



EASO-ve smjernice o uvjetima prihvata: operativni standardi i pokazatelji

Rujan 2016.



EASO-ve smjernice o uvjetima prihvata: operativni standardi i pokazatelji

Rujan 2016.

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

Besplatni telefonski broj (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

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

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

Print	ISBN 978-92-9494-381-1	doi:10.2847/115752	BZ-04-17-336-HR-C
PDF	ISBN 978-92-9494-374-3	doi:10.2847/370275	BZ-04-17-336-HR-N

© Europski potporni ured za azil, 2016.

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

Sadržaj

Popis kratica	5
Uvod	7
Kontekst	7
Svrha i područje primjene smjernica	7
Struktura i format smjernica	9
Pravni okvir	9
Kako čitati smjernice	11
Terminologija	12
1. Smještaj	13
1.1. Lokacija	13
1.2. Smještanje	15
1.3. Infrastruktura	16
1.4. Sigurnost	20
1.5. Zajedničke prostorije	21
1.6. Sanitacija	22
1.7. Održavanje	23
1.8. Komunikacijska oprema i usluge	24
2. Hrana	25
3. Odjeća i ostali neprehrambeni proizvodi	27
4. Naknada za dnevne troškove	31
5. Zdravstvena zaštita	33
6. Pružanje informacija i savjetovanje	35
7. Identifikacija, procjena i odgovor na posebne potrebe	39
8. Obuka osoblja	43
Dodatak — tablica sa sažetkom	45

Popis kratica

AMIF	Fond EU-a za azil, migracije i integraciju
APD	Direktiva 2013/32/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o zajedničkim postupcima za priznavanje i oduzimanje međunarodne zaštite (preinačena)
CEAS	Zajednički europski sustav azila
DČ	države članice
Dublinska uredba III.	Uredba (EU) br. 604/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o utvrđivanju kriterija i mehanizama za određivanje države članice odgovorne za razmatranje zahtjeva za međunarodnu zaštitu koji je u jednoj od država članica podnio državljanin treće zemlje ili osoba bez državljanstva (preinačena)
EASO	Europski potporni ured za azil
FRA	Agencija Europske unije za temeljna prava
MBP	maloljetnik/ci bez pratnje
MK	Matrica kvalitete
NVO	nevladina organizacija
Povelja EU	Povelja Europske unije o temeljnim pravima
RCD	Direktiva 2013/33/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o utvrđivanju standarda za prihvata podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu (preinaka)
SOP	standardni operativni postupak
SRUN	seksualno i rodno uvjetovano nasilje
UNHCR	Visoki povjerenik Ujedinjenih naroda za izbjeglice

Uvod

Kontekst

Preinačena Direktiva 2013/33/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o utvrđivanju standarda za prihvata podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu (u nastavku RCD) određuje sljedeće:

„Trebalo bi se utvrditi standarde za prihvata podnositelja zahtjeva koji će biti dostatni da im se osigura dostojan životni standard i usporedivi uvjeti života u svim državama članicama”⁽¹⁾.

Direktiva ostavlja značajan stupanj diskrecije u definiranju što predstavlja dostojanstven standard života i kako bi se on trebao postići. Istovremeno, nacionalni sustavi prihvata značajno se razlikuju u organizaciji i modalitetima za pružanje uvjeta prihvata. Prema tome, standardi uvjeta prihvata i dalje se razlikuju diljem država članica EU-a, što uzrokuje različiti tretman podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

Nedavno je Europski migracijski program⁽²⁾ dodatno naglasio važnost jasnog sustava za prihvata podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu kao dijela snažne zajedničke europske politike azila. To se posebno odnosi na potrebu za daljnjim smjernicama kako bi se poboljšali standardi uvjeta prihvata diljem država članica EU-a.

U tom su kontekstu razvijene ove smjernice. Razvojni proces ovog dokumenta prati uspostavljenu metodologiju matrice kvalitete koju je postavio Europski potporni ured za azil (EASO). Nacrt ovog dokumenta izradila je radna skupina koja se sastoji od stručnjaka iz država članica EU-a, kao i predstavnika drugih relevantnih dionika iz područja prihvata i temeljnih prava, uključujući Europsku komisiju, Agenciju Europske unije za temeljna prava (FRA) i Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR). Također, prije finalizacije smjernica, konzultirani su članovi EASO-va savjetodavnog foruma. O smjernicama je konzultirana EASO-va mreža tijela za prihvata, a potom ih je formalno usvojio EASO-v upravni odbor.

Također je potrebno spomenuti da se prijedlog Europske komisije za preinakom RCD-a (COM(2016) 465 završna verzija) od 13. srpnja 2016. posebno odnosi na ove operativne standarde i pokazatelje.

Svrha i područje primjene smjernica

Opći cilj ovih smjernica jest pružiti podršku državama članicama u provedbi ključnih odredbi RCD-a, istovremeno osiguravajući odgovarajući životni standard svih podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu, uključujući i one s posebnim potrebama prihvata.

Dokument ima **nekoliko ciljeva**:

- na razini politike služi kao alat za potporu reformi ili razvoju i služi kao okvir za uspostavljanje / daljnji razvoj standarda prihvata;
- na operativnoj razini može se upotrebljavati od strane vlasti/operatora za potporu planiranju/upravljanju objektima za prihvata ili za potporu obuke osoblja.

Smjernice mogu također služiti kao **temelj za razvoj okvira za praćenje** kako bi se procijenila kvaliteta nacionalnih sustava prihvata.

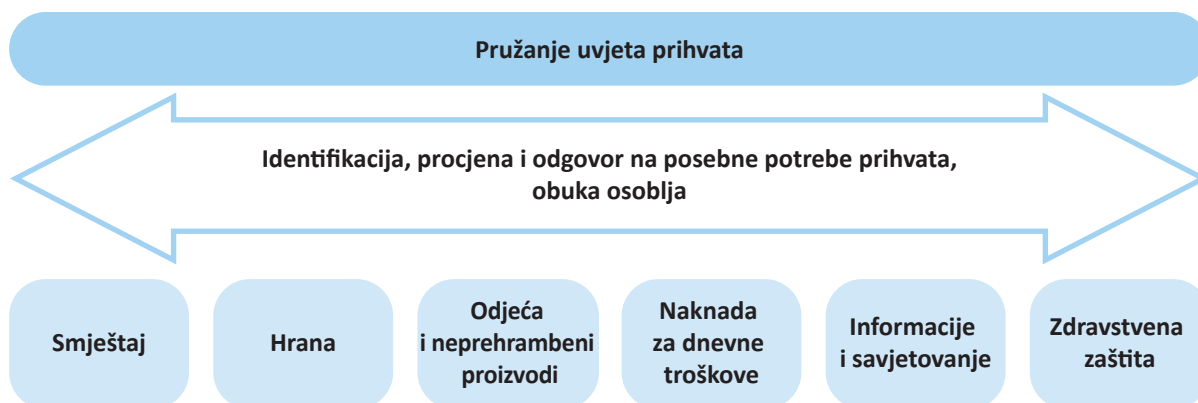
Svrha smjernica nije propisivanje metoda za pružanje uvjeta prihvata. Zbog toga, osim ako nije drugačije naznačeno, standardi i pokazatelji iz ovog dokumenta primjenjivi su na pružanje materijalnih uvjeta prihvata neovisno o tome pružaju li se oni u naravi, kao financijska naknada ili u obliku vaučera. Ovaj pristup prati članak 2. točku (g) RCD-a, koji navodi različite modalitete za pružanje materijalnih uvjeta prihvata. To znači da, primjerice, država članica treba osigurati odjeću ili u naravi u skladu sa standardima koji su obuhvaćeni ovim smjernicama ili da iznos pružene financijske naknade mora biti dovoljan da pokrije troškove za odjeću podnositelja zahtjeva prema standardima iz ovog dokumenta.

⁽¹⁾ Preinačena Direktiva 2013/33/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o utvrđivanju standarda za prihvata podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu (u nastavku: RCD), dostupna na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=EN> (izjava 11).

⁽²⁾ Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, „Europski migracijski program”, COM(2015) 240 završna verzija, 13. svibnja 2015.

Ne dovodeći u pitanje da je fokus stavljen na prihvatilišta otvorenog tipa, kao što je navedeno i u izjavi 8. RCD-a, područje primjene smjernica uključuje „sve faze i vrste postupaka koji se odnose na podnositelje zahtjeva za međunarodnu zaštitu, na svim lokacijama i objektima, u kojima se prihvaćaju podnositelji zahtjeva sve dok god im je dopušteno ostati na teritoriju države članice”⁽³⁾.

Tematsko područje primjene ovih smjernica uključuje određene ključne odredbe RCD-a koje oblikuju dio nacionalnih sustava prihvata za podnositelje zahtjeva za međunarodnu zaštitu, kao što je prikazano na Slici 1. u nastavku. Dokument se posebice fokusira na pružanje uvjeta prihvata u naravi, na identifikaciju, procjenu i odgovor na posebne potrebe prihvata te na pružanje obuke osoblju koje radi u nacionalnim sustavima prihvata. Smatra se da su svi standardi u ovim poglavljima važni kako bi se osiguralo pružanje uvjeta prihvata u skladu s RCD-om.



Slika 1. Prikaz ključnih aspekata obuhvaćenih ovim smjericama.

U ovim su smjericama pokazatelji integrirani u različite dijelove kako bi se izmjerilo jesu li poduzete odgovarajuće mjere za zadovoljavanje posebnih potreba unutar nacionalnog sustava prihvata. Istovremeno, ove se smjernice ne bave detaljno potrebama podnositelja zahtjeva koji imaju posebne potrebe prihvata, poput maloljetnika bez pratnje.

Ove bi se smjernice trebale smatrati prvim korakom i pokušajem olakšavanja primjene određenih odredbi RCD-a. U ovom dokumentu nisu navedeni svi aspekti unutar područja primjene RCD-a, poput smanjenja i ukidanje materijalnih uvjeta prihvata, ograničenje slobode kretanja, pristupa školovanju i obrazovanju za djecu i nezaposlene te stručno osposobljavanje za odrasle, kao i upravni sporovi. Također, ovaj dokument ne pokriva aspekte povezane s integracijom korisnika međunarodne zaštite ili pripremom za povratak podnositelja zahtjeva čiji su zahtjevi za međunarodnu zaštitu odbijeni.

Najvažnije, ove su smjernice izrađene za redovito funkcioniranje sustava prihvata. Situacije koje pripadaju izvanrednom okviru, poput upotrebe odredbi članka 18. stavka 9. RCD-a o hitnom smještaju, nisu obuhvaćene ovim smjericama. Ti bi aspekti trebali biti fokus dodatnih smjernica i/ili alata koji će se razviti u budućnosti.

Krajnja je odgovornost za primjenu ovih standarda na tijelima država članica i većina će standarda u ovim smjericama biti, posebice, unutar ovlasti nacionalnih tijela prihvata. U praksi su, međutim, i drugi akteri često uključeni u pružanje materijalnih i nematerijalnih uvjeta prihvata, uključujući primjerice druge državne, regionalne ili lokalne službe te međuvladine ili nevladine organizacije.

Standardi uključeni u ovaj dokument odražavaju već postojeću praksu u državama članicama EU-a. Kao takvi, ne nastoje stvoriti model za savršeni sustav prihvata, već im je cilj prikupiti usuglašene standarde, pokazatelje i dobre prakse koje su primjenjive i ostvarive u svim državama članicama EU-a.

Važno je napomenuti da, u skladu s člankom 4. RCD-a, države članice mogu predstaviti ili zadržati povoljnije odredbe u području uvjeta prihvata za podnositelje zahtjeva, od onih koje su uključene u ove smjernice. Ovaj se dokument ni pod kojim uvjetima ne smije smatrati kao poziv na smanjenje postojećih standarda, već kao poticaj za dostizanje najmanje onih mjerila koja su ovdje razvijena.

⁽³⁾ Izjava 8. RCD-a.

Struktura i format smjernica

Ovaj dokument počinje kratkim poglavljem pod naslovom „Kako čitati smjernice”, u kojem se objašnjavaju koncepti upotrebe.

Također, dokument je podijeljen u osam poglavlja, fokusirajući se na sljedeće teme:

1. Smještaj
2. Hrana
3. Odjeća i ostali neprehrambeni proizvodi
4. Naknada za dnevne troškove
5. Zdravstvena zaštita
6. Pružanje informacija i savjetovanje
7. Identifikacija, procjena i odgovor na posebne potrebe
8. Obuka osoblja.

Svako poglavlje uključuje specifične zajedničke standarde koji su primjenjivi na nacionalne sustave prihvata u svim državama članicama EU-a. Svaki se standard sparuje s relevantnim pokazateljima koji pomažu procijeniti poštuj li se standardi. Prema potrebi, daljnje objašnjenje pokazatelja može se pronaći u poglavlju „dodatne napomene”.

Također, dodatak uključuje i tablicu u kojoj su sažeti svi standardi i pokazatelji navedeni u ovom dokumentu. Ta bi se tablica, međutim, trebala promatrati zajedno s glavnim dokumentom, koji nudi dodatna pojašnjenja (dodatne napomene, dobre prakse) koje podupiru interpretaciju smjernica.

Pravni okvir

Glavni pravni temelj ovih smjernica je RCD koja se čita zajedno s Poveljom Europske unije o temeljnim pravima (u nastavku: „Povelja EU-a”). Također, pri primjeni ovih smjernica, države članice trebale bi osigurati potpunu sukladnost s načelima najboljih interesa djece i jedinstva obitelji, u skladu s Konvencijom UN-a o pravima djece iz 1989., odnosno Europskom konvencijom za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda ⁽⁴⁾.

Također, sljedeći principi, sastavni dio standarda i pokazatelja, uključeni su u ovaj dokument i trebaju biti uzeti u obzir pri pružanju uvjeta prihvata u nacionalnim sustavima:

- **Transparentnost i odgovornost.** Pružanje uvjeta prihvata trebalo bi se temeljiti na transparentnim i poštenim pravilima i procesima donošenja odluka. Ne dovodeći u pitanje relevantnost uključivanja dodatnih aktera za provedbu specifičnih zadataka u nacionalnim sustavima prihvata (npr. nevladine udruge, privatni sektor itd.), ukupnu odgovornost za postizanje najviših razina transparentnosti i odgovornosti imaju tijela prihvata.
- **Sudjelovanje.** U skladu s člankom 18. stavkom 8. RCD-a, tijela prihvata potiču na olakšavanje sudjelovanja i angažman svih podnositelja zahtjeva, uključujući djecu, u upravljanju materijalnim i nematerijalnim aspektima uvjeta prihvata. Sudjelovanje može, primjerice, poprimiti oblik savjetodavnih odbora ili vijeća kako bi se pridonijelo specifičnim aspektima povezanim s boravkom u smještajnim jedinicama, poput kompenzacije za obroke, kalendara aktivnosti.
- **Nediskriminacija.** Potrebno je omogućiti jednak pristup uvjetima prihvata svim podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu, bez diskriminacije.
- **Uzimanje u obzir posebnih potreba.** U ovom pogledu potrebno je uzeti u obzir posebne potrebe prihvata. Definicija „posebnih potreba” nije ograničena na kategorije podnositelja zahtjeva koji su uključeni u neisključivi popis u članku 21. RCD-a („kao što su maloljetnici, maloljetnici bez pratnje, osobe s invaliditetom, starije osobe, trudnice, samohrani roditelji s maloljetnom djecom, žrtve trgovine ljudima, teško bolesne osobe, osobe s mentalnim poremećajima te osobe koje su bile mučene, silovane ili izložene drugim teškim oblicima psihološkog, fizičkog ili spolnog nasilja, kao što su žrtve genitalnog sakaćenja žena”), već uključuje sve podnositelje zahtjeva koji imaju bilo kakve posebne potrebe prihvata. Rod, rodni identitet i seksualna orijentacija posebni su faktori koje je potrebno uzeti u obzir u ovom slučaju.

⁽⁴⁾ Izjava 9. RCD-a.

Kako čitati smjernice

Primjer: procjena lokacije smještaja		OBRAZLOŽENJE
Standard	<i>Osigurati učinkovit zemljopisni pristup relevantnim uslugama, poput javnih usluga, škola, zdravstvene zaštite, socijalne i pravne pomoći, kupnja svakodnevnih namirnica, praonica rublja te slobodnim aktivnostima.</i>	Standard predstavlja zajednički dogovorenu praksu, a pridržavanje standarda treba biti „osigurano” putem nacionalnih sustava prihvata.
Pokazatelj	<i>Objekt se nalazi na razumnoj udaljenosti od relevantnih usluga, a dostupna infrastruktura sigurna je i omogućuje prelazak te udaljenosti pješice.</i>	Ovaj je pokazatelj alat za određivanje sukladnosti sa standardom, npr. tako što procjenjuje može li se udaljenost između smještaja i relevantnih javnih usluga smatrati „razumnom” udaljenošću koju je moguće prijeći pješice te postoji li potrebna infrastruktura. Pokazatelje koji su navedeni ispod svakog standarda potrebno je shvatiti kao kumulativ bez hijerarhijskog redoslijeda.
Alternativni pokazatelji	<p>Pokazatelj 1.2.(a): Relevantne usluge pružene su unutar smještajnog objekta. ILI</p> <p>Pokazatelj 1.2.(b): Objekt se nalazi na razumnoj udaljenosti od relevantnih usluga, a dostupna infrastruktura je sigurna i omogućuje prelazak te udaljenosti pješice. ILI</p> <p>Pokazatelj 1.2.(c): Relevantne usluge dostupne su putem javnog prijevoza, a trajanje je putovanja razumno. ILI</p> <p>Pokazatelj 1.2.(d): Relevantne usluge dostupne su putem organiziranog prijevoza koji pruža država članica.</p>	Alternativni se pokazatelji upotrebljavaju u situacijama u kojima se mogu primijeniti različite opcije za određivanje sukladnosti sa standardom.
Dodatne napomene	Ovaj bi se pokazatelj trebao razviti u odnosu na maksimalnu specifičnu udaljenost, uzimajući u obzir nacionalni kontekst i okruženje, primjerice, je li dostupna pješačka staza, je li područje brdovito itd. — maksimalna udaljenost do javnih usluga općenito 3 km i 2 km do zdravstvene zaštite i škole.	Dodatna napomena predstavlja pokazatelj što bi se moglo podrazumijevati pod „razumnom udaljenošću koju je moguće prijeći pješice”. S obzirom na različite nacionalne kontekste, primjenjivost „dodatnih napomena” može se razlikovati u državama članicama EU-a.
Dobra praksa	Dobra praksa kod definiranja lokacije smještaja: <ul style="list-style-type: none"> – Smatra se dobrom praksom ograničiti trajanje putovanja javnim prijevozom na najviše 1,5 sat ili 1 sat do zdravstvene zaštite ili prodavaonice za svakodnevne potrebe. 	Naposlijetku, dokument se odnosi na postojeću „dobru praksu”, uzimajući u obzir specifična poglavlja. Termin „dobra praksa” ne nastaje iz formalne evaluacije, već se temelji na trenutačnoj praksi nekih država članica. Iako u ovoj fazi ne predstavlja zajednički dogovoreni standard, države članice ipak se potiču da razmotre usvajanje navedenih dobrih praksi u vlastite nacionalne sustave.

Terminologija

Članak 2. točka (g) RCD-a uvodi koncept „financijske naknade” i „naknade za dnevne troškove” kao načina za pružanje uvjeta prihvata. Odredba navodi upotrebu „financijske naknade” za pružanje hrane, smještaja i odjeće (kada god to nije pruženo u naravi ili u obliku vaučera), dok je definicija „naknade za dnevne troškove” manje jasna. Za svrhe ovih smjernica, i kao što je naznačeno u tablici u nastavku, izraz „naknada za dnevne troškove” odnosi se na bilo koju drugu naknadu koja je omogućena podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu, uključujući i naknadu za specifične svrhe, osim smještaja, hrane i odjeće te drugih neprehrambenih proizvoda kada nisu pruženi u naravi, kao i novčanu naknadu za nespecificirane svrhe (koji se daje na slobodno raspolaganju podnositelju zahtjeva, a također se naziva i „džeparac”).

Vrste potreba prihvata	Reference u RCD-u	Načini pružanja uvjeta prihvata
Hrana, smještaj, odjeća	Članak 2. točka (g)	Financijska naknada
		U naravi
		Vaučeri
Druge osnovne potrebe (npr. higijenski proizvodi, školska oprema, invalidska kolica itd.)	Nije izričito spomenuto u RCD-u	Naknada za dnevne troškove
		U naravi
		Vaučeri
Proizvodi po osobnom izboru	Članak 2. točka (g)	Naknada za dnevne troškove

1. Smještaj

Uvodne napomene

Ovo se poglavlje sastoji od različitih potpoglavlja koja pokrivaju sljedeće aspekte smještaja:

- Lokacija
- Smještanje
- Infrastruktura smještajnih jedinica
- Sigurnost smještajnih jedinica
- Zajedničke prostorije
- Sanitacija
- Održavanje
- Komunikacijska oprema i usluge.

Svako od ovih potpoglavlja pokriva osnovne aspekte smještajnih jedinica, koje se međusobno nadopunjuju.

Države članice mogu birati između različitih vrsta smještaja za podnositelje zahtjeva, dok god uzimaju u obzir posebne potrebe prihvatitelja zahtjeva. Različiti aranžmani u rasponu su od centara za smještaj do alternativnih aranžmana, uključujući privatne kuće, stanove, hotele i ostale prostore prilagođene smještaju podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Također, RCD omogućuje državama članicama mogućnost odabira između pružanja smještaja u naravi ili putem financijskih naknada ⁽⁵⁾. S jedne strane, ondje gdje se smještaj pruža u naravi, on bi trebao biti u skladu sa standardima naznačenima u ovom poglavlju; s druge strane, ondje gdje države članice nastoje pružiti podnositeljima zahtjeva financijsku naknadu kojom bi pokrili troškove smještaja, ta naknada mora omogućiti podnositeljima zahtjeva smještaj koji je u skladu sa standardima navedenima u ovom poglavlju.

Istovremeno, praksa država članica odražava upotrebu različitih vrsta smještaja, ovisno o fazi postupka azila, uključujući, primjerice, tranzitne centre, prve/početne prihvatne centre ili posebne objekte za podnositelje zahtjeva u Dublinskom postupku. Naravno, funkcionalnost prostora može se razlikovati ovisno o vremenskom razdoblju u kojem podnositelji zahtjeva namjeravaju boraviti u njima. Zbog toga, primjenjivost određenih standarda i indikatora uključenih u ovo poglavlje može ovisiti o vrsti odabranog smještaja i o njegovoj namjeni (npr. dugotrajan naprema kratkotrajan boravak podnositelja zahtjeva). Posebno će biti navedeno kada se određeni standard primjenjuje na specifičnu vrstu smještaja.

Pravne reference — smještaj

- Članak 2. točka (c) RCD-a: definicija „članova obitelji”
- Članak 2. točka (g) RCD-a: definicija materijalnih uvjeta prihvata
- Članak 12. RCD-a: obitelji
- Članak 17. RCD-a: opća pravila o uvjetima prihvata i zdravstvenoj zaštiti
- Članak 18. stavak 1. RCD-a: modaliteti materijalnih uvjeta prihvata
- Članak 21. RCD-a: ranjive osobe (opće odredbe)
- Članak 23. stavak 3. i 5. RCD-a: maloljetnici
- Članak 24. stavak 2. RCD-a: maloljetnici bez pratnje

1.1. Lokacija

Uvodne napomene

Standardi i pokazatelji koji se nalaze u ovom poglavlju odnose se na lokaciju prostora u odnosu na okoliš. Lokacija smještaja može imati snažan utjecaj na ostale aspekte sustava prihvata, uključujući dostupnost relevantnih usluga (npr. zdravstvene usluge, pravna pomoć ili usluge povezane s različitim stupnjevima postupka azila). Zbog toga,

⁽⁵⁾ Članak 2. točka (g) RCD-a.

standardi i pokazatelji u ovom poglavlju blisko su povezani s onima iz sljedećih poglavlja. To znači da bi se smještaj trebao potpuno razmotriti uzimajući u obzir druge aspekte uvjeta prihvata koji su spomenuti u različitim poglavljima ovog dokumenta.

Istovremeno, definicija nekih pokazatelja koji se upotrebljavaju u ovom poglavlju (npr. što se podrazumijeva pod „razumna udaljenost koju je moguće prijeći pješice“, „prikladno trajanje putovanja“ ili „redovitost organiziranog prijevoza“) ovisit će o vrsti usluge kojoj se treba pristupiti i učestalosti potrebe za pristup toj usluzi. Primjerice, ondje gdje je djeci potreban pristup školi, taj pristup mora biti moguć svakodnevno i trajanje putovanja mora biti kratko. Isto tako, trajanje putovanja za potrebe sudjelovanja podnositelja zahtjeva u osobnom intervjuu može biti duže, pogotovo ako je prijevoz osiguran od strane odgovornog tijela.

Općenito se smatra da se smještajni objekti trebaju nalaziti na područjima koja su namijenjena za stanovanje.

Standardi i pokazatelji

STANDARD 1.: Osigurati učinkovit zemljopisni pristup relevantnim uslugama, poput javnih usluga, škola, zdravstvene zaštite, socijalne i pravne pomoći, prodavaonice za svakodnevne potrebe, mogućnosti pranja rublja te aktivnostima za slobodno vrijeme.

Pokazatelj 1.1.: Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna rješenja.

- **Dodatne napomene:** *Primjerice, od podnositelja zahtjeva kojima je značajno smanjena mobilnost ne bi se trebalo očekivati da pristupe relevantnim uslugama pješice. U takvim se slučajevima moraju pronaći alternativna rješenja.*

Alternativni pokazatelji o osiguravanju zemljopisne dostupnosti:

Pokazatelj 1.2.(a): Relevantne usluge pružene su unutar smještajne jedinice. **III**

Pokazatelj 1.2.(b): Jedinica se nalazi na razumnoj udaljenosti od relevantnih usluga, a dostupna infrastruktura sigurna je i omogućuje prelazak te udaljenosti pješice. **III**

- **Dodatne napomene:** *Ovaj bi se pokazatelj trebao razviti u odnosu na maksimalnu specifičnu udaljenost, uzimajući u obzir nacionalni kontekst i okruženje, primjerice, je li dostupna pješačka staza, je li područje brdovito itd. — primjerice, maksimalna udaljenost do javnih usluga općenito 3 km i 2 km do zdravstvene zaštite i škole.*

Pokazatelj 1.2.(c): Relevantne usluge dostupne su putem javnog prijevoza, a trajanje je putovanja razumno. **III**

- **Dodatne napomene:** *Procjena o tome je li trajanje putovanja razumno trebala bi biti u odnosu na vrstu usluge za koju je potreban pristup i redovitost kojom podnositelj zahtjeva treba pristupiti toj usluzi (npr. vrijeme potrebno da dijete dođe do škole javnim prijevozom, vrijeme koje je potrebno podnositelju zahtjeva da dođe na osobni intervju). Također, potrebno je uzeti u obzir redovitost samog javnog prijevoza i omogućiti podnositelju zahtjeva da učinkovito iskoristi uslugu povratka s pomoću povratne karte. Dostupnost javnim prijevozom potrebno je shvatiti na način da se omogući naknada troškova javnog prijevoza ili da je prijevoz besplatan kada je potreban za najmanje nešto od sljedećeg: zdravstvenu zaštitu i nabavu lijekova, postupak azila i pravnu pomoć te obrazovanje djece koja su upisana u školu.*

Pokazatelj 1.2.(d): Relevantne usluge dostupne su putem organiziranog prijevoza koji pruža država članica.

- **Dodatne napomene:** *Pružanje prijevoza trebalo bi se pojasniti navođenjem redovitosti prijevoza koji omogućuje država članica.*

Dobra praksa kod definiranja lokacije smještaja

Dobrom praksom smatra se:

- definirati lokaciju na kojoj će podnositelji zahtjeva biti smješteni, uzimajući u obzir da je potrebno osigurati interakciju između podnositelja zahtjeva i lokalnog stanovništva kako bi se izbjegla izolacija te kako bi se dugoročno pomoglo u integraciji;
- ograničiti trajanje putovanja javnim prijevozom na najviše 1,5 sat ili 1 sat do zdravstvene zaštite ili prodavaonice za svakodnevne potrebe;
- uključiti lokalno stanovništvo u određivanje lokacije smještajnog objekta.

1.2. Smještanje

Uvodne napomene

Ne dovodeći u pitanje postojeće nacionalne sustave koji reguliraju jednaku raspodjelu podnositelja zahtjeva diljem teritorija država članica, standardi i pokazatelji iz ovog poglavlja moraju se čitati i provoditi u potpunosti u skladu s principom očuvanja jedinstva obitelji i poštovanja posebnih potreba koje podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu mogu imati.

Važno je napomenuti da sukladnost s ovim principima nije relevantna samo prilikom ulaza u sustav prihvata, već i u trenutku ponovnog smještaja ili premještanja podnositelja zahtjeva u drugi smještaj. Zbog toga, u skladu s člankom 18. stavkom 6. RCD-a, podnositelji zahtjeva moraju se premjestiti u drugi objekt samo kada je to neophodno.

Standardi i pokazatelji

STANDARD 2.: Osigurati poštovanje načela jedinstva obitelji.

Pokazatelj 2.1.: Članove obitelji (u skladu s definicijom iz članka 2. RCD-a) potrebno je smjestiti zajedno.

- **Dodatne napomene:** *Suglasnost članova obitelji da budu smješteni zajedno treba biti na dobrovoljnoj bazi. Kako bi se dopustile moguće iznimke, potrebno je uzeti u obzir sigurnosna pitanja.*

Pokazatelj 2.2.: Obitelji s djecom smještaju se zajedno, ako je to u skladu s najboljim interesom djeteta.

- **Dodatne napomene:** *Potrebno je obratiti dodatnu pozornost u slučajevima dječjih brakova.*

Pokazatelj 2.3.: Ondje gdje je to prikladno i moguće, jedinstvo obitelji mora se poštovati uzimajući u obzir članove šire obitelji.

- **Dodatne napomene:** *Ovisno o nacionalnim sustavima i o suglasnosti podnositelja zahtjeva, članovi šire obitelji (uključujući rođake koji nisu obuhvaćeni definicijom iz članka 2. točke (c) RCD-a) također bi mogli biti smješteni zajedno.*

Pokazatelj 2.4.: Po spavaonici smješta se najviše jedna obitelj.

- **Dodatne napomene:** *Kako bi se poštivali standardi privatnosti, države članice trebaju smjestiti najviše jednu obitelj po spavaonici. Raspon definicije obitelji ovisit će o praksi države članice.*

STANDARD 3.: Osigurati da se u obzir uzimaju posebne potrebe podnositelja zahtjeva prilikom smještaja ili premještanja.

Pokazatelj 3.1.: Smještaj podnositelja zahtjeva temelji se na procjeni posebnih potreba prihvata.

- **Dodatne napomene:** *Prilikom smještaja djeteta osobito treba uzeti u obzir procjenu najboljeg interesa djeteta.*

Pokazatelj 3.2.: Postoji mogućnost premještanja podnositelja zahtjeva kao rezultat prepoznatih posebnih potreba prihvata.

- **Dodatne napomene:** Sigurnosna pitanja poput onih u slučajevima žrtava trgovine ljudima, seksualnog ili rodno uvjetovanog nasilja, mučenja ili drugih ozbiljnih oblika psihološkog i fizičkog nasilja, posebice bi mogla zahtijevati premještanje podnositelja zahtjeva. (Vidjeti Standard 11. i Pokazatelj 35.3.: Posebne potrebe koje postanu očite u kasnijoj fazi prikladno su prepoznate i procijenjene.)

Dobra praksa kod (ponovnog) dodjeljivanja smještaja podnositelju zahtjeva

Smatra se dobrom praksom premjestiti obitelji s djecom koja idu u školu za vrijeme školskih praznika na kraju školske godine.

STANDARD 4.: Osigurati da se prilikom smještaja uzmu u obzir specifični i objektivni razlozi povezani s osobnim okolnostima podnositelja zahtjeva.

Pokazatelj 4.1.: Uspostavljen je mehanizam za procjenu postoje li specifični i objektivni razlozi za dodjelu određenog smještaja.

- **Dodatne napomene:** „Osobna okolnost podnositelja zahtjeva” koja se navodi u gornjem standardu posebno se odnosi na kulturalnu, jezičnu i religijsku pozadinu osobe, rod podnositelja zahtjeva (npr. transrodne osobe) i osobne okolnosti povezane s, primjerice, zaposlenjem, stručnim osposobljavanjem ili postojećim obiteljskim vezama.

1.3. Infrastruktura

Uvodne napomene

Sljedeće se definicije primjenjuju s obzirom na standarde i pokazatelje navedene u ovom poglavlju:

- „Spavaonica”: odvojena soba, omeđena s četiri zida i vratima koja se mogu zatvoriti, prozorom koji se može otvoriti i stropom. U centrima za smještaj ili drugim vrstama zajedničkog smještaja, pod „spavaonicom” uvijek treba podrazumijevati sobe koje se mogu zaključati.
- „Članovi obitelji” definiraju se u skladu s člankom 2. točkom (c) RCD-a.

Standardi, posebno u ovom poglavlju, trebali bi se smatrati samo minimalnim standardima.

Standardi i pokazatelji

STANDARD 5.: Osigurati dovoljno prostora u spavaćoj sobi u zajedničkom smještaju.

Pokazatelj 5.1.: Svakom podnositelju zahtjeva omogućen je minimalan prostor površine 4 m² po osobi.

- **Dodatne napomene:** Ovaj se pokazatelj može dodatno pojasniti ovisno o tome jesu li u sobi smješteni podnositelji zahtjeva koji nisu u rodu ili članovi obitelji. Dob bi se također trebala uzeti u obzir kada se smještaju obitelji s dojenčadi i malom djecom. Moguća je referenca na nacionalno zakonodavstvo koje definira minimalan životni prostor po osobi, ako je to propisano.

Pokazatelj 5.2.: S obzirom na minimalni prostor od 4 m² po osobi, osigurana je minimalna visina sobe od 2,10 m.

Pokazatelj 5.3.: U spavaonici postoji dovoljno prostora da bi se mogao postaviti jedan krevet i jedan ormarić za svakog podnositelja zahtjeva.

- **Dodatne napomene:** Ovisno o specifičnom rasporedu, stol i stolice mogu biti dio osnovnog namještaja i moraju se uzeti u obzir, osim ako ne postoje u zajedničkim prostorijama.

STANDARD 6.: Osigurati poštovanje privatnosti podnositelja zahtjeva u zajedničkom smještaju.

Pokazatelj 6.1.: Najviše šest pojedinačnih podnositelja zahtjeva može se smjestiti u jednu spavaonicu.

- **Dodatne napomene:** *Maksimalan broj osoba smještenih u jednoj sobi također se može odrediti ovisno o trajanju takvog smještaja i dostupnosti dodatnog prostora izvan spavaonice (zajednički prostor, druge privatne sobe). Ako nije praktično izvedivo ispunjenje ovog pokazatelja, potrebno je pronaći alternativne načine osiguravanja privatnosti.*

Pokazatelj 6.2.: Postoje odvojene spavaonice za muškarce i žene, kada je riječ o samcima, i u njih nije moguć pristup podnositeljima zahtjeva suprotnoga spola.

- **Dodatne napomene:** *Zabrana pristupa može se osigurati putem odvojenih objekata i/ili putem brave, ne dovodeći u pitanje sigurnost objekta za prihvata. Posebice, ormarići moraju imati mogućnost zaključavanja ako su u jedinici objektu smješteni podnositelji zahtjeva s posebnim potrebama, primjerice žene koje mogu biti izložene riziku rodno uvjetovanog nasilja.*

Pokazatelj 6.3.: Predviđena je prostorija koja omogućuje privatnost (unutar ili izvan smještajnog prostora) za sastanke s pružateljima pravne pomoći, socijalnim radnikom ili drugim relevantnim akterima i ta je prostorija dostupna podnositeljima zahtjeva, prema potrebi.

Pokazatelj 6.4.: Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna rješenja.

- **Dodatne napomene:** *Primjerice, maloljetnici bez pratnje moraju biti u odvojenim spavaćim sobama i ne smiju biti smješteni u istoj sobi kao i odrasli podnositelji zahtjeva.*

Dobra praksa s obzirom na privatnost podnositelja zahtjeva

Dobrom praksom smatra se omogućiti prolaz između kreveta od najmanje 90 cm, zbog privatnosti.

STANDARD 7.: Osigurati da je smještaj dostatno namješten.

Pokazatelj 7.1.: Namještaj za svaku spavaonicu uključuje minimalno:

7.1.1.: jedan zaseban krevet po osobi; I

7.1.2.: jedan ormarić po osobi ili po obitelji, dovoljno velik za pohranu osobnih stvari (poput odjeće, lijekova ili dokumenata).

Pokazatelj 7.2.: U spavaćoj sobi koju dijele podnositelji zahtjeva koji nisu članovi iste obitelji, ormarići moraju imati mogućnost zaključavanja, ne dovodeći u pitanje sigurnost objekta.

- **Dodatne napomene:** *Ormarići moraju imati mogućnost zaključavanja posebice ako su u jedinici smješteni podnositelji zahtjeva s posebnim potrebama, primjerice žene koje mogu biti izložene riziku rodno uvjetovanog nasilja.*

Pokazatelj 7.3.: Namještaj u zajedničkom dnevnom boravku uključuje dovoljan broj stolova i stolica.

Pokazatelj 7.4.: U objektima u kojima si podnositelji zahtjeva kuhaju sami, u kuhinji mora biti omogućeno i dostupno sve od sljedećega:

7.4.1.: dovoljno prostora u hladnjaku po osobi; I

- **Dodatne napomene:** *Dovoljno prostora u hladnjaku može se dodatno pojašniti navođenjem količine u litrama ili broja polica koje su dostupne po osobi/obitelji.*

7.4.2.: dovoljno prostora na polici po osobi/obitelji; I

7.4.3.: minimalni pristup štednjaku po osobi/obitelji; I

7.4.4.: minimalni broj posuđa, šalica, pribora za kuhanje i pribora za jelo po osobi.

Pokazatelj 7.5.: Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama dostupna su posebna rješenja.

- **Dodatne napomene:** *Primjerice, za dojenčad je potrebno osigurati dječji krevet, stol za presvlačenje i odgovarajuću stolicu; osobama s ograničenom mobilnošću potrebno je osigurati prilagođeni namještaj; obiteljima s djecom školske dobi potrebno je osigurati mali stol i stolica kako bi djeca mogla obavljati školske obveze.*

STANDARD 8.: Osigurati dovoljnu, prikladnu i funkcionalnu sanitarnu infrastrukturu u objektu.

Pokazatelj 8.1.: Svi podnositelji zahtjeva trebaju imati pristup tušu/kadi, umivaoniku s toplom i hladnom vodom i funkcionalnom toaletu.

Pokazatelj 8.2.: Na 10 podnositelja zahtjeva postoji najmanje jedan funkcionalan toalet koji se može zaključati i koji je dostupan 24 sata na dan, 7 dana u tjednu.

Pokazatelj 8.3.: Na 12 podnositelja zahtjeva postoji najmanje jedan funkcionalan tuš ili kada s toplom i hladnom vodom koji su dostupni minimalno 8 sati dnevno.

- **Dodatne napomene:** *Omjer tuševa / broja podnositelja zahtjeva može se prilagoditi ako je dostupnost osigurana na duža razdoblja tijekom dana.*

Pokazatelj 8.4.: Na 10 podnositelja zahtjeva postoji najmanje jedan funkcionalan umivaonik s toplom i hladnom vodom koji je dostupan 24 sata na dan, 7 dana u tjednu.

Pokazatelj 8.5.: Ako se u kupaonici nalazi više od jednog tuša, osigurano je da su vizualno odvojeni.

Pokazatelj 8.6.: Postoje odvojeni toaleti, umivaonici i tuševi s obzirom na spol (vidljivo i jasno označeni), osim u manjim objektima.

- **Dodatne napomene:** *Stanovi, garsonijere i ostali objekti za manje od 12 osoba mogu predstavljati iznimke.*

Pokazatelj 8.7.: Kada je riječ o zajedničkom smještaju za podnositelje zahtjeva koji nisu članovi obitelji, potrebno je pronaći rješenja koja će osigurati da podnositelji zahtjeva mogu sigurno pristupiti smještajnim jedinicama i da se privatnost podnositelja zahtjeva poštuje u svakom trenutku.

Pokazatelj 8.8.: Postoje rješenja koja osiguravaju da odjeća i ručnici ostanu suhi dok se podnositelji zahtjeva tuširaju.

Pokazatelj 8.9.: Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna rješenja.

- **Dodatne napomene:** *Primjerice, svakodnevni pristup dječjoj kupki omogućen je za djecu mlađu od 2 godine.*

Dobra praksa s obzirom na sanitarnu infrastrukturu

Dobrom praksom smatra se:

- postaviti toalet u istoj zgradi u kojoj su i spavaonica i zajedničke prostorije, a ne izvan zgrade;
- osigurati da se svaki tuš može posebno zaključati i da pristup nije vremenski ograničen;
- obratiti pozornost na rodna pitanja i sigurnost žena, primjerice postaviti sanitarne instalacije u blizini ili na sigurnoj udaljenosti s dobro osvijetljenim pristupom.

STANDARD 9.: Osigurati usklađenost smještaja s relevantnim nacionalnim i lokalnim propisima.

Pokazatelj 9.1.: Objekt je izgrađen u skladu s primjenjivim lokalnim i nacionalnim propisima.

Pokazatelj 9.2.: Objekt se održava i njime se upravlja u skladu s relevantnim lokalnim i nacionalnim propisima, uzimajući u obzir sve moguće opasnosti.

- **Dodatne napomene:** U nastavku su navedeni primjeri za procjenu postignutog napretka u skladu sa standardom u centru za smještaj: objekt za smještaj postoji i vidljiv je cijelo vrijeme; ne postoje prepreke na putevima za evakuaciju; dostupni su aparati za gašenje požara.

Pokazatelj 9.3.: U spavaonicama i zajedničkim dnevnim boravcima dovoljno je prirodnog svjetla i svježeg zraka te postoje zastori i/ili rolete kojima se može zakloniti svjetlo ako je to potrebno.

Pokazatelj 9.4.: U cijelom prostoru objekta postoji prikladan sustav za regulaciju temperature.

- **Dodatne napomene:** Prikladan raspon temperature odredit će se u odnosu na klimatske uvjete na lokaciji i opće standarde koji se primjenjuju i na državljane.

Pokazatelj 9.5.: Spavaonice i zajednički dnevni boravci zaštićeni su od prevelike buke okoliša.

- **Dodatne napomene:** Buke okoliša mogu uzrokovati primjerice strojevi, zrakoplovi, vlakovi itd.

STANDARD 10.: Osigurati da je unutrašnja i vanjska infrastruktura objekta namijenjenog za smještaj podnositelja zahtjeva sa smanjenom mobilnošću prilagođena njihovim potrebama.

Pokazatelj 10.1: Smještaj se nalazi:

10.1.(a): u prizemlju; **ILI**

10.1.(b): postoji dizalo prilagođeno za upotrebu osobama sa smanjenom mobilnošću; **ILI**

10.1.(c): ne postoji više od maksimalnog broja stepenica, s obzirom na stupanj smanjene mobilnosti.

Pokazatelj 10.2.: Vanjski prilazi poput puteva i kolnih prilaza imaju čvrstu, ravnu površinu.

Pokazatelj 10.3.: Ulaz je izgrađen kako bi se omogućio pristup podnositeljima zahtjeva sa smanjenom mobilnošću.

Pokazatelj 10.4.: Vrata i prolazi unutar smještajne jedinice dovoljno su široki za korisnike invalidskih kolica.

Pokazatelj 10.5.: U spavaonicama i na mjestima koja upotrebljavaju podnositelji zahtjeva sa smanjenom mobilnošću postoje držači za potporu.

Pokazatelj 10.6.: Postoji prilagođena sanitarna infrastruktura, uključujući, primjerice, tuševe u koje je jednostavno ući, držače, umivaonike i toalete na odgovarajućoj visini za korisnike invalidskih kolica, a površina kupaonice i toaleta prikladna je za invalidska kolica.

1.4. Sigurnost

Uvodne napomene

Potrebno je osigurati prikladnu sigurnost objekta, namještaja i opreme, u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonima i propisima i s konačnim ciljem osiguranja sigurnoga životnog okruženja za podnositelje zahtjeva za međunarodnu zaštitu, kao i za osoblje koje radi u objektu.

Standardi i pokazatelji

STANDARD 11.: Osigurati dostatne mjere sigurnosti.

Pokazatelj 11.1.: Redovito se provodi procjena rizika, uzimajući u obzir vanjske i unutarnje faktore.

- **Dodatne napomene:** Faktori koje je potrebno uzeti u obzir pri procjeni rizika jesu: sigurnosna pitanja koja su izrazili podnositelji zahtjeva, stanje i lokacija objekta, stavovi lokalnog stanovništva, broj osoba koje će biti smještene, sastav nacionalnosti osoba koje borave u objektu, spol i obiteljski status podnositelja zahtjeva, podnositelji zahtjeva s posebnim potrebama koji su ondje smješteni te raniji incidenti.

Pokazatelj 11.2.: Prikladne mjere sigurnosti predstavljene su na temelju rezultata procjene rizika.

- **Dodatne napomene:** Ove mjere mogu uključivati primjerice: olakšavanje kontrole pristupa postavljanjem ograde oko smještajne jedinice, prisutnost osoblja 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, dovoljno osvijetljeno vanjsko područje objekta i sustav videonadzora, ograničavanje javnog pristupa gdje je to potrebno radi sigurnosti podnositelja zahtjeva i uključujući aspekt zaštite povezan s „kućnim pravilima“.

Pokazatelj 11.3.: Moguće je prijaviti probleme povezane sa zaštitom (npr. krađu, nasilje, prijetnje, netrpeljivost od strane vanjske zajednice) odgovornom osoblju.

- **Dodatne napomene:** Podnositelji zahtjeva moraju biti informirani o liniji prijavljivanja u slučaju sigurnosnih incidenata.

Pokazatelj 11.4.: Telefonski brojevi za hitne pozive prikazani su na vidljivom mjestu i telefon je dostupan.

Pokazatelj 11.5.: Mjere sigurnosti također su usmjerene na prepoznavanje i sprečavanje seksualnog i rodno uvjetovanog nasilja.

Pokazatelj 11.6.: Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama osigurana su posebna rješenja.

- **Dodatne napomene:** Potrebno je poduzeti posebne mjere kako bi se osigurala sigurnost svih podnositelja zahtjeva, pogotovo onih s posebnim potrebama povezanim s njihovom dobi, obiteljskim statusom, spolom, rodnom identitetom ili seksualnom orijentacijom te fizičkim ili psihičkim zdravstvenim problemima. Također je potrebno poduzeti posebne mjere sigurnosti za žrtve trgovine ljudima, seksualnog i rodno uvjetovanog nasilja, mučenja ili drugih oblika psihološkog i fizičkog nasilja. Te mjere mogu, primjerice, uključivati mogućnost odvojenog smještaja podnositelja zahtjeva različite seksualne orijentacije od drugih podnositelja zahtjeva istog spola ili premještanje podnositelja zahtjeva koji je podložan riziku ili je bio izložen rodno uvjetovanom nasilju (vidjeti Standard 3.: Premještanje podnositelja zahtjeva kao rezultat njihovih posebnih potreba) ili pružanje sigurnog prostora za igru djeci, bez opasnosti. U objektima u kojima su smješteni maloljetnici bez pratnje potrebno je osigurati posebne preventivne mjere kako bi se spriječio nestanak maloljetnika.

Dobra praksa s obzirom na mjere sigurnosti

U centrima za smještaj smatra se dobrom praksom:

- osigurati prostore u kojima određene skupine mogu u privatnosti izraziti zabrinutost povezanu sa sigurnošću, kako bi se potaknulo na prijavljivanje nasilja;
- uvesti sustav za snimanje ili arhiviranje sigurnosnih incidenata.

1.5. Zajedničke prostorije

Uvodne napomene

U okviru ovih smjernica, termin „zajedničke prostorije” odnosi se na prostor u kojem podnositelji zahtjeva jedu i provode slobodno vrijeme. Veličina i raspored zajedničke prostorije, kao i njezina funkcionalnost, ovise o vrsti objekta u kojoj se nalaze podnositelji zahtjeva. S obzirom na to, „zajedničke prostorije” mogu se odnositi na jednu ili više soba koje su na raspolaganju podnositeljima zahtjeva.

Kada je riječ o većim objektima, „zajedničke prostorije” mogu se odnositi na nekoliko različitih soba od kojih svaka ima nekoliko namjena, npr. za jelo, za slobodne aktivnosti ili za sudjelovanje u drugim zajedničkim aktivnostima (npr. satovi jezika, pružanje informacija). Istovremeno, manje jedinice mogu imati jednu višenamjensku sobu koja se može pretvoriti u sobu za jelo / dnevni boravak ili u sobu u kojoj se mogu obavljati slobodne aktivnosti, ovisno o potrebi i dijelu dana. Pod uvjetom da se može osigurati dovoljno privatnosti, zajedničke prostorije manjih smještajnih jedinica, ili njihovi dijelovi, mogu poslužiti podnositeljima zahtjeva kao mjesto za sastanak sa socijalnim radnicima ili pravnim savjetnicima.

Važno je napomenuti da se „slobodne aktivnosti” odnose na aktivnosti koje uključuju ne samo djecu, već i odrasle. To se temelji na važnoj povezanosti koja postoji između mogućnosti podnositelja zahtjeva da se uključe u slobodne aktivnosti i njihovog psihičkog zdravlja. Postojanje prostora za slobodne aktivnosti ili mogućnost da se podnositelji zahtjeva uključe u zajedničke aktivnosti (npr. tečajevi jezika, grupne informativne sesije ili sportske aktivnosti) važno je jer pomaže u ispunjavanju njihovog dana i na taj način smanjuje napetosti koje mogu nastati u situacijama kada se osobe nemaju čime baviti tijekom dana. To je posebno važno tijekom početnih faza postupka azila kada podnositelji zahtjeva možda (još) nisu uspjeli pristupiti tržištu rada ili započeti s formalnom obukom.

Standardi i pokazatelji

STANDARD 12.: Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju dostatan prostor za jelo.

Pokazatelj 12.1.: Svim podnositeljima zahtjeva omogućeno je da jedu u za to namijenjenom prostoru.

- **Dodatne napomene:** Svim podnositeljima zahtjeva omogućeno je da jedu u kantini (u većem objektu) ili u sobi u kojoj postoji stol i dovoljan broj stolica. Mjesto za jelo može imati i druge funkcije, dok god je u određenim vremenskim razdobljima dostupno za jelo.

STANDARD 13.: Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju dostatan prostor za slobodne i grupne aktivnosti.

Pokazatelj 13.1.: Prostor koji je prikladan za slobodne aktivnosti nalazi se u objektu ili u blizini unutar javnog prostora.

- **Dodatne napomene:** Pri postavljanju prostorija za slobodne aktivnosti u zajedničkom smještaju, potrebno je uzeti u obzir rod, dob te kulturalne i religijske potrebe podnositelja zahtjeva. Ako je moguće, to može uključiti odvojene prostorije ili vrijeme tijekom kojeg se prostorije namijenjene za slobodne aktivnosti mogu koristiti.

Pokazatelj 13.2.: Kada su grupne aktivnosti organizirane od strane države članice, dostupan je dostatan i prikladan prostor, primjerice u obliku odvojene prostorije.

- **Dodatne napomene:** Termin „grupna aktivnost” odnosi se, primjerice, na tečajeve jezika, grupni informativni sastanci, sportske aktivnosti itd.

Pokazatelj 13.3.: Ako su u objektu smještena djeca, postoji sigurna prostorija/prostor u kojem se mogu igrati i baviti aktivnostima na otvorenome ili unutar samog objekta ili na javnom prostoru u blizini.

Dobra praksa s obzirom na zajedničke prostorije

Smatra se dobrom praksom omogućiti da djeca borave u prostorima prilagođenima djeci i pod nadzorom dok roditelji sudjeluju u grupnim aktivnostima.

1.6. Sanitacija

Uvodne napomene

Termin „sanitacija” odnosi se na postupak održavanja objekta čistim, sigurnim od infekcija, bolesti itd. čišćenjem i uklanjanjem otpada. U skladu s tim, termin „čisto” odnosi se na nepostojanje zaraza, stjenica, bakterija i ostalih opasnosti. Primjenjivi sanitarni standardi naznačeni u ovom poglavlju primjenjuju se na cijeli objekt, uključujući privatne i zajedničke prostorije koje se nalaze unutar objekta ili izvan njega (ako je primjenjivo). Ovisno o nacionalnom kontekstu, za razvoj i praćenje ovih standarda mogu biti odgovorna druga relevantna tijela (npr. sanitarna nadzorna tijela).

U većim objektima „privatne prostorije” odnose se samo na spavaonice, dok sve ostale prostorije ulaze u kategoriju zajedničkih prostorija. Međutim, sanitarni standardi razlikuju se među različitim vrstama zajedničkih prostorija, poput kuhinja, sanitarnih prostorija i ostalih prostorija, uključujući urede i prostorije za slobodne aktivnosti. Suprotno tomu, u manjim objektima, kuhinja, kupaonica i ostale prostorije također se moraju smatrati privatnim prostorijama.

Iako je održavanje prikladnih sanitarnih standarda odgovornost relevantnih tijela države članice, podnositelji zahtjeva također mogu biti uključeni u održavanje. U praksi, podnositelji zahtjeva često su zaduženi za čišćenje privatnih prostorija. Također, ovisno o nacionalnim zakonima/propisima, ostale prostorije također mogu čistiti podnositelji zahtjeva na volonterskoj bazi. U nekim slučajevima to može biti kompenzirano kao dio malih poslova koji se dodjeljuju unutar zajedničkog smještaja. U tim slučajevima proces čišćenja trebalo bi nadgledati odgovorno tijelo ili posebna tvrtka za čišćenje.

Detaljan popis odgovornosti koje se odnose na čistoću objekta potrebno je definirati u kućnim pravilima.

Standardi i pokazatelji

STANDARD 14.: Osigurati da se privatne i zajedničke prostorije održavaju čistima.

Pokazatelj 14.1.: Objekt se čisti prema rasporedu čišćenja.

- **Dodatne napomene:** Za svaku je prostoriju navedeno koliko često i prema kojem standardu mora biti čišćena.

Pokazatelj 14.2.: Čistoća privatnih ili zajedničkih prostorija smještajne jedinice redovito se provjerava.

- **Dodatna napomena:** Prilikom provjera treba uzeti u obzir potrebu za privatnošću podnositelja zahtjeva.

Pokazatelj 14.3.: Čistoća se provjerava kada se osobe premještaju u drugu spavaonicu ili u drugi objekt.

Pokazatelj 14.4.: U slučajevima kada su podnositelji zahtjeva odgovorni za čišćenje, imaju pristup potrebnim proizvodima za čišćenje i zaštitnoj opremi poput rukavica i maski.

Dobra praksa s obzirom na osiguravanje čistoće privatnih i zajedničkih prostorija

U centrima za smještaj smatra se dobrom praksom napraviti raspored čišćenja koji je izrađen na jasno vidljiv način i koji podnositelji zahtjeva mogu provjeriti.

STANDARD 15.: Osigurati da se kuhinja i sanitarne prostorije održavaju čistima.

Pokazatelj 15.1.: Čistoća područja u skladu je s lokalnim i nacionalnim propisima i standardima.

- **Dodatne napomene:** Ti bi se propisi mogli odnositi na, primjerice, redovite radnje za suzbijanje glodavaca i štetočina.

Pokazatelj 15.2.: Prostorije se čiste najmanje jedanput na dan (u centrima za smještaj), ili koliko god često je potrebno.

Pokazatelj 15.3.: Redovito se obavlja dubinsko čišćenje prostorija.

- **Dodatne napomene:** U centrima za smještaj, takvo se dubinsko čišćenje obavlja najmanje četiri puta na godinu. Razlikuju se standardi za čišćenje kuhinja koje upotrebljavaju podnositelji zahtjeva i kuhinja za profesionalno kuhanje.

STANDARD 16.: Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju mogućnost redovito sami oprati rublje ili ga dati na pranje.

Pokazatelj 16.1.: Kada su posteljina i ručnici omogućeni u naravi i kada je za njihovo pranje zadužen objekt, oni se moraju prati redovito.

- **Dodatne napomene:** To bi trebalo biti najmanje svaka 2 tjedna za posteljinu i jedanput na tjedan za ručnike.

Alternativni pokazatelji:

Pokazatelj 16.2.(a): Podnositelji zahtjeva moraju biti u mogućnosti prati rublje najmanje jedanput na tjedan. **ILI**

- **Dodatne napomene:** Ovaj bi se pokazatelj mogao objasniti u nacionalnom kontekstu tako da se odredi broj strojeva za pranje rublja i prikladna mogućnost sušenja rublja na određeni broj osoba.

Pokazatelj 16.2.(b): Postoji dostupna usluga pranja rublja za podnositelje zahtjeva.

- **Dodatne napomene:** Usluga pranja rublja mora biti dovoljno dostupna, primjerice minimalno 5 dana u tjednu (uključujući vikende).

1.7. Održavanje

Uvodne napomene

U ovom poglavlju, pod terminom „održavanje” smatra se skup aktivnosti koje su potrebne i koje se poduzimaju da bi se održalo prvotno stanje smještajne jedinice koliko god je to moguće i koliko god je dugo to moguće.

Iako je održavanje jedinica prihvaća odgovornost relevantnih tijela država članica, podnositelji zahtjeva također mogu biti uključeni u održavanje na volonterskoj bazi, ako to dopuštaju nacionalni zakoni/propisi. U nekim slučajevima, to može biti kompenzirano kao dio malih poslova koji se dodjeljuju unutar zajedničkog smještaja. U tim slučajevima, proces bi trebalo nadgledati odgovorno tijelo ili posebna tvrtka odgovorna za poslove održavanja.

Standardi i pokazatelji

STANDARD 17.: Osigurati sigurnost i ispravno funkcioniranje objekta putem redovitog održavanja.

Pokazatelj 17.1.: Redovito se procjenjuje dobra funkcionalnost objekta i namještaja i opreme.

- **Dodatne napomene:** Te bi se provjere trebale obaviti najmanje jedanput na godinu. Pri izvršavanju procjene može pomoći kontrolna lista.

Pokazatelj 17.2.: Podnositelji zahtjeva imaju mogućnost prijaviti potrebu održavanja ili popravaka.

Pokazatelj 17.3.: Popravci i zamjene unutar objekta izvršavaju se brzo i na prikladno kvalitetan način.

- **Dodatne napomene:** Ne dovodeći u pitanje činjenicu da je ukupna odgovornost za održavanje smještajne jedinice na tijelu prihvaća, određene zadatke održavanja mogu izvršiti podnositelji zahtjeva kao dio malih poslova – pod uvjetom da za to dobiju kompenzaciju i da se poslovi dodjeljuju na volonterskoj bazi. Za ukupno nadgledanje u svakom slučaju mora biti nadležno odgovorno tijelo.

1.8. Komunikacijska oprema i usluge

Uvodne napomene

Komunikacija ima važnu ulogu za podnositelje zahtjeva za međunarodnu zaštitu tijekom cijelog postupka prihvata. Termin „komunikacija” uključuje komunikaciju koja se odnosi na status procesa podnositelja zahtjeva i na privatnu komunikaciju, primjerice s članovima obitelji. Važno je naglasiti da prikladan pristup komunikaciji može pozitivno utjecati na psihičko zdravlje podnositelja zahtjeva jer sprečava tjeskobu koja nastaje zbog manjka kontakta s članovima obitelji i prijateljima koji su ostali u državi podrijetla ili u tranzitu, ili zbog neprikladnog pristupa komunikaciji s organizacijama koje pružaju pravnu pomoć ili druge relevantne usluge. U svakom slučaju, podnositeljima zahtjeva trebalo bi biti omogućeno da obavijest o odluci dobiju putem pošte, gdje je to prikladno.

Pravne reference — komunikacijska oprema i usluge

- Članak 18. stavak 2. točka (b) RCD-a: modaliteti materijalnih uvjeta prihvata

Standardi i pokazatelji

STANDARD 18.: Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju prikladan pristup telefonu kako bi mogli obavljati telefonske pozive koji se odnose na proceduralna, pravna, medicinska i obrazovna pitanja.

Pokazatelj 18.1.: Pristup telefonu omogućen je najmanje za pozive koji se odnose na proceduralna, pravna, medicinska ili obrazovna pitanja.

Pokazatelj 18.2.: Podnositelji zahtjeva imaju svakodnevno pristup minimalno jednom telefonu za svaki objekt.

- **Dodatne napomene:** Broj telefona instaliranih u objektu ovisit će o broju podnositelja zahtjeva koji u njima borave.

Pokazatelj 18.3.: Podnositelji zahtjeva mogu telefonirati na privatnom mjestu, tj. ondje gdje ostali podnositelji zahtjeva ne mogu čuti razgovor.

STANDARD 19.: Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju prikladan pristup internetu.

Pokazatelj 19.1.: Podnositelji zahtjeva imaju pristup internetu u samom objektu ili u obližnjem javnom prostoru najmanje četiri puta na tjedan.

- **Dodatne napomene:** Pristup internetu u smještajnoj jedinici može biti omogućen putem dostupne bežične mreže (wi-fi) za podnositelje zahtjeva koji imaju vlastite komunikacijske uređaje (npr. pametne telefone) i putem dovoljnog broja dostupnih računala za određeni broj osoba. Ako je pristup internetu omogućen izvan smještajne jedinice, on se mora nalaziti na udaljenosti koju je moguće prijeći pješice ili javnim prijevozom (vidjeti Standard 1.: Lokacija). Pristup internetu ne mora biti besplatan (vidjeti Pokazatelj 28.4.: Naknada za dnevne troškove).

STANDARD 20.: Osigurati podnositeljima zahtjeva mogućnost punjenja komunikacijskih uređaja.

Pokazatelj 20.1.: Postoji najmanje jedan dostupan utikač po spavaćoj sobi za punjenje električnih uređaja.

Dobra praksa s obzirom na olakšavanje pristupa komunikacijskoj opremi i uslugama

Dobrom praksom smatra se:

- omogućiti podnositeljima zahtjeva besplatnu mogućnost kopiranja ili ispisa dokumenata koji su im potrebni za postupak azila ili za medicinske svrhe;
- omogućiti pristup televizoru s kanalima na najmanje dva jezika koji su najrasprostranjeniji među podnositeljima zahtjeva u tom objektu (vidjeti Pokazatelj 13.1.: Zajedničke prostorije).

2. Hrana

Uvodne napomene

Termin „hrana“, koji se upotrebljava u ovom poglavlju, uključuje hranu i bezalkoholna pića. Prema istom pristupu kao i u poglavlju o smještaju, standardi uključeni u ovo poglavlje trebali bi se uzeti u obzir neovisno o tome dobivaju li podnositelji zahtjeva hranu u naravi ili u obliku novčane naknade ili vaučera. To znači da države članice koje odluče podnositeljima zahtjeva dati novčanu naknadu ili vaučere kako bi pokrili troškove hrane, moraju osigurati da su ti iznosi dostatni da omoguće podnositeljima zahtjeva kupnju hrane koja je u skladu sa standardima navedenima u ovom poglavlju.

Pravne reference — hrana

- Članak 2. točka (g) RCD-a: definicija materijalnih uvjeta prihvata

Standardi i pokazatelji

STANDARD 21.: Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju pristup dostatnoj i prikladnoj hrani.

Pokazatelj 21.1.: Poštuju se standardi sigurnosti hrane.

- **Dodatne napomene:** U skladu s Analizom opasnosti i kritičnih kontrolnih točaka (HACCP) ⁽⁶⁾ za pristup sigurnosti hrane koju je razvila Organizacija za prehranu i poljoprivredu UN-a (FAO), sanitacija objekta, a posebno kuhinjskih prostorija, trebala bi zauzimati preventivan, a ne korektivan pristup. U skladu s tim standardom potrebno je osigurati čistoću kuhinjskih prostorija jer nedostatak čistoće može postati opasnost za cjelokupno zdravlje u objektu.

Pokazatelj 21.2.: Dnevno se odraslim osobama poslužuju najmanje tri obroka, a maloljetnicima pet, od čega je najmanje jedan obrok kuhan i poslužuje se topao.

Pokazatelj 21.3.: Obroci osiguravaju uravnoteženu i raznoliku prehranu, uključujući mlijeko za maloljetnike i dojenčad kada je to potrebno.

- **Dodatne napomene:** Sastav je obroka raznolik, primjerice obroci se temelje na žitaricama, kruhu i riži, voću i povrću, mlijeku, mliječnim proizvodima, mesu, jajima ili ribi.

Pokazatelj 21.4.: Podnositelji zahtjeva obaviješteni su o sastavu obroka.

- **Dodatne napomene:** Informacija može biti pružena na općeniti način (s pomoću naljepnica itd.) ili na zahtjev.

Pokazatelj 21.5.: Za podnositelje zahtjeva s posebnim prehrambenim potrebama postoje posebna rješenja.

- **Dodatne napomene:** Primjerice, potrebno je uzeti u obzir trudnice ili dojilje te osobe koje imaju određene bolesti ili alergije na hranu.

Pokazatelj 21.6.: Uzimaju se u obzir prehrambene preferencije i ograničenja specifičnih skupina.

- **Dodatne napomene:** „Specifične skupine“ odnose se na podnositelje zahtjeva specifične religijske i/ili kulturalne pozadine, kao i na podnositelje zahtjeva koji su vegetarijanci/vegani.

⁽⁶⁾ Pogledajte Organizacija za prehranu i poljoprivredu UN-a, Sustav analize opasnosti i kritičnih točaka (HACCP), (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

Dobra praksa s obzirom na pružanje hrane

Dobrom praksom smatra se:

- omogućiti podnositeljima zahtjeva da sami za sebe kuhaju ondje gdje je to moguće i prikladno, ako im to pruža autonomiju, povećava osjećaj normalnosti ili osjećaj doma i može pridonijeti ispunjavanju svakodnevnog života podnositelja zahtjeva; i
- omogućiti podnositeljima zahtjeva mogućnost da im se hrana posluži posebno ili da se obroci podgriju ako su imali dobar razlog propustiti redovito vrijeme obroka; i
- konzultirati se s podnositeljima zahtjeva o meniju i kuhanju hrane.

STANDARD 22.: Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju pristup pitkoj vodi 24 sata na dan, 7 dana u tjednu.

Pokazatelj 22.1.: Svakom podnositelju zahtjeva omogućeno je najmanje 2,5 litara vode dnevno, uzimajući u obzir osobnu fiziologiju i klimu.

- **Dodatne napomene:** Više detalja o minimalnoj dnevnoj količini vode može se pronaći u standardima razvijenima u sklopu projekta Sfera (⁷).

Alternativni pokazatelji:

Pokazatelj 22.2.(a): Infrastruktura objekta prikladna je za pitku vodu. **ILI**

Pokazatelj 22.2.(b): U nedostatku prikladne infrastrukture omogućena je distribucija pitke vode.

- **Dodatne napomene:** Podnositelji zahtjeva moraju biti informirani o tome je li voda iz slavine sigurna za piće, ondje gdje je to primjenjivo.

Dobra praksa s obzirom na pružanje pića

Dobrom praksom smatra se osigurati čaj i kavu.

(⁷) Projekt Sfera, *Koliko je vode potrebno u hitnim situacijama?*, dostupan na internetu na: http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1

3. Odjeća i ostali neprehrambeni proizvodi

Uvodne napomene

U skladu s poglavljima o smještaju i hrani, standardi uključeni u ovo poglavlje moraju se uzeti u obzir neovisno o tome dobivaju li podnositelji zahtjeva odjeću u naravi ili u obliku novčane naknade ili vaučera. To znači da ako države članice odluče podnositeljima zahtjeva dati novčanu naknadu kako bi pokrili troškove odjeće, taj iznos mora biti dostatan da omogući podnositeljima zahtjeva kupnju odjeće, koja je u skladu sa standardima navedenima u ovom poglavlju. To ne dovodi u pitanje situacije u kojima podnositelji zahtjeva, već posjeduju dovoljno odjeće u skladu sa standardima iz ovog poglavlja i zbog toga im nije potrebna dodatna odjeća. Termin odjeća u ovom se poglavlju odnosi na odjeću i obuću.

U kontekstu ovih smjernica, termin „neprehrambeni proizvodi” odnosi se na osnovne kućanske potrepštine osim hrane, uključujući primjerice proizvode za osobnu higijenu, proizvode za čišćenje i pranje rublja, posteljine i ručnika. U kontekstu podnositelja zahtjeva školske dobi, neprehrambeni proizvodi uključuju i školski pribor.

Omogućavanje neprehrambenih proizvoda uvijek se mora odvijati uzimajući u obzir obiteljske okolnosti podnositelja zahtjeva. Posebice, prilikom osiguravanja sastav i količine neprehrambenih proizvoda moraju se uzeti u obzir osobne potrebe podnositelja zahtjeva.

Pravne reference — odjeća i ostali neprehrambeni proizvodi

- Članak 2. točka (g) RCD-a: definicija materijalnih uvjeta prihvata

Standardi i pokazatelji

STANDARD 23.: Osigurati da podnositelj zahtjeva posjeduje dovoljno odjeće.

Pokazatelj 23.1.: Podnositelj zahtjeva posjeduje dovoljno donjeg rublja za tjedan dana, bez potrebe pranja rublja.

- **Dodatne napomene:** Navedeno mora podrazumijevati najmanje osam komada donjeg rublja.

Pokazatelj 23.2.: Podnositelj zahtjeva posjeduje najmanje minimalan broj komada odjeće.

- **Dodatne napomene:** Navedeno mora podrazumijevati najmanje pet unutarnjih slojeva gornjih dijelova odjeće (poput majice, košulje, bluze), najmanje tri donja dijela odjeće (hlače, suknja, kratke hlače), najmanje tri komada odjeće poput majice s kapuljačom, gornjeg dijela trenirke ili jakne i dva para pidžama.

Pokazatelj 23.3.: Podnositelj zahtjeva ima najmanje dva različita para obuće.

- **Dodatne napomene:** To može uključivati jedan par obuće za upotrebu u kući i jedan za vanjsku upotrebu.

Pokazatelj 23.4.: Podnositeljima zahtjeva odjeća se omogućuje što je prije moguće.

- **Dodatne napomene:** Unutar nekoliko sati od smještaja, svaki podnositelj zahtjeva mora biti odjeven u najmanje osnovnu (privremenu) odjeću koja im omogućuje slobodno kretanje u svim dostupnim prostorima (unutrašnjim i vanjskim) koji su za njih namijenjeni.

Pokazatelj 23.5.: Ako bilo koji komad odjeće više nije upotrebljiv zbog iznošenosti ili istrošenosti, postoji standardizirani način dobivanja drugog zamjenskog komada odjeće.

Pokazatelj 23.6.: Podnositelji zahtjeva posjeduju dovoljno odjeće za bebe i malu djecu za tjedan dana, bez potrebe pranja rublja.

Dobra praksa s obzirom na pružanje dovoljno odjeće

Dobrom praksom smatra se:

- izbjegavanje „uniformnog izgleda” svih podnositelja zahtjeva (ako je odjeća osigurana u naravi) kako bi se izbjegla stigmatizacija;
- uspostavljanje „spremišta donacija” i veze s humanitarnim nevladinim organizacijama u svrhu nabavljanja i raspodjele korištene odjeće.

STANDARD 24.: Osigurati da podnositelji zahtjeva posjeduju prikladnu odjeću.

Pokazatelj 24.1.: Odjeća razumno pristaje podnositelju zahtjeva s obzirom na veličinu.

Pokazatelj 24.2.: Izgled odjeće je razuman i prikladan za prevladavajući standard društva domaćina i pozadinu podnositelja zahtjeva.

- **Dodatne napomene:** Komadi odjeće (osim donjeg rublja) ne moraju biti novi, ali moraju biti u dobrom stanju.

Pokazatelj 24.3.: Dostupna je prikladna sezonska odjeća.

- **Dodatne napomene:** To znači, primjerice, da podnositelj zahtjeva mora posjedovati zimski kaput / jaknu, rukavice, zimsku kapu, zimski šal i zimsku obuću ondje gdje je to potrebno.

Dobra praksa s obzirom na pružanje prikladne odjeće

Smatra se dobrom praksom ponuditi podnositeljicama zahtjeva najmanje jedan veo kao dio kompleta odjeće koji im se dodjeljuje, ako one to zatraže.

STANDARD 25.: Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju dovoljno prikladnih proizvoda za osobnu higijenu.

Pokazatelj 25.1.: Postoji popis koji određuje vrstu i količinu proizvoda za osobnu higijenu na koje imaju pravo podnositelji zahtjeva određene dobi i roda.

- **Dodatne napomene:** Taj je popis jasno objašnjen podnositeljima zahtjeva.

Pokazatelj 25.2.: Potrebni proizvodi za osobnu higijenu stoje na raspolaganju podnositeljima zahtjeva, bilo putem redovite raspodjele u naravi *per capita* ili putem naknade za dnevne troškove.

- **Dodatne napomene:** Kako bi se osigurala osobna čistoća, higijena i prevencija zaraznih bolesti, osnovni higijenski proizvodi moraju biti na raspolaganju podnositeljima zahtjeva. Primjerice, oni bi trebali uključivati: četkicu za zube, pastu za zube, toaletni papir, sapun, šampon, brijač / krema za brijanje, higijenske uloške, pelene i ostale higijenske proizvode potrebne za brigu o bebama.

STANDARD 26.: Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju pristup drugim osnovnim neprehrambenim proizvodima

Pokazatelj 26.1.: Omogućeno je dovoljno posteljine i ručnika.

- **Dodatne napomene:** Ako je podnositelj zahtjeva odgovoran za pranje svoje posteljine, potrebno je omogućiti najmanje dva para posteljine kako bi se međusobno mogli izmjenjivati.

Pokazatelj 26.2.: Podnositelji zahtjeva odgovorni za pranje svoje odjeće, na raspolaganju imaju sredstvo za pranje rublja.

Pokazatelj 26.3.: Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna rješenja.

- **Dodatne napomene:** *Primjerice, to znači da obitelj s dojenčecom ima pristup funkcionalnim dječjim kolicima, a obitelj s malim djetetom dječjoj kahllici. Svako dijete može upotrebljavati igračke prilagođene svojoj dobi i u dobrom stanju. Osobi s invaliditetom ili osobi koja se oporavlja od ozljede ili medicinskog tretmana mogu se omogućiti štake, invalidska kolica ili druga medicinska oprema kad god se ona ne može nabaviti drugim putem (od drugih agenata poput sustava javnog zdravstva).*

Dobra praksa s obzirom na pružanje pristupa drugim osnovnim neprehrambenim proizvodima

Dobrom praksom smatra se omogućiti podnositeljima zahtjeva upotrebu kompleta za glačanje i sušila za kosu gdje je to potrebno.

STANDARD 27.: Osigurati da djeca koja su upisana u školu imaju prikladnu odjeću i školsku opremu koja im omogućuje da potpuno sudjeluju u svim obrazovnim školskim aktivnostima.

Pokazatelj 27.1.: Djeci koja pohađaju obavezno školsko obrazovanje omogućena je prikladna odjeća za školske aktivnosti.

- **Dodatne napomene:** *To može uključivati školsku uniformu ondje gdje je ona obavezna, kao i sportsku odjeću i obuću.*

Pokazatelj 27.2.: Djeca koja pohađaju školu besplatno dobivaju školsku torbu (ruksak ili slično) i svu opremu koja je potrebna za školu (knjige itd.).

4. Naknada za dnevne troškove

Uvodne napomene

Dok su u RCD-u jasno definirani aspekti hrane, smještaja i odjeće, taj se instrument ne bavi izravno detaljima i namjenom naknade za dnevne troškove. Ipak, taj je koncept neophodan za odgovor na potrebe podnositelja zahtjeva.

Naknada za dnevne troškove pokriva ostale neophodne potrebe podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu koje se navode u RCD-u, a ne pripadaju smještaju, hrani i odjeći (koji su pokriveni novčanom naknadom, kada nisu osigurani u naravi ili u obliku vaučera).

U ovom dokumentu koncept „naknada za dnevne troškove” podrazumijeva tri različite svrhe:

- omogućiti podnositelju zahtjeva minimum životnih potreba, osim osnovnih potreba poput smještaja, hrane ili odjeće;
- osigurati minimalni standard sudjelovanja podnositelja zahtjeva u društveno-kulturnom životu države članice u kojoj borave;
- omogućiti podnositeljima zahtjeva da uživaju određeni stupanj autonomije.

U ovim smjernicama „naknada za dnevne troškove” odnosi se na minimalnu novčanu naknadu koja se omogućuje podnositelju zahtjeva, a koja nema specifičnu svrhu te je na slobodnom raspolaganju podnositelju zahtjeva („džeparac”). Također, kada specifični neprehrambeni proizvodi ili druge prateće potrebe nisu omogućene u naravi ili u obliku vaučera, njihovi bi se troškovi također trebali uzeti u obzir pri izračunu iznosa naknade za dnevne troškove, koji će biti omogućen podnositelju zahtjeva.

Kao što je vidljivo iz prethodnih poglavlja, standardi s obzirom na smještaj, hranu i odjeću, kao i s obzirom na druge neprehrambene proizvode, mogu se postići neovisno o tome primaju li podnositelji zahtjeva relevantne proizvode u obliku novčane naknade, u naravi ili u obliku vaučera. Istovremeno, posljednji element („džeparac”) temelji se na pretpostavci da se dostojanstveni standard života može postići samo onda kada podnositelji zahtjeva imaju određeni stupanj financijske autonomije. Drugim riječima, najmanje jedan dio naknade koji im je namijenjen ne bi im se trebao dodijeliti radi posebne namjene, već bi trebao biti na slobodnom raspolaganju podnositelja zahtjeva kako bi im omogućio da ga koriste u skladu s osobnim potrebama i preferencijama.

Zbog različitih standarda i troškova života u državama članicama, ovo poglavlje ne nastoji definirati točan iznos naknade koji bi trebalo omogućiti podnositeljima zahtjeva. Neovisno o metodi koja se koristi za izračun naknade za dnevne troškove, tri gore navedene svrhe uvijek moraju biti ispunjene. Kao takva, naknada za dnevne troškove ne smije se shvatiti kao čin velikodušnosti; umjesto toga, ona ima istu važnost kao i smještaj, hrana i odjeća te čini neophodan dio materijalnih uvjeta prihva.

Pravne reference — naknada za dnevne troškove

- Članak 2. točka (g) RCD-a: definicija materijalnih uvjeta prihva

Standardi i pokazatelji

STANDARD 28.: Osigurati prikladnu naknadu za dnevne troškove.

Pokazatelj 28.1.: Postoji jasna definicija raspona naknade za dnevne troškove.

Pokazatelj 28.2.: Metoda za izračunavanje naknade za dnevne troškove jasno je određena.

- **Dodatne napomene:** „Određeno” znači da su opisani elementi koji se uzimaju u obzir pri određivanju iznosa naknade za dnevne troškove i faktori koji se uzimaju u obzir pri procjeni iznosa ispod svakog od njih.

Pokazatelj 28.3.: Naknada za dnevne troškove pruža se na slobodno raspolaganje („džeparac“) i omogućuje podnositeljima zahtjeva da steknu prikladnu razinu autonomije.

- **Dodatne napomene:** Naknada za dnevne troškove „na slobodnom raspolaganju“ nikada se ne smije davati u naravi. Konačan se iznos mora odrediti u skladu s nacionalnim kontekstom. To podrazumijeva prateće potrebe osim osnovnih potreba, poput proizvoda ili usluga po osobnom izboru (npr. kulturne aktivnosti, slatkiši, duhanski proizvodi, igre, izlasci).

Pokazatelj 28.4.: Iznos naknade za dnevne troškove također minimalno uzima u obzir sljedeće troškove, osim ako nisu osigurani u naravi: komunikacija i informacije, školski pribor, osobna higijena i njega tijela, slobodne aktivnosti i troškovi prijevoza povezani s pristupom zdravstvenoj zaštiti i nabavom lijekova, postupak azila i pravna pomoć, obrazovanje za djecu upisanu u školu.

- **Dodatne napomene:** Za pružanje školskog pribora i proizvoda za osobnu higijenu i njegu tijela u naravi, pogledajte Standarde 25. i 26.: Pristup higijenskim proizvodima i ostalim neprehrambenim proizvodima i Standard 29.: Pristup neophodnoj zdravstvenoj zaštiti.

Pokazatelj 28.5.: Naknada za dnevne troškove pruža se redovito i ne manje od jedanput na mjesec, imajući na umu „džeparac“.

- **Dodatne napomene:** Redovitost pružanja naknade određuje se s obzirom na svrhu (ako je naznačena), iznos i odabrani način pružanja naknade. Transparentnost mora uvijek biti osigurana.

Dobra praksa s obzirom na pružanje naknade za dnevne troškove

Dobrom praksom smatra se:

- uzeti u obzir osobne okolnosti podnositelja zahtjeva (npr. dob / sastav obitelji) pri izračunu iznosa pružene naknade za dnevne troškove;
- pružiti naknadu za dnevne troškove unaprijed za razdoblje za koje je namijenjen;
- pružiti naknadu svakom odraslom članu obitelji odvojeno (a ne „glavi“ obitelji za cijelu obitelj).

5. Zdravstvena zaštita

Uvodne napomene

Termin „zdravstvena zaštita” u ovom poglavlju obuhvaća zaštitu psihičkog i fizičkog zdravlja koja se pruža podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Također uključuje i savjetovanje podnositelja zahtjeva, koji boluju od teških bolesti i potrebne mjere za promicanje rehabilitacije žrtava nasilja i mučenja. U tom smislu, zdravstveni pregled, koji provodi nekoliko država članica na početku postupka prihvata može poslužiti kao važna početna točka jer daje jasniju sliku zdravstvenih potreba podnositelja zahtjeva kojima je potrebno udovoljiti tijekom procesa prihvata. „Medicinsko osoblje” u ovom poglavlju odnosi se na kvalificirane medicinske stručnjake (npr. liječnike, zubare, medicinske sestre), kao i na psihologe.

Smjernice bi se trebale čitati u skladu sa sveobuhvatnim principima pristanka i povjerljivosti, koji su primjenjivi na sve zaposlenike prihvata i medicinsko osoblje koje sudjeluje u pružanju zdravstvene zaštite, kao i na prevoditelje. Ni u kom se slučaju informacije ne smiju dijeliti bez prethodnog pristanka pacijenta. Ne dovodeći u pitanje nacionalne propise o pristupu medicinskim dokumentima, podnositelji zahtjeva moraju imati pravo na pristup vlastitim medicinskim dokumentima, kada je to potrebno.

Pravne reference — zdravstvena zaštita

- Članak 13. RCD-a: medicinski pregled
- Članak 17. RCD-a: opća pravila o materijalnim uvjetima prihvata i zdravstvenoj zaštiti
- Članak 19. RCD-a: zdravstvena zaštita

Standardi i pokazatelji

STANDARD 29.: Osigurati pristup potrebnoj zdravstvenoj zaštiti, najmanje na razini hitnih slučajeva i osnovnog liječenja bolesti te ozbiljnih psihičkih poremećaja.

Pokazatelj 29.1.: Podnositelj zahtjeva ima pristup svim vrstama potrebnih usluga zdravstvene zaštite.

- **Dodatne napomene:** *Gdje je moguće, pri pružanju zdravstvene zaštite potrebno je uzeti u obzir rod (npr. pristup ženskom medicinskom osoblju na zahtjev i gdje je to moguće).*

Pokazatelj 29.2.: Usluge zdravstvene zaštite pruža kvalificirano medicinsko osoblje.

Pokazatelj 29.3.: Zdravstvena zaštita dostupna je unutar objekta ili izvan njega, ali na razumnoj udaljenosti.

- **Dodatne napomene:** *Detaljnije objašnjenje „razumne udaljenosti” potražite u Standardu 1.: Lokacija.*

Pokazatelj 29.4.: Potrebna zdravstvena zaštita, uključujući lijekove na recept, omogućena je besplatno ili je ekonomski kompenzirana putem naknade za dnevne troškove.

- **Dodatne napomene:** *To znači da su i prijevoz do potrebne zdravstvene zaštite i pružanje zdravstvene zaštite besplatni (vidjeti Standard 1.: Lokacija, Standard 28: Pružanje naknade za dnevne troškove)*

Pokazatelj 29.5.: Postoje prikladna rješenja koja omogućuju podnositeljima zahtjeva komunikaciju s medicinskim osobljem.

- **Dodatne napomene:** *Točnije, to znači da su, ondje gdje je to potrebno, (besplatno) omogućene usluge profesionalnog usmenog prevoditelja. Pod uvjetom da podnositelj zahtjeva na to pristane, druge osobe, izuzev djece, također mogu prevoditi.*

Pokazatelj 29.6.: Postoje rješenja koja osiguravaju pristup prvoj pomoći u hitnim slučajevima.

- **Dodatne napomene:** *Komplet za prvu pomoć mora biti dostupan.*

Pokazatelj 29.7.: Podnositelju zahtjeva omogućen je pristup vlastitoj medicinskoj dokumentaciji, ne dovodeći u pitanje nacionalno zakonodavstvo.

- **Dodatne napomene:** *Pod uvjetom da je podnositelj zahtjeva dao svoj pristanak, medicinska dokumentacija može se prenijeti od jednog medicinskog stručnjaka do drugog.*

Pokazatelj 29.8.: Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna medicinska rješenja.

- **Dodatne napomene:** *To može uključivati, primjerice, dostupnost pedijatra, ginekologa ili prenatalne zdravstvene zaštite ili potrebnih rješenja za osobe s invaliditetom. To također može uključivati savjetovanje za žrtve trgovine ljudima i (rodno uvjetovanog) nasilja, kao i za žrtve mučenja ili drugih oblika psihičkog i fizičkog nasilja.*

Dobra praksa s obzirom na zdravstvenu zaštitu

Dobrom praksom smatra se:

- da u zajedničkoj smještajnoj jedinici postoji najmanje jedan član osoblja koji je obučen za pružanje prve pomoći; i
- ondje gdje preventivna zdravstvena zaštita i/ili cijepljenje nisu dio općih obveznih zdravstvenih programa, omogućiti preventivnu zdravstvenu zaštitu, uključujući medicinski pregled prilikom prijema i/ili cijepljenje; i
- omogućiti kondome, kao i određene lijekove besplatno, uključujući i one bez recepta.

6. Pružanje informacija i savjetovanje

Uvodne napomene

„Pružanje informacija” koje se spominje u ovom dokumentu, odnosi se samo na informacije iz okvira RCD-a. Ne dovodeći u pitanje informacije koje se pružaju podnositelju zahtjeva za međunarodnu zaštitu prema ostalim relevantnim instrumentima, kao što je preinačena Direktiva 2013/32/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o zajedničkim postupcima za priznavanje i oduzimanje međunarodne zaštite (u nastavku: APD) i Uredba (EU) br. 604/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. o utvrđivanju kriterija i mehanizama za određivanje države članice odgovorne za razmatranje zahtjeva za međunarodnu zaštitu koji je u jednoj od država članica podnio državljanin treće zemlje ili osoba bez državljanstva (u nastavku: Dublinska uredba III), ove smjernice ne uključuju standarde koji se odnose na informacije o procesu azila. Međutim, navedeno je da su u nekim državama članicama za pružanje takvih informacija odgovorna tijela za prihvata.

Kako bi se izbjeglo preopterećenje podnositelja zahtjeva prevelikom količinom informacija pri prijemu, pružanje informacija mora se odvijati na način specifičan za vrijeme ili fazu. Države članice potiču se da osiguraju vremenski rok za vrstu informacija koje će se pružiti podnositeljima zahtjeva na nacionalnoj razini, uzimajući u obzir ukupni maksimum od 15 dana propisan člankom 5. RCD-a.

Uzimajući u obzir dužnosti država članica da osiguraju zadovoljavanje osnovnih potreba podnositelja zahtjeva te da zaštite ne samo fizičko, već i psihičko zdravlje, kao što je navedeno u članku 17. stavku 2., podnositeljima zahtjeva moraju biti dostupne prikladne mjere potpore, poput socijalnog savjetovanja. To mora podrazumijevati različite vrste potpore, počevši od informiranja podnositelja zahtjeva o tome kako mogu koristiti javne usluge, kulturnu medijaciju i orijentaciju i rješavanje sukoba, kao i usmjeravanje o načinima kako rješavati specifične situacije i sljedeće životne korake. Također, savjetovanje može pomoći i u identifikaciji posebnih potreba podnositelja zahtjeva (vidjeti Standard 7.: Identifikacija, procjena i odgovor na posebne potrebe).

Pravne reference — pružanje informacija i savjetovanje

- Članak 5. RCD-a: informacije
- Članak 17. stavak 1. i 2.: opća pravila o materijalnim uvjetima prihvata i zdravstvenoj zaštiti

Standardi i pokazatelji

STANDARD 30.: Osigurati da podnositelj zahtjeva dobije i razumije informacije povezane s fazom o prednostima i obvezama povezanima s uvjetima prihvata.

Pokazatelj 30.1.: Pismene informacije omogućene su na jeziku koji podnositelj zahtjeva razumije ili se razumno pretpostavlja da razumije.

- **Dodatne napomene:** Informacije se moraju pružiti na jasnom i laičkom jeziku.

Pokazatelj 30.2.: Ondje gdje je to potrebno i prikladno, informacije se pružaju i usmeno na jeziku koji podnositelj zahtjeva razumije.

- **Dodatne napomene:** Informacije se moraju pružiti usmeno u slučaju nepismenosti ili u slučajevima u kojima osoba ne razumije pružene pismene informacije.

Pokazatelj 30.3.: Informacije obuhvaćaju sve aspekte uvjeta prihvata, uključujući pogodnosti i obveze iz RCD-a.

- **Dodatne napomene:** Informacije bi najmanje trebale uključivati pravo na prihvata ovisno o pravnom statusu, oblik pružanja materijalnih uvjeta prihvata (smještaja, hrane, odjeće, naknade za dnevne troškove), pristup zdravstvenoj zaštiti i posebna rješenja za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama, ako je relevantno. Kućni red mora se jasno komunicirati podnositelju zahtjeva. Informacije također mogu uključivati dostupnost dodatne psihološke podrške, informacije o društvenim normama u državi članici, savjete o svakodnevnom životu, uključujući upravljanje konfliktima itd.

Pokazatelj 30.4.: Informacije se pružaju na vrijeme (najviše 15 dana) nakon podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

Pokazatelj 30.5.: Informacije se pružaju s obzirom na posebne potrebe i individualne okolnosti podnositelja zahtjeva.

- **Dodatne napomene:** Djeci se informacije pružaju na njima prihvatljiv način (npr. putem piktograma, upotrebom djeci prihvatljivih fraza itd.). Za osobe sa smanjenim vidom ili s intelektualnim teškoćama, informacije se pružaju na prilagođeni način. Pružanje informacija uključuje aspekte povezane s rodno uvjetovanim nasiljem ili trgovinom ljudima.

Dobra praksa s obzirom na pružanje informacija

Dobrom praksom smatra se:

- pružanje informacija podnositeljima zahtjeva u pisanom i usmenom obliku, primjerice uz pomoć prevoditelja ili kulturnih posrednika;
- osigurati vizualizaciju informacija upotrebom videozapisa ili piktograma;
- provjeriti je li podnositelj zahtjeva razumio pružene informacije;
- pružiti informacije na vremenski i fazno specifičan način:
 - ✓ dan dolaska: pružanje osnovnih informacija o funkcionalnostima smještaja i pravu prihvata i ostalim pogodnostima, uključujući dostupnost socijalnog radnika (ili drugog relevantnog osoblja za proces prihvata);
 - ✓ idealno unutar 3 dana, ne duže od 15 dana: pružanje dodatnih informacija o funkcionalnosti smještaja, svakodnevnom životu, aktivnostima, školi i tečajevima. Pružanje kućnih pravila u pisanom obliku, uključujući obveze podnositelja zahtjeva prema drugim podnositeljima zahtjeva (poput prava žena, poštovanje seksualne raznolikosti i prava LGBTI osoba) i one obveze koje se odnose na uvjete prihvata i koje podnositelji zahtjeva moraju poštivati;
 - ✓ tijekom prihvata: pružanje dodatnih informacija o pravu prihvata i ovisno o relevantnosti: o pravu boravka, dobrovoljnom povratku, potrebnim aspektima povezanim s administracijom, fizičkoj i psihološkoj dobrobiti, pravima i obvezama tijekom života u društvu države članice, dostupnim tečajevima i aktivnostima, podizanju svijesti o aspektima poput osobne higijene, spolno prenosivih bolesti i kontracepcije, upravljanju konfliktima, sortiranju smeća, čišćenju, potrošnji energije itd.;
 - ✓ na kraju boravka: potrebne informacije za korisnike međunarodne zaštite i za one čiji su zahtjevi za međunarodnu zaštitu odbijeni (smještaj, pristup zdravstvenoj zaštiti itd.).

STANDARD 31.: Osigurati pružanje informacija o organizacijama ili skupinama osoba koje pružaju specifičnu pravnu pomoć i organizacijama koje bi mogle pomoći ili informirati podnositelje zahtjeva o raspoloživim uvjetima prihvata, uključujući i zdravstvenu zaštitu.

Pokazatelj 31.1.: Podnositeljima zahtjeva pružene su informacije o dostupnoj pravnoj pomoći i kako je mogu dobiti.

Pokazatelj 31.2.: Informacije pružene podnositeljima zahtjeva uključuju kontaktne detalje organizacija ili skupina osoba koje mogu informirati podnositelje zahtjeva o raspoloživim uvjetima prihvata, uključujući zdravstvenu zaštitu te kako im mogu pristupiti.

Pokazatelj 31.3.: Pismene informacije omogućene su na jeziku koji podnositelj zahtjeva razumije ili se razumno pretpostavlja da razumije.

- **Dodatne napomene:** Informacije se moraju pružiti na jasnom i laičkom jeziku.

Pokazatelj 31.4.: Ondje gdje je to potrebno i prikladno, informacije se pružaju i usmeno na jeziku koji podnositelj zahtjeva razumije.

- **Dodatna napomena:** Informacije se moraju pružiti usmeno u slučaju nepismenosti ili u slučajevima u kojima osoba ne razumije pružene pismene informacije.

Pokazatelj 31.5.: Informacije se moraju pružiti na vrijeme (najviše 15 dana) nakon podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

Pokazatelj 31.6.: Informacije se pružaju s obzirom na posebne potrebe i osobne okolnosti podnositelja zahtjeva.

- **Dodatne napomene:** *Primjerice, informacije namijenjene djeci pružaju se na način primjeren djeci (npr. grafički, s pomoću piktograma). Ostale pružene informacije mogu uključivati aspekte povezane s rodno uvjetovanim nasiljem ili trgovinom ljudima.*

STANDARD 32.: Osigurati prikladan pristup pravnim savjetnicima, predstavnicima UNHCR-a, Crvenog križa, međuvladinim i relevantnim nevladinim organizacijama prepoznatima od strane države članice u pitanju kako bi pomogli podnositeljima zahtjeva.

Pokazatelj 32.1.: Pristup gore navedenih aktera ograničen je samo ako je to povezano sa sigurnošću objekta i podnositelja zahtjeva, pod uvjetom da time nije značajno ograničen ili nemoguć.

Pokazatelj 32.2.: Gore navedeni akteri u mogućnosti su sastati se i razgovarati s podnositeljima zahtjeva u uvjetima koji osiguravaju dovoljno privatnosti.

STANDARD 33.: Osigurati pristup socijalnom savjetovanju za podnositelje zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

Pokazatelj 33.1.: Socijalno savjetovanje dostupno je podnositeljima zahtjeva unutar ili izvan objekta.

Pokazatelj 33.2.: Podnositelji zahtjeva imaju redoviti pristup socijalnom savjetovanju i prema vlastitim potrebama.

- **Dodatne napomene:** *Pristup socijalnom savjetovanju može imati oblik osobnog intervjua ili putem telefona.*

7. Identifikacija, procjena i odgovor na posebne potrebe

Uvodne napomene

Podnositelji zahtjeva za međunarodnu zaštitu općenito su u osjetljivoj situaciji zbog nesigurnog statusa u stranoj državi, a često i zbog iskustva u državi podrijetla i/ili tijekom putovanja. Zbog toga, kao što je naznačeno u Slici 1. u uvodu ovog dokumenta, posebne su potrebe transversalne pružanju uvjeta prihvaća, jer će nekim podnositeljima zahtjeva biti potrebna posebna socijalna potpora povezana s jednim od poglavlja uključenim u ove smjernice kako bi im se omogućilo da imaju koristi na istoj razini od prava i pogodnosti iz RCD-a.

Službenici za prihvata koji su u kontaktu s podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu i svi koji su uključeni tijekom cijelog procesa, moraju biti svjesni posebnih potreba te biti u mogućnosti identificirati ih. Pokazatelji i posebne potrebe trebaju biti evidentirani u najkraćem mogućem roku nakon njihova otkrivanja i te informacije treba dostaviti relevantnim dionicima kako bi se osigurala potrebna jamstva i podrška.

Poglavlje IV RCD-a određuje garancije podnositeljima zahtjeva s posebnim potrebama. Neiscrpan popis osoba koje mogu imati posebne potrebe prihvaća uključuje: maloljetnike, maloljetnike bez pratnje, osobe s invaliditetom, starije osobe, trudnice, samohrane roditelje s maloljetnom djecom, žrtve trgovine ljudima, teško bolesne osobe, osobe s duševnim poremećajima te osobe koje su bile mučene, silovane ili izvrgnute drugim teškim oblicima psihološkog, fizičkog ili spolnog nasilja, kao što su to žrtve sakaćenja ženskih spolnih organa.

Također, države članice imaju obvezu procijeniti, naznačiti i riješiti posebne potrebe tih podnositelja zahtjeva što je prije moguće kako bi osigurali da je identifikacija moguća i u kasnijoj fazi ako osjetljive okolnosti nisu vidljive ranije.

Jedan je važan aspekt potreba da se osigura da mehanizam upućivanja u državi članici ispravno funkcionira kako bi se posebne potrebe komunicirale na učinkovit način. Ne dovodeći u pitanje princip povjerljivosti, nacionalne vlasti moraju biti u mogućnosti i moraju biti obučene za dijeljenje relevantnih informacija o identificiranim posebnim potrebama. Primjerice, kada službenici koji ostvaruju prvi kontakt, poput granične policije, primijete osobu s posebnim potrebama, to se mora komunicirati tijelima za prihvaća kako bi se osigurala potrebne garancije što je prije moguće. S druge strane, službenici za prihvaća često su u mogućnosti promatrati podnositelje zahtjeva tijekom dužeg razdoblja i izgraditi povjerenje. To im omogućuje da učinkovito identificiraju posebne potrebe, koje možda nisu vidljive u početku. U mjeri u kojoj se ova informacija odnosi i na posebne postupovne potrebe, od ključne je važnosti da je tijelo za prihvaća komunicira tijelu za odlučivanje o zahtjevu.

Ovaj odabir smjernica odnosi se na obveze država članica da identificiraju, procijene i zabilježe i/ili komuniciraju posebne uvjete prihvaća i da na vrijeme odgovore na njih. Neki primjeri posebnih garancija prihvaća nalaze se u različitim poglavljima ovog dokumenta. Iscrpnije smjernice i praktični alat za ovo pitanje možete pronaći u EASO-ovu alatu za identifikaciju osoba s posebnim potrebama (IPSN) ⁽⁸⁾.

Pravne reference – identifikacija, procjena i odgovor na posebne potrebe

- Članak 21. RCD-a: opći princip
- Članak 22. RCD-a: procjena posebnih potreba prihvaća
- Članak 23.: maloljetnici
- Članak 24.: maloljetnici bez pratnje
- Članak 25.: žrtve mučenja i nasilja

⁽⁸⁾ <http://ipsn.easo.europa.eu/hr>.

Standardi i pokazatelji

STANDARD 34.: Osigurati mehanizam za identifikaciju i procjenu posebnih potreba prihvata.

Pokazatelj 34.1: Postoji standardiziran mehanizam za identifikaciju i procjenu posebnih potreba prihvata svakog podnositelja zahtjeva.

- **Dodatna napomena:** Kao što je naglašeno u članku 22. stavku 2. RCD-a, ovaj mehanizam ne mora preuzeti oblik upravnog postupka, ali mora se referirati na standarde zaštite i očuvanja sigurnosti djece. EASO-ov alat IPSN mogao bi se integrirati u takav mehanizam.

Pokazatelj 34.2.: Mehanizam jasno propisuje tko je odgovoran za identifikaciju i procjenu posebnih potreba prihvata.

- **Dodatne napomene:** Ovisno o nacionalnom sustavu, različiti akteri mogu sudjelovati u identifikaciji i procjeni posebnih potreba. Uloge različitih aktera moraju biti jasno naznačene u mehanizmu.

Pokazatelj 34.3.: Ovaj mehanizam jasno propisuje načine na koje se identifikacija i procjena bilježe i komuniciraju podnositeljima zahtjeva i relevantnim akterima.

- **Dodatne napomene:** Bilježenje i učinkovito komuniciranje informacija o posebnim potrebama relevantnim akterima ključno je kako bi se osiguralo postojanje potrebnih garancija. Tijekom rada ovog mehanizma primjenjuju se nacionalni propisi o povjerljivosti i zaštiti podataka. U nekim se slučajevima primjenjuju formalni procesi, primjerice u slučaju nacionalnog mehanizma upućivanja za žrtve trgovine ljudima.

STANDARD 35.: Osigurati da se mehanizam za identifikaciju i procjenu posebnih potreba prihvata učinkovito primjenjuje.

Pokazatelj 35.1.: Dodijeljeno je dovoljno resursa za identifikaciju, procjenu i praćenje posebnih potreba.

Pokazatelj 35.2.: Početna identifikacija i procjena posebnih potreba provodi se što je prije moguće.

- **Dodatne napomene:** Identifikacija i procjena posebnih potreba može se odvijati u različitim fazama. Preporučuje se da se početna identifikacija i procjena obave u početnoj fazi prihvata (1 do 3 dana). Dodatna kontinuirana identifikacija i/ili procjena moraju se obaviti ovisno o pojedinačnim posebnim potrebama.

Pokazatelj 35.3.: Posebne potrebe koje postanu očite u kasnijoj fazi prikladno su identificirane i procijenjene.

- **Dodatne napomene:** Neke posebne potrebe prihvata mogu postati očite tek u kasnijoj fazi. Zbog toga je važno da se identifikacija i procjena obavljaju kontinuirano.

Pokazatelj 35.4.: Ondje gdje je to relevantno, u procjenu posebnih potreba uključeni su posebni akteri.

- **Dodatne napomene:** U procjenu posebnih potreba mogu biti uključeni specijalizirani akteri, poput psihologa ili medicinskog osoblja, ovisno o prirodi tih potreba. Njihova stručnost mora biti učinkovito dostupna tijelima za prihvata, gdje je to potrebno.

Pokazatelj 35.5.: Komunikacijski kanali i suradnja između tijela prihvata i tijela za određivanje uspostavljeni su i upotrebljavaju se.

- **Dodatne napomene:** Identifikacija i procjena posebnih potreba učinkovitije su kada se informacije komuniciraju između tijela, ne dovodeći u pitanje nacionalne propise o povjerljivosti i zaštiti podataka.

Pokazatelj 35.6.: Identifikacija i procjena posebnih potreba prihvata odvija se ne dovodeći u pitanje provjeru potrebe podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu.

- **Dodatne napomene:** *Važno je jasno odvojiti probleme identifikacije i procjene posebnih potreba prihvata (i postupka) te ispitivanje zahtjeva za međunarodnu zaštitu. Dok u nekim slučajevima osjetljiva situacija podnositelja zahtjeva također može imati utjecaj na rezultat zahtjeva, identifikacija i procjena prema ovim smjernicama isključivo služi kako bi se osigurao učinkovit pristup pravima i pogodnostima iz RCD-a tijekom postupka azila.*

STANDARD 36.: Osigurati pravodobno rješavanje identificiranih posebnih potreba prihvata.

Pokazatelj 36.1.: Poduzete su prikladne i brze radnje kako bi se odgovorilo na identificirane i procijenjene posebne potrebe.

- **Dodatna napomena:** *Potrebno je dodijeliti dovoljno resursa kako bi se odgovorilo na posebne potrebe. Također, potrebno je upotrebljavati standardne operativne postupke i/ili mehanizme upućivanja kako je prikladno.*

Pokazatelj 36.2.: Ako su identificirane posebne potrebe, postoji mehanizam koji osigurava njihovo redovito praćenje.

- **Dodatne napomene:** *Države članice također moraju predvidjeti redovito naknadno praćenje identificiranih posebnih potreba.*

Dobra praksa s obzirom na identifikaciju, procjenu i odgovor na posebne potrebe

Dobrom praksom smatra se:

- postaviti mehanizam za identifikaciju i procjenu posebnih potreba prihvata u sklopu nacionalnih operativnih postupaka. EASO-ov alat IPSN može se integrirati u te postupke, posebice primjenom smjernica o „Potpori prihvata”;
- pod podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama obuhvatiti i kategorije osim onih koje su neiscrпно navedene u poglavlju IV. RCD-a, primjerice LGTBI, osobe s drugim rodno uvjetovanim posebnim potrebama i nepismene podnositelje zahtjeva.

EASO-v alat za identifikaciju osoba s posebnim potrebama (IPSN)

Kako bi pomogao državama članicama u identifikaciji i procjeni posebnih potreba u obliku proceduralnih garancija i garancija prihvata, EASO je razvio internetski interaktivan alat koji je javno dostupan na nekoliko jezika EU-a.

Alat IPSN intuitivan je i praktičan alat namijenjen za potporu pravovremene i neprekidne identifikacije individualnih posebnih potreba bez potrebnog stručnog znanja. Oslanja se na strukturu pokazatelja, povezanih s različitim kategorijama osoba s potencijalnim posebnim potrebama. Popis uključuje sve kategorije spomenute u RCD-u, kao i LGBTI osobe i osobe s rodno uvjetovanim posebnim potrebama. Odabirom kategorije pružaju se dodatne informacije kako bi se procijenilo ima li podnositelj zahtjeva posebne potrebe i izrađuje se kontrolna lista i kratke smjernice o relevantnim mjerama potpore. Potpora prihvata jedan je od aspekata koji su razvijeni unutar alata IPSN.

Nakon što korisnik generira relevantne informacije, on ili ona može odabrati ispis ili spremanje izvješća, uključujući odabir različitih elemenata. Prije spremanja i/ili ispisa, izvješće se može dodatno individualizirati za određeni slučaj.

Integracija alata IPSN u nacionalni mehanizam, u skladu sa standardima u ovom poglavlju, preporučuje se kao dobra praksa.

Alat je dostupan na <https://ipsn.easo.europa.eu/hr>

8. Obuka osoblja

Uvodne napomene

S obzirom na raznolikost u nacionalnim sustavima prihvata, zadaci, kvalifikacije i potrebe obuke osoblja koje radi s podnositeljima zahtjeva u kontekstu prihvata mogu se razlikovati u različitim državama članicama EU-a. S obzirom na smjernice uključene u ovo poglavlje, referirat će se na termin „službenik za prihvata”, koji se može definirati kao stručnjak koji je u izravnom kontaktu s podnositeljima zahtjeva za međunarodnu zaštitu u kontekstu prihvata, neovisno o svom poslodavcu (npr. država, nevladina organizacija, privatni dobavljač, općina itd.). Ovi stručnjaci mogu uključivati socijalne radnike, obrazovno i zdravstveno osoblje, službenike za registraciju, prevoditelje, voditelje objekta, administrativno osoblje / osoblje za koordinaciju itd. RCD prepoznaje važnost prikladne i kontinuirane obuke, kao i relevantnost mehanizma za praćenje kvalitete rada koji obavljaju službenici za prihvata. Posebno, od država članica zahtijeva se da poduzmu „prikladne mjere kako bi osigurale da su tijela vlasti i druge organizacije koje provode ovu Direktivu primile potrebnu osnovnu obuku”.

U ovom okviru, smjernice uključene u ovo poglavlje podrazumijevaju primjenu na svim razinama osoblja (npr. uključuju upravljanje na srednjoj i visokoj razini) koje su obuhvaćene definicijom „službenik za prihvata”. Također, ne dovodeći u pitanje potrebu pružanja specifične obuke službenicima za prihvata koji rade s podnositeljima zahtjeva s posebnim potrebama prihvata, sva bi obuka trebala biti u skladu sa širim okvirom kodeksa ponašanja, određujući ključne koncepte i principe rada u kontekstu prihvata.

Pravne reference — obuka osoblja

- Članak 18. stavak 7. RCD-a: modaliteti uvjeta prihvata
- Članak 24. stavak 4. RCD-a: maloljetnici bez pratnje
- Članak 25. stavak 2. RCD-a: žrtve mučenja i nasilja
- Članak 29. stavak 1. RCD-a: osoblje i resursi

Standardi i pokazatelji

STANDARD 37.: Osigurati da su službenici za prihvata dovoljno kvalificirani.

Pokazatelj 37.1.: Svaki službenik za prihvata ima jasne opise zadataka (opis posla).

Pokazatelj 37.2.: Svaki je službenik za prihvata kvalificiran u skladu s nacionalnim zakonom i propisima s obzirom na vlastite opise zadataka (opis posla).

- **Dodatna napomena:** Proces procjene kvalifikacija službenika za prihvata mora uključivati provjeru kaznene evidencije s obzirom na krivična djela ili prekršaje povezane s djecom u slučajevima u kojima će taj službenik za prihvata raditi u izravnom kontaktu s djecom.

STANDARD 38.: Osigurati da su službenici za prihvata primili potrebnu i prikladnu obuku.

Pokazatelj 38.1.: Svaki službenik za prihvata dobio je temeljit i pravovremen upute u svoju ulogu, uključujući i primjenjiv kodeks ponašanja.

- **Dodatne napomene:** Uvodna obuka trebala bi se obaviti što je prije moguće, a najkasnije neposredno nakon zapošljavanja službenika za prihvata. Ovisno o ulozi dodijeljenoj službeniku za prihvata, uvodna obuka mora uključivati standarde primjenjivih zakona i/ili propisa prihvata, dostupne nacionalne i relevantne alate EASO-a.

Pokazatelj 38.2.: Postoji jasan sadržaj obuke, uključujući potrebe obuke za svaku funkcionalnu skupinu.

- **Dodatne napomene:** Temeljita obuka službenika za prihvata može se pružiti putem EASO-ova modula kurikuluma o prihvatu. Također, moduli uključeni u nacionalni kurikulum mogu biti u rasponu od računalnih vještina i stranih jezika do tečaja o zaraznim bolestima ili identifikaciji žrtava trgovine ljudima.

Pokazatelj 38.3.: Obuka se pruža redovito i ovisno o potrebama.

- **Dodatne napomene:** *Potrebno je razviti dugotrajni program treninga, imajući u planu redovitu obuku za usavršavanje. Također je potrebno ponuditi obuku ako nastanu značajne promjene u primjenjivom zakonu i praksi.*

Pokazatelj 38.4.: Minimum pružene obuke uključuje rodna i dobno specifična pitanja i situaciju podnositelja zahtjeva s posebnim potrebama, pogotovo s obzirom na zaštitu djece i očuvanje sigurnosti djece, uključujući djecu bez pratnje i identifikaciju žrtava mučenja i nasilja.

Dobra praksa s obzirom na obuku osoblja

Smatra se dobrom praksom da voditelji prihvata:

- prepoznaju prilike za obuku službenika za prihvata; i/ili
- organiziraju obuku putem dogovora s relevantnim akterima (sveučilištima, odvjetnicima, psiholozima itd.).

STANDARD 39.: Promovirati osviještenost drugih dionika koji su u redovitom kontaktu s podnositeljima zahtjeva.

Pokazatelj 39.1.: Održavaju se redovite sesije za podizanje svijesti i/ili alternativna rješenja za osobe koje se ne smatraju „službenicima za prihvata”, ali su ipak u kontaktu s podnositeljima zahtjeva zbog svoje profesije/ funkcije.

- **Dodatne napomene:** *Sesije za podizanje svijesti mogu se fokusirati na aspekte povezane s migracijom općenito i posebno na kulturne aspekte. Mogu se organizirati, primjerice, za obrazovno osoblje, vanjske pružatelje zdravstvenih usluga, sigurnosno osoblje u smještajnoj jedinici ili za osoblje zaduženo za čišćenje.*

STANDARD 40.: Promovirati podršku orijentiranu na proces za službenike za prihvata.

Pokazatelj 40.1.: Dostupne su različite mjere koje pomažu u rješavanju teških situacija s kojima se susreće tijekom prihvata.

- **Dodatna napomena:** *ove mjere mogu poprimiti oblik intervizije (razmjene s ravnopravnim članovima), nadgledanja od strane timova za krizne situacije ili vanjskog nadgledanja.*

Dodatak — tablica sa sažetkom

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihva			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
1. Smještaj	1.1. Lokacija	1. Osigurati učinkovit zemljopisni pristup relevantnim uslugama, poput javnih usluga, škola, zdravstvene zaštite, socijalne i pravne pomoći, prodavaonice za svakodnevne potrebe, mogućnosti pranja rublja te aktivnostima za slobodno vrijeme.	1.1. Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna rješenja.
			1.2. (a) Relevantne usluge pružene su unutar smještajne jedinice. ILL
			1.2. (b) Jedinica se nalazi na razumnoj udaljenosti od relevantnih usluga, a dostupna infrastruktura sigurna je i omogućuje prelazak te udaljenosti pješice. ILL
			1.2. (c) Relevantne usluge dostupne su putem javnog prijevoza, a trajanje je putovanja razumno. ILL
	1.2. Smještanje	2. Osigurati poštivanje princip jedinstva obitelji.	1.2. (d) Relevantne usluge dostupne su putem organiziranog prijevoza koji pruža država članica.
			2.1. Članove obitelji (u skladu s definicijom iz članka 2. RCD-a) potrebno je smjestiti zajedno, uz njihov pristanak.
			2.2. Obitelji s djecom potrebno je smjestiti zajedno, ako je to u skladu s najboljim interesima djeteta.
			2.3. Ondje gdje je to prikladno i moguće, jedinstvo obitelji mora se poštovati uzimajući u obzir članove šire obitelji.
	3. Osigurati da se u obzir uzimaju posebne potrebe pri (ponovnom) dodjeljivanju određenog smještaja podnositelju zahtjeva.	3.4. U jednu sobu potrebno je smjestiti najviše jednu obitelj.	3.1. Dodjeljivanje određenog smještaja podnositelju zahtjeva temelji se na procjeni posebnih potreba prihva podnositelja zahtjeva.
			3.2. Postoji mogućnost premještanja podnositelja zahtjeva kao rezultat prepoznatih posebnih potreba prihva.
4. Osigurati da se specifični i objektivni razlozi povezani s pojedinačnom situacijom podnositelja zahtjeva uzmu u obzir pri dodjeli smještaja podnositelju zahtjeva.	4.1. Postoji mehanizam za razmatranje postoje li specifični i objektivni razlozi za dodjelu određenog smještaja.		

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihvata				
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)	
1. Smještaj	1.3. Infrastruktura	5. Osigurati dovoljno prostora u spavaćoj sobi u zajedničkom smještaju.	5.1. Svakom podnositelju zahtjeva omogućen je minimalan prostor površine 4 m ² po osobi.	
			5.2. S obzirom na minimalni prostor od 4 m ² po osobi, osigurana je minimalna visina sobe od 2,10 m.	
			5.3. U spavaćoj sobi postoji dovoljno prostora da bi se mogao postaviti jedan krevet i jedan ormarić za svakog podnositelja zahtjeva.	
		6. Osigurati poštovanje privatnosti podnositelja zahtjeva u zajedničkom smještaju.	6.1. Najviše šest pojedinačnih podnositelja zahtjeva može se smjestiti u jednu spavaću sobu.	
			6.2. Postoje odvojene spavaće sobe za muškarce i žene, kada je riječ o samcima, i u njih nije moguć pristup podnositeljima zahtjeva suprotnoga spola.	
			6.3. Predviđena je prostorija koja omogućuje privatnost (unutar ili izvan smještajnog prostora) za sastanke s pravnom pomoći, socijalnim radnikom ili drugim relevantnim akterima i ta je prostorija dostupna podnositeljima zahtjeva, prema potrebi.	
			6.4. Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna rješenja.	
		7. Osigurati da je objekt dovoljno namještena.	7.1. Namještaj za svaku spavaću sobu minimalno uključuje: 7.1.1. 1. jedan zaseban krevet po osobi; I 7.1.2. 1. jedan ormarić po osobi ili po obitelji, dovoljno velik za pohranu osobnih stvari (poput odjeće, lijekova ili dokumenata).	
				7.2. U spavaćoj sobi koju dijele podnositelji zahtjeva koji nisu članovi iste obitelji, ormarići moraju imati mogućnost zaključavanja, ne dovodeći u pitanje sigurnosna razmatranja jedinice prihvata.
				7.3. Namještaj u zajedničkom životnom prostoru uključuje dovoljan broj stolova i stolica.
				7.4. U jedinicama gdje podnositelji zahtjeva sami za sebe kuhaju, mora biti omogućeno i dostupno sve od sljedećega: 7.4.1. dovoljno prostora u hladnjaku po osobi; I 7.4.2. dovoljno prostora na polici po osobi/obitelji; I 7.4.3. minimalni pristup štednjaku po osobi/obitelji; I 7.4.4. minimalni broj posuđa, pribora za kuhanje i pribora za jelo po osobi.
				7.5. Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama dostupna su posebna rješenja.

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihva			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
1. Smještaj	1.3. Infrastruktura	8. Osigurati dovoljnu, prikladnu i funkcionalnu sanitarnu infrastrukturu u objektu.	8.1. Svi podnositelji zahtjeva moraju imati pristup tušu/kadi, umivaoniku s toplom i hladnom vodom i funkcionalnom toaletu.
			8.2. Na 10 podnositelja zahtjeva postoji najmanje jedan funkcionalan toalet koji se može zaključati i koji je dostupan 24 sata na dan, 7 dana u tjednu.
			8.3. Na 12 podnositelja zahtjeva postoji najmanje jedan funkcionalan tuš ili kada s toplom i hladnom vodom koji su dostupni najmanje 8 sati dnevno.
			8.4. Na 10 podnositelja zahtjeva postoji najmanje jedan funkcionalan umivaonik s toplom i hladnom vodom koji je dostupan 24 sata na dan, 7 dana u tjednu.
			8.5. Ako se u kupaonici nalazi više od jedan tuš, potrebno ih je vizualno odvojiti.
			8.6. Postoje odvojeni toaleti, umivaonici i jedinice za tuširanje s obzirom na spol (vidljivo i razumljivo označeni), osim u malim objektima.
			8.7. Kada je riječ o zajedničkom smještaju za podnositelje zahtjeva koji nisu članovi obitelji, potrebno je pronaći rješenja koja će osigurati da podnositelji zahtjeva mogu sigurno pristupiti smještajnim jedinicama i da se privatnost podnositelja zahtjeva poštuje u svakom trenutku.
			8.8. Postoje rješenja koja osiguravaju da odjeća i ručnici ostanu suhi dok se podnositelji zahtjeva tuširaju.
			8.9. Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna rješenja.
		9. Osigurati sukladnost smještaja s relevantnim nacionalnim i lokalnim propisima.	9.1. Objekt je izgrađen u skladu s primjenjivim lokalnim i nacionalnim propisima.
			9.2. Objekt se održava i njime se upravlja u skladu s relevantnim lokalnim i nacionalnim propisima, uzimajući u obzir sve moguće opasnosti.
			9.3. U spavaonice i zajedničke životne prostore ulazi dovoljno prirodnog svjetla i svježeg zraka.
			9.4. U cijelom prostoru objekta postoji prikladan sustav za regulaciju temperature.
			9.5. Spavaonice i zajedničke prostorije zaštićene su od prevelike buke okoliša.

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihvata			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
1. Smještaj	1.3. Infrastruktura	10. Osigurati da su unutarnja i vanjska infrastruktura objekta namijenjene za smještaj podnositelja zahtjeva sa smanjenom mobilnošću prilagođena njihovim potrebama.	10.1. Smještaj se nalazi: (a) u prizemlju; ILI (b) postoji dizalo prilagođeno za upotrebu osobama sa smanjenom mobilnošću; ILI (c) ne postoji više od maksimalnog broja stepenica, s obzirom na stupanj smanjene mobilnosti.
			10.2. Vanjski prilazi poput puteva i kolnih prilaza imaju čvrstu, ravnu površinu.
			10.3. Ulaz je izrađen kako bi se omogućio pristup podnositeljima zahtjeva sa smanjenom mobilnošću.
			10.4. Vrata i prolazi unutar smještajne jedinice dovoljno su široki za korisnike invalidskih kolica.
			10.5. U sobama i na mjestima koja upotrebljavaju podnositelji zahtjeva sa smanjenom mobilnošću postoje držači za potporu.
			10.6. Postoji prilagođena sanitarna infrastruktura, uključujući, primjerice, jedinice za tuširanje u koje je jednostavno ući, držače, umivaonike i toalete na odgovarajućoj visini za korisnike invalidskih kolica, a površina kupaonice i toaleta dovoljna je za invalidska kolica.
	1.4. Sigurnost	11. Osigurati dovoljne mjere sigurnosti.	11.1. Redovito se provodi procjena rizika, uzimajući u obzir vanjske i unutrašnje faktore.
			11.2. Prikkladne mjere sigurnosti predstavljene su na temelju rezultata procjene rizika.
			11.3. Moguće je na siguran način prijaviti probleme povezane sa sigurnošću (npr. krađu, nasilje, prijetnje, netrpeljivost od strane vanjske zajednice) odgovornom osoblju.
			11.4. Telefonski brojevi za hitne pozive prikazani su na vidljivom mjestu i telefon je dostupan.
			11.5. Mjere sigurnosti usmjerene su na prepoznavanje i sprečavanje seksualnog i rodno uvjetovanog nasilja.
			11.6. Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama osigurana su posebna rješenja.

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihvaata			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
1. Smještaj	1.5. Zajedničke prostorije	12. Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju dovoljan prostor za jelo.	12.1. Svim podnositeljima zahtjeva omogućeno je da jedu u za to namijenjenom prostoru.
		13. Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju dovoljno prostora za slobodne i grupne aktivnosti.	13.1. Prostor koji je prikladan za slobodne aktivnosti nalazi se u objektu ili u blizini unutar javnog prostora.
			13.2. Kada grupne aktivnosti organizira država članica, dostupno je dovoljno prostora.
	13.3. Ako su u smještajnoj jedinici smještene djeca, postoji sigurna prostorija/prostor u kojem se mogu igrati i baviti aktivnostima na otvorenome ili unutar same smještajne jedinice ili na javnom prostoru u blizini.		
	1.6. Sanitacija	14. Osigurati da se privatne i zajedničke prostorije održavaju čistima.	14.1. Smještajna jedinica pridržava se rasporeda čišćenja
			14.2. Čistoća privatnih ili zajedničkih prostorija smještajne jedinice redovito se provjerava.
			14.3. Čistoća se provjerava kada se osobe premjeste u drugu prostoriju ili u drugu smještajnu jedinicu.
			14.4. U slučajevima kada su podnositelji zahtjeva odgovorni za čišćenje, imaju pristup potrebnim proizvodima za čišćenje i zaštitnoj opremi poput rukavica i maski.
		15. Osigurati da se kuhinja i sanitarne prostorije održavaju čistima.	15.1. Čistoća područja u skladu je s lokalnim i nacionalnim propisima i standardima.
			15.2. Prostorije se čiste najmanje jedanput na dan (u centrima za smještaj), ili koliko god često je potrebno.
			15.3. Redovito se obavlja dubinsko čišćenje prostorija.
		16. Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju mogućnost redovito sami oprati rublje ili ga dati na pranje.	16.1. Kada su posteljina i ručnici omogućeni u naturi i kada je za njihovo pranje zadužena smještajna jedinica, oni se moraju redovito prati.
			16.2. (a): Podnositelji zahtjeva moraju biti u mogućnosti prati rublje najmanje jedanput na tjedan; ILI 16.2. (b): Postoji dostupna usluga pranja rublja za podnositelje zahtjeva.
1.7. Održavanje	17. Osigurati sigurnost i ispravno funkcioniranje objekta putem redovitog održavanja.	17.1. Redovito se procjenjuje dobro funkcioniranje smještajne jedinice i namještaja i opreme u njoj.	
		17.2. Podnositelji zahtjeva imaju mogućnost prijaviti potrebu održavanja ili popravaka.	
		17.3. Popravci i zamjene unutar objekta izvršavaju se brzo i na prikladnom su standardu.	

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihvata			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
1. Smještaj	1.8. Komunikacijska oprema i usluge	18. Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju prikladan pristup telefonu kako bi mogli obavljati telefonske pozive koji se odnose na proceduralna, pravna, medicinska ili obrazovna pitanja.	18.1. Pristup telefonu omogućen je najmanje za pozive koji se odnose na proceduralna, pravna, medicinska i obrazovna pitanja.
			18.2. Podnositelji zahtjeva imaju svakodnevni pristup najmanje jednom telefonu za svaki objekt
			18.3. Podnositelji zahtjeva mogu telefonirati na privatnom mjestu, tj. ondje gdje ostali podnositelji zahtjeva ne mogu čuti razgovor.
		20. Osigurati podnositeljima zahtjeva mogućnost punjenja komunikacijskih uređaja.	20.1. Postoji najmanje jedan dostupan utikač po spavaćoj sobi za punjenje električnih uređaja.
2. Hrana		21. Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju dovoljno prikladne hrane.	21.1. Poštuju se standardi sigurnosti hrane.
			21.2. Dnevno se odraslim osobama poslužuju najmanje tri obroka, a maloljetnicima pet, od čega je najmanje jedan obrok kuhan i poslužuje se topao.
			21.3. Obroci osiguravaju uravnoteženu i raznoliku prehranu.
			21.4. Podnositelji zahtjeva obaviješteni su o sastavu obroka.
			21.5. Za podnositelje zahtjeva s posebnim prehrambenim potrebama postoje posebna rješenja.
			21.6. Uzimaju se u obzir prehrambene preferencije i ograničenja specifičnih skupina.
		22. Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju pristup pitkoj vodi 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.	22.1. Svakom podnositelju zahtjeva omogućeno je najmanje 2,5 litara vode dnevno, uzimajući u obzir osobnu fiziologiju i klimu.
			22.2. (a): Infrastruktura smještajne jedinice prikladna je za pitku vodu. ILLI 22.2. (b): U nedostatku prikladne infrastrukture, omogućena je distribucija pitke vode.

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihvata			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
3. Odjeća i ostali neprehrambeni proizvodi	23. Osigurati da podnositelj zahtjeva posjeduje dovoljno odjeće.		23.1. Podnositelj zahtjeva posjeduje dovoljno donjeg rublja za tjedan dana, bez potrebe pranja rublja.
			23.2. Podnositelj zahtjeva posjeduje najmanje minimalan broj komada odjeće.
			23.3. Podnositelj zahtjeva ima najmanje dva različita para obuće.
			23.4. Podnositeljima zahtjeva odjeća se omogućuje što je prije moguće.
			23.5. Ako bilo koji komad odjeće više nije upotrebljiv zbog iznošenosti ili istrošenosti, postoji standardizirani način dobivanja drugog zamjenskog komada odjeće.
			23.6. Podnositelji zahtjeva posjeduju dovoljno odjeće za bebe i malu djecu za 1 tjedan, bez potrebe pranja rublja.
	24. Osigurati da podnositelji zahtjeva posjeduju prikladnu odjeću.		24.1. Odjeća razumno pristaje podnositelju zahtjeva s obzirom na veličinu.
			24.2. Izgled odjeće je razuman i prikladan za prevladavajući standard društva domaćina i pozadinu podnositelja zahtjeva.
			24.3. Dostupna je prikladna sezonska odjeća.
	25. Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju dovoljno prikladnih proizvoda za osobnu higijenu.		25.1. Postoji popis koji određuje vrstu i količinu proizvoda za osobnu higijenu na koje imaju pravo podnositelji zahtjeva određene dobi i roda.
			25.2. Potrebni proizvodi za osobnu higijenu stoje na raspolaganju podnositelju zahtjeva, bilo putem redovite raspodjele u naravi <i>per capita</i> ili putem naknade za dnevne troškove.
	26. Osigurati da podnositelji zahtjeva imaju pristup drugim osnovnim neprehrambenim proizvodima.		26.1. Omogućeno je dovoljno posteljine i ručnika.
			26.2. Ako su podnositelji zahtjeva odgovorni za pranje svoje odjeće, na raspolaganju im je sredstvo za pranje rublja.
			26.3. Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna rješenja.
	27. Osigurati da djeca koja su upisana u školu imaju prikladnu odjeću i školsku opremu koja im omogućuje da potpuno sudjeluju u svim obrazovnim školskim aktivnostima.		27.1. Djeci koja pohađaju obavezno školsko obrazovanje omogućena je prikladna odjeća za školske aktivnosti.
			27.2. Djeci koja pohađaju školu besplatno je omogućena školska torba (ruksak ili slično) i sva oprema koja je potrebna za školu (knjige itd.).

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihvata			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
4. Naknada za dnevne troškove		28. Osigurati prikladnu naknadu za dnevne troškove.	28.1. Postoji jasna definicija raspona naknade za dnevne troškove.
			28.2. Metoda za izračunavanje naknade za dnevne troškove jasno je određena.
			28.3. Naknada za dnevne troškove pruža se na slobodno raspolaganje („džeparac“) i omogućuje podnositeljima zahtjeva da steknu prikladnu razinu autonomije.
			28.4. Iznos naknade za dnevne troškove također minimalno uzima u obzir sljedeće troškove, osim ako nisu osigurani u naturi: komunikacija i informacije, školski pribor, osobna higijena i njega tijela, slobodne aktivnosti i troškovi prijevoza povezani s pristupom zdravstvenoj zaštiti i nabavom lijekova, postupak azila i pravna pomoć, obrazovanje za djecu upisanu u školu.
			28.5. Naknada za dnevne troškove pruža se redovito i ne manje od jedanput na mjesec, imajući na umu „džeparac“.
5. Zdravstvena zaštita		29. Osigurati pristup potrebnoj zdravstvenoj zaštiti, najmanje na razini hitnih slučajeva i osnovnog liječenja bolesti i ozbiljnih psihičkih poremećaja.	29.1. Podnositelj zahtjeva ima pristup svim vrstama potrebnih usluga zdravstvene zaštite.
			29.2. Usluge zdravstvene zaštite pruža kvalificirano medicinsko osoblje.
			29.3. Zdravstvena zaštita dostupna je unutar smještajne jedinice ili izvan nje, ali na razumnoj udaljenosti.
			29.4. Potrebna zdravstvena zaštita, uključujući lijekove na recept, omogućena je besplatno ili je ekonomski kompenzirana putem naknade za dnevne troškove.
			29.5. Postoje prikladna rješenja koja omogućuju podnositeljima zahtjeva komunikaciju s medicinskim osobljem.
			29.6. Postoje rješenja koja osiguravaju pristup prvoj pomoći u hitnim slučajevima.
			29.7. Podnositelju zahtjeva omogućen je pristup vlastitoj medicinskoj dokumentaciji, ne dovodeći u pitanje nacionalno zakonodavstvo.
			29.8. Za podnositelje zahtjeva s posebnim potrebama postoje posebna medicinska rješenja.

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihvata			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
6. Pružanje informacija i savjetovanje	30.	Osigurati da podnositelj zahtjeva dobije i razumije informacije povezane s fazom o prednostima i obvezama povezanim s uvjetima prihvata.	30.1. Pismene informacije omogućene su na jeziku koji podnositelj zahtjeva razumije ili se razumno pretpostavlja da razumije.
			30.2. Ondje gdje je to potrebno i prikladno, informacije se pružaju i usmeno na jeziku koji podnositelj zahtjeva razumije.
			30.3. Informacije obuhvaćaju sve aspekte uvjeta prihvata, uključujući pogodnosti i obveze iz RCD-a.
			30.4. Informacije se pružaju na vrijeme (najviše 15 dana) nakon podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu.
			30.5. Informacije se pružaju s obzirom na posebne potrebe i individualne okolnosti podnositelja zahtjeva.
	31.	Osigurati pružanje informacija o organizacijama ili skupinama osoba koje pružaju specifičnu pravnu pomoć i organizacijama koje bi mogle pomoći ili informirati podnositelje zahtjeva o raspoloživim uvjetima prihvata, uključujući i zdravstvenu zaštitu.	31.1. Podnositeljima zahtjeva pružene su informacije o dostupnoj pravnoj pomoći i kako je mogu dobiti.
			31.2. Informacije pružene podnositeljima zahtjeva uključuju kontaktne detalje organizacija ili skupina osoba koje mogu informirati podnositelje zahtjeva o raspoloživim uvjetima prihvata, uključujući zdravstvenu zaštitu te kako im mogu pristupiti.
			31.3. Pismene informacije omogućene su na jeziku koji podnositelj zahtjeva razumije ili se razumno pretpostavlja da razumije.
			31.4. Ondje gdje je to potrebno i prikladno, informacije se pružaju i usmeno na jeziku koji podnositelj zahtjeva razumije.
			31.5. Informacije se moraju pružiti na vrijeme (najviše 15 dana) nakon podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu.
			31.6. Informacije se pružaju s obzirom na posebne potrebe i osobne okolnosti podnositelja zahtjeva.
	32.	Osigurati prikladan pristup pravnim savjetnicima, predstavnicima UNHCR-a, Crvenog križa, međuvladinim i relevantnim nevladinim organizacijama prepoznatima od strane države članice u pitanju kako bi pomogli podnositeljima zahtjeva.	32.1. Pristup gore navedenih aktera ograničen je samo ako je to povezano sa sigurnošću smještajne jedinice i podnositelja zahtjeva, pod uvjetom da time nije značajno ograničen ili nemoguć.
			32.2. Gore navedeni akteri u mogućnosti su sastati se i razgovarati s podnositeljima zahtjeva u uvjetima koji osiguravaju dovoljno privatnosti.

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihvata			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
6. Pružanje informacija i savjetovanje		33. Osigurati pristup socijalnom savjetovanju za podnositelje zahtjeva za međunarodnu zaštitu.	33.1. Socijalno savjetovanje dostupno je podnositeljima zahtjeva unutar ili izvan smještajne jedinice.
			33.2. Podnositelji zahtjeva imaju redovit pristup socijalnom savjetovanju i prema vlastitim potrebama.
7. Identifikacija, procjena i odgovor na posebne potrebe		34. Osigurati da postoji mehanizam za identifikaciju i procjenu posebnih potreba prihvata.	34.1. Postoji standardiziran mehanizam za identifikaciju i procjenu posebnih potreba prihvata svakog podnositelja zahtjeva.
			34.2. Mehanizam jasno propisuje tko je odgovoran za identifikaciju i procjenu posebnih potreba prihvata.
			34.3. Ovaj mehanizam jasno propisuje načine na koje se identifikacija i procjena bilježe i komuniciraju podnositeljima zahtjeva i relevantnim akterima.
		35. Osigurati da se mehanizam za identifikaciju i procjenu posebnih potreba prihvata učinkovito primjenjuje.	35.1. Dodijeljeno je dovoljno resursa za identifikaciju, procjenu i praćenje posebnih potreba.
			35.2. Početna identifikacija i procjena posebnih potreba provodi se što je prije moguće.
			35.3. Posebne potrebe koje postanu očite u kasnijoj fazi prikladno su identificirane i procijenjene.
			35.4. Ondje gdje je to relevantno, u procjenu posebnih potreba uključeni su posebni akteri.
			35.5. Komunikacijski kanali i suradnja između tijela prihvata i tijela za određivanje uspostavljeni su i upotrebljavaju se.
			35.6. Identifikacija i procjena posebnih potreba prihvata odvija se ne dovodeći u pitanje provjeru potrebe podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu.
		36. Osigurati rješavanje identificiranih posebnih potreba prihvata na vrijeme.	36.1. Poduzete su prikladne i brze radnje kako bi se odgovorilo na identificirane i procijenjene posebne potrebe.
36.2. Ako su identificirane posebne potrebe, postoji mehanizam koji osigurava njihovo redovito praćenje.			

Operativni standardi i indikatori o uvjetima prihvata			
Poglavlje	Potpoglavlje	Standard	Indikator(i)
8. Obuka osoblja		37. Osigurati da su službenici za prihvata dovoljno kvalificirani.	37.1. Svaki službenik za prihvata ima jasne opise zadataka (opis posla).
			37.2. Svaki je službenik za prihvata kvalificiran u skladu s nacionalnim zakonom i propisima s obzirom na vlastite opise zadataka (opis posla).
		38. Osigurati da su službenici za prihvata primili potrebnu i prikladnu obuku.	38.1. Svaki službenik za prihvata dobio je temeljit i pravovremen uvod u svoju ulogu, uključujući i primjenjiv kodeks ponašanja.
			38.2. Postoji jasan sadržaj obuke, uključujući potrebe obuke za svaku funkcionalnu skupinu.
			38.3. Obuka se pruža redovito i ovisno o potrebama.
		38.4. Minimum pružene obuke uključuje rodna i dobno specifična pitanja i situaciju podnositelja zahtjeva s posebnim potrebama, pogotovo s obzirom na zaštitu djece i očuvanje sigurnosti djece, uključujući djecu bez pratnje i identifikaciju žrtava mučenja i nasilja.	
		39. Promovirati osviještenost drugih dionika koji su u redovitom kontaktu s podnositeljima zahtjeva.	39.1. Održavaju se redovite sesije za podizanje svijesti i/ili alternativna rješenja za osobe koje se ne smatraju „službenicima za prihvata“, ali su ipak u kontaktu s podnositeljima zahtjeva zbog svoje profesije/funkcije.
		40. Promovirati podršku orijentiranu na proces za službenike za prihvata.	40.1. Dostupne su različite mjere koje pomažu u rješavanju teških situacija s kojima se susreće tijekom prihvata.

KAKO DOĆI DO PUBLIKACIJA EU-a

Besplatne publikacije:

- jedan primjerak:
u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>);
- više od jednog primjerka ili plakati/zemljovidi:
u predstavništvima Europske unije (http://ec.europa.eu/represent_en.htm),
pri delegacijama u zemljama koje nisu članice EU-a (http://eeas.europa.eu/delegations/index_hr.htm),
kontaktiranjem službe Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_hr.htm)
ili pozivanjem broja 00 800 6 7 8 9 10 11 (besplatni poziv iz EU-a) (*).

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

Publikacije koje se plaćaju:

- u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>).

