskrsnuti u bilo kojem dijelu postupka.

Utvrdivanje materijalnih činjenica neprekidan je proces koji se odvija od trenutka kada podnositelj zahtjeva za međunarodnu zaštitu podnese zahtjev do trenutka u kojem nadležni službenik započne procjenu rizika.

Nadležni službenik utvrđuje materijalne činjenice zahtjeva prilikom pripreme za intervju na temelju prvotno dostupnih informacija, tijekom intervjuiranja podnositelja zahtjeva te kada razmatra predane dokumente i dokaze, iskaze članova obitelji ili svjedoka ili informacije o zemlji podrijetla.

Pogledajte [predložak](#) za ilustraciju načina utvrđivanja materijalnih činjenica.

## 1.2. Primijenite podijeljeni teret dokazivanja da biste prikupili pojedinačne dokaze [natrag]

Kod zahtjeva za međunarodnu zaštitu polazna je točka da je na podnositelju zahtjeva teret dokazivanja za zahtjev koji podnosi. Međutim, zbog posebnih značajki postupka azila, pitanje tereta dokazivanja postaje još složenije.

Postupkom prikupljanja dokaza u svrhu utvrđivanja materijalnih činjenica upravljaju tri osnovna načela:

1. dužnost podnositelja zahtjeva da potkrijepi zahtjev (teret dokazivanja za podnositelja zahtjeva);
2. dužnost istraživanja nadležnog službenika (teret istraživanja za nadležnog službenika);
3. posebna pravila za potkrjepljivanje (preneseni teret dokazivanja).

### 1.2.1. Provjerite ispunjava li podnositelj zahtjeva svoju dužnost potkrjepljivanja (teret dokazivanja za podnositelja zahtjeva) [natrag]

Nadležni službenik trebao bi obavijestiti podnositelja zahtjeva o njegovu teretu dokazivanja koji podrazumijeva obvezu davanja uvjerljive izjave, svih dokaza koji su mu na raspolaganju te suradnju s vlastima tijekom ispitivanja njegova zahtjeva.

U skladu s člankom 4. stavkom 1. Direktive o kvalifikaciji, države članice mogu dužnošću podnositelja zahtjeva smatrati i predaju svih elemenata potrebnih za potkrjepljivanje zahtjeva za međunarodnu zaštitu što je prije moguće. Ti elementi obuhvaćaju izjave podnositelja zahtjeva i svu dokumentaciju kojom on raspolaže i koja se odnosi na njegovu dob i podrijetlo, uključujući i podrijetlo njegove rodbine, njegov identitet, državljanstvo(-a), zemlju(-e) i mjesto(-a) prethodnog boravišta, prethodne zahtjeve za azilom, smjerove putovanja, putne isprave i razloge za podnošenje zahtjeva za međunarodnom zaštitom (članak 4. stavak 2. Direktive o kvalifikaciji).

#### 1.2.1.1. Je li podnositelj zahtjeva uložio istinski napor da da sve izjave i dostavi dokumentaciju koja mu je na raspolaganju? [natrag]

Podnositelj zahtjeva nadležnom bi službeniku trebao dostaviti sve relevantne dokaze kojima raspolaže.

Prilikom procjene ponašanja podnositelja zahtjeva u tom pogledu (tj. koje bi dokaze trebao posjedovati ili biti u mogućnosti pribaviti), nadležni bi službenik trebao uzeti u obzir sve pojedinačne i kontekstne okolnosti slučaja, poput dostupnih načina pribavljanja dokaza, fizičkog/duševnog zdravlja podnositelja zahtjeva, razine obrazovanja, situacije u zemlji podrijetla, obiteljskih veza, razloga i načina na koji je podnositelj pobjegao iz zemlje, mjerodavnih zakona u zemlji podrijetla itd.

#### 1.2.1.2. Jesu li svi dokazi dostavljeni što je prije moguće? [natrag]

Od podnositelja zahtjeva očekuje se da što je prije moguće dostavi sve dostupne dokaze kojima raspolaže. Na taj način nadležni službenik pravovremeno i pravilno može utvrditi i procijeniti sve materijalne činjenice slučaja. Poštivanje te obveze blisko je povezano s obvezom nadležnog tijela da uputi podnositelja zahtjeva u njegove dužnosti u postupku azila te s načinima koji su podnositelju zahtjeva dostupni za pružanje dokaza te u pojedinačne i kontekstne okolnosti slučaja.

Praktičan pristup uključuje raspravu s podnositeljem zahtjeva o dokazima koje namjerava pružiti te dogovor o razumnom vremenskom okviru.

### **1.2.1.3. Je li podnositelj zahtjeva dao zadovoljavajuće objašnjenje za nedostatak popratnih dokaza? [natrag]**

Za neke činjenice u slučaju podnositelj zahtjeva možda neće moći pružiti popratne dokaze. Dužnost je nadležnog službenika da procijeni je li prihvatljivo objašnjenje podnositelja zahtjeva zbog kojeg ne može predati dodatne dokaze. Objašnjenje koje pruži podnositelj zahtjeva trebalo bi se procijeniti uzimajući u obzir pojedinačne i kontekstne okolnosti slučaja, na temelju pokazatelja vjerodostojnosti i čimbenika koji mogu dovesti do pogrešne procjene (pogledajte i 2.4. za čimbenike koji mogu dovesti do pogrešne procjene).

### **1.2.2. Ispunite dužnost istraživanja nadležnog službenika (teret istraživanja za nadležnog službenika) [natrag]**

Podnositelju zahtjeva mora se pružiti prilika da predstavi sve materijalne činjenice i sve važne dokaze. Dužnost je nadležnog tijela da u suradnji s podnositeljem zahtjeva utvrdi važne elemente zahtjeva. Kako bi ispunio tu obvezu, nadležni službenik mora učiniti sljedeće:

#### **1.2.2.1. Uputite podnositelja zahtjeva u njegove dužnosti [natrag]**

Podnositelj zahtjeva mora biti upućen u svoje dužnosti u postupku azila, uključujući obvezu suradnje, te posljedice njihova neispunjavanja. Te informacije treba pružiti što je prije moguće, u skladu s nacionalnim postupcima. Informacije trebaju biti pružene na jeziku koji podnositelj zahtjeva razumije ili se s razlogom pretpostavlja da razumije te moraju biti lako razumljive. Pružene informacije moraju uključivati vremenske okvire za ispunjavanje tih obveza. Podnositelj zahtjeva trebao bi primiti i praktične informacije o načinu na koji može ispuniti svoje obveze, u skladu s nacionalnim zakonima i praksom.

#### **1.2.2.2. Zamolite ga da razjasni ono što je nejasno [natrag]**

Nadležni službenik mora razjasniti sve važne činjenice zahtjeva u suradnji s podnositeljem zahtjeva, uzimajući u obzir dostupne dokaze, informacije o zemlji podrijetla te moguće čimbenike koji mogu dovesti do iskrivljavanja (pogledajte i 2.4. za čimbenike koji mogu dovesti do pogrešne procjene). Procjena slučaja ne smije se temeljiti na aspektima koji su nadležnom službeniku nejasni te ostavljaju prostora za pretpostavke, nagađanja, intuiciju i predosjećaje.

#### **1.2.2.3. Obratite pozornost na očite nedosljednosti, nedostatak informacija, pitanja uvjerljivosti [natrag]**

Nedosljednosti, pitanja uvjerljivosti i nedostatak informacija trebalo bi istaknuti podnositelju zahtjeva te bi mu se trebala pružiti mogućnost da ih razjasni. Nadležni službenik trebao bi se usredotočiti i na utvrđivanje njihovih uzroka kako bi mogao pravilno procijeniti njihov učinak na procjenu vjerodostojnosti. Nadležni službenik trebao bi uzeti u obzir moguću prisutnost čimbenika (pogledajte i 2.4. za čimbenike koji mogu dovesti do pogrešne procjene) koji bi mogli utjecati na dosljednost izjava podnositelja zahtjeva te njegovu mogućnost pružanja detaljnih informacija.

#### **1.2.2.4. Zatražite važne informacije o zemlji podrijetla [natrag]**

Kako bi procijenio slučaj, nadležni službenik trebao bi prikupiti važne, precizne i ažurne informacije o zemlji podrijetla (COI). Informacije o zemlji podrijetla trebale bi biti što konkretnije, a ne ograničene na opće stanje u zemlji podrijetla. One bi trebale doći iz različitih izvora, kao što su nacionalne jedinice za COI, EASO, UNHCR i druge organizacije za ljudska prava. Informacije o zemlji podrijetla trebale bi biti objektivne, a njihovo prikupljanje nepristrano (osoba koja ih prikuplja ne bi trebala razmatrati samo informacije koje idu u prilog samo negativnoj ili samo pozitivnoj odluci).

#### **1.2.2.5. Pronađite druge dokaze ako je to moguće [natrag]**

Kako bi procijenio slučaj, nadležni službenik možda će morati prikupiti i druge dokaze po službenoj dužnosti (pogledajte i odjeljak 1.3.2.3 o ostalim dokazima).

### **1.2.2.6. Na pravilan se način odnosite prema osobama s posebnim proceduralnim potrebama [natrag]**

Kako bi učinkovito potkrijepili svoj zahtjev, određeni podnositelji zahtjeva možda će trebati posebna jamstva tijekom postupka na temelju, između ostalog, njihove dobi, roda, seksualne orijentacije, rodnog identiteta, invaliditeta, teške bolesti, duševnih poremećaja ili zbog posljedica mučenja, silovanja ili drugih težih oblika psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja. Države članice procijenit će unutar razumnog vremenskog razdoblja nakon podnošenja zahtjeva jesu li podnositelju zahtjeva potrebna posebna jamstva tijekom postupka te će mu, ako je to slučaj, pružiti odgovarajuću podršku.

Poseban bi se naglasak trebao staviti na istraživačku ulogu nadležnog službenika u slučaju s osobama koje imaju posebne proceduralne potrebe. Nadležni službenik trebao bi prikupiti važne informacije obrađujući posebnu pozornost na posebne potrebe podnositelja zahtjeva. Kako bi se pravilno procijenio učinak ovih okolnosti na pojedini slučaj, nadležnom službeniku možda će trebati mišljenje odgovarajućih stručnjaka (npr. za duševne poremećaje, posljedice različitih oblika psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja itd.). Podnositelju zahtjeva s posebnim potrebama u postupku nadležni bi službenik također trebao omogućiti dovoljno vremena da navede elemente koji su potrebni za potkrjepljivanje zahtjeva za međunarodnu zaštitu te uzeti te potrebe u obzir tijekom provođenja osobnog intervjua.

### **1.2.3. Ako je to primjenjivo, uzmite u obzir posebna pravila za potkrjepljivanje (preneseni teret dokazivanja) [natrag]**

Teret dokazivanja prenosi se na nadležnog službenika kada on ustvrdi da je dostupno unutarnje preseljenje ili zaštita u zemlji podrijetla ili da postoje elementi koji ukazuju na to da bi podnositelj zahtjeva trebao biti isključen iz međunarodne zaštite. Do tog prijenosa dolazi i ako podnositelj zahtjeva pokaže da je već bio izložen proganjanju ili ozbiljnoj nepravdi ili izravnim prijetnjama takvim proganjanjem ili nepravdom u zemlji podrijetla. Postoje i slučajevi u kojima se teret dokazivanja prenosi na podnositelja zahtjeva, kao što je moguća primjena koncepta sigurne zemlje podrijetla.

#### **1.2.3.1. Je li primjenjiv članak 4. stavak 4. Direktive o kvalifikaciji (prethodna proganjanja/suočavanja s ozbiljnom nepravdom ili izravnom prijetnjom)? [natrag]**

Tijekom ispitivanja činjenica nadležni službenik može ustanoviti da je podnositelj zahtjeva dokazao da je već bio izložen proganjanju ili ozbiljnoj nepravdi ili izravnim prijetnjama takvim proganjanjem ili nepravdom u zemlji podrijetla. To bi bio ozbiljan pokazatelj osnovanog straha od proganjanja podnositelja zahtjeva ili stvarnog rizika od ozbiljne nepravde, osim ako postoje ozbiljni razlozi za zaključak da se proganjanje ili ozbiljna nepravda neće ponoviti. Dužnost je nadležnog službenika dokazati postoje li takvi dobri razlozi.

#### **1.2.3.2. Je li moguća zaštita u zemlji podrijetla? [natrag]**

Iako podnositelj zahtjeva mora potkrijepiti svoj zahtjev (rizik od proganjanja/ozbiljne nepravde u slučaju povratka u zemlju podrijetla), teret dokazivanja da je zaštita dostupna u zemlji podrijetla (suprotno) dužnost je nadležnog službenika.

Kako bi se utvrdilo je li zaštita dostupna u zemlji podrijetla, u postupku utvrđivanja materijalnih činjenica zahtjeva nadležni bi službenik trebao ustanoviti je li podnositelj zahtjeva zatražio zaštitu nadležnih tijela/subjekata; ako nije, zašto; od kojih je tijela/subjekata zatražena zaštita, koji su bili rezultati tog postupka te je li zaštita dostupna, učinkovita i neprivremena (članak 7. Direktive o kvalifikaciji).

#### **1.2.3.3. Je li primjenjivo unutarnje preseljenje (poznato i kao alternativa unutarnjeg bijega)? [natrag]**

Ako to omogućuju nacionalni zakoni, nadležni službenik može ustvrditi da je podnositelju zahtjeva u nekom dijelu zemlje podrijetla dostupna učinkovita međunarodna zaštita od proganjanja ili ozbiljne nepravde. U tom slučaju dužnost je nadležnog službenika dokazati da postoji takav dio zemlje podrijetla u koji podnositelj zahtjeva može sigurno i zakonski putovati, imati pristup i opravdano očekivati da može ostati ondje (članak 8. Direktive o kvalifikaciji).

Kako bi se poduprli takvi zaključci, prilikom utvrđivanja materijalnih činjenica nadležni službenik mora imati na umu opće okolnosti u tom dijelu zemlje te osobne okolnosti podnositelja zahtjeva. On se mora pobrinuti i da se precizne i nove informacije o općem stanju u toj zemlji i stanju u regiji te zemlje koja je određena za zaštitu prikupe iz odgovarajućih izvora, kao što su UNHCR i EASO.

U slučajevima u kojim je država ili zastupnik države izvršitelj proganjanja ili ozbiljne nepravde, nadležni službenik trebao bi pretpostaviti da podnositelju zahtjeva nije dostupna učinkovita zaštita unutar države.

Kada je podnositelj zahtjeva maloljetnik bez pratnje, dostupnost odgovarajuće skrbi i organiziranog nadzora u zemlji podrijetla trebali bi biti dio postupka nadležnog službenika tijekom kojeg se utvrđuje je li dostupna učinkovita zaštita radi zaštite najboljeg interesa maloljetnika bez pratnje.

#### **1.2.3.4. Je li primjenjivo isključenje međunarodne zaštite? [natrag]**

U postupku utvrđivanja materijalnih činjenica (prije proučavanja činjenica) nadležni službenik može odrediti osnovu po kojoj bi se podnositelja zahtjeva moglo isključiti iz međunarodne zaštite.

Ako nadležni službenik smatra da bi se podnositelju zahtjeva trebala uskratiti zaštita na temelju isključenja, on to mora i potkrijepiti u skladu s člankom 12. *Direktive o kvalifikaciji* i člankom 17. *Direktive o kvalifikaciji*.

Isključenje se mora temeljiti na jasnim i uvjerljivim dokazima. Podnositelju zahtjeva mora se pružiti mogućnost osporavanja dokaza koji se upotrijebe u prilog isključenju.

#### **1.2.3.5. Dolazi li podnositelj zahtjeva iz sigurne zemlje podrijetla koja je takvom određena u skladu sa zakonima vaše države? [natrag]**

Neke države članice uvele su koncept sigurne zemlje podrijetla te odredile neke države kao sigurne zemlje podrijetla u skladu sa svojim nacionalnim zakonodavstvom. Ovisno o državnim zakonima i praksi, ako podnositelj zahtjeva dolazi iz takve zemlje, nadležni službenik može pretpostaviti da je ona sigurna za podnositelja zahtjeva, osim ako on navede činjenice koje pokazuju suprotno. Određivanje neke države kao sigurne ne pruža apsolutno jamstvo sigurnosti za svakog državljanina te zemlje.

Kada podnositelj zahtjeva dokaže da postoje ozbiljni razlozi na temelju kojih se određena država ne može smatrati sigurnom u njegovom posebnom slučaju, određivanje države kao sigurne više se ne može smatrati važećim za tu osobu. U skladu s nacionalnim smjernicama i praksom, nadležni službenik trebao bi podnositelju zahtjeva pružiti priliku da navede takve činjenice, uključujući i pravilno upućivanje podnositelja zahtjeva te obraćanje pozornosti na to tijekom osobnog intervjua.

### **1.3. Prikupite dokaze koji su važni za materijalne činjenice [natrag]**

Dužnost je nadležnog službenika istražiti i proučiti sve dostupne dokaze te, ako je to primjenjivo, zatražiti predočavanje daljnjeg dokaznog materijala koji se razumno može pružiti (primjerice, izvješća iz medija, medicinski dokazi itd.).

Za donošenje kvalitetnih odluka ključno je da nadležni službenik pomogne podnositelju zahtjeva detaljnim proučavanjem svih predočenih dokaza te da mu pruži priliku da predoči sve važne dokaze.

Svi dokazi trebaju se prikupiti u skladu s člankom 4. stavkom 3. *Direktive o kvalifikaciji*. Nadležni službenik trebao bi biti siguran da razumije važnost svih dokaza koje je podnositelj zahtjeva dostavio kako bi potkrijepio svoj zahtjev.

U nekim slučajevima, čak i ako je podnositelj zahtjeva uložio trud kako bi dao sve izjave i dokumentaciju kojima raspolaže te je pružio i zadovoljavajuće objašnjenje razloga zbog kojih nije mogao predočiti neke dokaze, nadležni službenik može smatrati nužnim prikupljanje dodatnih informacija kako bi se razjasnile sve važne činjenice slučaja. Dodatne informacije mogu se prikupiti iz dodatnih izjava podnositelja zahtjeva i članova njegove obitelji, mišljenja stručnjaka, novih dokaza u pisanom obliku, preciznijih informacija o zemlji podrijetla itd. Nacionalnim zakonima i smjernicama mogu biti utvrđeni rokovi za prikupljanje dodatnih informacija.

Prihvaćeno je da podnositelji zahtjeva često ne mogu potkrijepiti svoje izjave nezavisnim dokumentarnim ili drugim dokazima. Primjerice, mogu postojati određene logističke ili sigurnosne poteškoće u dobivanju izvornih službenih

dokumenata iz zemlje podrijetla. Međutim, sve informacije koje se pruže mogu uvelike pomoći nadležnom službeniku u procjeni cjelokupne vjerodostojnosti zahtjeva.

### 1.3.1. Prikupite izjave podnositelja zahtjeva [natrag]

Osobni iskaz podnositelja zahtjeva najčešće je najvažniji dokaz, a ponekad i jedini. Taj se dokaz može pružiti na razne načine, uključujući i osobni intervju ili pisanu izjavu ili oboje.

#### 1.3.1.1. Osobni intervju (Saslušanje) [natrag]

U većini slučajeva, osobni intervju bit će glavni izvor dokaza za nadležnog službenika prilikom procjene zahtjeva. Stoga je ključno da se intervju provodi na način kojim će se od podnositelja zahtjeva dobiti kvalitetni dokazi.

Smjernice o provođenju kvalitetnog intervju nalaze se u **EASO-ovom Praktičnom vodiču za osobni intervju**.

#### 1.3.1.2. Pisane izjave [natrag]

Mogu se javiti slučajevi u kojima će pisane izjave biti prihvaćene kao dodatni dokazi kojima se podupire zahtjev. Ako su dodane nacionalne smjernice koje se odnose na prihvatljivost pisanih izjava, možete ih pronaći [ovdje](#).

### 1.3.2. Prikupite dokaze iz drugih izvora [natrag]

Osim vlastitog iskaza tijekom osobnog intervju a i/ili pisane izjave, podnositelji zahtjeva mogu pružiti i dodatne popratne dokaze u različitim oblicima.

U nastavku su navedene smjernice za najčešće vrste dokaza koji se podnose te načini njihove obrade. Prilikom prikupljanja dokaza iz drugih izvora nadležni službenik trebao bi biti oprezan i poštivati pravila o povjerljivosti.

#### 1.3.2.1. Dokumenti koje dostavi podnositelj zahtjeva [natrag]

Svi dokumenti koje podnositelj zahtjeva predoči kao dokaz u prilog svojem zahtjevu moraju se detaljno proučiti. Nadležni službenik prvo bi trebao sa sigurnošću utvrditi koji su dokumenti podneseni i koja je njihova važnost za zahtjev. Gdje je to moguće, nadležni bi službenik također trebao prikupiti informacije o sadržaju i obliku predloženih dokumenata koji se općenito očekuju (npr. nalozi za uhićenje, sudski pozivi). Takve se informacije mogu prikupiti putem odgovarajućih informacija o zemlji podrijetla.

Nadležni bi službenik također trebao saznati na koji je način podnositelj zahtjeva došao do dokumenata koje je podnio. Ako podnositelj zahtjeva preda dokument do kojega obično ne bi mogao doći, to može utjecati na to hoće li se ili ne nadležni službenik moći pouzdati u taj dokument kao potvrđujući dokaz. Ako je podnositelj zahtjeva došao do dokumenata za koje se ne očekuje da ih može posjedovati, trebala bi mu se pružiti prilika da objasni kako je to učinio.

Potrebno je provjeriti ima li u putovnicama žigova otisnutih prilikom ulaska/izlaska iz zemlje, viza, dokaza povratka u zemlju podrijetla itd., kako bi se potvrdila povijest migracije podnositelja zahtjeva te njegov iskaz o događajima radi procjene vjerodostojnosti.

U slučajevima u kojima je dostupno takvo stručno znanje, dokumente mogu proučiti odgovarajući stručnjaci kako bi utvrdili jesu li autentični ili postoje dokazi da su oni krivotvoreni. Ako se otkrije da su dokumenti krivotvoreni, podnositelju zahtjeva treba pružiti priliku da objasni kako je došao do njih.

Ako su dodane nacionalne smjernice koje se odnose na to je li potrebno predati izvorne dokumente ili su prihvatljive i kopije, možete ih pronaći [ovdje](#).

Ako su dodane nacionalne smjernice koje se odnose na to hoće li prijevode osigurati podnositelj zahtjeva ili nadležno tijelo države članice, možete ih pronaći [ovdje](#).



### 1.3.2.2. Informacije o zemlji podrijetla (COI) [natrag]

Dostupnost kvalitetnih informacija o zemlji podrijetla ključna je za postupak donošenja odluka. Nadležni službenik mora biti siguran da su informacije kojima raspolaže važne, precizne i ažurne te da dolaze iz različitih izvora. Ti izvori mogu uključivati nacionalne jedinice za COI, EASO, UNHCR i druge odgovarajuće organizacije za ljudska prava.

Ako informacije nisu već dostupne, nadležni službenik možda će morati zatražiti ili istražiti informacije koje su važne za zahtjev.

Ako su dodane nacionalne smjernice koje se odnose na prikupljanje informacija o zemlji podrijetla, možete ih pronaći [ovdje](#).

### 1.3.2.3. Ostali dokazi [natrag]

- **Izvešća stručnjaka [natrag]**

Nadležni službenici na raspolaganju mogu imati i niz izvješća stručnjaka koja im mogu pomoći u postupku donošenja odluka. Takva izvješća može pružiti sam podnositelj zahtjeva ili nadležno tijelo.

Podnositelji zahtjeva mogu se oslanjati na izvješća stručnjaka koja pružaju informacije o kulturi iz koje potječu, stanju u državi ili drugim činjenicama koje su važne za njihov zahtjev. Takva izvješća mogu biti posebno korisna u slučaju izostanka informacija o zemlji podrijetla iz drugih izvora ili kada su takve informacije neodređene ili preopćenite.

Međutim, to ne znači da se takva izvješća trebaju prihvatiti na jednak način kao i informacije o zemlji podrijetla. Nadležni službenici moraju odlučiti koliku težinu nose ta izvješća prilikom procjene vjerodostojnosti navedenih materijalnih činjenica te naknadne procjene rizika prilikom povratka.

Ako su dodane nacionalne smjernice koje se odnose na prikupljanje izvješća stručnjaka i okolnosti u kojima se ona mogu zatražiti, možete ih pronaći [ovdje](#).

- **Medicinska i psihološka dokumentacija [natrag]**

Izvešćima stručnih kliničara koje pribavlja država članica, podnositelj zahtjeva ili njegov predstavnik, a koja podupiru tvrdnju da je podnositelj zahtjeva bio žrtva mučenja ili ozbiljne nepravde, treba pridati odgovarajuću težinu prilikom odlučivanja ([članak 18. preinačene Direktive o postupcima azila \(APD\)](#)). Nadležni službenik ne smije donositi samostalne stručne medicinske zaključke na temelju medicinskih dokaza ili o općenitim medicinskim pitanjima.

Osim procjene pitanja poput dokaza mučenja, medicinska dokumentacija može pružiti i ključne informacije o mogućnosti podnositelja zahtjeva da pruži razumljiv i detaljan iskaz o tome što mu se dogodilo. Primjerice, izvješće kojim se potvrđuje da je podnositelj zahtjeva pretrpio traumu te zbog toga ima poteškoća prisjetiti se događaja na lucidan način može pomoći nadležnom službeniku u donošenju odluke o tumačenju njegovih dokaza te težini koja će se pridati jasnom nedostatku detalja ili koherentnosti.

- **Izvešća o jezičnoj analizi [natrag]**

Nadležni službenik može imati pristup izvješćima o jezičnoj analizi koja izrađuju jezični stručnjaci koji razgovaraju i slušaju pojedince, a zatim donose logičan zaključak o vjerojatnoj zemlji podrijetla.

Ako su dodane nacionalne smjernice koje se odnose na prihvatljivost takvih izvješća i način na koji se ona trebaju prikupiti, možete ih pronaći [ovdje](#).

- **Informacije dobivene od drugih osoba (iskaz svjedoka) [natrag]**

Osim informacija koje pruže kvalificirani stručnjaci u svom području djelovanja, iskaz mogu dati, ili se on od njih može tražiti, i drugi pojedinci ili skupine koji mogu pomoći u procjeni vjerodostojnosti iskaza podnositelja zahtjeva. Takav iskaz može doći iz niza izvora, uključujući sljedeće:

- članovi obitelji,
- škole,



- političke skupine,
- vjerske skupine.

Takvi bi se dokazi trebali pažljivo proučiti i procijeniti kako bi se utvrdilo na koji način podržavaju iskaz podnositelja zahtjeva ili mu proturječe. Kada nadležni službenik prikupi takve dokaze, posebnu je pozornost potrebno posvetiti pitanju povjerljivosti. Nadležni službenik također bi trebao donijeti zaključak o težini koju će pridati takvom iskazu te o tome je li svjedok pouzdan ili ne.

- **Informacije dobivene od državnih tijela države članice [natrag]**

Moguće je da postoje informacije u drugim ministarstvima koje mogu pomoći u utvrđivanju materijalnih činjenica zahtjeva. Primjerice, može biti prikladno zatražiti sljedeće informacije:

- podudaranje otisaka prstiju u bazi Eurodac,
- registrirani brakovi,
- policijski/sudski dosjei,
- medicinska dokumentacija (možda će biti potreban pristanak podnositelja zahtjeva u skladu s nacionalnim zakonima i smjernicama).

Ako nadležni službenici država članica prikupljaju dokaze unutar zemlje podrijetla, potrebno je obratiti posebnu pozornost kako podnositelj zahtjeva ili s njim povezane osobe ne bi bili dovedeni u opasnost.

- **Informacije dobivene od drugih država članica [natrag]**

U nekim slučajevima može biti prikladno zatražiti informacije o podnositelju zahtjeva od neke druge države članice u kojoj je prethodno boravio. Za takve zahtjeve može biti potreban pristanak podnositelja zahtjeva zbog pitanja povjerljivosti.

Ako su dodane nacionalne smjernice koje se odnose na način podnošenja takvih zahtjeva, možete ih pronaći [ovdje](#).

## 2. korak: Procjena vjerodostojnosti [natrag]

Nakon što prikupi sve informacije i dokaze, nadležni službenik trebao bi se usredotočiti na procjenu dokaza koji podupiru svaku materijalnu činjenicu.

### 2.1. Povežite dokaze sa svakom materijalnom činjenicom [natrag]

Nadležni službenik treba upamtiti da „materijalne činjenice” nisu jednake dokazanim činjenicama prema načinu na koji se „činjenice” općenito shvaćaju u sustavu građanskog prava, nego se odnose na navode koji se u kontekstu azila moraju procijeniti kao vjerodostojni ili ne.

Tijekom postupka prikupljanja dokaza, važno je pobrinuti se da su svi prikupljeni dokazi važni za materijalne činjenice slučaja. U mnogim slučajevima određene vrste dokaza mogu biti povezane s više materijalnih činjenica (npr. osobni intervju ili pisane izjave).

Pogledajte [predložak](#) za povezivanje dokaza s materijalnim činjenicama.

### 2.2. Procijenite izjave podnositelja zahtjeva u skladu s pokazateljima vjerodostojnosti [natrag]

#### 2.2.1. Istražite unutarnju vjerodostojnost [natrag]

Unutarnja vjerodostojnost uključuje dovoljnu količinu detalja i specifičnih informacija te dosljednost.

##### 2.2.1.1. Dovoljno detalja i specifičnih informacija [natrag]

Koja je razina ili količina detalja potrebna?

U pravilu, što je više **detalja** navedeno i dostupno, to je bolji opći dojam. To se odnosi na činjenicu da se stvarni proživljeni događaji obično mogu jasno i spontano prepričati. Međutim, nadležni službenik treba upamtiti da može postojati razumno objašnjenje razloga zbog kojih se podnositelj zahtjeva ne može prisjetiti određenog događaja i imati na umu moguća iskrivljavanja (pogledajte i [2.4. za čimbenike koji mogu dovesti do pogrešne procjene](#)). Stoga manjak detalja ne utječe na vjerodostojnost u svim slučajevima.

**Specifičnost** čine osobne, pojedinačne okolnosti i način na koji je neki događaj doživljen i predstavljen. Osnovni tijek događaja u mnogim slučajevima može biti vrlo sličan, ali svaki slučaj ima vlastite specifičnosti koje ga čine jedinstvenim. U takvim slučajevima može biti koristan odmak od ključnih elemenata zahtjeva te postavljanje pitanja o situacijama koje okružuju događaj, čime se utvrđuju specifični elementi. Ako iskaz podnositelja zahtjeva nije dovoljno specifičan, to može biti znak nedostatka vjerodostojnosti.

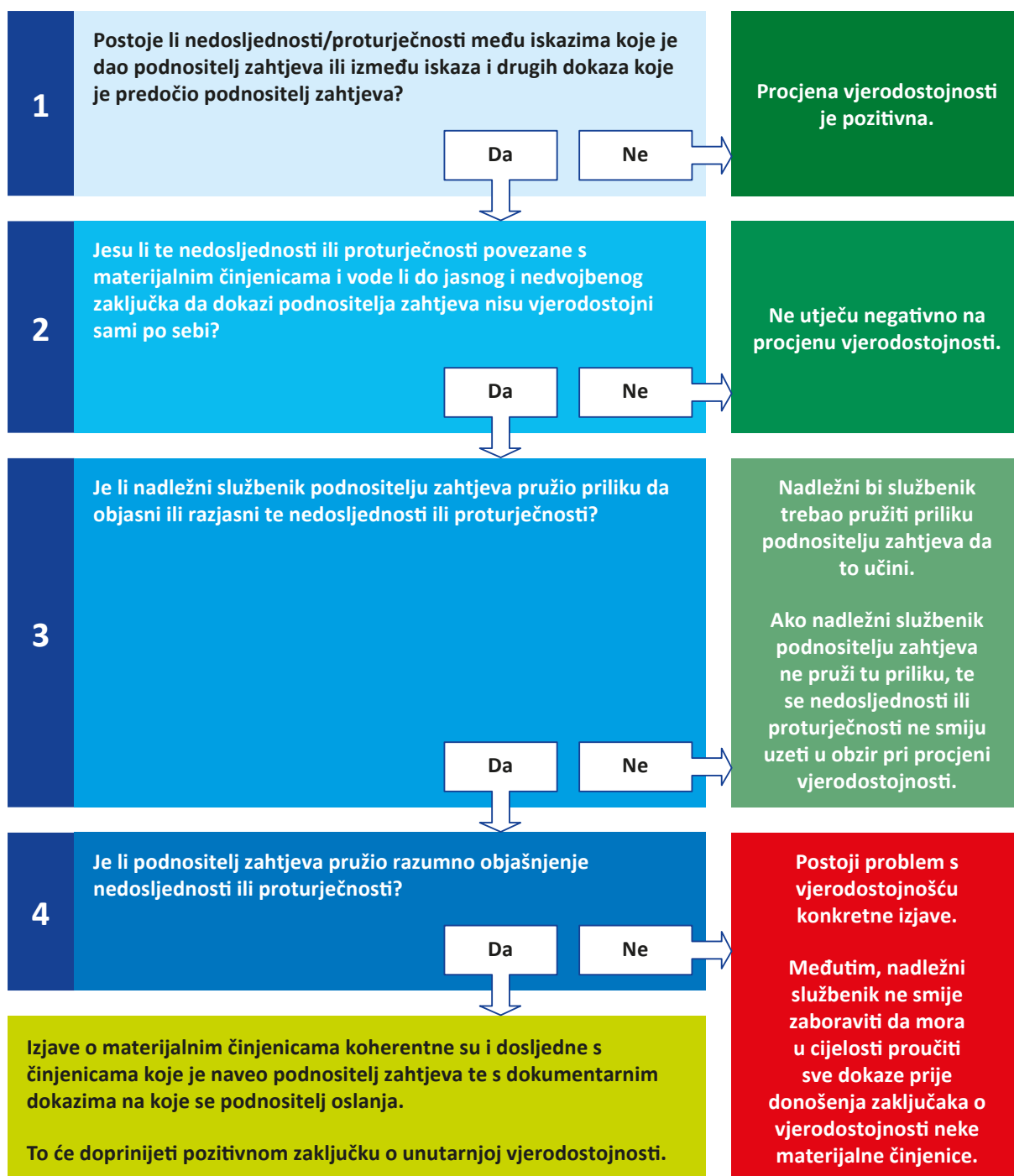
Osobni intervju najčešće je najvažniji izvor informacija za prikupljanje što je više moguće detalja i specifičnih informacija te uvelike ovisi o vještinama vođenja intervjua nadležnog službenika (stvaranje pozitivnog okruženja, dobre metode intervjuiranja, dublje poznavanje slučaja) kako bi se dobili ključni detalji.

##### 2.2.1.2. Dosljednost [natrag]

Dosljednost općenito podrazumijeva izostanak proturječnosti i razlika u materijalnim činjenicama koje iznosi podnositelj zahtjeva. Ona se povezuje sa sljedećim:

- općenite usmene ili pisane izjave podnositelja zahtjeva;
- različite izjave o istoj temi u različitim fazama postupka;
- različite informacije o istoj temi dobivene iz ostalih dokaza koje je dostavio podnositelj zahtjeva.

Test u četiri koraka prikazan u nastavku može poslužiti kao smjernica za način na koji bi nadležni službenik trebao rješavati probleme (ne)dosljednosti:



### 2.2.1.3. Ponašanje se ne bi trebalo upotrijebiti kao pokazatelj vjerodostojnosti [natrag]

Ponašanje općenito podrazumijeva neverbalne signale komunikacije i oblik ponašanja kao što su ton glasa i modulacija govora, radnje, kontakt očima, izraz lica i sl. Oni su najviše vidljivi tijekom osobnog intervjua.

Nadležni službenik ne bi se trebao oslanjati na ponašanje kao pokazatelj vjerodostojnosti. Zaključci utemeljeni na ponašanju podnositelja zahtjeva često se ne razlikuju od običnih pretpostavki i subjektivnih prosudbi na temelju predosjećaja.

### 2.2.2. Istražite vanjsku vjerodostojnost [natrag]

Vanjska vjerodostojnost odnosi se na dosljednost s informacijama o zemlji podrijetla (COI), poznatim činjenicama i drugim dokazima koje prikupi nadležno tijelo.

### 2.2.2.1. Dosljednost s informacijama o zemlji podrijetla [natrag]

Informacije o zemlji podrijetla mogu se upotrijebiti za različite aspekte razmatranja zahtjeva. Mogu se upotrijebiti za potkrepljivanje iskaza podnositelja zahtjeva o materijalnim činjenicama, kao i za stvaranje popratnih dokaza koji će se upotrijebiti za procjenu rizika prilikom povratka.

- **Potkrepljujuće informacije o zemlji podrijetla**

Ako objektivne informacije o zemlji podrijetla potvrđuju dokaze podnositelja zahtjeva, nema pravog razloga za sumnju te se navedena činjenica može prihvatiti.

- **Proturječne informacije o zemlji podrijetla**

Informacije o zemlji podrijetla koje jasno proturječe navodnoj materijalnoj činjenici predstavljaju negativan čimbenik vjerodostojnosti. Stoga bi se podnositelju zahtjeva trebala pružiti prilika za dodatno objašnjenje.

- **Nedostatak informacija o zemlji podrijetla**

Nedostatak informacija o zemlji podrijetla ne znači nužno da se navedena činjenica ili događaj nije dogodio. Primjerice, razlog za to može biti ograničeni pristup informacijama u zemlji podrijetla ili manji opseg i važnost događaja i sl. Stoga nedostatak informacija o zemlji podrijetla sam po sebi ne bi trebao dovesti do negativnog zaključka o vjerodostojnosti.

### 2.2.2.2. Dosljednost s opće poznatim informacijama [natrag]

Određene činjenice opće su poznate te se ne mogu osporiti (poput zakona fizike, primjerice). Te činjenice ne ovise o različitim kulturnim percepcijama. Takve se činjenice obično ne moraju poduprijeti dodatnim dokazima. Iskaz podnositelja zahtjeva trebao bi biti dosljedan s takvim opće poznatim informacijama kako bi se smatrao vjerodostojnim. Prilikom primjene ovoga koncepta nadležni bi službenik trebao paziti da to ne proširi i na ideje koje on osobno uzima zdravo za gotovo zbog svojih društvenih, kulturnih i osobnih doživljaja.

### 2.2.2.3. Dosljednost s drugim dokazima [natrag]

Ostali dokazi mogu uključivati izjave uzdržanih osoba i svjedoka, dokumente drugih državnih tijela, izvješća stručnjaka itd. Takvi dokazi mogu potkrijepiti ili opovrgnuti izjave podnositelja zahtjeva. Za početak, potrebno je procijeniti unutarnju vjerodostojnost tih ostalih dokaza. Ako neki dokaz proturječi izjavama podnositelja zahtjeva, nadležni službenik trebao bi to istražiti i pružiti podnositelju zahtjeva priliku da objasni nedosljednosti. Nadležni bi službenik trebao uzeti u obzir to objašnjenje.

## 2.2.3. Istražite uvjerljivost [natrag]

Da bi bio uvjerljiv, tijek događaja treba biti vjerojatan i djelovati moguće razumnoj osobi.

Nadležni službenik trebao bi biti svjestan da se koncept uvjerljivosti treba primjenjivati s oprezom, barem kako bi se izbjegla nagađanja i subjektivne pretpostavke ili predrasude. Navedena činjenica može biti posve uvjerljiva kada se razmotri u kontekstu okolnosti podnositelja zahtjeva, uključujući rod, dob, seksualnu orijentaciju, rodni identitet, obrazovanje, društvenu i kulturnu podlogu, životna iskustva i stanje u zemlji podrijetla ili mjestu uobičajenog boravišta itd. Nadležni službenik trebao bi imati na umu da mogu postojati razlike u perspektivi između njega i podnositelja zahtjeva, što bi možda moglo objasniti jasan nedostatak uvjerljivosti.

Zaključak o neuvjerljivosti mora se temeljiti na razumno izvedenim i objektivno opravdanim zaključcima te bi nadležni službenik trebao navesti jasno artikulirane razloge za zaključak o neuvjerljivosti iskaza.

Pogledajte [predložak](#) za povezivanje dokaza s materijalnim činjenicama.

## 2.3. Procijenite dokumente [natrag]

Dokumenti se trebaju procijeniti u skladu sa sljedećim koracima:

- **Relevantnost [natrag]**

Relevantnost se odnosi na to je li dokument povezan s određenom materijalnom činjenicom. Relevantnost treba razjasniti u suradnji s podnositeljem zahtjeva.

- **Postojanje [natrag]**

Postojanje se odnosi na to postoji li određena vrsta dokumenta u skladu s općim informacijama.

- **Sadržaj [natrag]**

Potrebno je procijeniti sljedeće elemente:

- Sadrži li unutarnje proturječnosti?
- Je li kompatibilan s izjavama podnositelja zahtjeva?
- Je li kompatibilan s informacijama o zemlji podrijetla?
- Je li dokument precizan? Preciznost se odnosi na količinu detalja koji su važni za određenu materijalnu činjenicu.
- Je li dokument izravan iskaz materijalne činjenice? Potječu li informacije iz izravnog izvora ili ih čine preporučene izjave podnositelja zahtjeva?

- **Oblik [natrag]**

Oblik dokumenta važan je za procjenu njegove autentičnosti. Ovisno o nacionalnoj praksi, to može uključivati procjenu stručnjaka ili usporedbu s referentnim materijalima. Nadležni službenik treba biti oprezan prilikom donošenja zaključaka o autentičnosti isključivo na temelju oblika dokumenta jer u nekim državama ne postoje standardizirani oblici za određene vrste dokumenata.

- **Priroda [natrag]**

Priroda dokumenta odnosi se na to je li dokument predložen u izvornom obliku ili kao kopija, u kakvom je stanju, postoje li oštećenja ili tragovi izmjena. Originalni dokumenti obično imaju veću vrijednost prilikom procjene. Međutim, nadležni službenik trebao bi imati na umu da neke dokumente nije moguće dobiti u izvornom obliku.

- **Autor [natrag]**

Nadležni bi službenik trebao utvrditi kvalifikacije autora, njegovu objektivnost i/ili relevantno iskustvo.

Dokumenti se trebaju razmotriti zajedno s drugim dokazima koji služe utvrđivanju određene materijalne činjenice koju podupiru, kao i s drugim elementima procjene vjerodostojnosti. Dokument se mora procijeniti na jednak način kao i bilo koji drugi dokaz. Nije primjereno ne pridavati težinu dokumentu bez navođenja razloga za donošenje takvog zaključka na temelju dostupnih dokaza, tj. objektivnih informacija o zemlji iz poznatih izvora koje se odnose na njegovu pouzdanost s obzirom na ostale dokaze o tom pitanju.

Više informacija o dokumentima koje predloži podnositelj zahtjeva potražite u [odjeljku 1.3.2.1.](#)

Pogledajte [predložak](#) za donošenje zaključaka o vjerodostojnosti.

### **2.3.1. Procijenite medicinske i psihološke dokaze [natrag]**

Medicinski ili psihološki dokazi predstavljaju specifičnu vrstu dokaza za koju je zadužena kvalificirana osoba. Nadležni službenik ne smije donositi medicinske zaključke ili davati vlastito mišljenje o liječenju koje provodi liječnik. Liječnik ne bi smio donositi prosudbe o vjerodostojnosti ili pravnim pitanjima.

Medicinska ili psihološka dokumentacija trebala bi uključivati dovoljnu količinu informacija o kvalifikacijama medicinskog stručnjaka i metodama pregleda kako bi se omogućila nezavisna procjena njegove pouzdanosti. U skladu s nacionalnim smjernicama, takvu procjenu može provesti nadležni službenik ili stručnjak.

U slučajevima navodnog mučenja, primjerice, medicinska dokumentacija treba se procijeniti s obzirom na standarde [Istanbulskog protokola](#).

U slučaju sumnji, nadležni službenik može zatražiti drugo mišljenje u skladu s nacionalnom praksom. Ako su dodane odgovarajuće nacionalne smjernice, možete ih pronaći [ovdje](#).

## 2.4. Uzmite u obzir pojedinačne i neizravne čimbenike koji mogu dovesti do pogrešne procjene [natrag]

Tijekom ispitivanja vjerodostojnosti dokaza koji podupiru materijalne činjenice, nadležni službenik trebao bi imati na umu da specifičan položaj i osobne okolnosti podnositelja zahtjeva mogu ozbiljno utjecati na način na koji podnositelj zahtjeva shvaća i iznosi događaje koji se odnose na zahtjev. Prilikom primanja i tumačenja informacija moguća su iskrivljanja koja su rezultat životnog i profesionalnog iskustva te predrasuda nadležnog službenika.

Takve je pojave, tipične za ljudsku prirodu, gotovo nemoguće izbjeći. Međutim, potrebno je imati ih na umu prilikom vođenja osobnog intervjua (pogledajte i **EASO-ov Praktični vodič za osobni intervju**), kao i prilikom procjene vjerodostojnosti. Uvijek je potrebno analizirati jesu li takvi pojedinačni i subjektivni čimbenici mogli utjecati na pokazatelje vjerodostojnosti ili objasniti očite nedosljednosti ili proturječnosti u izjavama podnositelja zahtjeva.

Mnogi se čimbenici iskrivljanja često međusobno preklapaju. Svijest o tim čimbenicima neophodna je za osobe koje rade u području azila. Djelomičan popis mogućih čimbenika koji mogu dovesti do iskrivljanja priče naveden je u nastavku.

### 2.4.1. Čimbenici povezani s podnositeljem zahtjeva [natrag]

Usmene izjave glavni su (vrlo često i jedini) dokaz koji podnositelj zahtjeva pruži. Prilikom procjene njihove vjerodostojnosti nadležni službenik mora obratiti posebnu pozornost na provjeru je li podnositelj zahtjeva imao priliku dobro se prisjetiti i navesti činjenice te jesu li navedene informacije ispravno primljene i shvaćene. U tom postupku brojni čimbenici mogu imati značajan učinak.

#### 2.4.1.1. Pamćenje [natrag]

Ljudsko pamćenje ima slojeve i ograničenja, što je potrebno prihvatiti prilikom rada s podnositeljima zahtjeva za azil koji se često u svojim izjavama mogu osloniti samo na svoje pamćenje. Prisjećanje datuma, detalja događaja koji su se dogodili mnogo ranije ili opisivanje osoba koje su susreli samo jednom može biti vrlo teško.

Nadležni bi službenik trebao imati realistična očekivanja u vezi s količinom detalja starijih, često traumatičnih sjećanja prilikom vođenja osobnog intervjua i kasnije analize njegovih rezultata. Način na koji se intervju vodi također utječe na količinu i kvalitetu informacija kojih se podnositelj zahtjeva može prisjetiti. Tijekom intervjua trebalo bi izbjegavati pitanja koja navode na odgovore jer ona mogu utjecati na iskaz podnositelja zahtjeva o događajima. Dodatne smjernice potražite u **EASO-ovom Praktičnom vodiču za osobni intervju**.

#### 2.4.1.2. Trauma i PTSP [natrag]

Odgovarajuća medicinska dokumentacija ili mišljenje psihologa u dosjeu podnositelja zahtjeva obično su jasni dokazi koji potvrđuju da je osoba u pitanju doživjela nešto toliko traumatično da je njezina sposobnost prisjećanja ranijih događaja, praćenja teme i pružanja strukturiranog iskaza o tome mogla biti narušena, možda čak i onemogućena. Traumatična iskustva mogla bi uzrokovati i strah i manjak povjerenja, što može utjecati na količinu i kvalitetu informacija koje je podnositelj zahtjeva spreman pružiti.

Izjave osoba koje su doživjele traumu ili boluju od posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP) uglavnom su fragmentirane, ne slijede vremenski tijek te njima ne upravlja vlastita volja, nego ih pokreću osjetilni podražaji. Traumatizirana osoba možda će izbjegavati razgovor o teškim iskustvima.

Preporučuje se pridati veću težinu objektivnim okolnostima u slučaju, a ne subjektivnom elementu straha koji je vidljiv na podnositelju zahtjeva. Tijekom razmatranja zahtjeva traumatizirane osobe, nadležni službenik ne bi trebao imati jednaka očekivanja prilikom primjene pokazatelja vjerodostojnosti (pogledajte [odjeljak 2.2. o uporabi pokazatelja vjerodostojnosti](#)). Nadležni bi službenik trebao biti posebno oprezan prilikom donošenja negativnih zaključaka o vjerodostojnosti na temelju izjava podnositelja zahtjeva.

Vrijedi zapamtiti da su se traumatični događaji ili iskustva mogli zbiti nakon napuštanja zemlje podrijetla, uključujući i zemlju u kojoj se odvija postupak azila.

#### 2.4.1.3. Ostali psihološki i zdravstveni problemi [natrag]

Poteškoće u pružanju jasnih i koherentnih izjava mogu biti uzrokovane i zdravstvenim problemima i ovisnostima podnositelja zahtjeva, poput uzimanja jakih lijekova, duševnih poremećaja, depresije ili ovisnosti o alkoholu i drogama. Nedostatak znanja o ovim čimbenicima te njihovo neuspješno rješavanje mogu dovesti do pogrešnih zaključaka o vjerodostojnosti.

#### 2.4.1.4. Dob [natrag]

Dob može biti ključan čimbenik koji je potrebno uzeti u obzir prilikom procjene vjerodostojnosti. Posebno je važan u slučajevima s maloljetnicima bez pratnje ili u kojima se maloljetnici intervjuiraju kao svjedoci u slučajevima njihovih roditelja (skrbnika).

Izjave djeteta mogu biti nedosljedne, uključivati nejasne izraze ili izjave koje su čuli od članova obitelji ili odraslih koji su s njima putovali itd. Stoga je važno da se intervju provodi na način prilagođen djeci (pogledajte **EASO-ov Praktični vodič za osobni intervju**).

Dob je važan čimbenik za trenutak u kojemu se izjave daju kao i za razdoblje u kojemu je događaj proživljen.

Ovisno o okolnostima, iskrivljene činjenice povezane s dobi mogu također biti od važnosti u slučaju starijih osoba.

#### 2.4.1.5. Obrazovanje [natrag]

Razlika u razini obrazovanja može utjecati na sposobnost zapažanja i prisjećanja podnositelja zahtjeva događaja, kao i na njegovo iznošenje potrebnog sadržaja ili pravilno razumijevanje pitanja. Kratki i vrlo iskreni odgovori ili pogreške u datumima i udaljenostima mogu odražavati ograničen vokabular, ograničeno opće znanje, nemogućnost razumijevanja i opisivanja apstraktnih pojmova ili manjak svijesti da je potreban detaljan iskaz.

#### 2.4.1.6. Kultura, vjera i uvjerenja [natrag]

Kultura, vjera i uvjerenja pojedinca određuju način na koji on definira svoj identitet, shvaća društvene uloge i odnose moći te razumije, tumači i prepričava informacije. Datumi, godišnja doba, udaljenosti, vrijeme uključivanja u društvo ili javni život, ideja bliske obitelji i govor tijela mogu se razlikovati ovisno o tim čimbenicima.

Ostali čimbenici, poput obrazovanja, dobi, jezika, roda ili društvenog statusa i običaja, također su važni.

Prilikom procjene vjerodostojnosti određenog zahtjeva nadležni bi službenik trebao imati na umu moguće razlike koje proizlaze iz kulturne i/ili vjerske pozadine. Često je potrebno dobro snalaženje u međukulturnoj komunikaciji kako bi se dobivene informacije promotrile iz drugog gledišta te olakšalo dešifriranje naoko nedosljednih izjava s pomoću kulturnog koda.

Bez obzira na to, nadležni službenik ne smije podnositelja zahtjeva pretvoriti u „zarobljenika” njegove kulture i ne smije *a priori* pretpostaviti da se osoba određene kulturne ili vjerske pozadine ponaša na određen način te se na temelju toga treba suzdržati od eventualnog dovođenja vjerodostojnosti u pitanje. Tek nakon postavljanja pitanja i izostanka odgovora nadležni službenik treba provjeriti jesu li kulturne, društvene, vjerske ili druge prepreke mogući razlozi za određeni problem vjerodostojnosti.

#### 2.4.1.7. Seksualna orijentacija i rodni identitet (SOGI) [natrag]

Pitanja povezana sa seksualnom orijentacijom i rodnim identitetom često su osjetljiva i zahtijevaju posebno znanje o toj temi, kao i posebnu pozornost prilikom procjene vjerodostojnosti. Nadležni službenik ne ispunjava navedenu obvezu prihvaćajući bez analize sve što podnositelj zahtjeva kaže u takvom slučaju. Međutim, potrebna je visoka razina svijesti i poštivanja ljudskog dostojanstva i različitosti jer je iskaz podnositelja zahtjeva u takvim slučajevima izravno povezan s osjetljivim, osobnim problemima.

Osobe čiji su zahtjevi povezani sa seksualnom orijentacijom i rodnim identitetom koji nisu prihvaćeni u zemlji njihova podrijetla često moraju skrivati svoj stvarni identitet, osjećaje i mišljenja kako bi izbjegle sramotu, izolaciju i



stigmatizaciju, a često i opasnost od nasilja. Stigma i osjećaj srama mogu dodatno spriječiti podnositelja zahtjeva u iznošenju informacija u kontekstu azila. Postoje mnogi slučajevi u kojima podnositelj zahtjeva otkrije da je lezbijka, homoseksualna, biseksualna, transseksualna ili interseksualna osoba tek u kasnijem zahtjevu.

Nadležni službenik trebao bi se suzdržati od stereotipnih pretpostavki u vezi s ponašanjem ili izgledom pripadnika seksualnih manjina, imajući na umu da drugi čimbenici, poput kulturne i društvene pozadine, obrazovanja i roda mogu snažno utjecati na pojedinog podnositelja zahtjeva.

#### **2.4.1.8. Rod [natrag]**

Rod se ne odnosi na biološki spol, nego na određena očekivanja društva o načinu na koji bi se muškarci i žene trebali ponašati, na odnos moći između spolova, njihovu ulogu i odgovarajuće značajke u društvu. Rodne uloge ne utječu samo na vlastitu percepciju, nego i na ponašanje, stav prema društvenom i političkom životu, kao i na način proganjanja ili nanošenja nepravde. Mogu se razlikovati ovisno o rodu žrtve i počinitelja.

Podnositelj zahtjeva možda nije svjestan da se određeno ponašanje prema njemu može smatrati kršenjem ljudskih prava jer su se prema njemu tako odnosili cijeli život. S druge strane, stigma i/ili osjećaj srama mogu spriječiti podnositelja zahtjeva u iznošenju informacija.

#### **2.4.2. Čimbenici povezani s nadležnim službenikom [natrag]**

Rad u području azila podrazumijeva neprekidan rad s osobama iz različitih kultura, različitih društvenih okruženja i različitog životnog iskustva. To je jedan od čimbenika koji posao nadležnog službenika čine zanimljivim. Bez obzira na to, nadležni službenik i sam je osoba te može doživjeti stres i frustracije u tom radnom okruženju punom izazova.

Razni čimbenici mogu utjecati na objektivnost nadležnog službenika:

##### **2.4.2.1. Budite svjesni učinka stresa, radnog opterećenja i rokova [natrag]**

Stres, radno opterećenje i kratki rokovi često su povezani i mogu imati snažan utjecaj na konačnu procjenu zahtjeva.

Od nadležnog se službenika očekuje da ispunjava kvantitativne ciljeve u svakodnevnom radu, na vrijeme sastavlja dobro potkrijepljene nacрте odluka te radi s podnositeljima zahtjeva koji ne surađuju ili čija su osobna iskustva izuzetno traumatična.

Ne zaboravimo da nadležni službenik ima vlastiti privatni život koji također može predstavljati izvor problema i stresnih situacija koje mogu utjecati na njegov stav prema profesionalnim zadacima i sposobnost nošenja sa stresom na radnom mjestu. Čak i manje važne stvari, poput gladi, glavobolje ili razdraženosti, mogu negativno utjecati na postupak procjene vjerodostojnosti. Profesionalni nadležni službenik mora biti svjestan tih čimbenika i neprekidno se truditi umanjiti njihov učinak.

Prije donošenja zaključaka o vjerodostojnosti pojedinog dokaza ili o općoj vjerodostojnosti, nadležni službenik trebao bi pokušati usredotočiti se isključivo na taj slučaj. Može biti korisno napraviti manju stanku prije donošenja odluke o vjerodostojnosti.

##### **2.4.2.2. Budite svjesni učinka dugoročnog izlaganja iskazima tražitelja azila [natrag]**

Nekoliko godina izloženosti iskazima podnositelja zahtjeva o mučenju i zlostavljanju (koji nisu uvijek vjerodostojni) može imati niz učinaka, od rutine i nemogućnosti nepristranog i individualnog sagledavanja svakog slučaja do sekundarne traumatizacije i pojave simptoma sličnih onima koje imaju osobe koje boluju od PTSP-a.

Pod utjecajem dugotrajne izloženosti pričama povezanim s azilom, nadležni službenik može izbjegavati zadublivanje u izvještaje kako bi izbjegao traumatične iskaze ili pak osjetiti „zamor od suosjećanja” ili „manjak osjetljivosti”. U takvim slučajevima nadležni službenik može biti skloniji donošenju neutemeljenih zaključaka, bez provođenja pravilne procjene vjerodostojnosti.



### 2.4.2.3. Izbjegavajte predrasude i stereotipe [natrag]

Kategoriziranje tek upoznatih osoba i uporaba stereotipa za lakše pamćenje ili rješavanje zadataka koji se ponavljaju posve je normalno za ljude i većina nas to čini. Međutim, važno je biti svjestan toga i uvijek imati otvoren um, bez obzira na ranija osobna i profesionalna iskustva. U suprotnom stvaran iskaz o događajima koji pruži podnositelj zahtjeva možda neće biti pravilno primljen ili shvaćen.

Cilj je izbjeći donošenje unaprijed određenih zaključaka o vjerodostojnosti u slučaju podnositelja zahtjeva koji posjeduje neke karakteristike koje su slične nekolicini ranijih slučajeva u kojima su doneseni određeni zaključci o vjerodostojnosti.

### 2.4.2.4. Važnost samoprocjene i nadzora [natrag]

Nadležni službenik trebao bi razmisliti o svom radu, potrebama i mogućim poteškoćama s kojima se susreo tijekom rada na određenim slučajevima azila. Može biti korisno raspravljati o tome sa suradnicima, psihologom ili nadzornikom kako bi se dobila potrebna podrška i produbilo poznavanje samoga sebe ili prepoznala potreba za dodatnom i/ili ponovljenom izobrazbom.

Manjak pozitivnih povratnih informacija, nejasna očekivanja pretpostavljenih ili pokazatelji uspješnosti često uzrokuju stres i mogu dovesti do sagorijevanja. Redoviti nadzor i odgovor na probleme nadležnog službenika mogu poboljšati profesionalnu motivaciju i olakšati razmjenu iskustava.

## 2.4.3. Čimbenici povezani sa situacijom intervjua [natrag]

Brojni aspekti situacije intervjua mogu utjecati na izjave podnositelja zahtjeva: službeni kontekst razgovora, koji sam po sebi može biti stresan za podnositelja zahtjeva; očekivanje rasprave s nepoznatim osobama o pitanjima povezanima s privatnim životom; prisutnost djeteta, što može ometati podnositelja zahtjeva; pritisak zbog ograničene količine vremena predviđene za intervju. Sve to trebalo bi se riješiti na pravilan način prije i tijekom osobnog intervjua kako bi se umanjio učinak situacije intervjua na izjave, ali to vrijedi imati na umu i tijekom analize vjerodostojnosti podnositelja zahtjeva.

Treba imati na umu da se usmene izjave podnositelja zahtjeva često daju na jeziku koji podnositelju zahtjeva nije materinski i/ili pak putem prevoditelja. Taj čimbenik može biti izvor iskrivljanja činjenica, čega nadležni službenik mora biti svjestan.

Dužnost nadležnog tijela za azil jest pružanje pouzdanog i stručnog prevoditelja za intervju za azil. Međutim, prevoditelj je samo čovjek te stoga neizbježno djeluje kao dodatan „filar“ informacija koje čuje i pročita.

Za ulogu prevoditelja pogledajte i **EASO-ov Praktični vodič za osobni intervju**.

Primjeri mogućih rezultata iskrivljanja povezanih s jezičnim preprekama i kontekstom intervjua mogu biti sljedeći:

- Tijekom procjene vjerodostojnosti nadležni službenik treba imati na umu da neke **očigledne nedosljednosti ili proturječnosti u izjavama podnositelja zahtjeva ili prevedenim dokumentima mogu biti uzrokovane jezičnim preprekama** (npr. jedna riječ može imati različita značenja ovisno o kontekstu, prevoditelj ne zna točan ekvivalent te riječi u jeziku države u kojoj se pruža azil itd.).
- **Tjeskoba, sram ili manjak povjerenja podnositelja zahtjeva u prevoditelja** prisutnog tijekom intervjua mogu ga spriječiti da kaže istinu ili pruži detaljnije informacije. Dodatni čimbenici koji su ranije navedeni – rod, kulturna pozadina i strah od stigmatizacije – također mogu igrati ulogu u takvim slučajevima.
- Još jedan aspekt može biti tvrdnja podnositelja zahtjeva da su razlike između njegovih trenutačnih i ranijih izjava uzrokovane **nedovoljnim jezičnim kompetencijama prevoditelja** (ili vlastitim jezičnim kompetencijama ako nije angažiran prevoditelj), iako su izjave koje je dao jednostavno nedosljedne.

Kada je to moguće, nadležni službenik trebao bi podnositelju zahtjeva pružiti priliku da objasni očigledne nedosljednosti i konačno procijeniti je li objašnjenje prihvatljivo za taj slučaj.

## 2.5. Utvrdite koje će se materijalne činjenice prihvatiti [natrag]

### 2.5.1. U cijelosti proučite sve dokaze povezane sa svakom materijalnom činjenicom [natrag]

Nadležni službenik ne bi smio donositi zaključke o vjerodostojnosti neke materijalne činjenice izoliranim sagledavanjem dokaza. Svakom dokazu, dokumentarnom i usmenom, mora se pridati težina koja mu pripada, veća ili manja. Procjena svakog dokaza i okolnosti koje ga okružuju utjecat će na njegovu „kvalitetu” i važnost za slučaj, a time i na težinu koju bi mu nadležni službenik trebao pridati. Prilikom razmatranja svih dokaza povezanih sa svakom materijalnom činjenicom i njihove težine, nadležni službenik utvrđuje jesu li oni potkrepljujući ili proturječni.

#### 2.5.1.1. Utvrdite koje su činjenice utvrđene (prihvaćene), a koje nisu (odbačene) [natrag]

Sagledavanjem dokaza u cjelini nadležni službenik moći će prihvatiti ili odbaciti materijalne činjenice.

**Prihvaćene činjenice su sljedeće:** navedena se činjenica može prihvatiti kada se uzmu u obzir individualne i kontekstne okolnosti podnositelja zahtjeva te ako se po potrebi pruži razumno objašnjenje o mogućim nepovoljnim zaključcima o vjerodostojnosti i ako su izjave podnositelja zahtjeva o toj činjenici:

- dovoljno detaljne,
- međusobno dosljedne,
- dosljedne s informacijama koje pruže članovi obitelji i svjedoci,
- dosljedne s dostupnim specifičnim i općim objektivnim informacijama,
- uvjerljive kada se razmotre s obzirom na individualne i kontekstne okolnosti podnositelja zahtjeva,
- posebno kada su potkrijepljene uvjerljivim dokumentarnim ili drugim dokazima (tj. utemeljene na vjerodostojnosti, pouzdanosti i težini takvih dokaza).

**Odbačene činjenice su sljedeće:** navedena se činjenica može odbaciti jer, nakon što se uzme u obzir razumnost objašnjenja koje podnositelj zahtjeva pruži o mogućim nepovoljnim zaključcima o vjerodostojnosti te individualne i kontekstne okolnosti podnositelja zahtjeva, njegove izjave o toj činjenici nisu dovoljno detaljne, dosljedne, uvjerljive i/ili im proturječe drugi pouzdani, objektivni dokazi.

#### 2.5.1.2. Utvrdite koje su činjenice još uvijek neizvjesne [natrag]

Mogu postojati činjenice koje su same po sebi vjerodostojne (koherentne i uvjerljive) te ne proturječe dostupnim posebnim i općim informacijama relevantnima za slučaj podnositelja zahtjeva, ali ostaju neizvjesne jer nisu potkrijepljene dokumentarnim i drugim dokazima ili se radi o činjenicama za koje još uvijek postoji element sumnje. Za te je elemente potrebna dodatna procjena kako bi se odlučilo hoće li se oni prihvatiti ili odbaciti.

### 2.5.2. Primijenite članak 4. stavak 5. Direktive o kvalifikaciji za materijalne činjenice koje su još uvijek neizvjesne (blagodat sumnje) [natrag]

Bez obzira na napore podnositelja zahtjeva i nadležnog tijela u prikupljanju dokaza radi potkrjepljivanja materijalnih činjenica koje navodi podnositelj zahtjeva, mogu se javiti nejasnoće u vezi s nekima od tih činjenica.

U takvim slučajevima članak 4. stavak 5. Direktive o kvalifikaciji omogućuje nadležnom službeniku da donese odluku o tome hoće li prihvatiti navedenu materijalnu činjenicu i otkloni sumnje:

„Ako država članica primjenjuje načelo prema kojemu je dužnost podnositelja zahtjeva potkrijepiti dokazima zahtjev za međunarodnom zaštitom i ako neke izjave podnositelja zahtjeva nisu potkrijepljene dokumentacijom ili drugim dokazima, tim izjavama ne treba potvrda ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- (a) podnositelj zahtjeva učinio je istinski napor da svoj zahtjev potkrijepi dokazima;
- (b) podneseni su svi odgovarajući elementi kojima raspolaže podnositelj zahtjeva i dana su zadovoljavajuća objašnjenja u pogledu nedostatka drugih odgovarajućih elemenata;
- (c) utvrdilo se da su izjave podnositelja zahtjeva dosljedne i prihvatljive te da ne proturječe dostupnim posebnim i općim informacijama relevantnima za njegov slučaj;

- (d) podnositelj zahtjeva zatražio je međunarodnu zaštitu što je prije mogao, osim ako podnositelj zahtjeva može predočiti opravdane razloge zašto to nije učinio; i
- (e) utvrđena je opća vjerodostojnost podnositelja zahtjeva.”

Članak 4. stavak 5. Direktive o kvalifikaciji u nekim je državama članicama poznat i kao primjena blagodatni sumnje.

Pet kriterija u članku 4. stavku 5. Direktive o kvalifikaciji jest kumulativno propisano. To znači da bi nadležni službenik trebao biti zadovoljan ako su svi uvjeti ispunjeni (u nekoj mjeri). Kada je ispunjeno svih pet kriterija, nadležni službenik treba primijeniti članak 4. stavak 5. Direktive o kvalifikaciji (primijeniti blagodat sumnje) i prihvatiti materijalnu činjenicu. Nema razloga da to ne učini.

Međutim, nadležni službenik trebao bi podjednaku važnost pridati točkama (a), (b), (c), (d) i (e), uzimajući u obzir individualne i kontekstne okolnosti podnositelja zahtjeva. To znači da nadležni službenik treba procijeniti u kojoj je mjeri svaki kriterij ispunjen ili nije. Može se dogoditi da veća mjera u kojoj se kriterij ispunjava (primjerice, vrlo uvjerljive izjave) nadoknadi manju mjeru u kojoj se ispunjava neki drugi kriterij (primjerice, nedostatan objašnjenje razloga zbog kojih zahtjev za međunarodnu zaštitu nije podnesen u najranijem mogućem trenutku).

Dodatne smjernice za točke (a) i (b) potražite u odjeljku 1.2.1. , a za točku (c) u odjeljcima od 2.2. do 2.4. U ovom se odjeljku pružaju dodatne smjernice za točku (e):

***Utvrđena je opća vjerodostojnost podnositelja zahtjeva (članak 4. stavak 5. Direktive o kvalifikaciji):***

Kada se procjenjuje je li neka materijalna činjenica utvrđena, nadležni službenik također će razmotriti ono što se naziva „stanjem vjerodostojnosti” podnositelja zahtjeva. Drugim riječima, nadležni službenik uzet će u obzir (pozitivne/negativne) zaključke o vjerodostojnosti koje je donio tijekom procjene drugih materijalnih činjenica.

Uz to, neke činjenice mogu postati relevantne za procjenu opće vjerodostojnosti podnositelja zahtjeva, čak i ako nije riječ o materijalnim činjenicama.

I drugi čimbenici mogu utjecati na opće stanje vjerodostojnosti podnositelja zahtjeva:

- ponašanje koje ukazuje na to da se podnositelj zahtjeva ne boji ili se više ne boji povratka u domovinu; ili
- ponašanje podnositelja zahtjeva koje bi moglo ukazivati na to da on prikriva informacije; navodi na pogrešne zaključke; ili ometa ili odgađa obradu zahtjeva ili donošenje odluke o zahtjevu.

Određena težina mora se pridati svakom čimbeniku ovisno o okolnostima slučaja. Nadležni službenik trebao bi imati na umu da činjenice koje idu u prilog podnositelju zahtjeva mogu prevagnuti nad činjenicama koje su protiv njega.

Ako nadležni službenik zaključi da je opća vjerodostojnost toliko nedovoljna da mora odbaciti materijalnu činjenicu, tada mora objasniti zašto smatra da to narušava vjerodostojnost zahtjeva.

Na kraju procjene vjerodostojnosti, svaka se materijalna činjenica mora kategorizirati kao prihvaćena ili odbačena, što podrazumijeva da je nadležni službenik donio jasan zaključak o svakoj materijalnoj činjenici.

Pogledajte predložak za prihvaćanje i odbacivanje materijalnih činjenica.

## 3. korak: Procjena rizika [natrag]

Procjena rizika predstavlja analizu usmjerenu na budućnost kojom se procjenjuje potreba za međunarodnom zaštitom pojedinog podnositelja zahtjeva.

Podnositelj zahtjeva ne mora biti vjerodostojan u svakom dijelu zahtjeva kako bi mu se dodijelila međunarodna zaštita.

Nadležni službenik nastavit će s procjenom zahtjeva uz pomoć procjene rizika na temelju svih prihvaćenih materijalnih činjenica prije donošenja konačne odluke o zahtjevu.

### 3.1. Analizirajte osnovan strah od proganjanja/stvaran rizik od ozbiljne nepravde [natrag]

Analiza osnovanog straha podnositelja zahtjeva i stvarnog rizika od ozbiljne nepravde kojoj može biti izložen u slučaju povratka posljednja je faza obrade zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Usmjerena je na budući rizik na temelju činjenica kojima nadležni službenik raspolaže u trenutku donošenja odluke. Poteškoće povezane s predviđanjima o tome što bi se podnositelju zahtjeva dogodilo da se vrati danas, sutra ili u bliskoj budućnosti, te izostanak jasne strukture odlučivanja mogu navesti nadležnog službenika na donošenje odluka na temelju subjektivnosti. U slučaju pogreške, negativne odluke o međunarodnoj zaštiti mogu uzrokovati ozbiljne povrede ljudskih prava. Stoga je iznimno važno provesti procjenu rizika na temelju objektivne metodologije, a ne nagađanja. Cilj je koraka opisanih u ovom priručniku postaviti temelje za započinjanje procjene rizika.

Tijekom procjene rizika nadležni službenik analizira rizik na temelju utvrđenih materijalnih činjenica u odnosu na standard dokazivanja koji je relevantan za utvrđivanje osnovanog straha od proganjanja ili stvarnog rizika od ozbiljne nepravde.

#### 3.1.1. Primijenite članak 4. stavak 3. Direktive o kvalifikaciji [natrag]

Članak 4. stavak 3. Direktive o kvalifikaciji sadrži sljedeće odredbe povezane s cjelokupnom procjenom zahtjeva za azil:

„Zahtjevi za međunarodnom zaštitom procjenjuju se pojedinačno, pri čemu se uzima u obzir sljedeće:

- (a) sve odgovarajuće činjenice koje se odnose na državu podrijetla u vrijeme donošenja odluke o zahtjevu, uključujući zakone i propise zemlje podrijetla i način na koji se oni primjenjuju;
- (b) odgovarajuće izjave i dokumentaciju koje je dostavio podnositelj zahtjeva uključujući informacije o tome je li podnositelj zahtjeva bio ili bi mogao biti izložen proganjanju ili ozbiljnoj nepravdi;
- (c) položaj i osobne okolnosti podnositelja zahtjeva, uključujući čimbenike kao što su podrijetlo, spol i dob, kako bi se procijenilo bi li se, s obzirom na osobne okolnosti podnositelja zahtjeva, postupci kojima je podnositelj zahtjeva bio izložen ili bi mogao biti izložen mogli smatrati proganjanjem ili ozbiljnom nepravdom;
- (d) podatak o tome jesu li aktivnosti podnositelja zahtjeva, nakon što je napustio zemlju podrijetla, bile usmjerene stvaranju neophodnih uvjeta za traženje međunarodne zaštite, kako bi se procijenilo mogu li ove aktivnosti izložiti podnositelja zahtjeva proganjanju ili ozbiljnoj nepravdi ako se vrati u tu zemlju;
- (e) podatak o tome može li se od podnositelja zahtjeva razumno očekivati da će se staviti pod zaštitu druge zemlje u kojoj bi mogao dokazati državljanstvo.”

#### 3.1.2. Uzmite u obzir prethodna proganjanja i suočavanja s ozbiljnom nepravdom ili njihov izostanak [natrag]

Nadležni službenik mora imati na umu da postojanje ranijeg proganjanja ili ozbiljne nepravde može promijeniti ne samo teret dokazivanja (pogledajte [odjeljak 1.2.3.1. za posebna pravila za potkrjepljivanje](#)), nego i primjenjivi standard dokazivanja. U članku 4. stavku 4. Direktive o kvalifikaciji navodi se da činjenica da je podnositelj zahtjeva već bio izložen proganjanju ili ozbiljnoj nepravdi ili izravnim prijetnjama takvim proganjanjem ili nepravdom predstavlja ozbiljnu naznaku za njegov osnovan strah od proganjanja ili od trpljenja ozbiljne nepravde, ako ne postoje ozbiljni razlozi za vjerovanje da se takvo proganjanje ili ozbiljna nepravda neće ponoviti.

Prethodni koraci procjene dokaza nadležnog bi službenika trebali navesti na zaključak o tome što se podnositelju zahtjeva događalo u prošlosti i sadašnjosti.

Sama činjenica da je podnositelj zahtjeva ranije bio izložen proganjanju ne znači da postoji rizik od proganjanja u budućnosti, iako može biti značajan pokazatelj za to.

Također je važno upamtiti da nepostojanje ranijeg proganjanja ne znači da ne postoji rizik od proganjanja u budućnosti.

Za konačnu procjenu nadležni službenik treba razmotriti utjecaj ranijih događaja u odnosu na to tko je podnositelj zahtjeva i kakvo je stanje u njegovoj zemlji podrijetla.

### **3.1.3. Primijenite standard dokazivanja [natrag]**

Elementi navedeni u članku 4. stavku 3. Direktive o kvalifikaciji moraju se analizirati u odnosu na primjenjivi standard dokazivanja kako bi se mogla izvršiti procjena rizika. Najčešće primjenjivani standard dokazivanja u procjeni osnovanog straha od proganjanja i stvarnog rizika od ozbiljne nepravde predstavlja „razuman stupanj vjerojatnosti”. Primjenjivi standard dokazivanja u svakom bi slučaju trebao biti na nižoj razini od „izvan osnovane sumnje”.

Ako su dodane nacionalne smjernice koje se odnose na primjenjivi standard dokazivanja, možete ih pronaći [ovdje](#).

## Poveznice na pravne instrumente i nacionalne dokumente

### Međunarodni instrumenti

#### Ženevska konvencija iz 1951. i Njujorški protokol iz 1967. o statusu izbjeglica

- Tekstovi Ženevske konvencije iz 1951. i Njujorškog protokola iz 1967. dostupni su na više jezika na stranici <http://www.refworld.org/docid/3be01b964.html>

#### Istanbulski protokol (Ujedinjeni narodi)

Priručnik za učinkovito istraživanje i dokumentiranje mučenja i drugog okrutnog, neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja od 9. kolovoza 1999.

- Tekst Istanbulskog protokola dostupan je na više jezika na stranici <http://www.refworld.org/docid/4638aca62.html>

### Instrumenti Europske unije

#### Direktiva o kvalifikaciji (preinačena) [QD]

Direktiva 2011/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2011. o standardima za kvalifikaciju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva za ostvarivanje međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbjeglica ili osoba koje ispunjavaju uvjete za supsidijarnu zaštitu te sadržaj odobrene zaštite (preinačena)

- Tekst Direktive o kvalifikaciji dostupan je na više jezika na stranici <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1422980659651&uri=CELEX:32011L0095>

#### Direktiva o postupcima azila (preinačena) [APD preinačena]

Direktiva 2013/32/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o zajedničkim postupcima za priznavanje i oduzimanje međunarodne zaštite (preinačena)

- Tekst preinačene Direktive o postupcima azila dostupan je na više jezika na stranici <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013L0032>

## Nacionalni pravni instrumenti i smjernice

Nacionalne smjernice za pisane izjave [\[natrag\]](#)

Nacionalne smjernice za dokumente koje dostavlja podnositelj zahtjeva [\[natrag\]](#)

Nacionalne smjernice za prikupljanje informacija o zemlji podrijetla [\[natrag\]](#)

Nacionalne smjernice za izvješća stručnjaka [\[natrag\]](#)

Nacionalne smjernice za izvješća o jezičnoj analizi [\[natrag\]](#)

Nacionalne smjernice za prikupljanje informacija od drugih država članica [\[natrag\]](#)

Nacionalne smjernice za traženje stručnog medicinskog/psihološkog mišljenja [\[natrag\]](#)

Nacionalne smjernice za standard dokazivanja [\[natrag\]](#)

## Predložak za procjenu dokaza

*Predložak u MS Word formatu nalazi se u prilogu ovog praktičnog vodiča.*

Ovaj se predložak ispunjava tijekom svih faza postupka rada na pojedinom slučaju.

Cilj je izrada jasnog pregleda svih utvrđenih materijalnih činjenica i dokaza koje pruži podnositelj zahtjeva i prikupi nadležni službenik (1. korak). Nakon izrade tog pregleda

možete nastaviti na sljedeći korak u kojemu možete izraziti svoje mišljenje o rezultatima utvrđivanja vjerodostojnosti svakog dokaza (koraci 2.1.–2.4.) ⇨ na temelju čega odlučujete i navodite materijalne činjenice koje prihvaćate i one koje odbacujete (korak 2.5.), pritom primjenjujući članak 4. stavak 5. Direktive o kvalifikaciji ako je to potrebno. ⇨ Naposljetku, nastavljate s procjenom rizika na temelju prihvaćenih materijalnih činjenica (3. korak).

1. korak: prikupljanje informacija			Koraci 2.1.–2.4.: procjena vjerodostojnosti
U pogledu...	Koje su materijalne činjenice?		Koji su dokazi povezani s materijalnim činjenicama?
... zemlje podrijetla:			⇨
... ranijih problema i straha za budućnost:			⇨
... razloga zbog kojih je podnositelj zahtjeva imao problema ili ih se boji:			⇨
... razloga zbog kojih podnositelj zahtjeva ne može ili ne želi prihvatiti zaštitu zemlje podrijetla:			⇨
... razloga zbog kojih podnositelj zahtjeva treba biti isključen:			⇨



	Koje su druge <b>individualne i kontekstne okolnosti</b> važne?	Koji su <b>dokazi</b> povezani s tim individualnim i kontekstnim okolnostima?	Koji su <b>zaključci o vjerodostojnosti</b> tih dokaza?
<b>Ostale važne individualne i kontekstne okolnosti:</b>			



### Korak 2.5.: procjena vjerodostojnosti

Prihvaćene materijalne činjenice	Neizvjesne materijalne činjenice	Odbačene materijalne činjenice
	↓	
	Ima li napomena o članku 4. stavku 5. Direktive o kvalifikaciji (a, b, c, d ili e)? _____	
	← Odaberite nakon analize i usporedbe → <b>Prihvatite</b> <b>Odbacite</b>	

### 3. korak: procjena rizika



## KAKO DOĆI DO PUBLIKACIJA EU-a

### Besplatne publikacije:

- jedan primjerak:  
u knjižari EU-a (<https://bookshop.europa.eu/hr/home/>);
- više od jednog primjerka ili plakati/zemljovidi:  
u predstavništvima Europske unije ([http://ec.europa.eu/represent\\_en.htm](http://ec.europa.eu/represent_en.htm)),  
pri delegacijama u zemljama koje nisu članice EU-a  
([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm)),  
kontaktiranjem službe Europe Direct ([https://europa.eu/european-union/contact\\_hr](https://europa.eu/european-union/contact_hr))  
ili pozivanjem broja 00 800 6 7 8 9 10 11 (besplatni poziv iz EU-a) (\*).

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

### Publikacije koje se plaćaju:

- u knjižari EU-a (<https://bookshop.europa.eu/hr/home/>).

