



Pokyny úřadu EASO týkající se podmínek přijetí: operativní normy a ukazatele

Září 2016



European Asylum Support Office

Pokyny úřadu EASO týkající se podmínek přijetí: operativní normy a ukazatele

Září 2016

SUPPORT IS OUR MISSION

***Europe Direct je služba, která vám pomůže odpovědět
na otázky týkající se Evropské unie.***

Bezplatná telefonní linka (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(* Informace jsou poskytovány zdarma, stejně jako většina telefonních hovorů
(někteří operátoři, telefonní automaty nebo hotely však mohou telefonické spojení zpoplatnit).

Mnoho doplňujících informací o Evropské unii je k dispozici na internetu.
Můžete se s nimi seznámit na portálu Europa (<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9494-413-9	doi:10.2847/388176	BZ-04-17-336-CS-C
PDF	ISBN 978-92-9494-396-5	doi:10.2847/960498	BZ-04-17-336-CS-N

© European Asylum Support Office, 2016

Neither EASO nor any person acting on its behalf may be held responsible for the use which may be made of the information contained herein.

Obsah

Seznam zkratk	5
Úvod	7
Souvislosti	7
Účel a oblast působnosti pokynů	7
Struktura a formát pokynů	9
Právní rámec	9
Jak vykládat tyto pokyny	11
Terminologie	12
1. Ubytování	13
1.1. Místo	13
1.2. Přidělení	15
1.3. Infrastruktura	16
1.4. Bezpečnost	19
1.5. Společné prostory	20
1.6. Hygiena	21
1.7. Údržba	23
1.8. Komunikační vybavení a služby	23
2. Strava	25
3. Ošacení a jiné nepotravinové potřeby	27
4. Denní příspěvky	31
5. Zdravotní péče	33
6. Poskytování informací a poradenství	35
7. Identifikace, posuzování a zohledňování zvláštních potřeb	39
8. Školení zaměstnanců	43
Příloha – souhrnná tabulka	45

Seznam zkratk

AMIF	Azylový, migrační a integrační fond EU
APD	směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/32/EU ze dne 26. června 2013 o společných řízeních pro přiznávání a odnímání statusu mezinárodní ochrany (přepracované znění)
CEAS	společný evropský azylový systém
EASO	Evropský podpůrný úřad pro otázky azylu
FRA	Agentura Evropské unie pro základní práva
Listina EU	Listina základních práv Evropské unie
MS	členské státy
nařízení Dublin III	nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 604/2013 ze dne 26. června 2013, kterým se stanoví kritéria a postupy pro určení členského státu příslušného k posuzování žádosti o poskytnutí mezinárodní ochrany podané státním příslušníkem třetí země nebo osobou bez státní příslušnosti v některém z členských států (přepracované znění)
NGO	nevládní organizace
QM	matice kvality
RCD	směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/33/EU ze dne 26. června 2013, kterou se stanoví normy pro přijímání žadatelů o mezinárodní ochranu (přepracované znění)
SGBV	sexuální a genderově podmíněné násilí
SOP	standardní operační postup
UAM	nezletilá(é) osoba(y) bez doprovodu
UNHCR	Úřad vysokého komisaře OSN pro uprchlíky

Úvod

Souvislosti

V souladu s přepracovaným zněním směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/33/EU ze dne 26. června 2013, kterou se stanoví normy pro přijímání žadatelů o mezinárodní ochranu (dále jen směrnice RCD), by:

„[měly] být stanoveny takové normy pro přijímání žadatelů, které [postačují] k zajištění důstojné úrovně života a srovnatelných životních podmínek ve všech členských státech“⁽¹⁾.

Směrnice ponechává značnou volnost, co se týče definování důstojné úrovně života a toho, jak jí dosáhnout. Vnitrostátní přijímací systémy se zároveň značně liší z hlediska nastavení a pravidel pro poskytování podmínek přijetí. Tím pádem se v členských státech EU liší i normy, které stanoví podmínky přijetí, což znamená odlišné zacházení s žadateli o mezinárodní ochranu.

Evropský program pro migraci⁽²⁾ nedávno dále zdůraznil význam jasného systému pro přijímání žadatelů o mezinárodní ochranu jako součást silné společné evropské azylové politiky. Konkrétně zmiňuje, že jsou zapotřebí další pokyny, aby bylo možné zlepšit normy týkající se podmínek přijetí v členských státech EU.

A právě v této souvislosti byly vypracovány tyto pokyny. Proces sestavování tohoto dokumentu se řídí zavedenou metodikou matice kvality stanovenou Evropským podpůrným úřadem pro otázky azylu (EASO). Dokument vypracovala pracovní skupina složená z odborníků z členských států EU i zástupců dalších příslušných zúčastněných subjektů v oblasti přijímání a základních práv, včetně Evropské komise, Agentury Evropské unie pro základní práva (FRA) a Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR). Před dokončením pokynů byli navíc konzultováni členové poradního fóra úřadu EASO. Pokyny byly konzultovány se sítí přijímacích orgánů úřadu EASO a následně formálně schváleny správní radou úřadu.

Nutno též poznamenat, že tyto operativní normy a ukazatele konkrétně zmiňuje návrh Evropské komise na přepracování směrnice RCD (COM(2016) 465 final) ze dne 13. července 2016.

Účel a oblast působnosti pokynů

Celkovým cílem těchto pokynů je pomáhat členským státům při provádění klíčových ustanovení směrnice RCD při zajišťování odpovídající životní úrovně všech žadatelů o mezinárodní ochranu, včetně žadatelů se zvláštními potřebami při přijetí.

Dokument je koncipován tak, aby sloužil **několika účelům**:

- na politické úrovni slouží jako nástroj na podporu reformy nebo rozvoje a jako rámec pro stanovování / další rozvoj norem pro přijímání,
- na operativní úrovni jej mohou používat přijímací orgány / provozovatelé jako pomůcku při plánování / provozování přijímacích zařízení nebo školení zaměstnanců.

Pokyny by mohly dále sloužit jako **základ pro vytvoření rámců sledování**, které umožní hodnotit kvalitu vnitrostátních přijímacích systémů.

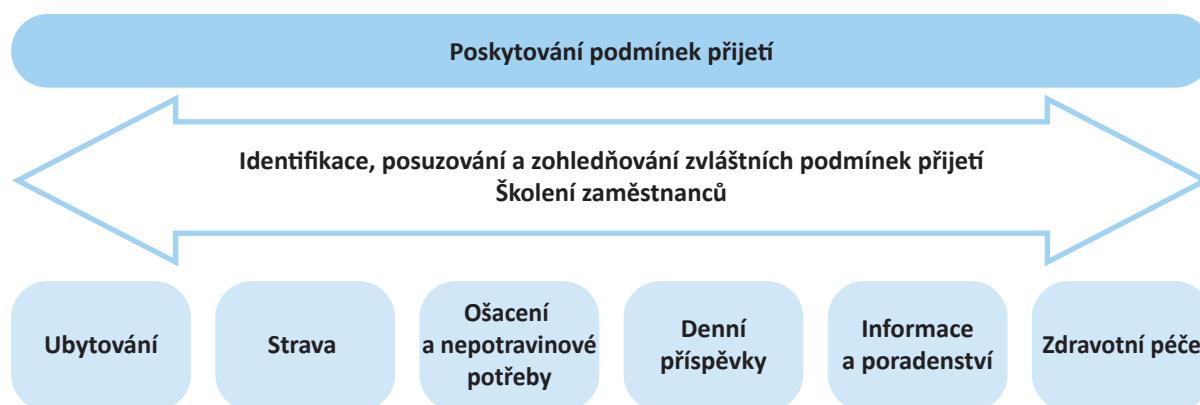
Účelem pokynů není vymezit jeden způsob poskytování podmínek přijetí. Proto není-li stanoveno jinak, normy a ukazatele uvedené v tomto dokumentu se uplatní na poskytování materiálních podmínek přijetí bez ohledu na to, zda se poskytují ve formě věcného plnění, peněžitých dávek nebo poukázek. Tento přístup se řídí čl. 2 písm. g) směrnice RCD, který vyjmenovává různá pravidla pro poskytování materiálních podmínek přijetí. To například znamená, že členské státy musí buď zajistit poskytnutí ošacení v souladu s normami uvedenými v těchto pokynech, nebo peněžité dávky v takové výši, aby pokryly žadatelovy výdaje na ošacení v souladu s normami uvedenými v tomto dokumentu.

⁽¹⁾ Přepracované znění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/33/EU ze dne 26. června 2013, kterou se stanoví normy pro přijímání žadatelů o mezinárodní ochranu (dále jen směrnice RCD), které naleznete na adrese: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=EN> (11. bod odůvodnění).

⁽²⁾ Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů „Evropský program pro migraci“, COM(2015) 240, 13. května 2015.

Aniž je dotčeno zaměření těchto pokynů na otevřená přijímací zařízení, v souladu s 8. bodem odůvodnění směrnice RCD se uplatní ve „všech stádiích řízení o žádostech o mezinárodní ochranu, na všechny druhy uvedených řízení a ve všech místech a zařízeních, v nichž se žadatelé zdržují, a po dobu, po kterou jsou oprávněni zůstat na území členských států“⁽³⁾.

Z tematického hlediska pokyny zahrnují určitá klíčová ustanovení směrnice RCD, která jsou součástí vnitrostátních přijímacích systémů pro žadatele o mezinárodní ochranu, jak je vidět na obrázku 1 níže. Konkrétně se zaměřují na poskytování materiálních podmínek přijetí, identifikaci, posuzování a zohledňování zvláštních potřeb přijetí a poskytování školení zaměstnancům vnitrostátních přijímacích systémů. Všechny normy v uvedených oblastech jsou považovány za důležité pro zajištění poskytování podmínek přijetí v souladu se směrnicí RCD.



Obrázek 1. Znázornění klíčových aspektů, jimiž se tyto pokyny zabývají.

V různých oddílech pokynů používáme ukazatele, jejichž prostřednictvím lze měřit, zda byla ve vnitrostátním přijímacím systému přijata vhodná opatření zohledňující zvláštní potřeby. Dokument se však nezabývá potřebami žadatelů se zvláštními potřebami při přijetí, jako jsou děti bez doprovodu, příliš podrobně.

Tyto pokyny by měly být považovány za první krok a snahu usnadnit uplatňování některých ustanovení směrnice RCD. Dokument se však nezabývá všemi aspekty spadajícími do působnosti směrnice RCD, jako je omezení nebo odnětí výhod materiálních podmínek přijetí, zajištění, přístup ke vzdělávání pro děti, zaměstnanost a odborná příprava pro dospělé a odvolací řízení. Dále nezahrnuje aspekty související s integrací osob požívajících mezinárodní ochrany nebo přípravou navrácení žadatelů, jejichž žádost o mezinárodní ochranu byla zamítnuta.

Tyto pokyny byly vypracovány především pro pravidelné fungování přijímacího systému. Situace, které spadají do mimořádného rámce, jako je uplatnění ustanovení čl. 18 odst. 9 směrnice RCD na ubytování v mimořádných situacích, nespádají do oblasti působnosti těchto pokynů. Na tyto aspekty by se mohly zaměřit další pokyny anebo nástroje vypracované v budoucnosti.

Konečná odpovědnost za uplatňování uvedených norem spočívá na orgánech členských států a většina norem v těchto pokynech by konkrétně spadala do kompetence vnitrostátních přijímacích orgánů. V praxi však do poskytování materiálních a nemateriálních podmínek přijetí bývají často zapojeny i další subjekty, například další státní, regionální nebo místní služby a mezivládní nebo nevládní organizace.

Normy zahrnuté do tohoto dokumentu odrážejí již existující postupy v členských státech EU. Proto se nesnaží vytvořit model perfektního přijímacího systému, ale raději shromáždit schválené normy, ukazatele a příklady správné praxe, které lze uplatňovat a dosahovat ve všech členských státech EU.

Je však důležité, že členské státy mohou v duchu článku 4 směrnice RCD zavést nebo zachovat příznivější úpravu podmínek přijetí žadatelů, než uvádí tyto pokyny. Tento dokument nelze v žádném případě chápat jako výzvu ke snižování stávajících standardů, ale spíše jako podnět k dosažení přinejmenším zde uvedených referenčních úrovní.

⁽³⁾ 8. bod odůvodnění směrnice RCD.

Struktura a formát pokynů

V úvodu dokumentu naleznete krátký oddíl s názvem „Jak vykládat tyto pokyny“, kde jsou vysvětleny použité termíny.

Další část je rozdělena na osm oddílů zaměřujících se na tato témata:

1. Ubytování
2. Strava
3. Ošacení a jiné nepotravinové potřeby
4. Denní příspěvky
5. Zdravotní péče
6. Poskytování informací a poradenství
7. Identifikace, posuzování a zohledňování zvláštních potřeb
8. Školení zaměstnanců

Každý oddíl obsahuje konkrétní společné normy, které lze uplatnit na vnitrostátní přijímací systémy ve všech členských státech EU. U každé normy jsou uvedené příslušné ukazatele, které usnadňují posuzování, do jaké míry je norma plněna. Tam, kde je to potřeba, je podrobnější vysvětlení ukazatele uvedeno v „doplňujících poznámkách“.

V příloze dále naleznete tabulku, která shrnuje všechny normy a ukazatele uvedené v tomto dokumentu. Tabulku byste však měli používat společně s hlavním dokumentem, který poskytuje doplňující vysvětlení (doplňující poznámky, příklady správné praxe) k výkladu pokynů.

Právní rámec

Pokyny vycházejí zejména ze směrnice RCD vykládané v souladu s Listinou základních práv Evropské unie (dále jen „Listina EU“). Při uplatňování těchto pokynů by navíc členské státy měly usilovat o to, aby byly v souladu s Úmluvou OSN o právech dítěte z roku 1989 a Evropskou úmluvou o ochraně lidských práv a základních svobod plně respektovány zásady nejlepšího zájmu dítěte a celistvosti rodiny⁽⁴⁾.

Kromě toho jsou nedílnou součástí norem a ukazatelů uvedených v tomto dokumentu následující zásady, které by měly být dodržovány při poskytování podmínek přijetí ve vnitrostátních systémech:

- **Průhlednost a odpovědnost.** Poskytování podmínek přijetí by mělo být založeno na průhledných a spravedlivých pravidlech a rozhodovacích postupech. Aniž je dotčen význam zapojení dalších subjektů pro plnění specifických úkolů v rámci vnitrostátních přijímacích systémů (tj. nevládních organizací, soukromého sektoru atd.), celkovou odpovědnost za zajištění nejvyšší úrovně průhlednosti a odpovědnosti nese příslušný přijímací orgán.
- **Účast.** V souladu s čl. 18 odst. 8 směrnice RCD se přijímací orgány vyzývají, aby usnadnily účast a zapojení všech žadatelů včetně dětí do správy materiálních i nemateriálních aspektů podmínek přijetí. Účast může mít například formu poradních výborů nebo rad s cílem přispět ke specifickým aspektům spojeným s životem v ubytovacích zařízeních, jako je složení jídel nebo kalendář činností.
- **Nediskriminace.** Rovný přístup k podmínkám přijetí musí být poskytnut všem žadatelům o mezinárodní ochranu bez diskriminace.
- **Zohlednění zvláštních potřeb.** V tomto ohledu by měly být zohledněny zvláštní potřeby při přijetí. Definice „zvláštních potřeb“ není omezena na kategorie žadatelů uvedené v neúplném výčtu v článku 21 směrnice RCD („například nezletilých osob, nezletilých osob bez doprovodu, zdravotně postižených osob, starších osob, těhotných žen, osamělých rodičů s nezletilými dětmi, obětí obchodování s lidmi, osob trpících závažnou chorobou, osob s duševní poruchou a osob, které byly podrobeny mučení, znásilnění nebo jiným formám hrubého psychického, fyzického nebo sexuálního násilí, jako jsou oběti ženské obřízky“), ale měla by zahrnovat všechny žadatele, kteří mají při přijetí jakékoli zvláštní potřeby. V této souvislosti je třeba zohlednit zejména faktory jako gender, genderová identita a sexuální orientace.

⁽⁴⁾ 9. bod odůvodnění směrnice RCD.

Jak vykládat tyto pokyny

Příklad: posouzení místa ubytování		VYSVĚTLENÍ
NORMA	Zajistit z hlediska lokality účinný přístup k příslušným službám, jako jsou veřejné služby, škola, zdravotní péče, sociální a právní pomoc, obchod pro každodenní potřeby, prádelna a volnočasové aktivity.	Tato norma představuje společně schválený postup a její dodržování by mělo být „zajištěno“ ve všech vnitrostátních přijímacích systémech.
Ukazatel	Zařízení se nachází v přiměřené docházkové vzdálenosti od příslušných služeb a dostupná infrastruktura je bezpečná pro pěší.	Tento ukazatel představuje nástroj pro měření dodržování normy, tj. prostřednictvím posouzení, zda vzdálenost mezi ubytovacím zařízením a příslušnými veřejnými službami lze považovat za „přiměřenou“ docházkovou vzdálenost a zda existuje nezbytná infrastruktura. Ukazatele uvedené u každé normy by měly být chápány jako kumulativní ukazatele, které nejsou uvedené v pořadí podle důležitosti.
Alternativní ukazatele	Ukazatel 1.2 písm. a): Příslušné služby jsou poskytovány v ubytovacím zařízení. NEBO Ukazatel 1.2 písm. b): Zařízení se nachází v přiměřené docházkové vzdálenosti od příslušných služeb a dostupná infrastruktura je bezpečná pro pěší. NEBO Ukazatel 1.2 písm. c): Příslušné služby jsou dostupné hromadnou dopravou a délka cesty je přiměřená. NEBO Ukazatel 1.2 písm. d): Příslušné služby jsou dostupné prostřednictvím organizované dopravy zajišťované členským státem.	Alternativní ukazatele se použijí v situacích, kdy lze pro měření dodržování normy uplatnit různé možnosti.
Doplňující poznámky	Tento ukazatel by měl být stanoven ve vztahu k maximální konkrétní vzdálenosti s přihlédnutím k vnitrostátní situaci a prostředí (zda je k dispozici cesta pro pěší, zda je oblast velmi kopcovitá atd.) – např. veřejné služby se musí obecně nacházet do vzdálenosti 3 km a zdravotnické zařízení a škola do 2 km.	Doplňující poznámka ukazuje, co by bylo možné považovat za „přiměřenou docházkovou vzdálenost“. Vzhledem k odlišným vnitrostátním situacím může být uplatnitelnost „doplňujících poznámek“ v členských státech EU různá.
Správná praxe	Správná praxe při určování místa ubytování: <ul style="list-style-type: none"> Za správnou praxi se považuje, je-li zdravotní péče nebo obchod pro každodenní potřeby ve vzdálenosti do 1,5 nebo 1 hodiny cesty hromadnou dopravou. 	Dokument v neposlední řadě u určitých oddílů uvádí stávající „správnou praxi“. Výraz „správná praxe“ neoznačuje výsledek formálního hodnocení, ale vychází ze současné praxe v některých členských státech. Přestože se zatím nejedná o společně schválenou normu, členské státy by měly zvážit začlenění těchto příkladů správné praxe do svých vnitrostátních systémů.

Terminologie

Čl. 2 písm. g) směrnice RCD zavádí pojem „peněžitě dávky“ a „denní příspěvky“ jako prostředek pro poskytování podmínek přijetí. Přestože ustanovení stanoví použití prvně jmenovaného pro poskytování stravy, ubytování a ošacení (bez ohledu na to, zda se poskytuje ve formě věcného plnění nebo poukázek), definice posledně jmenovaného není tak jasná. Pro účely těchto pokynů a jak zdůrazňuje tabulka níže, se výrazem „denní příspěvky“ rozumí jakékoli další příspěvky poskytované žadatelům o mezinárodní ochranu, včetně příspěvků pro jiné specifické účely, než je ubytování, strava a ošacení nebo jiné nepotravinové potřeby, pokud se neposkytují formou věcného plnění, i peněžitě příspěvky na nespecifikovaný účel (s nimiž může žadatel nakládat podle svého uvážení a které se také označují jako „kapesné“).

Druh podmínek přijetí	Odkaz na směrnici RCD	Prostředky pro poskytování podmínek přijetí
Strava, ubytování, ošacení	Čl. 2 písm. g)	Peněžitě dávky
		Věcné plnění
		Poukázky
Jiné základní potřeby (např. hygienické potřeby, školní potřeby, invalidní vozík atd.)	Výslovně neuvedené ve směrnici RCD	Denní příspěvky
		Věcné plnění
		Poukázky
Potřeby podle vlastního výběru	Čl. 2 písm. g)	Denní příspěvky

1. Ubytování

Úvodní poznámky

Tento oddíl je členěn na jednotlivé dílčí oddíly zabývající se těmito aspekty ubytování:

- místo
- přidělení
- infrastruktura ubytovacích zařízení
- zabezpečení ubytovacích zařízení
- společné prostory v zařízení
- hygiena
- údržba
- komunikační vybavení a služby

Každý z těchto dílčích oddílů se zabývá základními aspekty ubytovacích zařízení, které se vzájemně doplňují.

Členské státy mohou volit různé druhy ubytování poskytovaného žadatelům od ubytovacích středisek po alternativní ubytování, včetně soukromých domů, bytů, hotelů nebo jiných prostor uzpůsobených pro ubytování žadatelů o mezinárodní ochranu, pokud jsou zohledněny zvláštní podmínky žadatelů při přijetí. Směrnice RCD navíc členským státům dává na výběr, zda chtějí poskytovat ubytování formou věcného plnění, nebo peněžitých dávek ⁽⁵⁾. Pokud se ubytování poskytuje formou věcného plnění, mělo by splňovat normy uvedené v tomto oddílu, pokud se však členské státy rozhodnou žadatelům poskytovat peněžité dávky na uhrazení nákladů za ubytování, mělo by se jednat o takovou částku, aby si žadatelé mohli dovolit ubytování, které splňuje normy uvedené v tomto oddílu.

Z praxe členských států je zároveň patrné využívání různých druhů ubytování v závislosti na fázi azylového řízení, například včetně tranzitních středisek, prvních přijímacích středisek nebo zvláštních zařízení pro žadatele, na které se vztahuje dublinské řízení. Funkce prostor se samozřejmě může lišit podle toho, jak dlouho v nich mají žadatelé zůstat. Některé normy a ukazatele v tomto oddílu lze proto uplatnit podle toho, o jaký druh ubytování se jedná a jaký je jeho účel (např. dlouhodobé vs. krátkodobé ubytování žadatelů). Pokud se norma vztahuje jen na specifický druh ubytování, bude to uvedeno.

Odkazy na právní předpisy – ubytování

- Čl. 2 písm. c) směrnice RCD: definice výrazu „rodinní příslušníci“
- Čl. 2 písm. g) směrnice RCD: definice materiálních podmínek přijetí
- Článek 12 směrnice RCD: rodiny
- Článek 17 směrnice RCD: obecná ustanovení o podmínkách přijetí a zdravotní péči
- Čl. 18 odst. 1 směrnice RCD: další ustanovení o materiálních podmínkách přijetí
- Článek 21 směrnice RCD: zranitelné osoby (obecná ustanovení)
- Čl. 23 odst. 3 a 5 směrnice RCD: nezletilé osoby
- Čl. 24 odst. 2 směrnice RCD: nezletilé osoby bez doprovodu.

1.1. Místo

Úvodní poznámky

Normy a ukazatele v tomto oddílu se týkají umístění prostor ve vztahu k prostředí. Místo ubytování může mít velký vliv na další aspekty přijímacího systému, včetně dostupnosti příslušných služeb (např. zdravotnické služby, právní pomoc nebo služby související s různými instancemi azylového řízení). Normy a ukazatele uvedené v tomto oddílu proto úzce souvisejí s normami a ukazateli v následujících oddílech. To znamená, že rozhodnutí, kde zřídit ubytovací zařízení, by mělo být přijato na základě zohlednění všech ostatních aspektů podmínek přijetí, jimiž se zabývají různé oddíly tohoto dokumentu.

⁽⁵⁾ Čl. 2 písm. g) směrnice RCD.

Definice některých ukazatelů použitých v tomto oddílu (např. co se rozumí „přiměřenou docházkovou vzdáleností“, „odpovídající délkou cesty“ nebo „pravidelností organizované dopravy“) by zároveň závisela na typu služby, která má být dostupná, a tomu, jak často je daná služba potřeba. Například pokud děti musí chodit do školy, musí mít možnost se tam dostat každý den a délka cesty by měla být krátká. Délka cesty žadatele na osobní pohovor by zároveň mohla být delší, zejména pokud dopravu zajišťuje odpovědný orgán.

Obecně se má za to, že ubytovací zařízení by měla být umístěna v oblastech, které jsou určené k bydlení.

Normy a ukazatele

NORMA 1: Zajistit z hlediska lokality účinný přístup k příslušným službám, jako jsou veřejné služby, škola, zdravotní péče, sociální a právní pomoc, obchod pro každodenní potřeby, prádelna a volnočasové aktivity.

Ukazatel 1.1: Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.

- **Doplňující poznámky:** *Například od žadatelů s podstatně omezenou schopností pohybu a orientace by se nemělo očekávat, že budou chodit pěšky, aby mohli využít příslušné služby. V takových případech by měla být přijata alternativní opatření.*

Alternativní ukazatele týkající se zajištění fyzické dostupnosti služeb:

Ukazatel 1.2 písm. a): Příslušné služby jsou poskytovány v ubytovacím zařízení. **NEBO**

Ukazatel 1.2 písm. b): Zařízení se nachází v přiměřené docházkové vzdálenosti od příslušných služeb a dostupná infrastruktura je bezpečná pro pěší. **NEBO**

- **Doplňující poznámky:** *Tento ukazatel by měl být stanoven ve vztahu k maximální konkrétní vzdálenosti s přihlédnutím k vnitrostátní situaci a prostředí (zda je k dispozici cesta pro pěší, zda je oblast velmi kopcovitá atd.) – např. veřejné služby se musí obecně nacházet do vzdálenosti 3 km a zdravotnické zařízení a škola do 2 km.*

Ukazatel 1.2 písm. c): Příslušné služby jsou dostupné hromadnou dopravou a délka cesty je přiměřená. **NEBO**

- **Doplňující poznámky:** *Posouzení, zda je délka cesty přiměřená, by bylo provedeno ve vztahu k typu služby, k níž má mít žadatel přístup, a pravidelnosti, s jakou má žadatel danou službu využívat (např. čas potřebný k tomu, aby se dítě dostalo do školy hromadnou dopravou, čas potřebný k tomu, aby se žadatel dostavil na osobní pohovor). Dále by měly být zohledněny intervaly hromadné dopravy a to, zda žadatel může danou službu skutečně využít a poté se dostat zpět. Dostupností hromadnou dopravou by se mělo rozumět to, že náklady na dopravu se proplácení nebo že doprava je poskytována zdarma v případě potřeby, a to minimálně v těchto situacích: zdravotní péče a získání léků, azylové řízení a právní pomoc a školní docházka dětí, které jsou zapsané ve škole.*

Ukazatel 1.2 písm. d): Příslušné služby jsou dostupné prostřednictvím organizované dopravy zajišťované členským státem.

- **Doplňující poznámky:** *Poskytování dopravy by mělo být vysvětleno upřesněním pravidelnosti dopravy zajišťované členským státem.*

Správná praxe při určování místa ubytování

Za správnou praxi se považuje:

- vymezit místo dlouhodobějšího ubytování žadatelů tak, aby byla možná interakce mezi žadateli a místními obyvateli, aby žadatelé nebyli izolováni a usnadnila se jejich integrace v dlouhodobém horizontu;
- omezit délku cesty hromadnou dopravou za zdravotní péčí nebo nákupy pro každodenní potřeby na 1,5 nebo 1 hodinu;
- zapojit do stanovení umístění ubytovacího zařízení místní obyvatele.

1.2. Přidělení

Úvodní poznámky

Aniž je dotčena existence vnitrostátních disperzních systémů regulujících rovnoměrné rozvržení žadatelů na území členských států, normy a ukazatele uvedené v tomto oddílu je třeba vykládat a provádět plně v souladu se zásadou celistvosti rodiny i respektování případných zvláštních potřeb žadatelů o mezinárodní ochranu.

A co je důležité, dodržování těchto zásad nemá význam jen při vstupu do přijímacího systému, ale také v momentě přerozdělování nebo stěhování žadatelů do jiného ubytování. Žadatelé by se proto v souladu s čl. 18 odst. 6 směrnice RCD měli stěhovat do jiného zařízení jen v nezbytných případech.

Normy a ukazatele

NORMA 2: Zajistit, aby byla ctěna zásada celistvosti rodiny.

Ukazatel 2.1: Rodinní příslušníci (v souladu s definicí uvedenou v článku 2 směrnice RCD) jsou ubytováni společně.

- **Doplňující poznámky:** *Souhlas rodinných příslušníků s tím, aby byli ubytováni společně, lze získat na základě dobrovolnosti. Měla by být zohledněna bezpečnost a s tím spojené možné výjimky.*

Ukazatel 2.2: Rodiny s dětmi jsou ubytované společně za předpokladu, že to je v nejlepším zájmu dítěte.

- **Doplňující poznámky:** *Zvláštní pozornost je třeba věnovat případům ženatých či vdaných dětí.*

Ukazatel 2.3: Je-li to možné a vhodné, měla by být respektována celistvost rodiny, pokud jde o členy širší rodiny.

- **Doplňující poznámky:** *V závislosti na vnitrostátních opatřeních a na souhlasu žadatelů by mohli být společně ubytováni také členové širší rodiny (včetně příbuzných nespádajících do definice v čl. 2 písm. c) směrnice RCD).*

Ukazatel 2.4: Jeden pokoj sdílí maximálně jedna rodina.

- **Doplňující poznámky:** *Aby bylo respektováno soukromí, měly by členské státy v jednom pokoji ubytovat maximálně jednu rodinu. To, co všechno definice rodiny zahrnuje, by záviselo na praxi dotčeného členského státu.*

NORMA 3: Zajistit, aby byly zohledněny zvláštní potřeby při (opětovném) přidělení konkrétního ubytování žadatelů.

Ukazatel 3.1: Přidělení konkrétního ubytování žadatelům vychází z posouzení jejich zvláštních potřeb při přijetí.

- **Doplňující poznámky:** *Přidělení ubytování dítěti je založeno zejména na posouzení nejlepších zájmů dítěte.*

Ukazatel 3.2: V případě zjištění zvláštních potřeb při přijetí je možné žadatele přestěhovat.

- **Doplňující poznámky:** *Přidělení jiného ubytování žadatelům by mohlo být potřeba zejména kvůli bezpečnosti, např. v případech obětí obchodování s lidmi, sexuálního a genderově podmíněného násilí, týrání nebo jiných závažných forem psychického a fyzického násilí. (srov. norma 11 a ukazatel 35.3: Zvláštní potřeby, které vyjdou najevo až v pozdějším stadiu, jsou vhodným způsobem identifikovány a posouzeny).*

Správná praxe při (opětovném) přidělování ubytování žadatelů

Za správnou praxi se považuje stěhovat rodiny se školou povinnými dětmi s ohledem na školní prázdniny na konci školního roku.

NORMA 4: Zajistit, aby při přidělování ubytování žadateli bylo přihlédnuto ke specifickým a objektivním důvodům spojeným s jeho situací.

Ukazatel 4.1: Je zavedený mechanismus umožňující zvážit, zda existují specifické a objektivní důvody pro přidělení konkrétního ubytování.

- **Doplňující poznámky:** *Situaci žadatele zmíněnou v normě výše se rozumí zejména kulturní, jazykové a náboženské prostředí dané osoby, pohlaví žadatele (např. transgender osoby) a individuální aspekty související například se zaměstnáním, odbornou přípravou nebo stávajícími rodinnými vazbami, které je třeba zvážit.*

1.3. Infrastruktura

Úvodní poznámky

Pokud jde o normy a ukazatele uvedené v tomto oddílu, použijí se tyto definice:

- „pokojem“ se rozumí samostatná místnost, tedy čtyři stěny a dveře, které lze zavřít, okno, které lze otevřít, a strop. V ubytovacích střediscích nebo jiném společném ubytování by se „pokoji“ vždy měly rozumět místnosti, které lze zamknout.
- „rodinní příslušníci“ by měli být definováni v souladu s čl. 2 písm. c) směrnice RCD.

Normy uvedené zejména v tomto oddílu by měly být považovány pouze za minimální normy.

Normy a ukazatele

NORMA 5: Zajistit dostatečný prostor v pokoji v kolektivním ubytování.

Ukazatel 5.1: Pro každého žadatele je zajištěn minimální prostor 4 m² na osobu.

- **Doplňující poznámky:** *Tento ukazatel lze dále upřesnit podle toho, zda jsou v pokoji ubytování žadatelé, kteří nejsou příbuzní nebo rodinní příslušníci. Mohl by být zohledněn také věk, např. ubytování rodin s kojenci a malými dětmi. Bylo by též možné odkázat na vnitrostátní právní předpis, který stanoví minimální životní prostor na osobu, pokud takový předpis existuje.*

Ukazatel 5.2: Pokud jde o minimální prostor 4 m² na osobu, je zaručena minimální výška místnosti 2,10 m.

Ukazatel 5.3: V pokoji je dostatek prostoru, aby bylo možné tam umístit jednu postel a jednu skříň pro každého žadatele.

- **Doplňující poznámky:** *V závislosti na konkrétním uspořádání by součástí základního zařízení mohl být stůl a židle, přičemž uvedený nábytek by měl být brán v potaz, pokud se neposkytuje ve společných prostorách.*

NORMA 6: Zajistit respektování soukromí žadatelů v kolektivním ubytování.

Ukazatel 6.1: V jednom pokoji je ubytováno maximálně šest svobodných žadatelů.

- **Doplňující poznámky:** *Maximální počet osob v pokoji by bylo možné určit také podle času stráveného v takovém ubytování a dostupnosti dalšího prostoru mimo daný pokoj (společné prostory, další soukromé místnosti). Pokud tento ukazatel nelze v praxi splnit, měly by být nalezeny alternativní způsoby, jak zajistit soukromí.*

Ukazatel 6.2: Pro muže a ženy existují samostatné pokoje a do pokoje nemají přístup žadatelé opačného pohlaví.

- **Doplňující poznámky:** *Omezení přístupu by mohlo být zajištěno formou samostatných zařízení nebo zámek, aniž jsou tím dotčeny bezpečnostní aspekty přijímacího zařízení. Skříně by měly být zamykatelné zejména v případě, že v zařízení bydlí žadatelé se zvláštními potřebami, jako jsou ženy, které by se mohly stát terčem genderově podmíněného násilí.*

Ukazatel 6.3: Zařízení počítá s místnostmi, kde je dostatek soukromí (uvnitř nebo mimo prostory zařízení), pro setkání s pracovníky poskytujícími právní pomoc, se sociálními pracovníky nebo dalšími příslušnými činiteli, a tato místnost je v případě potřeby žadatelům k dispozici.

Ukazatel 6.4. Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.

- **Doplňující poznámky:** *Například nezletilým osobám bez doprovodu by měl být poskytnut samostatný pokoj a neměly by sdílet pokoj s dospělými žadateli.*

Správná praxe, pokud jde o soukromí žadatelů

Za správnou praxi se považuje zajistit mezi postelemi minimální průchod široký nejméně 90 cm, aby měli žadatelé soukromí.

NORMA 7: Zajistit, aby ubytování bylo dostatečně zařízené nábytkem.

Ukazatel 7.1: Nábytek v každém pokoji zahrnuje minimálně:

7.1.1: jedno jednolůžko na osobu **A**

7.1.2: jednu skříň na osobu nebo rodinu, která je dostatečně velká, aby se do ní vešly osobní věci (jako je ošacení, léky nebo dokumenty).

Ukazatel 7.2: Pokud pokoj sdílí žadatelé, kteří nejsou rodinnými příslušníky, je skříň zamykatelná, aniž by tím byla dotčena bezpečnostní opatření přijímacího zařízení.

- **Doplňující poznámky:** *Skříň by měly být zamykatelné zejména v případě, že v zařízení bydlí žadatelé se zvláštními potřebami, jako jsou ženy, které by se mohly stát terčem genderově podmíněného násilí.*

Ukazatel 7.3: Ve společných prostorách / obývacím pokoji je dostatečný počet stolů a židlí.

Ukazatel 7.4: V zařízeních, kde si žadatelé sami vaří, je v kuchyni k dispozici toto vybavení:

7.4.1: dostatečně velká lednice s ohledem na počet osob **A**

- **Doplňující poznámky:** *Dostatečný prostor v lednici by mohl být upřesněn stanovením počtu litrů nebo polic na osobu/rodinu.*

7.4.2: dostatečné úložné prostory na osobu/rodinu **A**

7.4.3: minimální přístup ke sporáku na osobu/rodinu **A**

7.4.4: minimální počet kusů nádobí, hrnků, kuchyňského náčiní a příborů na osobu.

Ukazatel 7.5: Jsou k dispozici zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.

- **Doplňující poznámky:** *Například pro kojence by měla být poskytnuta dětská postýlka, přebalovací pult a vhodná židle; osobám s omezenou pohyblivostí by měl být poskytnut upravený nábytek a rodinám se školou povinnými dětmi by měl být poskytnut malý stůl a židle, aby si děti mohly dělat domácí úkoly.*

NORMA 8: Zajistit v ubytovacím zařízení dostatečné, vhodné a fungující sociální zařízení.

Ukazatel 8.1: Všichni žadatelé by měli mít přístup ke sprše/vaně, umyvadlu s teplou a studenou vodou a funkční toaletě.

Ukazatel 8.2: Nejméně jedna funkční a zamykatelná toaleta na 10 žadatelů je k dispozici nepřetržitě.

Ukazatel 8.3: Je k dispozici nejméně jedna funkční sprcha nebo vana s teplou a studenou vodou na 12 žadatelů a je přístupná alespoň 8 hodin denně.

- **Doplňující poznámky:** *Poměr sprch na žadatele lze upravit, pokud jsou denně přístupné delší dobu.*

Ukazatel 8.4: Nejméně jedno fungující umyvadlo s teplou a studenou vodou na 10 žadatelů je k dispozici nepřetržitě.

Ukazatel 8.5: Pokud se v koupelně nachází více sprch, je zajištěno jejich vizuální oddělení.

Ukazatel 8.6: Jsou k dispozici samostatné toalety, umyvadla a sprchy pro ženy a pro muže (viditelně a srozumitelně označené) vyjma malých ubytovacích zařízení.

- **Doplňující poznámky:** *Výjimkou by mohly být byty, garsonky a jiné ubytování pro méně než 12 osob.*

Ukazatel 8.7: Pokud jde o společné ubytování pro žadatele, kteří nejsou rodinnými příslušníky, jsou zavedena opatření zajišťující, aby žadatelé měli bezpečný přístup k zařízením a aby vždy měli dostatek soukromí.

Ukazatel 8.8: Jsou zavedena opatření zajišťující, aby ošacení a ručníky zůstaly suché během doby, kdy se žadatelé sprchují.

Ukazatel 8.9: Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.

- **Doplňující poznámky:** *Například je každý den k dispozici dětská vanička pro děti do 2 let.*

Správná praxe, pokud jde o sociální zařízení

Za správnou praxi se považuje:

- umístit toaletu ve stejné budově jako pokoj a společné prostory, nikoli venku;
- zajistit, aby sprchy byly zamykatelné a kdykoli přístupné;
- věnovat pozornost genderovým otázkám a bezpečnosti žen, jako je například umístění sociálního zařízení blízko nebo v bezpečné vzdálenosti s dobře osvětleným přístupem.

NORMA 9: Zajistit, aby ubytování splňovalo příslušné vnitrostátní a místní předpisy.

Ukazatel 9.1: Ubytovací zařízení bylo vybudované v souladu s platnými místními a vnitrostátními předpisy.

Ukazatel 9.2: Údržba a provoz ubytovacího zařízení probíhá v souladu s příslušnými místními a vnitrostátními předpisy s přihlédnutím k veškerým potenciálním nebezpečím.

- **Doplňující poznámky:** *Dále uvádíme příklady posuzování pokroku při plnění normy v ubytovacím středisku: evakuační plán ubytovacího střediska je k dispozici a vždy na viditelném místě, únikové cesty jsou volné a hasicí přístroje jsou přístupné.*

Ukazatel 9.3: Do pokojů a společných prostor / obývacího pokoje proudí dostatek přirozeného světla a čistého vzduchu a k dispozici jsou závěsy nebo žaluzie, jimiž lze místnost zatemnit.

Ukazatel 9.4: Pro všechny ubytovací prostory je k dispozici vhodný systém pro regulaci teploty.

- **Doplňující poznámky:** *Vhodné teplotní rozpětí by bylo určeno s ohledem na klimatické podmínky daného místa a obecné normy platné pro místní obyvatele.*

Ukazatel 9.5: Pokoje a společné prostory jsou chráněné před nadměrným okolním hlukem.

- **Doplňující poznámky:** *Okolní hluk by mohly generovat například stroje, letadla, vlaky atd.*

NORMA 10: Zajistit, aby vnitřní i venkovní infrastruktura ubytovacího zařízení navrženého pro ubytování žadatelů s omezenou schopností pohybu a orientace byla přizpůsobena podle jejich potřeb.

Ukazatel 10.1: Ubytování se nachází:

10.1 písm. a): v přízemí **NEBO**

10.1 písm. b): k dispozici je výtah uzpůsobený pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace **NEBO**

10.1 písm. c): počet schodů nepřekračuje maximum podle stupně omezené schopnosti pohybu a orientace.

Ukazatel 10.2: Vnější přístupové cesty, jako jsou chodníky nebo silnice, mají pevný a rovný povrch.

Ukazatel 10.3: Vstup je navržen tak, aby umožnil přístup osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

Ukazatel 10.4: Dveře a chodby uvnitř budovy jsou dostatečně široké pro vozíčkáře.

Ukazatel 10.5: V pokojích a na místech používaných žadateli s omezenou schopností pohybu a orientace jsou namontována madla.

Ukazatel 10.6: K dispozici je uzpůsobené sociální zařízení, včetně například bezbariérových sprch, madel, umyvadel a toalet ve vhodné výšce pro vozíčkáře i podlahy v koupelnách a na toaletách vhodné pro vozíčkáře.

1.4. Bezpečnost

Úvodní poznámky

Mělo by být zajištěno dostatečné zabezpečení ubytování, nábytku a vybavení v souladu s platnými vnitrostátními právními předpisy a celkovým cílem zajistit žadatelům o mezinárodní ochranu i personálu ubytovacích zařízení bezpečné prostředí.

Normy a ukazatele

NORMA 11: Zajistit dostatečná bezpečnostní opatření.

Ukazatel 11.1: Pravidelně se provádí hodnocení rizik zohledňující externí a interní faktory.

- **Doplňující poznámky:** Faktory, které je při hodnocení rizik třeba zohlednit: bezpečnostní problémy nahlášené žadateli, stav a umístění ubytovacího zařízení, postoje místních obyvatel, počet ubytovaných osob, národnostní složení obyvatel ubytovacího zařízení, pohlaví a rodinný stav žadatelů, ubytování žadatelé se zvláštními potřebami a incidenty, k nimž došlo v minulosti.

Ukazatel 11.2: Na základě výsledku hodnocení rizik jsou zavedena vhodná bezpečnostní opatření.

- **Doplňující poznámky:** Tato opatření by mohla zahrnovat například: kontrolu přístupu prostřednictvím oplocení budovy, zajištění nepřetržité přítomnosti personálu, zajištění dostatečného osvětlení venkovních prostor budovy a kamerový systém, zákaz přístupu veřejnosti, je-li to potřeba pro bezpečí žadatelů, a zahrnutí bezpečnostních aspektů do „domovního řádu“.

Ukazatel 11.3: Bezpečnostní problémy (např. krádež, násilí, hrozby, nepřátelství ze strany vnější komunity) lze bezpečně oznámit odpovědným zaměstnancům.

- **Doplňující poznámky:** Žadatelé by měli být informováni o tom, jak oznamovat bezpečnostní incidenty.

Ukazatel 11.4: Čísla tísňových volání jsou zobrazena na viditelném místě a telefon je k dispozici.

Ukazatel 11.5: Bezpečnostní opatření se zaměřují také na detekci a prevenci sexuálního a genderově podmíněného násilí.

Ukazatel 11.6: Byla zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.

- **Doplňující poznámky:** Měla by být zavedena zvláštní opatření tak, aby byla zajištěna bezpečnost všech žadatelů, zejména těch se zvláštními potřebami v souvislosti s jejich věkem, rodinným stavem, pohlavím, genderovou identitou nebo sexuální orientací a fyzickými nebo duševními zdravotními problémy. Měla by být zavedena také zvláštní bezpečnostní opatření pro oběti obchodování s lidmi, sexuálního a genderově podmíněného násilí, mučení nebo jiných forem psychického a fyzického násilí. Tato opatření by mohla například zahrnovat možnost ubytovat žadatele s jinou sexuální orientací odděleně od ostatních žadatelů stejného pohlaví nebo přestěhovat žadatele, u nichž hrozí nebezpečí, že se stanou terčem genderově podmíněného násilí (srov. norma 3: (opětovné) přidělení ubytování žadatelům v důsledku jejich zvláštních potřeb), nebo poskytnutí chráněného prostoru, kde si mohou děti bez obav hrát. V zařízeních, kde jsou ubytovány nezletilé osoby bez doprovodu, by měla být zavedena specifická preventivní opatření, aby se nemohly ztratit.

Správná praxe, pokud jde o bezpečnostní opatření

Za správnou praxi v ubytovacích střediscích se považuje:

- poskytnout prostory, kde mohou konkrétní skupiny v soukromí vyjádřit obavy ohledně bezpečnosti, a tak je povzbudit, aby oznamovaly násilné činy;
- používat systém pro zaznamenávání nebo registraci bezpečnostních incidentů.

1.5. Společné prostory

Úvodní poznámky

Výrazem „společné prostory“ se v těchto pokynech rozumí prostory, kde žadatelé jedí a tráví volný čas. Velikost a uspořádání společných prostor stejně tak jako jejich funkce závisí na typu ubytování, v němž se žadatelé nacházejí. To znamená, že „společnými prostory“ může být označena jedna místnost nebo více místností, které mohou žadatelé využívat.

V případě větších ubytovacích zařízení by se „společnými prostory“ mohla rozumět řada různých místností sloužících k různým účelům, tj. k jídlu, k provádění volnočasových aktivit nebo k zapojení se do kolektivních aktivit (např. jazykové lekce, poskytování informací). Menší zařízení by zároveň mohla mít jednu víceúčelovou místnost, která by se podle potřeby a denní doby dala využívat jako jídelna / obývací pokoj nebo pokoj pro volnočasové aktivity. Za předpokladu, že lze zajistit dostatečné soukromí, mohly by společné prostory v menších zařízeních nebo jejich části sloužit pro setkávání žadatelů se sociálními pracovníky nebo právními poradci.

Pozor, výrazem „volnočasové aktivity“ se rozumí aktivity, které se netýkají jen dětí, ale také dospělých. To vychází z důležité vazby mezi možnostmi žadatelů provozovat volnočasové aktivity a jejich duševním zdravím. Poskytnutí prostor pro volnočasové aktivity nebo umožnění žadatelům zapojit se do kolektivních aktivit (např. jazykové kurzy, skupinové informační schůzky nebo sportovní aktivity) je důležité, jelikož to pomáhá zajistit, aby jejich každodenní život měl pevnější strukturu, a tak může pomoci zmírňovat tlak vznikající v důsledku příliš dlouhé nečinnosti. To je důležité zejména v raných stádiích azylového řízení, kdy žadatelé (ještě) nemají přístup na trh práce nebo k formální odborné přípravě.

Normy a ukazatele

NORMA 12: Zajistit, aby žadatelé měli dostatečný prostor, kde mohou jíst.

Ukazatel 12.1: Všichni žadatelé mají možnost jíst na místě, které je k tomu určené.

- **Doplňující poznámky:** Všichni žadatelé mohou jíst v jídelně (ve větším zařízení) nebo v místnosti, kde je stůl a dostatečný počet židlí. Místo pro jídlo by mohlo plnit i další funkce, pokud je v určité časy k dispozici pro jídlo.

NORMA 13: Zajistit, aby žadatelé měli dostatečný prostor, kde mohou provozovat volnočasové a skupinové aktivity.

Ukazatel 13.1: V ubytovacím zařízení nebo v jeho blízkosti ve veřejném prostoru je k dispozici místo, které je vhodné pro volnočasové aktivity.

- **Doplňující poznámky:** Při zařizování místností pro volnočasové aktivity v kolektivním ubytování by mělo být zohledněno pohlaví, věk a kulturní a náboženské potřeby žadatelů. To by mělo pokud možno zahrnovat samostatné místnosti nebo vymezený čas, kdy lze místnosti využívat pro volnočasové aktivity.

Ukazatel 13.2: Pokud jsou skupinové aktivity organizované členským státem, jsou k dispozici dostatečné a vhodné prostory, například v podobě samostatné místnosti.

- **Doplňující poznámky:** Výrazem „skupinová aktivita“ se rozumí například jazykové kurzy, skupinové informační schůzky, sportovní aktivity atd.

Ukazatel 13.3: Pokud jsou v zařízení ubytované děti, je k dispozici bezpečná místnost/prostor, kde si mohou hrát a provádět venkovní aktivity, v ubytovacím zařízení nebo ve veřejných prostorách nacházejících se poblíž.

Správná praxe, pokud jde o společné prostory

Za správnou praxi se považuje zajistit hlídání dětí v prostorách uzpůsobených pro děti v době, kdy se dospělí účastní skupinových aktivit.

1.6. Hygiena

Úvodní poznámky

Výrazem „hygiena“ se rozumí úklid a svoz odpadu s cílem zajistit, aby prostory byly čisté, bez infekcí, choroboplodných zárodků atd. Výrazem „čistý“ se v této souvislosti rozumí absence škůdců, hmyzu, choroboplodných zárodků a jiných nebezpečí. Platné hygienické normy stanovené v tomto oddílu se použijí pro celé ubytovací zařízení včetně soukromých i společných prostor nacházejících se uvnitř zařízení nebo (případně) venku. V závislosti na vnitrostátní situaci by vypracování a sledování těchto norem mohlo spadat do působnosti jiných příslušných orgánů (např. hygienické stanice).

Ve větších zařízeních se „soukromými prostory“ rozumí pouze pokoje, zatímco všechny zbývající místnosti by spadaly do kategorie společných prostor. Hygienické normy se však liší podle typu společných prostor, jako je kuchyň, sociální zařízení a další místnosti, včetně kanceláří a místností pro různé aktivity. Naproti tomu v menších zařízeních by se kuchyň, koupelna a další místnosti měly považovat také za soukromé prostory.

Přestože dodržování vhodných hygienických norem spadá pod celkovou odpovědnost příslušných orgánů v členských státech, je možné zapojit i žadatele. V praxi žadatelé zpravidla odpovídají za úklid soukromých prostor. Dále v závislosti na vnitrostátních právních předpisech by žadatelé mohli zajišťovat také úklid dalších prostor, a to na základě dobrovolnosti. V některých případech by za to dostávali odměnu v rámci drobných zaměstnání v kolektivním ubytování. V takových případech by na úklid měl dohlížet odpovědný orgán nebo specializovaná úklidová firma.

Podrobný popis povinností spojených se zajišťováním čistoty ubytovacího zařízení by měl být stanoven v domovním řádu.

Normy a ukazatele

NORMA 14: Zajistit, aby soukromé a společné prostory byly udržované v čistotě.

Ukazatel 14.1: Ubytovací zařízení dodržuje harmonogram úklidu.

- **Doplňující poznámky:** U všech prostor je stanoveno, jak často a jak důkladně se musí uklízet.

Ukazatel 14.2: Čistota soukromých a společných prostor ubytovacího zařízení se pravidelně kontroluje.

- **Doplňující poznámka:** Při kontrolách se zohledňuje soukromí žadatelů.

Ukazatel 14.3: Čistota se kontroluje, když se lidé přesunou do jiné místnosti nebo do jiného ubytovacího zařízení.

Ukazatel 14.4: Pokud žadatelé odpovídají za úklid, mají k dispozici nezbytné úklidové prostředky a pomůcky i ochranné pomůcky, jako jsou rukavice a masky.

Správná praxe při zajišťování čistoty soukromých a společných prostor

Za správnou praxi se v ubytovacích střediscích považuje stanovit harmonogram úklidu, který je napsaný srozumitelně a do něhož mohou žadatelé nahlédnout.

NORMA 15: Zajistit, aby kuchyně a sociální zařízení byly udržované v čistotě.

Ukazatel 15.1: Čistota uvedených prostor splňuje místní a vnitrostátní předpisy a normy.

- **Doplňující poznámky:** Tyto předpisy by mohly například stanovit pravidelné hubení hlodavců a škůdců.

Ukazatel 15.2: Prostory se uklízí nejméně jednou denně (v ubytovacích střediscích) nebo tak často, jak je potřeba.

Ukazatel 15.3: Pravidelně se provádí generální úklid prostor.

- **Doplňující poznámky:** V ubytovacích střediscích by takový generální úklid mohl probíhat minimálně čtyřikrát ročně. Normy čistoty kuchyní používaných žadateli se liší od norem čistoty profesionálních kuchyní.

NORMA 16: Zajistit, aby si žadatelé mohli pravidelně sami prát nebo nechat prádlo vyprat v prádelně.

Ukazatel 16.1: Pokud ubytovací zařízení poskytuje ložní prádlo a ručníky a zajišťuje jeho praní, mělo by se prát pravidelně.

- **Doplňující poznámky:** U ložního prádla by to mělo být minimálně jednou za dva týdny a u ručníků jednou týdně.

Alternativní ukazatele:

Ukazatel 16.2 písm. a): Žadatelé by si měli mít možnost vyprat nejméně jednou týdně. **NEBO**

- **Doplňující poznámky:** Tento ukazatel by mohl být v jednotlivých státech upřesněn stanovením počtu praček a odpovídající možnosti pro sušení prádla na určitý počet osob.

Ukazatel 16.2 písm. b): Žadatelé mohou využívat službu prádelny.

- **Doplňující poznámky:** Služba prádelny by měla být dostatečně dostupná, například nejméně 5 dní v týdnu (včetně víkendu).

1.7. Údržba

Úvodní poznámky

Výrazem „údržba“ se v tomto oddílu rozumí činnosti, které jsou zapotřebí pro udržování ubytovacího zařízení co možná nejvíce a nejdéle v původním stavu.

Přestože za údržbu přijímacího zařízení odpovídají příslušné orgány v členských státech, žadatelé mohou být také zapojeni, pokud mají zájem a pokud to umožňují vnitrostátní právní předpisy. V některých případech by za to dostávali odměnu v rámci drobných zaměstnání v kolektivním ubytování. V takových případech by na danou činnost měl dohlížet odpovědný orgán nebo specializovaná firma zajišťující údržbářské práce.

Normy a ukazatele

NORMA 17: Zajistit bezpečnost a správné fungování ubytovacího zařízení prostřednictvím pravidelné údržby.

Ukazatel 17.1: Správné fungování ubytovacího zařízení a nábytku a vybavení v něm se pravidelně kontroluje.

- **Doplňující poznámky:** Tyto kontroly by měly probíhat nejméně jednou ročně. Při provádění kontrol může pomoci kontrolní seznam.

Ukazatel 17.2: Žadatelé mohou oznamovat případy, kdy je potřeba údržba nebo opravy.

Ukazatel 17.3: Nezbytné opravy a výměny v ubytovacím zařízení jsou prováděny bezodkladně a v odpovídající kvalitě.

- **Doplňující poznámky:** Aniž je dotčena skutečnost, že celková odpovědnost za údržbu ubytovacího zařízení spočívá na přijímacím orgánu, některé údržbářské práce mohou provádět žadatelé v rámci drobných zaměstnání, a to za předpokladu, že za ně náleží odměna a jsou prováděny dobrovolně. Celkový dohled by v každém případě měl zajišťovat odpovědný orgán.

1.8. Komunikační vybavení a služby

Úvodní poznámky

Komunikace hraje pro žadatele o mezinárodní ochranu během celého přijímacího řízení důležitou úlohu. Výrazem „komunikace“ se rozumí jak komunikace týkající se procesního postavení žadatelů, tak soukromá komunikace například s rodinnými příslušníky. Dostatečná možnost komunikovat může navíc přispět k duševnímu zdraví žadatelů, jelikož může pomoci předcházet strachu v důsledku chybějícího kontaktu s rodinnými příslušníky a přáteli, kteří zůstali v zemi původu nebo tranzitu, nebo nedostatečné možnosti komunikovat s organizacemi poskytujícími právní pomoc či jiné důležité služby. Žadatelé by každopádně měli mít možnost v příslušných případech obdržet rozhodnutí poštou.

Odkazy na právní předpisy – komunikační vybavení a služby

- Čl. 18 odst. 2 písm. b) směrnice RCD: další ustanovení o materiálních podmínkách přijetí

Normy a ukazatele

NORMA 18: Zajistit, aby žadatelé měli odpovídající přístup k telefonu, aby si mohli vyřizovat hovory týkající se procesních, právních, lékařských a vzdělávacích záležitostí.

Ukazatel 18.1: Je k dispozici přístup k telefonu alespoň pro procesní, právní, lékařské nebo vzdělávací záležitosti.

Ukazatel 18.2: Žadatelé mají celodenní přístup alespoň k jednomu telefonu na ubytovací jednotku.

- **Doplňující poznámky:** Počet telefonů instalovaných v zařízení záleží na počtu ubytovaných žadatelů.

Ukazatel 18.3: Žadatelé mohou telefonovat v soukromí, tj. ostatní žadatelé nemohou hovor poslouchat.

NORMA 19: Zajistit, aby žadatelé měli odpovídající přístup k internetu.

Ukazatel 19.1: Žadatelé mají přístup k internetu přímo v ubytovacím zařízení nebo v nedalekých veřejných prostorách alespoň čtyřikrát v týdnu.

- **Doplňující poznámky:** Přístup k internetu v ubytovacím zařízení může být zajištěn prostřednictvím bezdrátové sítě (wi-fi) pro žadatele s vlastními komunikačními zařízeními (např. chytrými telefony) a dostatečného počtu počítačů na určitý počet osob. Pokud je přístup k internetu poskytován mimo ubytovací zařízení, mělo by to být v docházkové vzdálenosti nebo v dosahu hromadné dopravy (srov. norma 1: Místo). Přístup k internetu nemusí být poskytován zdarma (srov. ukazatel 28.4: Denní příspěvky).

NORMA 20: Zajistit, aby si žadatelé měli kde nabíjet komunikační zařízení.

Ukazatel 20.1: V každém pokoji je k dispozici nejméně jedna zásuvka pro nabíjení elektronických zařízení.

Správná praxe při zajišťování přístupu ke komunikačnímu vybavení a službám

Za správnou praxi se považuje:

- poskytnout žadatelům možnost bezplatně kopírovat nebo tisknout dokumenty týkající se azylového řízení nebo zdravotních problémů;
- poskytnout přístup k televizi s kanály alespoň ve dvou jazycích, které jsou mezi žadateli v konkrétním ubytovacím zařízení nejrozšířenější (srov. ukazatel 13.1: Společné prostory).

2. Strava

Úvodní poznámky

Výrazem „strava“ se v tomto oddílu rozumí jídlo i nealkoholické nápoje. V souladu se stejným přístupem jako v oddílu o ubytování by normy v tomto oddílu měly být posuzovány bez ohledu na to, zda se žadatelům poskytuje strava ve formě věcného plnění, nebo peněžitých dávek či poukázek. To znamená, že členské státy, které se rozhodly poskytovat žadatelům peněžité dávky nebo poukázky na úhradu nákladů na stravu, musejí zajistit, aby byly dostatečné na to, aby si žadatelé mohli koupit jídlo, které splňuje normy uvedené v tomto oddílu.

Odkazy na právní předpisy – strava

- Čl. 2 písm. g) směrnice RCD: definice materiálních podmínek přijetí

Normy a ukazatele

NORMA 21: Zajistit, aby žadatelé měli přístup k dostatečné a odpovídající stravě.

Ukazatel 21.1: Jsou dodržovány normy pro bezpečnost potravin.

- **Doplňující poznámky:** *Co se týče hygieny v ubytovacím zařízení, zejména v kuchyních, měl by být uplatňován preventivní spíše než nápravný přístup v souladu s analýzou rizik a kritickými kontrolními body (HACCP) ⁽⁶⁾ pro přístup k zajišťování bezpečnosti potravin, který vypracovala Organizace OSN pro výživu a zemědělství (FAO). V souladu s touto normou by měla být zajištěna čistota kuchyní, jelikož v opačném případě by mohlo být celkově ohroženo zdraví v ubytovacím zařízení.*

Ukazatel 21.2: Podávají se nejméně tři jídla denně pro dospělé a pět jídel pro nezletilé osoby, z toho alespoň jedno je vařené a podávané teplé.

Ukazatel 21.3: Jídla zajišťují vyváženou a pestrou stravu, včetně mléka pro nezletilé osoby a kojence v případě potřeby.

- **Doplňující poznámky:** *Složení pokrmů je rozmanité, například pokrmy z obilovin, chléb a rýže, ovoce a zelenina, mléko, mléčné výrobky, maso, vejce nebo ryby.*

Ukazatel 21.4: Žadatelé jsou o složení jídla informováni.

- **Doplňující poznámky:** *Informace by mohly být poskytovány obecně (prostřednictvím štítků atp.) nebo na požádání.*

Ukazatel 21.5: Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními výživovými požadavky.

- **Doplňující poznámky:** *Měly by být zohledňovány například těhotné a kojící ženy a osoby s určitým onemocněním a potravinovými alergiemi.*

Ukazatel 21.6: Jsou zohledňovány stravovací preference a dietní omezení specifických skupin.

- **Doplňující poznámky:** *„Specifickými skupinami“ se rozumí žadatelé z určitého náboženského nebo kulturního prostředí i vegetariáni/vegani.*

⁽⁶⁾ Viz Organizace OSN pro výživu a zemědělství, *Analýza rizik a kritické kontrolní body (HACCP)*, (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

Správná praxe při poskytování stravy

Za správnou praxi se považuje:

- umožnit žadatelům, aby si mohli sami vařit, pokud je to možné a vhodné, jelikož to zvyšuje jejich samostatnost a pocit normálnosti/domova a může to přispívat ke strukturování každodenního života žadatelů a
- poskytnout žadatelům možnost dostat vařené nebo ohřáté jídlo samostatně, pokud z dobrého důvodu zmeškali čas, kdy se jídlo pravidelně podává, a
- konzultovat se žadatelem jídelní lístek a vaření jídla.

NORMA 22: Zajistit, aby žadatelé měli nepřetržitý přístup k pitné vodě.

Ukazatel 22.1: Každému žadateli je denně poskytnuto nejméně 2,5 litru vody, přičemž je zohledněna jeho osobní fyziologie a klimatické podmínky.

- **Doplňující poznámky:** Podrobnější informace o minimálním množství pitné vody na den jsou k dispozici v normách vypracovaných v rámci projektu Sphere (⁽¹⁾).

Alternativní ukazatele:

Ukazatel 22.2(a): Infrastruktura ubytovacího zařízení je vhodná pro pitnou vodu. **NEBO**

Ukazatel 22.2(b): V případě absence vhodné infrastruktury je pitná voda distribuována.

- **Doplňující poznámky:** Žadatelé by měli být v příslušných případech informováni o tom, zda je voda z kohoutku pitná.

Správná praxe při poskytování nápojů

Za správnou praxi se považuje poskytovat čaj a kávu.

(¹) The Sphere Project, *How much water is needed in emergencies?* [Kolik vody je potřeba při mimořádných situacích?], k dispozici na internetu na adrese: http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1

3. Ošacení a jiné nepotravinové potřeby

Úvodní poznámky

V souladu s oddíly o ubytování a stravě by normy v tomto oddílu měly být posuzovány bez ohledu na to, zda se žadatelům poskytuje ošacení ve formě věcného plnění, nebo peněžitých dávek či poukázek. To znamená, že pokud se členské státy rozhodly poskytovat žadatelům peněžité dávky na úhradu nákladů na ošacení, musejí být dostatečné na to, aby si žadatelé mohli koupit ošacení, které splňuje normy uvedené v tomto oddílu. Tím nejsou dotčeny situace, kdy již žadatelé mají dostatek ošacení v souladu s normami uvedenými v tomto oddílu, a proto další ošacení nepotřebují. Výrazem ošacení se v tomto oddílu rozumí oblečení i obuv.

Výrazem „nepotravinové potřeby“ se v těchto pokynech rozumí základní domácí potřeby mimo potraviny, včetně například potřeb pro osobní hygienu, úklidových a pracích prostředků, ložního prádla a ručníků. V souvislosti se školou povinnými žadatelé nepotravinové potřeby zahrnují také školní potřeby.

Při poskytování nepotravinových potřeb by vždy měla být zohledněna rodinná situace žadatele. Konkrétně složení nepotravinových potřeb a jejich množství by mělo zohledňovat osobní potřeby dotčeného žadatele.

Odkazy na právní předpisy – ošacení a jiné nepotravinové potřeby

- Čl. 2 písm. g) směrnice RCD: definice materiálních podmínek přijetí

Normy a ukazatele

NORMA 23: Zajistit, aby žadatel měl dostatek ošacení.

Ukazatel 23.1: Žadatel má dostatek spodního prádla na týden, aniž by bylo potřeba je prát.

- **Doplňující poznámky:** *Výše uvedeným by se mělo rozumět minimálně osm kusů spodního prádla.*

Ukazatel 23.2: Žadatel má alespoň minimální počet oděvů.

- **Doplňující poznámky:** *Výše uvedeným by se mělo rozumět minimálně pět kusů ošacení na horní část těla, které se nosí jako spodní vrstva (jako je triko, košile, halenka), nejméně tři kusy ošacení na nohy (kalhoty, sukně, šortky), nejméně tři kusy ošacení, jako je mikina, svetr nebo bunda, a dvě sady nočního prádla.*

Ukazatel 23.3: Žadatel má nejméně dva páry bot.

- **Doplňující poznámky:** *To by mohlo zahrnovat jeden pár bot na doma a jeden pár na ven.*

Ukazatel 23.4: Žadatelům se poskytuje ošacení, co nejdříve je to možné.

- **Doplňující poznámky:** *Do několika hodin po přidělení ubytovacího zařízení musí být každý žadatel oblečený alespoň do základního (provizorního) ošacení tak, aby se mohl volně pohybovat po všech přístupných prostorách (vevnitř i venku), které jsou pro žadatele určené.*

Ukazatel 23.5: Pokud jakýkoli oděv není možné již dále nosit vlivem opotřebení, existuje standardizovaný způsob, jak si jej vyměnit za jiný.

Ukazatel 23.6: Žadatelé mají dostatek ošacení pro kojence a malé děti na 1 týden, aniž by bylo třeba je prát.

Správná praxe při poskytování dostatečného ošacení

Za správnou praxi se považuje:

- vyvarovat se vytváření „uniformního vzhledu“ pro všechny žadatele (pokud se ošacení poskytuje formou věcného plnění), jelikož to pomáhá zabraňovat stigmatizaci;
- zřídit „dárcovský sklad“ a navázat spojení s humanitárními nevládními organizacemi pro účely získávání a distribuci obnošeného ošacení.

NORMA 24: Zajistit, aby žadatelé měli vhodné ošacení.

Ukazatel 24.1: Ošacení žadatelům přiměřeně padne, pokud jde o velikost.

Ukazatel 24.2: Ošacení je přiměřeně decentní a vhodné s ohledem na převládající standard v hostitelské společnosti a prostředí žadatele.

- **Doplňující poznámky:** Ošacení (kromě prádla) nemusí být nové, ale mělo by být v dobrém stavu.

Ukazatel 24.3: Je k dispozici vhodné sezonní ošacení.

- **Doplňující poznámky:** To znamená například, že by žadatel měl mít zimní kabát/bundu, rukavice, zimní klobouk, čepici, šálu a zimní boty, je-li to potřeba.

Správná praxe při poskytování vhodného ošacení

Za správnou praxi se považuje nabídnout žadatelkám v rámci poskytovaného ošacení alespoň jeden závoj, pokud to požadují.

NORMA 25: Zajistit, aby žadatelé měli přístup k dostatečným a vhodným potřebám pro osobní hygienu.

Ukazatel 25.1: Existuje seznam, který stanoví, na jaký typ a množství potřeb pro osobní hygienu mají nárok žadatelé určitého věku a pohlaví.

- **Doplňující poznámky:** Tento seznam je srozumitelným způsobem sdělen žadatelům.

Ukazatel 25.2: Žadatelé mají k dispozici nezbytné potřeby pro osobní hygienu, a to buď prostřednictvím pravidelného přidělování potřeb na hlavu formou věcného plnění, nebo prostřednictvím peněžitých dávek.

- **Doplňující poznámky:** Aby bylo možné zachovávat osobní čistotu, hygienu a zajistit prevenci infekčních onemocnění, měly by mít žadatelé k dispozici základní hygienické potřeby. Ty by mohly zahrnovat například: kartáček na zuby, zubní pastu, toaletní papír, mýdlo, šampón, holicí strojek, pěnu na holení, dámské vložky, dětské plenky a další hygienické potřeby pro péči o děti.

NORMA 26: Zajistit, aby žadatelé měli přístup k dalším základním nepotravinovým potřebám

Ukazatel 26.1: Je poskytováno dostatečné ložní prádlo a ručníky.

- **Doplňující poznámky:** Pokud si žadatel má prát ložní prádlo sám, jsou mu poskytnuty alespoň dvě sady, aby je bylo možné střídat.

Ukazatel 26.2: Pokud si žadatelé mají prát prádlo sami, je k dispozici prací prášek.

Ukazatel 26.3: Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.

- **Doplňující poznámky:** To by například znamenalo, že rodina s kojencem má k dispozici funkční kočárek a nočník pro dítě. Každé dítě může používat hračky, které odpovídají jeho věku a jsou v dobrém stavu. Osobě s tělesným postižením nebo osobě, která se zotavuje po zranění nebo lékařském zákroku, mohou být poskytnuty berle, invalidní vozík nebo jiné zdravotnické prostředky, pokud je nelze získat jinak (od jiných poskytovatelů, jako je veřejné zdravotnictví).

Správná praxe při poskytování jiných základních nepotravinových potřeb

Za správnou praxi se považuje poskytnout žadatelům žehlicí prkno a žehličku a vysoušeč vlasů.

NORMA 27: Zajistit, aby děti zapsané do školy měly vhodné ošacení a školní potřeby, které jim umožní plně se zapojit do všech školních aktivit.

Ukazatel 27.1: Dětem, které absolvují povinnou školní docházku, je poskytnuto vhodné ošacení pro školní aktivity.

- **Doplňující poznámky:** To by mohlo zahrnovat školní uniformu, je-li povinná, i oblečení a boty na sport.

Ukazatel 27.2: Děti, které chodí do školy, dostanou zdarma školní tašku (batoh nebo jiné) a všechny pomůcky (učebnice atd.), které škola vyžaduje.

4. Denní příspěvky

Úvodní poznámky

Přestože směrnice RCD jasně stanoví aspekty týkající se stravy, ubytování a ošacení, nezabývá se přímo podrobnostmi a účelem denních příspěvků. Tento pojem je však zásadní z hlediska uspokojení potřeb žadatelů.

Denní příspěvky pokrývají další zásadní potřeby žadatelů o mezinárodní ochranu uvedené ve směrnici RCD nad rámec ubytování, stravy a ošacení (potřeby, na které se poskytují peněžité dávky, pokud nejsou uspokojovány formou věcného plnění nebo poukázek).

Pojem „denní příspěvky“ by v tomto dokumentu měl označovat tři různé účely, a to:

- umožnit žadatelům dosáhnout minimální výše životního minima mimo základní potřeby, jako je ubytování, strava nebo ošacení,
- zajistit minimální standard zapojení žadatelů do společenského a kulturního života v členském státě, v němž žijí,
- poskytnout žadatelům určitou míru nezávislosti.

„Denními příspěvky“ se v těchto pokynech rozumí minimální peněžité dávky poskytované žadateli bez udání konkrétního účelu, s nimiž může nakládat podle svého uvážení („kapesné“). Dále pokud nejsou specifické nepotravinové potřeby nebo jiné doplňkové potřeby poskytované formou věcného plnění nebo poukázek, náklady na ně by rovněž mohly být zohledněny při výpočtu výše denních příspěvků poskytovaných žadatelům.

Jak je patrné z předchozích oddílů, normy týkající se ubytování, stravy a ošacení i některých dalších nepotravinových potřeb lze splnit bez ohledu na to, zda se žadatelům příslušné potřeby poskytují formou peněžitých dávek, věcného plnění nebo poukázek. Poslední prvek („kapesné“) zároveň vychází z úvahy, že důstojné úroveň života lze dosáhnout pouze tehdy, mají-li žadatelé určitou míru finanční nezávislosti. Jinak řečeno, alespoň část příspěvků, které jsou jim poskytovány, by neměla být přidělována k určitému účelu, ale žadatelé by měli mít možnost s ní nakládat volně podle svých osobních potřeb a preferencí.

Vzhledem k rozdílným normám a životním nákladům v členských státech se v tomto oddílu nesnažíme stanovit přesnou výši denních příspěvků, které by žadatelům měly být poskytovány. Nehledě na způsob výpočtu výše denních příspěvků, by všechny tři účely uvedené výše měly být vždy splněny. To znamená, že denní příspěvky by neměly být mylně považovány za projev velkorysosti, ale za něco, co je stejně důležité jako ubytování, strava a ošacení a je nedílnou součástí materiálních podmínek přijetí.

Odkazy na právní předpisy – denní příspěvky

- Čl. 2 písm. g) směrnice RCD: definice materiálních podmínek přijetí

Normy a ukazatele

NORMA 28: Zajistit, aby byly poskytovány odpovídající denní příspěvky.

Ukazatel 28.1: Rozsah denních příspěvků je jasně vymezen.

Ukazatel 28.2: Způsob výpočtu výše denních příspěvků je jasně stanoven.

- **Doplňující poznámky:** Výrazem „stanoven“ se rozumí, že jsou popsány prvky, k nimž se přihlíží při stanovování výše denních příspěvků, a faktory, k nimž se přihlíží při posuzování výše u každého z nich.

Ukazatel 28.3: Denní příspěvky se poskytují žadatelům jako prostředky, které mají volně k dispozici („kapesné“) a které jim umožňují získat určitou míru nezávislosti.

- **Doplňující poznámky:** *Denní příspěvky, které jsou „volně k dispozici“, nemohou být nikdy poskytovány formou věcného plnění. Skutečná výše by měla být stanovena s ohledem na vnitrostátní situaci. Měly by být zohledněny doplňkové potřeby nad rámec základních potřeb, jako jsou výrobky nebo služby dle vlastní volby (např. kulturní aktivity, sladkosti, tabákové výrobky, hry, trávení času venku).*

Ukazatel 28.4: Výše denních příspěvků také odráží minimálně tyto výdaje (pokud se nezajišťují formou věcného plnění): komunikace a informace, školní potřeby, osobní hygiena a péče o tělo, volnočasové aktivity a náklady na dopravu v souvislosti se zdravotní péčí nebo získáním léků, azylové řízení a právní pomoc a vzdělávání dětí zapsaných do školy.

- **Doplňující poznámky:** *Ohledně poskytování školních potřeb a potřeb pro osobní hygienu a péči o tělo formou věcného plnění viz normy 25 a 26: přístup k hygienickým potřebám a dalším nepotravinovým potřebám a norma 29: přístup k nezbytné zdravotní péči.*

Ukazatel 28.5: Denní příspěvky se poskytují pravidelně, a to nejméně jednou měsíčně, pokud jde o „kapesné“.

- **Doplňující poznámky:** *Pravidelnost poskytování by měla být stanovena podle účelu (je-li specifikován), výše a formy zvolené pro poskytování příspěvků. Vždy by měla být zajištěna transparentnost.*

Správná praxe při poskytování denních příspěvků

Za správnou praxi se považuje:

- při výpočtu výše poskytovaných denních příspěvků zohlednit individuální situaci žadatele (např. věk / složení rodiny);
- poskytovat denní příspěvky před započítáním období, na které jsou určeny;
- poskytovat příspěvky každému dospělému členovi rodiny samostatně (a nikoli „hlavě“ rodiny pro celou rodinu).

5. Zdravotní péče

Úvodní poznámky

Výrazem „zdravotní péče“ se v tomto oddílu rozumí jak péče o duševní, tak o fyzické zdraví poskytovaná žadatelům o mezinárodní ochranu. Zahrnuje také poradenství pro žadatele trpící závažnou nemocí a nezbytná opatření na podporu rehabilitace obětí násilí a mučení. V tomto ohledu může lékařské vyšetření, které se v některých členských státech provádí na začátku přijímacího procesu, představovat důležitý výchozí bod, jelikož poskytuje podrobnější informace o potřebách žadatelů, pokud jde o zdravotní péči, které je potřeba během přijímacího procesu zohlednit. „Zdravotnickým personálem“ se pro účely tohoto oddílu rozumí kvalifikovaní zdravotničtí pracovníci (např. lékaři, zubaři, zdravotní sestry) i psychologové.

Tyto pokyny by měly být vykládány v souladu s obecnými zásadami souhlasu a zachování důvěrnosti, které platí pro všechny pracovníky v přijímacím řízení a zdravotnický personál poskytující zdravotní péči i pro tlumočníky. V žádném stadiu by informace neměly být sdíleny bez předchozího souhlasu pacienta. Aniž jsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy upravující přístup ke zdravotní dokumentaci, měli by mít žadatelé v případě potřeby nárok na přístup ke své zdravotní dokumentaci.

Odkazy na právní předpisy – zdravotní péče

- Článek 13 směrnice RCD: lékařské vyšetření
- Článek 17 směrnice RCD: obecná ustanovení o materiálních podmínkách přijetí a zdravotní péči
- Článek 19 směrnice RCD: zdravotní péče

Normy a ukazatele

NORMA 29: Zajistit přístup k nezbytné zdravotní péči, a to přinejmenším nutné a neodkladné péči v případě onemocnění a závažných duševních poruch.

Ukazatel 29.1: Žadatel má přístup ke všem typům služeb nutné zdravotní péče.

- **Doplňující poznámky:** *Je-li to možné, mělo by být při poskytování zdravotní péče zohledněno pohlaví (tj. zajistit služby zdravotnických pracovníků, je-li to požadováno a jsou-li k dispozici).*

Ukazatel 29.2: Služby zdravotní péče poskytuje kvalifikovaný zdravotnický personál.

Ukazatel 29.3: Zdravotní péče je k dispozici v ubytovacím zařízení nebo mimo ně v přiměřené vzdálenosti.

- **Doplňující poznámky:** *Podrobnější vysvětlení „přiměřené vzdálenosti“ viz norma 1: místo.*

Ukazatel 29.4: Nutná zdravotní péče, včetně předepsaných léků, je poskytována zdarma nebo kompenzována formou denních příspěvků.

- **Doplňující poznámky:** *To znamená, že zdarma je jak doprava k nutné zdravotní péči, tak poskytnutí léků (srov. norma 1: místo, norma 28: poskytování denních příspěvků).*

Ukazatel 29.5: Jsou zavedena vhodná opatření, aby žadatel mohl komunikovat se zdravotnickým personálem.

- **Doplňující poznámky:** *To zejména znamená, že je poskytnutý kvalifikovaný tlumočnick (zdarma), je-li to potřeba. Pokud s tím žadatel souhlasí, mohou tlumočit jiné osoby kromě dětí.*

Ukazatel 29.6: Jsou přijata opatření, aby byla v naléhavých případech k dispozici první pomoc.

- **Doplňující poznámky:** *K dispozici by měla být lékárníčka.*

Ukazatel 29.7: Žadatel je poskytnut přístup k jeho zdravotnické dokumentaci, aniž jsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy.

- **Doplňující poznámky:** *Pokud žadatel souhlasí, může být zdravotnická dokumentace přeposlána od jednoho zdravotnického pracovníka jinému.*

Ukazatel 29.8: Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními léčebnými potřebami.

- **Doplňující poznámky:** *To by zahrnovalo například přístup ke službám pediatra, gynekologa nebo prenatální zdravotní péče nebo zajištění, aby pro osoby s postižením byla zajištěna nezbytná opatření. Dále by to zahrnovalo poradenství poskytované obětem obchodování s lidmi a (genderově podmíněného) násilí i obětem mučení nebo jiných forem psychického a fyzického násilí.*

Správná praxe, pokud jde o zdravotní péči

Za správnou praxi se považuje:

- zajistit, aby alespoň jeden zaměstnanec kolektivního ubytovacího zařízení uměl poskytovat první pomoc a
- pokud preventivní zdravotní péče nebo očkování nejsou součástí obecných povinných zdravotních programů, poskytovat preventivní zdravotní péči, včetně lékařské prohlídky při přijetí nebo očkování a
- poskytovat zdarma kondomy i některé léky, a to i tehdy, když nejsou předepsané.

6. Poskytování informací a poradenství

Úvodní poznámky

„Poskytováním informací“ se v tomto dokumentu rozumí pouze informace v rámci směrnice RCD. Aniž jsou dotčeny informace, které musí být žadatelům o mezinárodní ochranu poskytovány v souladu s jinými příslušnými nástroji, jako je přepracované znění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/32/EU ze dne 26. června 2013 o společných řízeních pro přiznávání a odmítání statusu mezinárodní ochrany (dále jen: směrnice APD) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 604/2013 ze dne 26. června 2013, kterým se stanoví kritéria a postupy pro určení členského státu příslušného k posuzování žádosti o poskytnutí mezinárodní ochrany podané státním příslušníkem třetí země nebo osobou bez státní příslušnosti v některém z členských států (dále jen: nařízení Dublin III), tyto pokyny nezahrnují normy týkající se informací o azylovém řízení. Nutno však poznamenat, že v některých členských státech může poskytování takových informací spadat také do působnosti přijímacích orgánů.

Aby žadatel nebyl při přijetí zahlcen nadměrným množstvím informací, měly by být informace poskytovány s ohledem na konkrétní čas nebo stadium řízení. Členské státy se vyzývají, aby zavedly časový harmonogram, který stanoví, jaký druh informací se má žadatelům poskytovat na vnitrostátní úrovni, přičemž je nutno přihlídnout k celkové maximální lhůtě 15 dnů, kterou stanoví článek 5 směrnice RCD.

Pokud jde o povinnost členských států zaručit živobytí žadatelů a ochranu nejenom jejich tělesného, ale také duševního zdraví, jak stanoví čl. 17 odst. 2, měla by být žadatelům k dispozici odpovídající podpůrná opatření, jako je sociální poradenství. To by mohlo zahrnovat mnoho různých druhů pomoci od informování žadatelů o tom, jak získat přístup k veřejným službám, přes zprostředkování kultury a informace o kultuře, po řešení problémů i poskytování pokynů, jak řešit specifické situace a další kroky v životě. Poradenství by dále mohlo též pomáhat při identifikaci žadatelů se zvláštními potřebami (srov. oddíl 7: Identifikace, posuzování a zohledňování zvláštních potřeb).

Odkazy na právní předpisy – poskytování informací a poradenství

- Článek 5 směrnice RCD: informace
- Čl. 17 odst. 1 a 2: obecná ustanovení o materiálních podmínkách přijetí a zdravotní péči

Normy a ukazatele

NORMA 30: Zajistit, aby žadatel obdržel informace o výhodách a povinnostech týkajících se podmínek přijetí relevantní pro příslušné stadium řízení a těmto informacím porozuměl.

Ukazatel 30.1: Písemné informace jsou poskytovány v jazyce, jemuž žadatel rozumí nebo o kterém lze důvodně předpokládat, že mu rozumí.

- **Doplňující poznámky:** *Informace by měly být poskytnuty srozumitelným jazykem bez použití odborných výrazů.*

Ukazatel 30.2: Je-li to nezbytné a vhodné, poskytují se informace také ústně v jazyce, jemuž žadatel rozumí.

- **Doplňující poznámky:** *Informace by měly být poskytnuty alespoň ústně v případě ngramotnosti nebo v případech, kdy osoba poskytnutým písemným informacím nerozumí.*

Ukazatel 30.3: Informace zahrnují všechny aspekty podmínek přijetí, včetně výhod a povinností podle směrnice RCD.

- **Doplňující poznámky:** *Informace by měly zahrnovat minimálně právo na přijetí v závislosti na právním postavení, formu poskytnutí materiálních podmínek přijetí (ubytování, strava, ošacení a denní příspěvky), přístup k zdravotní péči a případně zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami. Žadatel by měl být srozumitelně seznámen s domovním řádem. Informace by mohly zahrnovat také dostupnost další psychosociální podpory, informace o společenských normách v daném členském státě, rady týkající se každodenního života, včetně řešení konfliktů atd.*

Ukazatel 30.4: Informace jsou poskytovány včas (nejdéle do 15 dnů) po podání žádosti o mezinárodní ochranu.

Ukazatel 30.5: Informace jsou poskytovány podle zvláštních potřeb a individuální situace žadatelů.

- **Doplňující poznámky:** V případě dětí jsou informace poskytovány tak, aby jim dítě rozumělo (např. prostřednictvím piktogramů, formulací, jimž dítě rozumí, atd.). Osobám se zrakovým postižením nebo mentálně postiženým osobám jsou informace poskytovány tak, aby jim porozuměly. Poskytování informací zahrnuje aspekty týkající se genderově podmíněného násilí nebo obchodování s lidmi.

Správná praxe při poskytování informací

Za správnou praxi se považuje:

- poskytovat žadateli informace písemně i ústně, například s pomocí tlumočnicků nebo kulturních mediátorů;
- zajistit vizualizaci informací pomocí videí nebo piktogramů;
- ověřit, zda žadatel poskytnutým informacím porozuměl;
- poskytovat informace s ohledem na čas a fázi řízení:
 - ✓ den příjezdu: poskytnutí základních informací o fungování ubytovacího zařízení a právu na přijetí a související výhody, včetně dostupnosti služeb sociálního pracovníka (nebo jiného zaměstnance na příjmu);
 - ✓ ideálně do 3 dnů, nejpozději však do 15 dnů: poskytnutí doplňujících informací o fungování ubytovacího zařízení, každodenním životě, aktivitách, škole a kurzech. Poskytnutí domovního řádu v písemné podobě, včetně povinností žadatelů vůči ostatním žadatelům (jako jsou práva žen, respektování sexuální rozmanitosti a práv LGBTI osob) a povinností týkajících se podmínek přijetí, které musí žadatelé dodržovat;
 - ✓ při přijetí: poskytnutí doplňujících informací o právu na přijetí a v závislosti na jejich významu: o oprávnění k pobytu, dobrovolném návratu, právu na práci, nezbytných administrativních aspektech, fyzické a duševní pohodě, právech a povinnostech spojených s životem ve společnosti daného členského státu, dostupných kurzech a aktivitách, zvyšování informovanosti o osobní hygieně, sexuálně přenosných nemocech a antikoncepci, řešení konfliktů, třídění odpadu, úklidu, spotřebě energie atd.;
 - ✓ na konci pobytu: nezbytné informace pro osoby požívající mezinárodní ochrany a pro ty, jejichž žádosti o mezinárodní ochranu byly zamítnuty (ubytování, přístup ke zdravotní péči atd.).

NORMA 31: Zajistit poskytování informací o organizacích či skupinách osob poskytujících zvláštní právní pomoc a o organizacích, jež mohou žadatelům pomoci nebo poskytnout informace ohledně podmínek přijetí, které mohou využívat, včetně zdravotní péče.

Ukazatel 31.1: Žadatelům jsou poskytovány informace o dostupné právní pomoci a o přístupu k ní.

Ukazatel 31.2: Informace poskytované žadatelům zahrnují kontaktní údaje na organizace nebo skupiny osob, které je mohou informovat o dostupných podmínkách přijetí včetně zdravotní péče a přístupu k nim.

Ukazatel 31.3: Písemné informace jsou poskytovány v jazyce, jemuž žadatel rozumí nebo o kterém lze důvodně předpokládat, že mu rozumí.

- **Doplňující poznámky:** Informace by měly být poskytnuty srozumitelným jazykem bez použití odborných výrazů.

Ukazatel 31.4: Je-li to nezbytné a vhodné, poskytují se informace také ústně v jazyce, jemuž žadatel rozumí.

- **Doplňující poznámka:** Informace by měly být poskytnuty alespoň ústně v případě ngramotnosti nebo v případech, kdy osoba poskytnutým písemným informacím nerozumí.

Ukazatel 31.5: Informace by měly být poskytovány včas (nejdéle do 15 dnů) po podání žádosti o mezinárodní ochranu.

Ukazatel 31.6: Informace jsou poskytovány podle zvláštních potřeb a osobní situace žadatelů.

- **Doplňující poznámky:** *Například informace určené pro děti jsou poskytovány tak, aby jim dítě porozumělo (např. grafickou formou, pomocí piktogramů). Další poskytované informace by mohly zahrnovat aspekty týkající se genderově podmíněného násilí nebo obchodování s lidmi.*

NORMA 32: Zajistit odpovídající přístup k právním poradcům, poradcům, zástupcům UNHCR, Červeného kříže, mezivládních a příslušných nevládních organizací, které jsou uznávány daným členským státem, aby mohli žadatelům poskytnout pomoc.

Ukazatel 32.1: Přístup výše uvedených činitelů je omezen jen tehdy, je-li to nutné z důvodu bezpečnosti zařízení a žadatelů, pokud tím tento přístup není omezen příliš nebo znemožněn.

Ukazatel 32.2: Výše uvedení činitelé se mohou se žadateli setkat a hovořit s nimi za podmínek zajišťujících odpovídající soukromí.

NORMA 33: Zajistit přístup žadatelů o mezinárodní ochranu k sociálnímu poradenství.

Ukazatel 33.1: Sociální poradenství je žadatelům k dispozici v ubytovacím zařízení nebo mimo ně.

Ukazatel 33.2: Žadatelé mohou sociální poradenství využívat pravidelně a podle svých osobních potřeb.

- **Doplňující poznámky:** *Přístup k sociálnímu poradenství může mít podobu osobního pohovoru nebo hovoru po telefonu.*

7. Identifikace, posuzování a zohledňování zvláštních potřeb

Úvodní poznámky

Žadatelé o mezinárodní ochranu se obecně nacházejí ve zranitelné situaci vzhledem ke svému nejistému stavu v cizí zemi a často také vzhledem k tomu, co zažili v zemi původu nebo během cesty. Proto, jak ukazuje obrázek 1 v úvodu tohoto dokumentu, se zvláštní potřeby prolínají poskytováním podmínek přijetí, jelikož někteří žadatelé budou vyžadovat další speciální podporu spojenou s jedním z oddílů těchto pokynů, aby mohli rovnocenně požívat práv a výhod podle směrnice RCD.

O zvláštních potřebách by měli vědět přijímající úředníci, kteří jsou v kontaktu se žadateli o mezinárodní ochranu, a všichni další účastníci celého procesu, a měli by být schopni je identifikovat. Ukazatele a zvláštní potřeby by měly být zaznamenány co nejdříve poté, co jsou zjištěny, a tyto informace by měly být sděleny příslušným subjektům, aby bylo možné poskytnout nezbytné záruky a podporu.

Záruky pro žadatele se zvláštními potřebami stanoví kapitola IV směrnice RCD. Seznam osob, které mohou mít zvláštní potřeby při přijetí, zahrnuje: nezletilé osoby, nezletilé osoby bez doprovodu, zdravotně postižené osoby, starší osoby, těhotné ženy, osamělé rodiče s nezletilými dětmi, oběti obchodování s lidmi, osoby trpící závažnou chorobou, osoby s duševní poruchou a osoby, které byly podrobeny mučení, znásilnění nebo jiným formám hrubého psychického, fyzického nebo sexuálního násilí, jako jsou oběti ženské obřizky.

Členské státy jsou dále povinny posoudit, určit a zohlednit zvláštní potřeby těchto žadatelů včas a zajistit, aby identifikace byla možná také v pozdějším stadiu, pokud zranitelnost nebyla zřejmá dříve.

Jedním důležitým aspektem je nutnost zajistit, aby v členských státech řádně fungovaly referenční mechanismy, aby bylo možné o zvláštních potřebách efektivně informovat. Aniž je dotčena zásada zachování důvěrnosti, měly by být vnitrostátní orgány schopny a povinny sdílet příslušné informace o zjištěných zvláštních potřebách. Například pokud úředníci v přední linii, jako jsou příslušníci pohraniční stráže, zjistí, že osoba má zvláštní potřeby, měli by tuto informaci předat přijímacím orgánům, aby zajistily nezbytné záruky, co nejdříve je to možné. Přijímací úředníci na druhou stranu často bývají v pozici, kdy mohou žadatele pozorovat delší dobu a budovat důvěru. Tak mohou efektivně identifikovat zvláštní potřeby, které nemusejí být hned napoprvé zřejmé. V případě, že se tyto informace týkají také potenciálních zvláštních potřeb v rámci řízení, je zásadní, aby je přijímací orgán sdělil rozhodujícímu orgánu.

Tento oddíl pokynů se zabývá povinností členských států identifikovat, posoudit a zaznamenat nebo sdělit zvláštní potřeby při přijetí a včas je zohlednit. Několik příkladů zvláštních záruk přijetí je uvedeno v různých oddílech tohoto dokumentu. Podrobnější pokyny a praktický nástroj v tomto ohledu vám poskytne nástroj úřadu EASO pro identifikaci osob se zvláštními potřebami (IPSN) ⁽⁸⁾.

Odkazy na právní předpisy – identifikace, posuzování a zohledňování zvláštních potřeb

- Článek 21 směrnice RCD: obecná zásada
- Článek 22 směrnice RCD: posouzení zvláštních potřeb při přijetí
- Článek 23: nezletilé osoby
- Článek 24: nezletilé osoby bez doprovodu
- Článek 25: oběti mučení a násilí

⁽⁸⁾ <http://ipsn.easo.europa.eu/>.

Normy a ukazatele

NORMA 34: Zajistit, aby byly zavedené mechanismy pro identifikaci a posouzení zvláštních potřeb při přijetí.

Ukazatel 34.1: Je zavedený standardizovaný mechanismus pro identifikaci a posouzení zvláštních potřeb jakéhokoli žadatele při přijetí.

- **Doplňující poznámka:** *Jak stanoví čl. 22 odst. 2 směrnice RCD, tento mechanismus nemusí mít formu správního řízení, ale měl by odkazovat na normy týkající se ochrany dítěte a záruk dítěte. Součástí takového mechanismu by mohl být nástroj IPSN úřadu EASO.*

Ukazatel 34.2: Mechanismus jasně stanoví, kdo odpovídá za identifikaci a posouzení zvláštních potřeb při přijetí.

- **Doplňující poznámky:** *V závislosti na vnitrostátním systému se mohou na identifikaci a posuzování zvláštních potřeb podílet různé subjekty. Úlohy těchto různých subjektů by měly být v mechanismu jasně uvedeny.*

Ukazatel 34.3: Mechanismus jasně stanoví, jak se identifikace a posouzení zaznamená a sdělí žadateli a příslušným subjektům.

- **Doplňující poznámky:** *Zaznamenávání a efektivní sdělování informací týkajících se zvláštních potřeb příslušným subjektům je stěžejní k tomu, aby byly zajištěny nezbytné záruky. Při používání mechanismu by se uplatnily vnitrostátní právní předpisy o zachování důvěrnosti a ochraně údajů. V některých případech by se uplatnily formální postupy, jako například v případě vnitrostátních referenčních mechanismů pro oběti obchodování s lidmi.*

NORMA 35: Zajistit, aby byly mechanismy pro identifikaci a posuzování zvláštních potřeb při přijetí efektivně uplatňovány.

Ukazatel 35.1: Jsou přiděleny dostatečné prostředky pro identifikaci, posuzování a monitorování zvláštních potřeb.

Ukazatel 35.2: Prvotní identifikace a posouzení zvláštních potřeb se provádí co možná nejdříve.

- **Doplňující poznámky:** *Identifikace a posuzování zvláštních potřeb při přijetí může probíhat v různých stadiích. Doporučuje se, aby prvotní identifikace a posouzení proběhlo při přijetí (1 až 3 dny). Další průběžná identifikace nebo posouzení by mělo proběhnout v závislosti na příslušných zvláštních potřebách.*

Ukazatel 35.3: Zvláštní potřeby, které vyjdou najevo až v pozdějším stadiu, jsou vhodným způsobem identifikovány a posuzovány.

- **Doplňující poznámky:** *Některé zvláštní potřeby při přijetí mohou vyjít najevo v pozdějším stadiu. Je proto důležité provádět identifikaci a posuzování průběžně.*

Ukazatel 35.4: V příslušných případech se do posuzování zvláštních potřeb zapojují specializované subjekty.

- **Doplňující poznámky:** *Do posuzování zvláštních potřeb mohou být zapojené specializované subjekty, jako jsou psychologové nebo zdravotničtí pracovníci, a to v závislosti na povaze těchto potřeb. Příjemci orgány by měly mít v případě potřeby jejich odborné znalosti skutečně k dispozici.*

Ukazatel 35.5: Jsou vytvořené komunikační kanály mezi přijímacím a rozhodujícím orgánem a používají se a uvedené orgány vzájemně spolupracují.

- **Doplňující poznámky:** *Identifikace a posuzování zvláštních potřeb je účinnější, když si orgány vzájemně vyměňují informace, aniž jsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy o zachování důvěrnosti a ochraně údajů.*

Ukazatel 35.6: Identifikace a posuzování zvláštních potřeb při přijetí probíhá, aniž je tím dotčeno zkoumání, zda žadatelé potřebují mezinárodní ochranu.

- **Doplňující poznámky:** Je důležité zřetelně oddělovat otázky identifikace a posuzování zvláštních potřeb při přijetí (a řízení) a posuzování žádosti o mezinárodní ochranu. Přestože v některých případech by zranitelnost žadatelů měla vliv na výsledek posuzování žádosti, účelem identifikace a posuzování zvláštních potřeb podle těchto pokynů je výhradně zaručit efektivní přístup k právům a výhodám v souladu se směrnicí RCD během azylového řízení.

NORMA 36: Zajistit, aby zjištěné zvláštní potřeby při přijetí byly včas zohledněny.

Ukazatel 36.1: Je přijato odpovídající a okamžité opatření, aby byly zohledněny zjištěné a posouzené zvláštní potřeby.

- **Doplňující poznámka:** Měly by být přidělené dostatečné zdroje umožňující zohledňovat zvláštní potřeby. Mimo to by měly být podle potřeby uplatňovány standardní operační postupy nebo referenční mechanismy.

Ukazatel 36.2: Pokud byly zjištěny zvláštní potřeby, existuje mechanismus, který zajistí jejich pravidelné monitorování.

- **Doplňující poznámky:** Členské státy by měly rovněž počítat s pravidelným následným monitorováním zjištěných zvláštních potřeb.

Správná praxe při identifikaci, posuzování a zohledňování zvláštních potřeb

Za správnou praxi se považuje:

- zavést mechanismus pro identifikaci a posuzování zvláštních potřeb při přijetí v rámci vnitrostátních operačních postupů. Do těchto postupů lze začlenit nástroj IPSN úřadu EASO, a to uplatněním pokynu týkajícího se „podpory při přijetí“;
- za žadatele se zvláštními potřebami považovat také jiné kategorie žadatelů, než jaké jsou uvedené v neúplném seznamu v kapitole IV směrnice RCD, například LGBTI osoby, osoby s jinými zvláštními potřebami spojenými s pohlavím a negramotní žadatelé.

Nástroj úřadu EASO pro identifikaci osob se zvláštními potřebami (IPSN)

Jako pomůcku pro členské státy při identifikaci a posuzování zvláštních potřeb z hlediska procesních a přijímacích záruk úřad EASO vyvinul webový interaktivní nástroj, který je veřejně přístupný v několika jazycích EU.

IPSN je intuitivní praktický nástroj, jehož účelem je pomoci zajistit včasnou a průběžnou identifikaci individuálních zvláštních potřeb, aniž by k tomu byla potřeba specializované znalosti. K tomu používá soubor ukazatelů spojených s různými kategoriemi osob, které mohou mít zvláštní potřeby. Seznam zahrnuje všechny kategorie uvedené ve směrnici RCD i osoby LGBTI a osoby se zvláštními potřebami spojenými s pohlavím. Na základě výběru kategorie se zobrazí další informace, s jejichž pomocí lze posoudit, zda má žadatel příslušné zvláštní potřeby, a vygeneruje kontrolní seznam a stručné pokyny týkající se příslušných podpůrných opatření. Podpora při přijetí je jedním z aspektů vyvinutých v rámci nástroje IPSN.

Jakmile uživatel vygeneruje příslušné informace, může si vytisknout nebo uložit zprávu, včetně výběru různých prvků. Zprávu lze před uložením nebo vytištěním dále přizpůsobit pro konkrétní případ.

Začlenění nástroje IPSN do vnitrostátního mechanismu, který splňuje normy uvedené v tomto oddílu, představuje doporučenou správnou praxi.

Nástroj je k dispozici na adrese <https://ipsn.easo.europa.eu/cs>

8. Školení zaměstnanců

Úvodní poznámky

Vzhledem k rozmanitosti vnitrostátních přijímacích systémů se úkoly, kvalifikace a školicí potřeby zaměstnanců pracujících se žadateli při přijetí v jednotlivých členských státech EU liší. Výrazem „přijímací úředník“ se v pokynech v tomto oddílu rozumí pracovníci, kteří jsou v přímém kontaktu se žadateli o mezinárodní ochranu při jejich přijímání, bez ohledu na zaměstnavatele (stát, nevládní organizace, soukromý dodavatel, město atd.). Mezi ně mohou patřit sociální pracovníci, pedagogičtí a zdravotničtí pracovníci, registrační úředníci, tlumočníci, správci zařízení, administrativní/koordinační pracovníci atd. Směrnice RCD uznává důležitost odpovídajícího a průběžného školení i význam mechanismu pro monitorování kvality práce přijímacích úředníků. Konkrétně stanoví, že členské státy „přijmou nezbytná opatření, aby orgány a jiné organizace provádějící tuto směrnici obdržely nezbytné základní školení o potřebách žadatelů obou pohlaví“.

V souvislosti s tím je nutno pokyny v tomto oddílu chápat jako pokyny, které se vztahují na zaměstnance na všech úrovních (tj. včetně středních a vyšších vedoucích pracovníků) spadající do definice výrazu „přijímací úředník“. Navíc aniž je dotčena potřeba specifického školení přijímacích úředníků pracujících se žadateli se zvláštními potřebami při přijetí, mělo by být veškeré školení v souladu s širším rámcem kodexu chování, který stanoví klíčové pojmy a zásady práce při přijímání žadatelů.

Odkazy na právní předpisy – školení zaměstnanců

- Čl. 18 odst. 7 směrnice RCD: další ustanovení o podmínkách přijetí
- Čl. 24 odst. 4 směrnice RCD: nezletilé osoby bez doprovodu
- Čl. 25 odst. 2 směrnice RCD: oběti mučení a násilí
- Čl. 29 odst. 1 směrnice RCD: personál a prostředky

Normy a ukazatele

NORMA 37: Zajistit, aby přijímací úředníci byli dostatečně kvalifikováni.

Ukazatel 37.1: Každý přijímací úředník má jasně stanovenou působnost (popis pracovní náplně).

Ukazatel 37.2: Každý přijímací úředník je kvalifikovaný pro svoji konkrétní působnost (popis pracovní náplně) v souladu s vnitrostátními právními předpisy.

- **Doplňující poznámka:** Posuzování kvalifikací přijímacích úředníků by mělo zahrnovat kontrolu, zda v jejich trestním rejstříku nejsou zaznamenány trestné činy či přestupky týkající se dětí, pokud daný přijímací úředník bude při práci v přímém kontaktu s dětmi.

NORMA 38: Zajistit, aby přijímací úředníci byli náležitě a vhodně proškoleni.

Ukazatel 38.1: Každý přijímací úředník byl důkladně a včas seznámen se svojí úlohou i s platným kodexem chování.

- **Doplňující poznámky:** Úvodní školení by mělo proběhnout co možná nejdříve, nejpozději však bezprostředně po zaměstnání přijímacího úředníka. V závislosti na úloze přijímacího úředníka by úvodní školení mělo zahrnovat normy platného přijímacího práva nebo předpisů a dostupné vnitrostátní nástroje a příslušné nástroje úřadu EASO.

Ukazatel 38.2: Existují jasné osnovy školení včetně školicích požadavků pro každou funkční skupinu.

- **Doplňující poznámky:** Základní školení přijímacích úředníků může být poskytováno prostřednictvím modulu azylového kurikula úřadu EASO o přijímání žadatelů o mezinárodní ochranu. Moduly vnitrostátního kurikula

mohou dále zahrnovat témata od počítačových dovedností a cizích jazyků po kurz o infekčních nemocech nebo identifikaci obětí obchodování s lidmi.

Ukazatel 38.3: Školení se poskytuje pravidelně a podle potřeby.

- **Doplňující poznámky:** *Měl by být vypracován dlouhodobý školicí program, jehož součástí jsou pravidelné opakovací školicí kurzy. Školení by mělo být poskytováno také v případech, kdy nastanou významné změny v platných právních předpisech a praxi.*

Ukazatel 38.4: Minimální rozsah poskytovaného školení zahrnuje genderové otázky a otázky týkající se věku a situace žadatelů se zvláštními potřebami, a to zejména v souvislosti s ochranou dítěte a zajištěním odpovídajících záruk pro děti, včetně dětí bez doprovodu, a identifikací obětí mučení a násilí.

Správná praxe, pokud jde o školení zaměstnanců

Za správnou praxi v případě přijímacích vedoucích pracovníků se považuje:

- identifikovat příležitosti k proškolení přijímacích úředníků nebo
- organizovat školení na základě dohod s příslušnými subjekty (univerzitami, právníky, psychology atd.).

NORMA 39: Podporovat povědomí ostatních zúčastněných subjektů, které jsou v pravidelném kontaktu s žadateli.

Ukazatel 39.1: Jsou zavedeny pravidelné osvětové přednášky nebo alternativní opatření pro osoby, které se nepovažují za „přijímací úředníky“, ale přesto jsou díky své profesi/funkci v kontaktu s žadateli.

- **Doplňující poznámky:** *Osvětové přednášky by se mohly obecně zaměřovat na aspekty týkající se migrace a konkrétně na kulturní aspekty. Mohly by být pořádány například pro pedagogické pracovníky, externí poskytovatele zdravotnických služeb, bezpečnostní pracovníky v zařízeních nebo pro pracovníky, kteří zajišťují úklid.*

NORMA 40: Podporovat procesní podporu přijímacích úředníků.

Ukazatel 40.1: Jsou zavedena různá opatření na pomoc při řešení obtížných situací při přijímání žadatelů.

- **Doplňující poznámka:** *Tato opatření mohou mít formu intervize (výměny zkušeností s kolegy), krizových týmů nebo externí supervize.*

Příloha – souhrnná tabulka

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí			
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)
1. Ubytování	1.1. Místo	1. Zajistit z hlediska lokality účinný přístup k příslušným službám, jako jsou veřejné služby, škola, zdravotní péče, sociální a právní pomoc, obchod pro každodenní potřeby, prádelna a volnočasové aktivity.	1.1. Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.
			1.2. a) Příslušné služby jsou poskytovány v ubytovacím zařízení. NEBO
			1.2. b) Zařízení se nachází v přiměřené docházkové vzdálenosti od příslušných služeb a dostupná infrastruktura je bezpečná pro pěší. NEBO
			1.2. c) Příslušné služby jsou dostupné hromadnou dopravou a délka cesty je přiměřená. NEBO
	1.2. Přidělení	2. Zajistit, aby byla ctěna zásada celistvosti rodiny.	1.2. d) Příslušné služby jsou dostupné prostřednictvím organizované dopravy zajišťované členským státem.
			2.1. Rodinní příslušníci (v souladu s definicí uvedenou v článku 2 směrnice RCD) jsou ubytováni společně, pokud s tím souhlasí.
			2.2. Rodiny s dětmi jsou ubytované společně za předpokladu, že to je v nejlepším zájmu dítěte.
			2.3. Je-li to možné a vhodné, měla by být respektována celistvost rodiny, pokud jde o členy širší rodiny.
		2.4. Jeden pokoj sdílí maximálně jedna rodina.	
		3. Zajistit, aby byly zohledněny zvláštní potřeby při (opětovném) přidělení konkrétního ubytování žadateli.	3.1. Přidělení konkrétního ubytování žadatelům vychází z posouzení jejich zvláštních potřeb při přijetí.
3.2. V případě zjištění zvláštních potřeb při přijetí je možné žadatele přestěhovat.			
4. Zajistit, aby při přidělování ubytování žadateli bylo přihlédnuto ke specifickým a objektivním důvodům spojeným s jeho situací.		4.1. Je zavedený mechanismus umožňující zvážit, zda existují specifické a objektivní důvody pro přidělení konkrétního ubytování.	

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí			
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)
1. Ubytování (pokračování)	1.3. Infrastruktura	5. Zajistit dostatečný prostor v pokoji v kolektivním ubytování.	5.1. Pro každého žadatele je zajištěn minimální prostor 4 m ² na osobu.
			5.2. Pokud jde o minimální prostor 4 m ² na osobu, je zaručena minimální výška místnosti 2,10 m.
			5.3. V pokoji je dostatek prostoru, aby bylo možné tam umístit jednu postel a jednu skříň pro každého žadatele.
		6. Zajistit respektování soukromí žadatelů v kolektivním ubytování.	6.1. V jednom pokoji je ubytováno maximálně šest svobodných žadatelů.
			6.2. Pro muže a ženy existují samostatné pokoje a do pokojů nemají přístup žadatelé opačného pohlaví.
			6.3. Zařízení počítá s místností, kde je dostatek soukromí (uvnitř nebo mimo prostory zařízení), pro setkání s pracovníky poskytujícími právní pomoc, se sociálními pracovníky nebo dalšími příslušnými činiteli, a tato místnost je v případě potřeby žadatelům k dispozici.
			6.4. Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.
		7. Zajistit, aby ubytování bylo dostatečně zařízené nábytkem.	7.1. Nábytek v každém pokoji zahrnuje minimálně: 7.1.1. 1. jedno jednolůžko na osobu A 7.1.2. 1. jednu skříň na osobu nebo rodinu, která je dostatečně velká, aby se do ní vešly osobní věci (jako je ošacení, léky nebo dokumenty).
			7.2. Pokud pokoj sdílí žadatelé, kteří nejsou rodinnými příslušníky, je skříň zamykatelná, aniž by tím byla dotčena bezpečnostní opatření přijímacího zařízení.
			7.3. Ve společných prostorách / obývacím pokoji je dostatečný počet stolů a židlí.
			7.4. V zařízeních, kde si žadatelé sami vaří, je k dispozici toto vybavení: 7.4.1. dostatečně velká lednice s ohledem na počet osob A 7.4.2. dostatečné úložné prostory na osobu/rodinu A 7.4.3. minimální přístup ke sporáku na osobu/rodinu A 7.4.4. minimální počet kusů nádobí, kuchyňského náčiní a příborů na osobu.
			7.5. Jsou k dispozici zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí			
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)
1. Ubytování (pokračování)	1.3. Infrastruktura (pokračování)	8. Zajistit v ubytovacím zařízení dostatečné, vhodné a fungující sociální zařízení.	8.1. Všichni žadatelé by měli mít přístup ke sprše/vaně, umyvadlu s teplou a studenou vodou a funkční toaletě.
			8.2. Nejméně jedna funkční a zamykatelná toaleta na 10 žadatelů je k dispozici nepřetržitě.
			8.3. Je k dispozici nejméně jedna funkční sprcha nebo vana s teplou a studenou vodou na 12 žadatelů a je přístupná alespoň 8 hodin denně.
			8.4. Nejméně jedno fungující umyvadlo s teplou a studenou vodou na 10 žadatelů je k dispozici nepřetržitě.
			8.5. Pokud se v koupelně nachází více sprch, je zajištěno vizuální oddělení.
			8.6. Jsou k dispozici samostatné toalety, umyvadla a sprchy pro ženy a pro muže (viditelně a srozumitelně označené) vyjma malých ubytovacích zařízení.
			8.7. Pokud jde o společné ubytování pro žadatele, kteří nejsou rodinnými příslušníky, jsou zavedena opatření zajišťující, aby žadatelé měli bezpečný přístup k zařízením a aby vždy měli dostatek soukromí.
			8.8. Jsou zavedena opatření zajišťující, aby ošacení a ručníky zůstaly suché, když se žadatelé sprchují.
			8.9. Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.
		9. Zajistit, aby ubytování splňovalo příslušné vnitrostátní a místní předpisy.	9.1. Ubytovací zařízení bylo vybudované v souladu s platnými místními a vnitrostátními předpisy.
			9.2. Údržba a provoz ubytovacího zařízení probíhá v souladu s příslušnými místními a vnitrostátními předpisy s přihlédnutím k veškerým potenciálním nebezpečím.
			9.3. Do pokojů a společných prostor / obývacího pokoje proudí dostatek přirozeného světla a čistého vzduchu.
			9.4. Pro všechny ubytovací prostory je k dispozici vhodný systém pro regulaci teploty.
			9.5. Pokoje a společné prostory jsou chráněné před nadměrným okolním hlukem.

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí			
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)
1. Ubytování (pokračování)	1.3. Infrastruktura (pokračování)	10. Zajistit, aby vnitřní i venkovní infrastruktura ubytovacího zařízení navrženého pro ubytování žadatelů s omezenou schopností pohybu a orientace byla přizpůsobena podle jejich potřeb.	10.1. Ubytování se nachází: <ul style="list-style-type: none"> a) v přízemí NEBO b) k dispozici je výtah uzpůsobený pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace NEBO c) počet schodů nepřekračuje maximum podle stupně omezené schopnosti pohybu a orientace.
			10.2. Vnější přístupové cesty, jako jsou chodníky nebo silnice, mají pevný a rovný povrch.
			10.3. Vstup je navržen tak, aby umožnil přístup osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.
			10.4. Dveře a chodby uvnitř budovy jsou dostatečně široké pro vozíčkáře.
			10.5. V pokojích a na místech používaných žadateli s omezenou schopností pohybu a orientace jsou namontována madla.
			10.6. K dispozici je uzpůsobené sociální zařízení, včetně například bezbariérových sprch, madel, umyvadel a toalet ve vhodné výšce pro vozíčkáře i podlahy v koupelnách a na toaletách vhodné pro vozíčkáře.
	1.4. Bezpečnost	11. Zajistit dostatečná bezpečnostní opatření.	11.1. Pravidelně se provádí hodnocení rizik zohledňující externí a interní faktory.
			11.2. Na základě výsledku hodnocení rizik jsou zavedena vhodná bezpečnostní opatření.
			11.3. Bezpečnostní problémy (např. krádež, násilí, hrozby, nepřátelství ze strany externí komunity) lze bezpečně oznámit odpovědným zaměstnancům.
			11.4. Čísla tísňových volání jsou zobrazena na viditelném místě a telefon je k dispozici.
			11.5. Bezpečnostní opatření se zaměřují na detekci a prevenci sexuálního a genderově podmíněného násilí.
			11.6. Byla zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí				
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)	
1. Ubytování (pokračování)	1.5. Společné prostory	12. Zajistit, aby žadatelé měli dostatečný prostor, kde mohou jíst.	12.1. Všichni žadatelé mají možnost jíst na místě, které je k tomu určené.	
		13. Zajistit, aby žadatelé měli dostatečný prostor, kde mohou provozovat volnočasové a skupinové aktivity.	13.1. V ubytovacím zařízení nebo v blízkém veřejném prostoru je k dispozici místo, které je vhodné pro volnočasové aktivity.	
			13.2. Pokud jsou skupinové aktivity organizované členským státem, jsou k dispozici dostatečné a vhodné prostory.	
			13.3. Pokud jsou v zařízení ubytované děti, je k dispozici bezpečná místnost/prostor, kde si mohou hrát a provádět venkovní aktivity, v ubytovacím zařízení nebo ve veřejných prostorách nacházejících se poblíž.	
		1.6. Hygiena	14. Zajistit, aby soukromé a společné prostory byly udržované v čistotě.	14.1. Ubytovací zařízení dodržuje harmonogram úklidu.
				14.2. Čistota soukromých a společných prostor ubytovacího zařízení se pravidelně kontroluje.
	14.3. Čistota se kontroluje, když se lidé přesunou do jiné místnosti nebo do jiného ubytovacího zařízení.			
	14.4. Pokud žadatelé odpovídají za úklid, mají k dispozici nezbytné úklidové prostředky a pomůcky i ochranné pomůcky, jako jsou rukavice a masky.			
	15. Zajistit, aby kuchyň a sociální zařízení byly udržované v čistotě.		15.1. Čistota uvedených prostor splňuje místní a vnitrostátní předpisy a normy.	
			15.2. Prostory se uklízí nejméně jednou denně (v ubytovacích střediscích) nebo tak často, jak je potřeba.	
			15.3. Pravidelně se provádí generální úklid prostor.	
	16. Zajistit, aby si žadatelé mohli pravidelně sami prát nebo nechat prádlo vyprat v prádelně.	16.1. Pokud ubytovací zařízení poskytuje ložní prádlo a ručníky a zajišťuje jeho praní, mělo by se prát pravidelně.		
		16.2. a) Žadatelé by si měli mít možnost vyprat nejméně jednou týdně NEBO b) žadatelé mohou využívat službu prádelny.		
	1.7. Údržba	17. Zajistit bezpečnost a správné fungování ubytovacího zařízení prostřednictvím pravidelné údržby.	17.1. Správné fungování ubytovacího zařízení a nábytku a vybavení v něm se pravidelně kontroluje.	
			17.2. Žadatelé mohou oznamovat případy, kdy je potřeba údržba nebo opravy.	
17.3. Nezbytné opravy a výměny v ubytovacím zařízení jsou prováděny bezodkladně a v odpovídající kvalitě.				

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí					
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)		
1. Ubytování (pokračování)	1.8. Komunikační vybavení a služby	18. Zajistit, aby žadatelé měli odpovídající přístup k telefonu, aby si mohli vyřizovat hovory týkající se procesních, právních, lékařských nebo vzdělávacích záležitostí.	18.1. Je k dispozici přístup k telefonu alespoň pro procesní, právní, lékařské a vzdělávací záležitosti.		
			18.2. Žadatelé mají celodenní přístup alespoň k jednomu telefonu na ubytovací jednotku.		
			18.3. Žadatelé mohou telefonovat v soukromí, tj. ostatní žadatelé nemohou hovor poslouchat.		
				19. Zajistit, aby žadatelé měli odpovídající přístup k internetu.	19.1. Žadatelé mají přístup k internetu přímo v ubytovacím zařízení nebo v nedalekých veřejných prostorách alespoň čtyřikrát v týdnu.
				20. Zajistit, aby si žadatelé měli kde nabíjet komunikační zařízení.	20.1. V každém pokoji je k dispozici nejméně jedna zásuvka pro nabíjení elektronických zařízení.
		2. Strava		21. Zajistit, aby žadatelé měli přístup k dostatečné a odpovídající stravě.	21.1. Jsou dodržovány normy pro bezpečnost potravin.
21.2. Podávají se nejméně tři jídla denně pro dospělé a pět jídel pro nezletilé osoby, z toho alespoň jedno je vařené a podávané teplé.					
21.3. Jídla zajišťují vyváženou a pestrou stravu.					
21.4. Žadatelé jsou o složení jídla informováni.					
21.5. Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními výživovými požadavky.					
21.6. Jsou zohledňovány stravovací preference a dietní omezení specifických skupin.					
22. Zajistit, aby žadatelé měli nepřetržitý přístup k pitné vodě.	22.1. Každému žadateli je denně poskytnuto nejméně 2,5 litru vody, přičemž je zohledněna jeho osobní fyziologie a klimatické podmínky.				
	22.2. a) Infrastruktura ubytovacího zařízení je vhodná pro pitnou vodu. NEBO				
				22.2. b) V případě absence vhodné infrastruktury je pitná voda distribuována.	

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí			
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)
3. Ošacení a jiné nepotravinové potřeby	23. Zajistit, aby žadatel měl dostatek ošacení.	23.1. Žadatel má dostatek spodního prádla na týden, aniž by byla potřeba je práť. 23.2. Žadatel má alespoň minimální počet oděvů. 23.3. Žadatel má nejméně dva páry bot. 23.4. Žadatelům se poskytuje ošacení, co nejdříve je to možné. 23.5. Pokud jakýkoli oděv není možné již dále nosit vlivem opotřebení, existuje standardizovaný způsob, jak si jej vyměnit za jiný. 23.6. Žadatelé mají dostatek ošacení pro kojence a malé děti na 1 týden, aniž by bylo třeba je práť.	23.1. Žadatel má dostatek spodního prádla na týden, aniž by byla potřeba je práť.
			23.2. Žadatel má alespoň minimální počet oděvů.
			23.3. Žadatel má nejméně dva páry bot.
			23.4. Žadatelům se poskytuje ošacení, co nejdříve je to možné.
			23.5. Pokud jakýkoli oděv není možné již dále nosit vlivem opotřebení, existuje standardizovaný způsob, jak si jej vyměnit za jiný.
			23.6. Žadatelé mají dostatek ošacení pro kojence a malé děti na 1 týden, aniž by bylo třeba je práť.
	24. Zajistit, aby žadatelé měli vhodné ošacení.	24.1. Ošacení žadatelům přiměřeně padne, pokud jde o velikost. 24.2. Ošacení je přiměřeně decentní a vhodné s ohledem na převládající standard v hostitelské společnosti a prostředí žadatele. 24.3. Je k dispozici vhodné sezonní ošacení.	24.1. Ošacení žadatelům přiměřeně padne, pokud jde o velikost.
			24.2. Ošacení je přiměřeně decentní a vhodné s ohledem na převládající standard v hostitelské společnosti a prostředí žadatele.
			24.3. Je k dispozici vhodné sezonní ošacení.
	25. Zajistit, aby žadatelé měli přístup k dostatečným a vhodným potřebám pro osobní hygienu.	25.1. Existuje seznam, který stanoví, na jaký typ a množství potřeb pro osobní hygienu mají nárok žadatelé určitého věku a pohlaví. 25.2. Žadatelé mají k dispozici nezbytné potřeby pro osobní hygienu, a to buď prostřednictvím pravidelného přidělování potřeb na hlavu formou věcného plnění, nebo prostřednictvím peněžitých dávek.	25.1. Existuje seznam, který stanoví, na jaký typ a množství potřeb pro osobní hygienu mají nárok žadatelé určitého věku a pohlaví.
			25.2. Žadatelé mají k dispozici nezbytné potřeby pro osobní hygienu, a to buď prostřednictvím pravidelného přidělování potřeb na hlavu formou věcného plnění, nebo prostřednictvím peněžitých dávek.
	26. Zajistit, aby žadatelé měli přístup k dalším základním nepotravinovým potřebám.	26.1. Je poskytováno dostatečné ložní prádlo a ručníky. 26.2. Pokud si žadatelé mají práť prádlo sami, je k dispozici prací prášek. 26.3. Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.	26.1. Je poskytováno dostatečné ložní prádlo a ručníky.
			26.2. Pokud si žadatelé mají práť prádlo sami, je k dispozici prací prášek.
			26.3. Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními potřebami.
	27. Zajistit, aby děti zapsané do školy, měly vhodné ošacení a školní potřeby, které jim umožní plně se zapojit do všech školních aktivit.	27.1. Dětem, které absolvují povinnou školní docházku, je poskytnuto vhodné ošacení pro školní aktivity. 27.2. Děti, které chodí do školy, dostanou zdarma školní tašku (batoh nebo jiné) a všechny pomůcky (učebnice atd.), které škola vyžaduje.	27.1. Dětem, které absolvují povinnou školní docházku, je poskytnuto vhodné ošacení pro školní aktivity.
			27.2. Děti, které chodí do školy, dostanou zdarma školní tašku (batoh nebo jiné) a všechny pomůcky (učebnice atd.), které škola vyžaduje.

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí			
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)
4. Denní příspěvky		28. Zajistit, aby byly poskytovány odpovídající denní příspěvky.	28.1. Rozsah denních příspěvků je jasně vymezen.
			28.2. Způsob výpočtu výše denních příspěvků je jasně stanoven.
			28.3. Denní příspěvky se poskytují žadatelům jako prostředky, které mají volně k dispozici („kapesné“) a které jim umožňují získat určitou míru nezávislosti.
			28.4. Výše denních příspěvků také odráží minimálně tyto výdaje (pokud se nezajišťují formou věcného plnění): komunikace a informace, školní potřeby, osobní hygiena a péče o tělo, volnočasové aktivity a náklady na dopravu v souvislosti se zdravotní péčí nebo získáním léků, azylové řízení a právní pomoc a vzdělávání dětí zapsaných do školy.
			28.5. Denní příspěvky se poskytují pravidelně, a to nejméně jednou měsíčně, pokud jde o „kapesné“.
5. Zdravotní péče		29. Zajistit přístup k nezbytné zdravotní péči, a to přinejmenším nutné a neodkladné péči v případě onemocnění a závažných duševních poruch.	29.1. Žadatel má přístup ke všem typům služeb nutné zdravotní péče.
			29.2. Služby zdravotní péče poskytuje kvalifikovaný zdravotnický personál.
			29.3. Zdravotní péče je k dispozici v bytovacím zařízení nebo mimo ně v přiměřené vzdálenosti.
			29.4. Nutná zdravotní péče, včetně předepsaných léků, je poskytována zdarma nebo kompenzována formou denních příspěvků.
			29.5. Jsou zavedena vhodná opatření, aby žadatel mohl komunikovat se zdravotnickým personálem.
			29.6. Jsou přijata opatření, aby byla v naléhavých případech k dispozici první pomoc.
			29.7. Žadateli je poskytnut přístup k jeho zdravotnické dokumentaci, aniž jsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy.
			29.8. Jsou zavedena zvláštní opatření pro žadatele se zvláštními léčebnými potřebami.

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí					
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)		
6. Poskytování informací a poradenství	30.	Zajistit, aby žadatel obdržel informace o výhodách a povinnostech týkajících se podmínek přijetí relevantní pro příslušné stadium řízení a těmto informacím porozuměl.	30.1. Písemné informace jsou poskytovány v jazyce, jemuž žadatel rozumí nebo o kterém lze důvodně předpokládat, že mu rozumí.		
			30.2. Je-li to nezbytné a vhodné, poskytují se informace také ústně v jazyce, jemuž žadatel rozumí.		
			30.3. Informace zahrnují všechny aspekty podmínek přijetí, včetně výhod a povinností podle směrnice RCD.		
			30.4. Informace jsou poskytovány včas (nejdéle do 15 dnů) po podání žádosti o mezinárodní ochranu.		
			30.5. Informace jsou poskytovány podle zvláštních potřeb a individuální situace žadatelů.		
			31.	Zajistit poskytování informací o organizacích či skupinách osob poskytujících zvláštní právní pomoc a o organizacích, jež mohou žadatelům pomoci nebo poskytnout informace ohledně podmínek přijetí, které mohou využívat, včetně zdravotní péče.	31.1. Žadatelům jsou poskytovány informace o dostupné právní pomoci a o přístupu k ní.
					31.2. Informace poskytované žadatelům zahrnují kontaktní údaje na organizace nebo skupiny osob, které je mohou informovat o dostupných podmínkách přijetí včetně zdravotní péče a přístupu k nim.
					31.3. Písemné informace jsou poskytovány v jazyce, jemuž žadatel rozumí nebo o kterém lze důvodně předpokládat, že mu rozumí.
					31.4. Je-li to nezbytné a vhodné, poskytují se informace také ústně v jazyce, jemuž žadatel rozumí.
					31.5. Informace by měly být poskytovány včas (nejdéle do 15 dnů) po podání žádosti o mezinárodní ochranu.
	31.6. Informace jsou poskytovány podle zvláštních potřeb a osobní situace žadatelů.				

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí			
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)
6. Poskytování informací a poradenství (pokračování)		32. Zajistit odpovídající přístup k právním poradcům, poradcům, zástupcům UNHCR, Červeného kříže, mezivládních a příslušných nevládních organizací, které jsou uznávány daným členským státem, aby mohli žadatelům poskytnout pomoc.	32.1. Přístup výše uvedených činitelů je omezen jen tehdy, je-li to nutné z důvodu bezpečnosti zařízení a žadatelů, pokud tím tento přístup není omezen příliš nebo znemožněn.
			32.2. Výše uvedení činitelé se mohou se žadatelem setkat a hovořit s nimi za podmínek zajišťujících odpovídající soukromí.
		33. Zajistit přístup žadatelů o mezinárodní ochranu k sociálnímu poradenství.	33.1. Sociální poradenství je žadatelům k dispozici v ubytovacím zařízení nebo mimo ně.
			33.2. Žadatelé mohou sociální poradenství využívat pravidelně a podle svých osobních potřeb.
7. Identifikace, posuzování a zohledňování zvláštních potřeb		34. Zajistit, aby byly zavedené mechanismy pro identifikaci a posouzení zvláštních potřeb při přijetí.	34.1. Je zavedený standardizovaný mechanismus pro identifikaci a posouzení zvláštních potřeb jakéhokoli žadatele při přijetí.
			34.2. Mechanismus jasně stanoví, kdo odpovídá za identifikaci a posouzení zvláštních potřeb při přijetí.
			34.3. Mechanismus jasně stanoví, jak se identifikace a posouzení zaznamená a sdělí žadateli a příslušným subjektům.
		35. Zajistit, aby byly mechanismy pro identifikaci a posuzování zvláštních potřeb při přijetí efektivně uplatňovány.	35.1. Jsou přiděleny dostatečné prostředky pro identifikaci, posuzování a monitorování zvláštních potřeb.
			35.2. Prvotní identifikace a posouzení zvláštních potřeb se provádí co možná nejdříve.
			35.3. Zvláštní potřeby, které vyjdou najevo až v pozdějším stadiu, jsou vhodným způsobem identifikovány a posuzovány.
			35.4. V příslušných případech se do posuzování zvláštních potřeb zapojují specializované subjekty.
			35.5. Jsou vytvořené komunikační kanály mezi přijímacím a rozhodujícím orgánem a používají se a uvedené orgány vzájemně spolupracují.
			35.6. Identifikace a posuzování zvláštních potřeb při přijetí probíhá, aniž je tím dotčeno zkoumání, zda žadatelé potřebují mezinárodní ochranu.

Operativní normy a ukazatele týkající se podmínek přijetí			
Oddíl	Dílčí oddíl	Norma	Ukazatel(e)
7. Identifikace, posuzování a zohledňování zvláštních potřeb (pokračování)		36. Zajistit, aby zjištěné zvláštní potřeby při přijetí byly včas zohledněny.	36.1. Je přijato odpovídající a okamžité opatření, aby byly zohledněny zjištěné a posouzené zvláštní potřeby.
			36.2. Pokud byly zjištěny zvláštní potřeby, existuje mechanismus, který zajistí jejich pravidelné monitorování.
8. Školení zaměstnanců		37. Zajistit, aby přijímací úředníci byli dostatečně kvalifikováni.	37.1. Každý přijímací úředník má jasně stanovenou působnost (popis pracovní náplně).
			37.2. Každý přijímací úředník je kvalifikovaný pro svoji konkrétní působnost (popis pracovní náplně) v souladu s vnitrostátními právními předpisy.
	38. Zajistit, aby přijímací úředníci byli náležitě a vhodně proškoleni.	38.1. Každý přijímací úředník byl důkladně a včas seznámen se svojí úlohou i s platným kodexem chování.	
		38.2. Existují jasné osnovy školení včetně školicích požadavků pro každou funkční skupinu.	
		38.3. Školení se poskytuje pravidelně a podle potřeby.	
		38.4. Minimální rozsah poskytovaného školení zahrnuje genderové otázky a otázky týkající se věku a situace žadatelů se zvláštními potřebami, a to zejména v souvislosti s ochranou dítěte a zajištěním odpovídajících záruk pro děti, včetně dětí bez doprovodu, i identifikací obětí mučení a násilí.	
	39. Podporovat povědomí ostatních zúčastněných subjektů, které jsou v pravidelném kontaktu s žadateli.	39.1. Jsou zavedeny pravidelné osvětové přednášky nebo alternativní opatření pro osoby, které se nepovažují za „příjímací úředníky“, ale přesto jsou díky své profesi/funkci v kontaktu s žadateli.	
	40. Podporovat procesní podporu přijímacích úředníků.	40.1. Jsou zavedena různá opatření na pomoc při řešení obtížných situací při přijímání žadatelů.	

JAK ZÍSKAT PUBLIKACE EU

Bezplatné publikace:

- jeden výtisk:
prostřednictvím stránek EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- více výtisků, plakáty či pohlednice:
na zastoupeních Evropské unie (http://ec.europa.eu/represent_cs.htm)
a na delegacích Evropské unie v zemích mimo EU (http://eeas.europa.eu/delegations/index_cs.htm);
můžete se také obrátit na síť Europe Direct na adrese http://europa.eu/europedirect/index_cs.htm
nebo na telefonní lince 00 800 6 7 8 9 10 11 (zdarma v rámci EU) (*).

(*) Informace jsou poskytovány zdarma, stejně jako většina telefonních hovorů (někteří operátoři, telefonní automaty nebo hotely však mohou telefonické spojení zpoplatnit).

Placené publikace:

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

