



# Az EASO útmutatója a befogadási feltételekről: műveleti előírások és mutatók

2016. szeptember





# Az EASO útmutatója a befogadási feltételekről: műveleti előírások és mutatók

**2016. szeptember**

***A Europe Direct szolgáltatás az Európai Unióval kapcsolatos kérdéseire segít Önnek választ találni.***

**Ingyenesen hívható telefonszám (\*):**

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

(\* ) A legtöbb hívás és a megadott információk ingyenesek (noha egyes mobiltelefon-szolgáltatókon keresztül, telefonfülkékből és hotelekből a számot csak díjfizetés ellenében lehet hívni).

Bővebb tájékoztatást az Európai Unióról az interneten talál (<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9494-394-1	doi:10.2847/251852	BZ-04-17-336-HU-C
PDF	ISBN 978-92-9494-408-5	doi:10.2847/133943	BZ-04-17-336-HU-N

© Európai Menekültügyi Támogatási Hivatal, 2016

Sem az EASO, sem más, a nevében eljáró személy nem tehető felelőssé az itt szereplő információk esetleges felhasználásáért.

# Tartalom

<b>Rövidítések jegyzéke</b> .....	<b>5</b>
<b>Bevezetés</b> .....	<b>7</b>
Háttér .....	7
Az útmutató célja és hatóköre .....	7
Az útmutató felépítése és formája .....	9
Jogi keretek .....	9
<b>Az útmutató használata</b> .....	<b>11</b>
Terminológia .....	12
<b>1. Lakhatás</b> .....	<b>13</b>
1.1. Elhelyezkedés .....	13
1.2. Kiosztás .....	15
1.3. Infrastruktúra .....	16
1.4. Biztonság .....	20
1.5. Közös terek .....	21
1.6. Higiénia .....	22
1.7. Karbantartás .....	24
1.8. Kommunikációs berendezések és szolgáltatások .....	24
<b>2. Étkezés</b> .....	<b>27</b>
<b>3. Ruházat és egyéb, nem élelmiszer jellegű cikkek</b> .....	<b>29</b>
<b>4. Napi szükségleteket fedező juttatás</b> .....	<b>33</b>
<b>5. Egészségügyi ellátás</b> .....	<b>35</b>
<b>6. Tájékoztatás és tanácsadás</b> .....	<b>37</b>
<b>7. A sajátos igények felismerése, felmérése és megválaszolása</b> .....	<b>41</b>
<b>8. Személyzeti képzés</b> .....	<b>45</b>
<b>Melléklet – Összefoglaló táblázat</b> .....	<b>47</b>



## Rövidítések jegyzéke

<b>A III. dublini rendelet</b>	Az Európai Parlament és a Tanács 2013. június 26-i 604/2013/EU rendelete egy harmadik országbeli állampolgár vagy egy hontalan személy által a tagállamok egyikében benyújtott nemzetközi védelem iránti kérelem megvizsgálásáért felelős tagállam meghatározására vonatkozó feltételek és eljárási szabályok megállapításáról (átdolgozás)
<b>AMIF</b>	Uniós Menekültügyi, Migrációs és Integrációs Alap
<b>APD</b>	Az Európai Parlament és a Tanács 2013. június 26-i 2013/32/EU irányelve a nemzetközi védelem megadására és visszavonására vonatkozó közös eljárásokról (átdolgozás)
<b>EASO</b>	Európai Menekültügyi Támogatási Hivatal
<b>EU Charta</b>	Az Európai Unió Alapjogi Chartája
<b>FRA</b>	Az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége
<b>KEMR</b>	közös európai menekültügyi rendszer
<b>MS</b>	tagállamok
<b>NGO</b>	nem kormányzati szervezet
<b>QM</b>	minőségi mátrix
<b>RCD</b>	Az Európai Parlament és a Tanács 2013. június 26-i 2013/33/EU irányelve a nemzetközi védelmet kérelmezők befogadására vonatkozó szabályok megállapításáról (átdolgozás)
<b>SGBV</b>	szexuális és nemi alapú erőszak
<b>SOP</b>	szabványos működési eljárás
<b>UAM</b>	kísérő nélküli kiskorú(ak)
<b>UNHCR</b>	az ENSZ menekültügyi főbiztosa





# Bevezetés

## Háttér

A nemzetközi védelmet kérelmezők befogadására vonatkozó szabályok megállapításáról szóló, 2013. június 26-i 2013/33/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: RCD) átdolgozása előírja, hogy:

„meg kell állapítani a kérelmezők befogadásának azon szabályait, amelyek elengedők ahhoz, hogy [a nemzetközi védelmet kérelmezők számára] méltó életszínvonalat, illetve valamennyi tagállamban az annak életfeltételeihez hasonló megélhetési feltételeket biztosítsanak”<sup>(1)</sup>.

Az irányelv jelentős mérlegelési jogkört enged annak meghatározásában, mi minősül méltó életszínvonalnak, és ezt hogyan kell elérni. A nemzeti befogadási rendszerek között ugyanakkor komoly különbségek vannak a befogadási feltételek biztosításának kialakítását és módzatait tekintve. Ebből következően a befogadási feltételekre vonatkozó előírások között az egyes uniós tagállamokban továbbra is nagyok a különbségek, ezáltal a nemzetközi védelmet kérelmezőkkel szembeni bánásmód sem egységes.

A közelmúltban az európai migrációs stratégia<sup>(2)</sup> tovább nyomatékosította annak fontosságát, hogy a szilárd közös európai menekültügyi politika keretében legyen egy hatékony rendszer a nemzetközi védelmet kérelmezők befogadására. Külön utalt arra, hogy további iránymutatás kell ahhoz, hogy minden uniós tagállamban javuljanak a befogadási feltételekre vonatkozó szabályok.

Ezzel összefüggésben került sor ennek az útmutatónak az összeállítására. A dokumentum összeállításának folyamata az Európai Menekültügyi Támogatási Hivatal (EASO) által kidolgozott minőségi mátrix módszer szerint történt. A dokumentumot egy tagállami szakértőkből, valamint a befogadás és az alapvető jogok területének érdekelt feleit képviselő személyekből álló munkacsoport állította össze; az érdekelt felek közé tartozott az Európai Bizottság, az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége (FRA) és az ENSZ menekültügyi főbiztosa (UNHCR). Az útmutató véglegesítése előtt az EASO konzultációs fórumának tagjait is megkérdezték. Az útmutatóról konzultációt folytattak a befogadással foglalkozó hatóságok EASO-hálózatával, majd ezt követően az EASO igazgatótanácsa hivatalosan is elfogadta.

Azt is meg kell jegyezni, hogy az Európai Bizottság 2016. július 13-i javaslata az RCD átdolgozásáról (COM(2016) 465 final) kifejezetten megemlíti ezeket a műveleti előírásokat és mutatókat.

## Az útmutató célja és hatóköre

Az útmutató **átfogó célja**, hogy támogassa a tagállamokat az RCD fő rendelkezéseinek végrehajtásában, ugyanakkor megfelelő életszínvonalat biztosítson minden nemzetközi védelmet kérelmező számára, a sajátos befogadási igényekkel rendelkezőket is beleértve.

A dokumentum összeállításakor **több célt** tartottak szem előtt:

- politikai szinten a reform vagy a fejlesztés támogatásának eszközüül szolgál, és keretet ad a befogadási előírások meghatározásához/továbbfejlesztéséhez;
- operatív szinten a befogadással foglalkozó hatóságok/szereplők arra használhatják, hogy támogassa a befogadó létesítmények megtervezését/üzemeltetését vagy a személyzeti képzést.

Az útmutató emellett **alapul** szolgálhat a nemzeti befogadási rendszerek minőségének felmérésére használható **ellenőrzési keretek kialakításához** is.

Az útmutatónak nem célja, hogy meghatározzon egy módszert a befogadási feltételek biztosításához. Ezért – ellenkező jelzés hiányában – a dokumentumban szereplő előírások és mutatók a befogadás anyagi feltételeinek biztosítására alkalmazandók, függetlenül attól, hogy ezeket természetben, pénzzuttatás vagy utalvány formájában biztosítják-e. Ez a megközelítés megfelel az RCD 2. cikke g) pontjának, amely felsorolja a befogadás anyagi feltételei

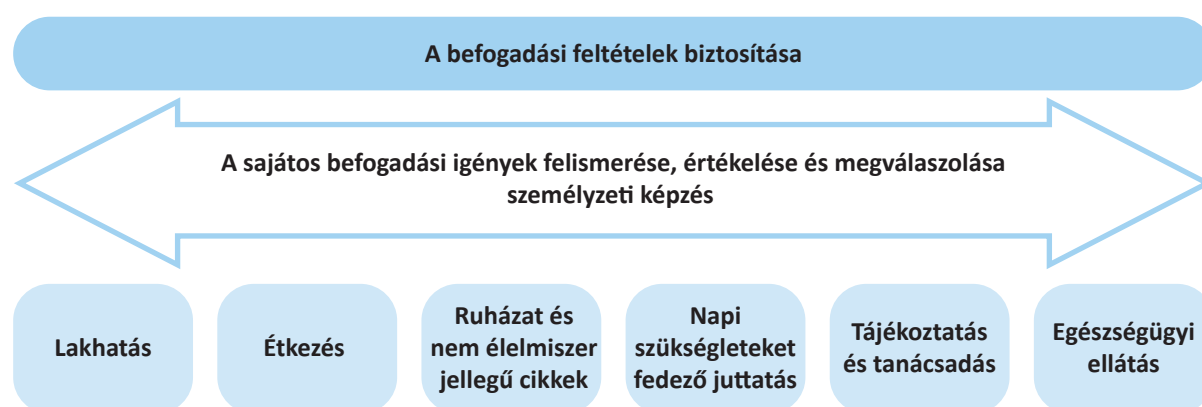
<sup>(1)</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2013. június 26-i 2013/33/EU átdolgozott irányelve a nemzetközi védelmet kérelmezők befogadására vonatkozó szabályok megállapításáról (a továbbiakban: RCD), elérhető: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=EN> ((11) preambulumbekzdés).

<sup>(2)</sup> A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – Európai migrációs stratégia, COM(2015) 240, 2015. május 13.

biztosításának különféle módozatait. Ez például azt jelenti, hogy a tagállamoknak vagy az ebben az útmutatóban szereplő előírásoknak megfelelően kell gondoskodniuk a ruházatról, vagy a kiosztott pénzzuttatás mértékének kell elegendőnek lennie a kérelmezőnek a dokumentumban szereplő előírások szerinti ruházatközlési költségei fedezéséhez.

A nyitott befogadó létesítményekre helyezett hangsúly sérelme nélkül, az RCD (8) preambulumbekzdésének megfelelően az útmutató hatóköre kiterjed „a nemzetközi védelem iránti kérelemmel kapcsolatos eljárások valamennyi szakaszára és fajtájára, valamint a kérelmezőket befogadó valamennyi helyszínre és létesítményre és mindaddig, amíg azok kérelmezőként tartózkodhatnak a tagállamok területén”<sup>(3)</sup>.

Az útmutató tematikus hatókörébe beletartoznak az RCD egyes fő rendelkezései, amelyek a nemzetközi védelmet kérelmezőknek szóló nemzeti befogadási rendszerek részét képezik, ahogyan az alábbi 1. ábra vázolja. A dokumentum konkrétan a befogadási feltételek természetbeni biztosítására, a sajátos befogadási igények felismerésére, értékelésére és megválaszolására, valamint a nemzeti befogadási rendszerekben dolgozó személyzet képzésére helyezi a hangsúlyt. Vélhetőleg az ezekben a részekben tartozó előírások mind fontosak ahhoz, hogy garantált legyen a befogadási feltételek RCD-nek megfelelő biztosítása.



1. ábra: Az útmutatóban szereplő fő aspektusok bemutatása.

Az útmutató összeállításakor a különböző részeken mutatók lettek beépítve, hogy fel lehessen mérni, hogy a nemzeti befogadási rendszerben megfelelő intézkedések történtek-e a sajátos igények kielégítésére. Az útmutató ugyanakkor nem foglalkozik részleteiben a sajátos befogadási igényekkel rendelkező kérelmezők, például a kísérő nélküli kiskorúak szükségleteivel.

Az útmutatót úgy kell tekinteni, mint az első lépést annak érdekében, hogy megkönnyítse az RCD bizonyos rendelkezéseinek alkalmazását. Az RCD hatókörébe tartozó szempontok közül nem mindegyikkel sikerült foglalkozni ebben a dokumentumban: ilyen például a befogadás anyagi feltételeinek korlátozása vagy megvonása, az őrizet, a kiskorúak iskoláztatáshoz és oktatáshoz, illetve a felnőttek foglalkoztatáshoz és szakképzéshez való hozzáférése, valamint a jogorvoslati eljárások. Hasonlóképpen nem szerepelnek a dokumentumban a nemzetközi védelemre jogosultak integrációjával vagy az olyan kérelmezők visszatérésének előkészítésével kapcsolatos vonatkozások, akiknek a nemzetközi védelem iránti kérelmét elutasították.

A legfontosabb, hogy az útmutató a befogadási rendszer szokásos működéséhez lett kidolgozva. Kívül esnek az útmutató hatókörén a vészhelyzeti keretbe tartozó helyzetek, például az RCD 18. cikkének (9) bekezdésében a szükséglakásról szóló rendelkezések alkalmazása. Ezek a szempontok a jövőben elkészítendő kiegészítő útmutatókban és/vagy eszközökben kaphatnak helyet.

Az előírások alkalmazásáért végső soron a tagállami hatóságokat terheli a felelősség, és az útmutatóban szereplő előírások többsége kifejezetten a befogadással foglalkozó nemzeti hatóságok illetékességébe tartozna. A gyakorlatban viszont gyakran más szereplők is részt vesznek a befogadás anyagi és nem anyagi feltételeinek biztosításában, köztük például más állami, regionális vagy helyi szolgálatok, illetve kormányközi vagy nem kormányzati szervezetek.

A dokumentumban szereplő előírások az uniós tagállamokban már meglévő gyakorlatokat tükrözik. Ilyenformán az útmutató nem is törekszik arra, hogy megalkossa a tökéletes befogadási rendszer modelljét; a célja ehelyett, hogy összegyűjtse az összes uniós tagállamban alkalmazható és elérhető elfogadott előírásokat, mutatókat és bevált módszereket.

<sup>(3)</sup> Az RCD (8) preambulumbekzdése.

Fontos, hogy az RCD 4. cikkének szellemében a tagállamok a befogadási feltételek terén az útmutatóban foglaltaknál kedvezőbb rendelkezéseket is bevezethetnek vagy fenntarthatnak a kérelmezők tekintetében. Ezt a dokumentumot semmilyen körülmények között nem szabad meglévő előírások enyhítésére való felhívásként értelmezni, inkább az itt minimumként meghatározott referenciaértékek elérésére való bátorításnak tekintendő.

## Az útmutató felépítése és formája

A dokumentum „Az útmutató használata” című rövid részzel kezdődik, amelyben mindenekelőtt tisztázzuk az alkalmazott fogalmakat.

Ezt követően nyolc részre oszlik, középpontban a következő témákkal:

1. Lakhatás
2. Étkezés
3. Ruházat és egyéb, nem élelmiszer jellegű cikkek
4. Napi szükségleteket fedező juttatás
5. Egészségügyi ellátás
6. Tájékoztatás és tanácsadás
7. A sajátos igények felismerése, felmérése és megválaszolása
8. Személyzeti képzés.

Mindegyik részben helyet kapnak azok a konkrét közös előírások, amelyek valamennyi uniós tagállam nemzeti befogadási rendszerére alkalmazandók. Az egyes előírások mellett ott szerepelnek a kapcsolódó mutatók is, hogy könnyebb legyen felmérni, hogy az előírás teljesül-e. A „Kiegészítő megjegyzések” című bekezdésben szükség esetén további magyarázat található az adott mutatóról.

A melléklet ezenkívül egy táblázatot is tartalmaz, amely összefoglalja a dokumentumban felsorolt valamennyi előírást és mutatót. Ezt a táblázatot azonban a fő dokumentummal együtt kell alkalmazni, mivel ebben található az útmutató értelmezését támogató kiegészítő magyarázatok (kiegészítő megjegyzések, bevált módszerek).

## Jogi keretek

Az útmutató fő jogalapjául az RCD szolgál az Európai Unió Alapjogi Chartájával együtt használva (a továbbiakban: az EU Charta). Az útmutató alkalmazásakor emellett az ENSZ 1989. évi gyermekjogi egyezményével, valamint az emberi jogok és az alapvető szabadságjogok védelméről szóló európai egyezményrel összhangban a tagállamoknak arra kell törekedniük, hogy teljes mértékben megfeleljenek a gyermek mindenek felett álló érdeke és a család egysége elvének <sup>(4)</sup>.

A fentiekén túl az alábbi elvek szerves részei a dokumentumban foglalt előírásoknak és mutatóknak, és ezeket a nemzeti rendszerekben szem előtt kell tartani a befogadási feltételek biztosításakor:

- **Átláthatóság és elszámoltathatóság.** A befogadási feltételek biztosításának átlátható és tisztességes szabályokon és döntéshozatali eljárásokon kell alapulnia. A nemzeti befogadási rendszerekben felmerülő konkrét feladatok végrehajtásába bevont további szereplők (pl. nem kormányzati szervezetek, a magánszektor stb.) jelentőségének sérelme nélkül, a lehető legmagasabb szintű átláthatóság és elszámoltathatóság megvalósításáért az adott, befogadással foglalkozó hatóságot terheli az általános felelősség.
- **Részvétel.** Az RCD 18. cikkének (8) bekezdésével összhangban, a befogadással foglalkozó hatóságoknak érdemes minden kérelmezőt, köztük a gyermekeket is bevonni a befogadási feltételek anyagi eszközeinek és nem anyagi tényezőinek irányításába. A részvétel történhet például tanácsadó testületek vagy tanácsok formájában, amelyek közreműködnek a szálláshelyeken való tartózkodáshoz kapcsolódó konkrét vonatkozásokban, amilyen az ételek összetétele vagy a tevékenységek napirendje.
- **A megkülönböztetés tilalma.** A befogadási feltételekhez való hozzáférést a nemzetközi védelmet kérelmezők számára minden esetben megkülönböztetéstől mentesen kell biztosítani.
- **A különleges igények figyelembevétele.** A különleges befogadási igényeket ebben a tekintetben figyelembe kell venni. A „különleges igények” definíciója nem korlátozódhat a kérelmezők kategóriáinak az RCD 21. cikkében szereplő, nem teljes körű felsorolására („mint a kiskorúak, a kísérő nélküli kiskorúak, a mozgássérültek, az idősek, a várandós nők, a kiskorú gyermeket egyedül nevelő szülők, az

<sup>(4)</sup> Az RCD (9) preambulumbekkezdése.

emberkereskedelem áldozatai, a súlyos betegségben szenvedő személyek, a mentális zavarokkal küzdő személyek, valamint a kínzás, nemi erőszakon vagy a pszichikai, fizikai vagy szexuális erőszak más súlyos formáján átesett személyek, például a női nemi szerv megcsonkításának áldozatai”), hanem ki kell terjednie minden olyan kérelmezőre, akinél különleges befogadási igények merülnek fel. Ebben a tekintetben különösen figyelembe kell venni a nemet, a nemi identitást és a szexuális irányultságot.

## Az útmutató használata

Példa: a szállás helyszínének értékelése		MAGYARÁZAT
<b>ELŐÍRÁS</b>	<i>Biztosítani kell a földrajzi hozzáférést a megfelelő szolgáltatásokhoz, például a közszolgáltatásokhoz, iskolához, egészségügyi ellátáshoz, szociális és jogi segítségnyújtáshoz, a napi szükségleteket kielégítő üzlethez, mosodához és szabadidős tevékenységekhez.</i>	Az előírás az általánosan elfogadott gyakorlatot tükrözi, és a nemzeti befogadási rendszerekben ennek a betartását kell „biztosítani”.
<b>Mutató</b>	<i>A létesítmény elfogadható járótavolságra van a megfelelő szolgáltatásoktól, és a rendelkezésre álló infrastruktúra gyalogosan biztonságosan járható.</i>	A mutató eszközt kínál a szabály betartásának felméréséhez, annak értékelésével, hogy a szálláshely és a megfelelő közszolgáltatások közötti távolság gyalogosan „elfogadhatónak” tekinthető-e, és hogy megvan-e a szükséges infrastruktúra.  Az egyes előírások alatt felsorolt mutatókat összesítve, fontossági sorrend nélkül kell értelmezni.
<b>Alternatív mutatók</b>	<p><b>1.2. a) mutató:</b> A szóban forgó szolgáltatásokat a szálláshelyen belül biztosítják. <b>VAGY</b></p> <p><b>1.2. b) mutató:</b> A létesítmény elfogadható járótavolságra van a megfelelő szolgáltatásoktól, és a rendelkezésre álló infrastruktúra gyalogosan biztonságosan járható. <b>VAGY</b></p> <p><b>1.2. c) mutató:</b> A megfelelő szolgáltatások tömegközlekedéssel megközelíthetők és az utazás időtartama elfogadható hosszúságú. <b>VAGY</b></p> <p><b>1.2. d) mutató:</b> A megfelelő szolgáltatások a tagállam által biztosított, szervezett közlekedéssel megközelíthetők.</p>	Az alternatív mutatók olyan helyzetekben használhatók, amikor különböző opciókat lehet alkalmazni az előírásnak való megfelelés felmérésére.
<b>Kiegészítő megjegyzések</b>	Ezt a mutatót egy konkrétan meghatározott maximális távolsággal együtt kell kialakítani, figyelembe véve a hazai közeget és a környezetet, például hogy van-e használható gyalogút, hogy a területen mennyi az emelkedő stb. – például legfeljebb 3 km általában véve a közszolgáltatásokig és 2 km az egészségügyi intézményekig és az iskoláig.	A kiegészítő megjegyzésben lehet feltüntetni, mi minősülhet „elfogadható járótavolságnak”. Az országos közeg különbözőségének fényében a kiegészítő megjegyzések érvényessége az uniós tagállamokban eltérő lehet.
<b>Bevált gyakorlat</b>	Bevált gyakorlat a szálláshely elhelyezkedésének meghatározásában: <ul style="list-style-type: none"> <li>A bevált gyakorlat szerint a tömegközlekedéssel megteendő út hosszát legfeljebb 1,5 órára, illetve az egészségügyi ellátás és a napi szükségleteket kielégítő bevásárlás esetében 1 órára kell korlátozni.</li> </ul>	A dokumentum az egyes részek végén utal az adott téren meglévő „bevált gyakorlatra”. A bevált gyakorlat kifejezés nem valamilyen hivatalos értékelés eredménye, hanem néhány tagállam jelenlegi eljárásán alapul. Bár ez ebben a szakaszban nem minősül általánosan elfogadott előírásnak, a tagállamoknak mindazonáltal érdemes megfontolniuk e gyakorlatok beépítését a nemzeti rendszereikbe.

## Terminológia

Az RCD 2. cikkének g) pontja a befogadási feltételek biztosításának eszközeként bevezeti a „pénzjuttatás”, illetve a „napi szükségleteket fedező juttatás” fogalmát. Bár a rendelkezés az előbbi esetben meghatározza, hogy szállás, étkezés és ruházat biztosítására szolgál (amennyiben nem természetben vagy utalvány formájában biztosítják), az utóbbi definíciója nem ilyen egyértelmű. Ennek az útmutatónak az alkalmazásában és ahogy az alábbi táblázat is mutatja, a „napi szükségleteket fedező juttatás” a nemzetközi védelmet kérelmezőknek nyújtott bármely más juttatást, beleértve a lakhatástól, étkezéstől és ruházattól eltérő konkrét célra vagy más, természetben nem biztosított, nem élelmiszer jellegű cikkekre adott juttatást, valamint a meghatározatlan célú pénzjuttatásokat jelenti (amelyekről a kérelmező szabadon rendelkezhet, más szóval „zsebpénz”).

A befogadási igények típusa	Hivatkozás az RCD-ben	A befogadási feltételek biztosításának módja
Étkezés, szállás, ruházat	2. cikk g) pont	<b>Pénzjuttatás</b>
		Természetben
		Utalvány formájában
Egyéb alapszükségletek (pl. higiéniai termékek, iskolai felszerelés, kerekes szék stb.)	Az RCD-ben külön nincs megemlítve	<b>Napi szükségleteket fedező juttatás</b>
		Természetben
		Utalvány formájában
Választott személyes tárgyak	2. cikk g) pont	<b>Napi szükségleteket fedező juttatás</b>

# 1. Lakhatás

## Bevezető megjegyzések

Ez a rész több alegységre tagolódik, amelyek a szálláshely alábbi aspektusaival foglalkoznak:

- Elhelyezkedés
- Kiosztás
- A szálláshelyek infrastruktúrája
- A szálláshelyek biztonsága
- Belső közös területek
- Higiénia
- Karbantartás
- Kommunikációs berendezések és szolgáltatások

Mindegyik alegység a szálláshelyek valamely alapvető aspektusával foglalkozik, amelyek kiegészítik egymást.

A tagállamok szabadon választhatnak a kérelmezőknek biztosított különböző szállástípusok közül mindaddig, amíg a kérelmező sajátos igényeit figyelembe veszik. A különböző megoldások skálája a befogadó állomásoktól az alternatív elhelyezésig terjed, ideértve a magánházakat, lakásokat, szállodákat vagy a nemzetközi védelmet kérő személyek elszállásolására átalakított más épületeket. Az RCD ezenkívül arra is lehetőséget ad a tagállamoknak, hogy válasszanak, hogy a lakhatást természetben vagy pénzzuttatás formájában biztosítják <sup>(5)</sup>. Ha a lakhatást természetben biztosítják, a szálláshelynek meg kell felelnie az ebben a részben vázolt előírásoknak; másrészt viszont, ha a tagállamok azt választják, hogy a kérelmezők pénzzuttatást kapnak a lakhatási költségek fedezésére, ennek a juttatásnak elegendőnek kell lennie arra, hogy a kérelmezők az ebben a részben felsorolt előírásoknak megfelelő szálláshelyet vegyenek igénybe.

A tagállami gyakorlat ugyanakkor a menekültügyi eljárás adott szakaszától függően különböző szállástípusok használatát tükrözi, beleértve például a tranzitállomásokat, az első/kiinduló befogadó központokat vagy a dublini eljárásban érintett kérelmezőknek kialakított speciális létesítményeket. Az épületek funkcionalitása természetesen változhat attól függően, hogy a kérelmezők a tervek szerint mennyi ideig tartózkodnak benne. Ezért az ebben a részben szereplő előírások és mutatók némelyikének alkalmazhatósága a választott szállástípustól és a szállás céljától (pl. a kérelmezők rövid vagy hosszú távú tartózkodása) függhet. Amennyiben egy előírás csak egy meghatározott szállástípusra érvényes, ezt külön jelezzük.

### Jogi hivatkozások – lakhatás

- Az RCD 2. cikkének c) pontja: a „családtagok” meghatározása
- Az RCD 2. cikkének g) pontja: a befogadás anyagi feltételeinek meghatározása
- Az RCD 12. cikke: családok
- Az RCD 17. cikke: a befogadás feltételeire és az egészségügyi ellátásra vonatkozó általános szabályok
- Az RCD 18. cikkének (1) bekezdése: a befogadás anyagi feltételeinek részletes szabályai
- Az RCD 21. cikke: a kiszolgáltatott helyzetben lévő személyek (általános rendelkezések)
- Az RCD 23. cikkének (3) és (5) bekezdése: kiskorúak
- Az RCD 24. cikkének (2) bekezdése: kísérő nélküli kiskorúak

## 1.1. Elhelyezkedés

### Bevezető megjegyzések

Az ebben a részben szereplő előírások és mutatók az épületeknek a környezethez viszonyított elhelyezkedésére vonatkoznak. A szállás elhelyezkedésének komoly hatása lehet a befogadási rendszer más vonatkozásaira, köztük a megfelelő szolgáltatások (pl. egészségügyi szolgáltatások, jogi segítségnyújtás vagy a menekültügyi eljárás különböző szakaszaihoz kapcsolódó szolgáltatások) hozzáférhetőségére. Az ebben a részben szereplő előírások és mutatók

<sup>(5)</sup> Az RCD 2. cikkének g) pontja.



ezért szorosan kapcsolódnak az ezt követő részekben megadottakhoz. Ez azt jelenti, hogy a szállás elhelyezésének megválasztásakor teljeskörűen figyelembe kell venni a befogadási feltételek más, a jelen dokumentum különböző részeiben tárgyalt aspektusait.

Az ebben a részben használt mutatók némelyikének (pl. hogy mi számít elfogadható járótavolságnak, megfelelő hosszúságú útnak vagy a szervezett közlekedés rendszerességének) meghatározása ugyanakkor az igénybe veendő szolgáltatás típusától és a szolgáltatás használatának szükséges gyakoriságától függ. Ahol például a gyerekeknek el kell jutniuk az iskolába, ott a hozzáférésnek napi szinten kell lehetségesnek lennie, rövid utazási idővel. A kérelmező személyes meghallgatáson való részvételét megkönnyítő utazás időtartama ezzel szemben hosszabb is lehet, különösen ha a felelős hatóság gondoskodik a szállításról.

Általában úgy kell értelmezni, hogy a szálláshelyeknek olyan területeken kell elhelyezkedniük, amelyek lakáscélra vannak kijelölve.

## Előírások és mutatók

### **1. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a földrajzi hozzáférést a megfelelő szolgáltatásokhoz, például a közszolgáltatásokhoz, iskolához, egészségügyi ellátáshoz, szociális és jogi segítségnyújtáshoz, a napi szükségleteket kielégítő üzlethez, mosodához és szabadidős tevékenységekhez.**

**1.1. mutató:** A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A mozgásukban jelentősen korlátozott kérelmezőktől például nem szabad elvárni, hogy gyalogosan közelítsék meg a megfelelő szolgáltatásokat. Ilyen esetekben alternatív megoldásokat kell találni.

**Alternatív mutatók** a földrajzi elérhetőség biztosítására vonatkozóan:

**1.2. a) mutató:** A szóban forgó szolgáltatásokat a szálláshelyen belül biztosítják. **VAGY**

**1.2. b) mutató:** A létesítmény elfogadható járótavolságra van a megfelelő szolgáltatásoktól, és a rendelkezésre álló infrastruktúra gyalogosan biztonsággal járható. **VAGY**

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ezt a mutatót egy konkrétan meghatározott maximális távolsággal együtt kell kialakítani, figyelembe véve a hazai közeget és a környezetet, például hogy van-e használható gyalogút, hogy a területen mennyi az emelkedő stb. – például legfeljebb 3 km általában véve a közszolgáltatásokig és 2 km az egészségügyi intézményekig és az iskoláig.

**1.2. c) mutató:** A megfelelő szolgáltatások tömegközlekedéssel megközelíthetők, és az utazás időtartama elfogadható hosszúságú. **VAGY**

- **Kiegészítő megjegyzések:** Azt, hogy az utazás hossza mennyire elfogadható, ahhoz viszonyítva kell megítélni, hogy milyen típusú szolgáltatásról van szó, és ezt milyen rendszerességgel kell a kérelmezőnek igénybe vennie (pl. hogy a gyermek esetében meddig tart az iskolába bejárni tömegközlekedéssel, vagy a kérelmezőnek mennyit kell utaznia a személyes meghallgatásra). Emellett magának a tömegközlekedésnek a rendszerességét is figyelembe kell venni, mivel ez teszi lehetővé, hogy a kérelmező oda-vissza utazással ténylegesen igénybe vehesse a szolgáltatást. A tömegközlekedés hozzáférhetőségét úgy kell érteni, hogy szükség esetén az utazási költségeket visszatérítik vagy az utazás ingyenes legalább a következő esetekben: egészségügyi ellátás és gyógykezelés, a menekültügyi eljárás és jogi segítségnyújtás és az iskolába beiratkozott gyermekek oktatása.

**1.2. d) mutató:** A megfelelő szolgáltatások a tagállam által biztosított, szervezett közlekedéssel megközelíthetők.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A közlekedés biztosítását tisztázni kell, a tagállam által biztosított közlekedés rendszerességének megjelölésével.



### Bevált gyakorlat a szálláshely elhelyezkedésének meghatározásában

Bevált gyakorlatnak minősül:

- ha a kérelmezők hosszabb távú elhelyezésére szolgáló szállás elhelyezkedését úgy határozzák meg, hogy lehetőség legyen a kérelmezők és a helyi lakosság közötti érintkezésre, hogy elkerüljék az elszigetelődést, és hosszabb távon megkönnyítsék a beilleszkedést;
- ha a tömegközlekedéssel megteendő út hosszát legfeljebb 1,5 órára, illetve az egészségügyi ellátás és a napi szükségleteket kielégítő bevásárlás esetében 1 órára korlátozzák;
- ha a helyi állandó lakosságot is bevonják a szállás helyének kijelölésébe.

## 1.2. Kiosztás

### Bevezető megjegyzések

A kérelmezőknek a tagállamok területén belüli egyenletes elosztását szabályozó nemzeti elosztási rendszerek meglétének sérelme nélkül, az ebben a részben használt előírások és mutatók értelmezésének és végrehajtásának teljes mértékben összhangban kell lennie a család egységének elvével, valamint a nemzetközi védelmet kérelmezők esetleges sajátos igényeinek tiszteletben tartásával.

Fontos, hogy ezeknek az elveknek a betartása ne csak a befogadási rendszerbe való belépéstől kezdve érvényesüljön, hanem a kérelmezők különböző szálláshelyekre való beosztásának vagy átszállításának pillanatában is. Ezért az RCD 18. cikkének (6) bekezdésével összhangban a kérelmezőket csak szükségés esetben szabad másik létesítménybe átszállítani.

### Előírások és mutatók

## 2. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a család egysége elvének tiszteletben tartását.

**2.1. mutató:** A családtagokat (az RCD 2. cikkében szereplő definíciónak megfelelően) együtt kell elhelyezni.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A családtagok önként egyeznek bele az együttes elhelyezésbe. Figyelembe kell venni a biztonsági szempontokat, hogy lehetővé váljon a kivételek alkalmazása.

**2.2. mutató:** A gyermeket nevelő családokat együtt helyezik el, feltéve, hogy ez összhangban van a gyermek mindenek felett álló érdekével.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Külön figyelmet kell fordítani a házasság gyermekek helyzetére.

**2.3. mutató:** Ha lehetséges és helyénvaló, a család egységét a tágabb család tagjai tekintetében is tiszteletben kell tartani.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A nemzeti szabályozástól és a kérelmezők beleegyezésétől függően a tágabb család tagjait (beleértve az RCD 2. cikkének c) pontjában szereplő definíción kívül eső rokonokat) is együtt lehetne elhelyezni.

**2.4. mutató:** Hálósobaként legfeljebb egy családot lehet elszállásolni.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A magánélet normáinak tiszteletben tartása érdekében a tagállamoknak hálósobaként csak egy családot lenne szabad elszállásolniuk. A család definíciójának hatóköre az érintett tagállam gyakorlatától függne.

### 3. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a sajátos igényeket figyelembe vegyék, amikor a kérelmező számára (újra) kijelölnek egy konkrét szálláshelyet.

**3.1. mutató:** A kérelmezők konkrét szálláshelyének kijelölése a sajátos befogadási igényeik felmérésén alapul.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A gyermekek szállásának kijelölése a gyermek mindenek felett álló érdekének felmérésén alapul.

**3.2. mutató:** Lehetőség van arra, hogy egy kérelmezőt a felismert sajátos befogadási igények következtében áthelyezzenek.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A biztonsági megfontolások – például az emberkereskedelem, a szexuális vagy nemi alapú erőszak, kényszer vagy a pszichikai vagy fizikai erőszak más súlyos formájának áldozatai esetében – szükségessé tehetik, hogy a kérelmező számára másik szállást jelöljenek ki. (Vö. a 11. előírással és a 35.3. mutatóval: A későbbi szakaszban nyilvánvalóvá váló sajátos szükségleteket megfelelően felismerik és felméri.)

#### Bevált gyakorlat a kérelmező szálláshelyének (újra) kijelölésében

Bevált gyakorlatnak minősül, ha az iskoláskorú gyermeket nevelő családok áthelyezését az iskolai szünetek figyelembevételével, a tanév végén végzik.

- **4. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a kérelmező szálláshelyének kijelölésekor figyelembe vegyék a kérelmező egyéni helyzetével összefüggő konkrét, objektív indokokat.**

**4.1. mutató:** Érvényben van egy mechanizmus annak mérlegelésére, hogy szólnak-e konkrét, objektív okok egy bizonyos szálláshely kijelölése mellett.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A fenti előírásban említett „kérelmező egyéni helyzete” különösen a személy kulturális, nyelvi és vallási hátterére, a kérelmező nemére (pl. transznemű személyek) és például a foglalkoztatással, a szakképzéssel vagy a meglévő családi kötelezésekkel kapcsolatos egyéni szempontokra vonatkozik.

## 1.3. Infrastruktúra

### Bevezető megjegyzések

Az ebben a részben felsorolt előírásokra és mutatókra a következő meghatározások érvényesek:

- „(Háló)szoba”: négy fallal és a mennyezettel körülhatárolt, zárható ajtóval és nyitható ablakkal ellátott különálló helyiség. A befogadó állomásokon vagy más közös szálláshelyeken a „hálóhelyiséget” mindig zárható helyiségként kell érteni.
- A „családtagokat” az RCD 2. cikke c) pontjának megfelelően kell meghatározni.

Az ebben a részben szereplő előírásokat csak minimumszabálynak kell tekinteni.

### Előírások és mutatók

### 5. ELŐÍRÁS: Elegendő teret kell biztosítani a kollektív szálláson lévő hálóhelyiségben.

**5.1. mutató:** Minden kérelmezőnek személyenként legalább 4 m<sup>2</sup> alapterület jut.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ezt a mutatót tovább lehet pontosítani attól függően, hogy a helyiségben laknak-e más kérelmezők is, akik nem rokonok vagy családtagok. Az életkort szintén figyelembe lehet venni, például a csecsemőket és kisgyermeket nevelő családok elhelyezésénél. Hivatkozni lehet az egy főre jutó alapterület minimumát meghatározó nemzeti jogszabályra, ha van ilyen előírás.

**5.2. mutató:** Az egy főre jutó legalább 4 m<sup>2</sup> alapterület mellett a helyiség belmagassága legalább 2,10 m.

**5.3. mutató:** A hálólhelyiségben elegendő hely van minden kérelmező részére egy ágy és egy szekrény elhelyezéséhez.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A konkrét kialakítástól függően az alapvető berendezésbe egy asztal és egy szék is beletartozhat, és ezt számításba kell venni, kivéve, ha a közös terekben rendelkezésre áll.

## **6. ELŐÍRÁS: A kollektív szállásokon biztosítani kell a kérelmezők magánéletének tiszteletben tartását.**

**6.1. mutató:** Egy hálólhelyiségben legfeljebb hat egyedülálló kérelmezőt helyeznek el.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A hálólhelyiségenként beosztható személyek maximális számát az ilyen szálláson töltött idő hosszától és a hálólhelyiségen kívül rendelkezésre álló egyéb területtől (közös terek, egyéb privát szobák) függően is meg lehet határozni. Ha ezt a mutatót a gyakorlatban nem lehet megvalósítani, alternatív megoldásokat kell találni a magánélet védelmére.

**6.2. mutató:** Az egyedülálló férfi és női kérelmezők számára külön hálólhelyiségek vannak kijelölve, és az ellenkező nemhez tartozó kérelmezők ezekhez nem férhetnek hozzá.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A hozzáférés korlátozását meg lehet oldani különálló létesítményekkel és/vagy zárral, a befogadó állomás biztonsági szempontjainak sérelme nélkül. A szekrényeknek különösen zárhatónak kell lenniük, ha a létesítményben sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők vannak elszállásolva, például olyan női kérelmezők, akik a nemi alapú erőszak veszélyének lehetnek kitéve.

**6.3. mutató:** Szükség esetén a kérelmezők rendelkezésére áll egy kellően elkülönített helyiség (az épületen belül vagy kívül), ahol találkozhatnak a jogi segítővel, szociális munkással vagy más érintett szereplőkkel.

**6.4. mutató:** A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A kísérelő nélküli kiskorúak számára például külön hálólhelyiségeket kell biztosítani, és nem lakhatnak egy szobában a felnőtt kérelmezőkkel.

### **Bevált gyakorlat a kérelmezők magánélete tekintetében**

Bevált gyakorlatnak minősül, ha az ágyak között hagynak egy legalább 90 cm-es járatot, hogy megmaradjon a magánélet érzése.

- **7. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a szálláshely megfelelő berendezését.**

**7.1. mutató:** A hálólhelyiségek berendezése legalább az alábbiakat tartalmazza:

**7.1.1:** személyenként egy egyszemélyes ágy; **ÉS**

**7.1.2:** személyenként vagy családonként egy szekrény, amely elég nagy a személyes tárgyak (ruhák, gyógyszerek, iratok) tárolásához.

**7.2. mutató:** Az egymással rokonságban nem álló kérelmezők közös hálólhelyiségeiben a szekrény zárható, a befogadó állomás biztonsági szempontjainak sérelme nélkül.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A szekrényeknek különösen zárhatónak kell lenniük, ha a létesítményben sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők vannak elszállásolva, például olyan női kérelmezők, akik a nemi alapú erőszak veszélyének lehetnek kitéve.
- **7.3. mutató:** A közös térben/nappaliban lévő berendezés kellő számú asztalt és széket tartalmaz.

**7.4. mutató:** Az olyan létesítményekben, ahol a kérelmezők saját magukra főznek, az alábbiak mindegyike rendelkezésre áll és a konyhában hozzáférhető:

**7.4.1:** személyenként elegendő hűtőtér fogat; **ÉS**

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az elegendő hűtőtér fogat fogalmát tovább lehet pontosítani az egy személyre/ családra jutó térfogat (liter) vagy polc meghatározásával.

**7.4.2:** személyenként/családonként elegendő polcterület; **ÉS**

**7.4.3:** személyenkénti/családonkénti minimum hozzáférés a tűzhelyhez; **ÉS**

**7.4.4:** személyenként meghatározott minimális számú tányér, pohár, főzőeszköz és evőeszköz.

**7.5. mutató:** A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön megoldások állnak rendelkezésre.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A csecsemőknek például kiságyat, pelenkázót és alkalmas széket kell biztosítani; a mozgáskorlátozott személyeknek átalakított bútorokat kell biztosítani; az iskoláskorú gyermeket nevelő családoknak biztosítani kell egy kisebb asztalt és széket, ahol a gyermekek elkészíthetik a házi feladataikat.

## **8. ELŐÍRÁS: Elegendő, alkalmas és működő higiéniai infrastruktúrát kell biztosítani a szálláshelyen.**

**8.1. mutató:** Minden kérelmezőnek hozzá kell férnie egy zuhanyzóhoz/fürdőkádhoz, egy hideg-meleg vizes mosdóhoz és egy működő toaletthez.

**8.2. mutató:** tíz kérelmezőre legalább egy működő és zárható toalett jut, amely napi 24 órában hozzáférhető.

**8.3. mutató:** tizenkét kérelmezőre legalább egy működő hideg-meleg vizes zuhanyzó vagy fürdőkád jut, és ez legalább napi 8 órában hozzáférhető.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A zuhanyzók/kérelmezők aránya módosítható, ha a hozzáférést a nap folyamán hosszabb időszakokra biztosítják.

**8.4. mutató:** 10 kérelmezőre legalább egy működő hideg-meleg vizes mosdó jut, amely napi 24 órában hozzáférhető.

**8.5. mutató:** Ha a fürdőszobában egynél több zuhanyzó van, gondoskodnak a vizuális elválasztásról.

**8.6. mutató:** Nemek szerint (láthatóan és érthetően megjelölve) elkülönített toalett, mosdó és zuhanyzók állnak rendelkezésre, a kisebb szálláshelyek kivételével.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A 12 főnél kevesebbet fogadó apartmanok, stúdiók és más szállások kivételt képeznek.

**8.7. mutató:** Az egymással rokonságban nem álló kérelmezők közös szálláshelyein intézkedések vannak érvényben annak érdekében, hogy a kérelmezők biztonságosan hozzáférhessenek a létesítményekhez, és a kérelmezők magánéletét minden esetben tiszteltben tartásák.

**8.8. mutató:** Intézkedések vannak érvényben annak érdekében, hogy a ruhák és a törülközők száraz helyen maradjanak, amíg a kérelmezők zuhanyoznak.

**8.9. mutató:** A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Például a 2 év alatti kisgyermekek naponta hozzáférhetnek a babakádhoz.

### Bevált gyakorlat a higiéniai infrastruktúra terén

Bevált gyakorlatnak minősül:

- ha a mellékhelyiséget a hálóműhelyiséggel és a közös térrel azonos épületben helyezik el, és nem az épületen kívül;
- ha a zuhanyzók egyénileg zárhatók, és a bejutás időben nincs korlátozva;
- ha külön figyelnek a nemi kérdésekre és a nők biztonságára, például a tisztálkodó helyiségeket a közelben vagy biztonságos távolságban, jól megvilágított hozzáféréssel helyezik el.

- **9. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a szálláshely megfeleljen a vonatkozó nemzeti és helyi szabályozásoknak.**

**9.1. mutató:** A szállás az alkalmazandó helyi és nemzeti szabályozásoknak megfelelően épült.

**9.2. mutató:** A szállás karbantartása és üzemeltetése megfelel a vonatkozó helyi és nemzeti szabályozásoknak, minden lehetséges veszélyforrás figyelembevételével.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A következő példák azt mutatják be, hogyan lehet felmérni az előírás teljesítésében elért előrehaladást egy befogadó állomás esetében: a kiürítési terv létezik és mindig látható helyen van; a kiürítési útvonalak akadálymentesek; a tűzoltó készülékek hozzáférhető helyen vannak.

**9.3. mutató:** A szállás hálóműhelyiségeibe és a közös/nappali helyiségekbe elegendő természetes fény és friss levegő jut, ugyanakkor függöny és/vagy redőny is van, hogy szükség esetén el lehessen sötétíteni.

**9.4. mutató:** A szálláshely minden területére kiterjedő, megfelelő hőmérséklet-szabályozási rendszer működik.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A megfelelő hőmérsékleti tartományt a helyszín éghajlati körülményeihez és az állampolgárokra alkalmazott általános szabályokhoz viszonyítva kell meghatározni.

**9.5. mutató:** A hálóműhelyiségek és a közös terek védve vannak a túlzott környezeti zajtól.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A környezeti zajt okozhatják például gépek, repülőgépek, vonatok stb.

### **10. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a csökkent mozgásképességű személyek számára kijelölt szállás belső és külső infrastruktúrája az igényeikhez legyen igazítva.**

**10.1. mutató:** A szálláshely:

**10.1. a)** a földszinten található; **VAGY**

**10.1. b)** van egy csökkent mozgásképességű személyek általi használatra átalakított felvonó; **VAGY**

**10.1. c)** a lépcsők száma nem haladja meg a mozgáskorlátozottság fokának megfelelően előírt maximumot.

**10.2. mutató:** A külső megközelítési utaknak, például a gyalogos vagy autós bejáróknak szilárd, egyenes burkolata van.

**10.3. mutató:** A bejáratot úgy alakították ki, hogy csökkent mozgásképességű kérelmezők számára is használható legyen.

**10.4. mutató:** A szálláshelyen belüli ajtónyílások és folyosók kellően szélesek a kerekés székes használathoz.

**10.5. mutató:** A szobákban és a csökkent mozgásképességű kérelmezők által használt helyeken fali kapaszkodók vannak felszerelve.

**10.6. mutató:** Az egészségügyi infrastruktúra át van alakítva, például küszöb nélküli zuhanyzók, fali kapaszkodók, kerekés széket használók számára elérhető magasságú mosdók és toalettak vannak, és a fürdőszobák és mellékhelyiségek padlója alkalmas a kerekés székes használatra.

## 1.4. Biztonság

### Bevezető megjegyzések

Biztosítani kell a szálláshely, a berendezés és a felszerelés megfelelő biztonságát az alkalmazandó nemzeti jogszabályokkal és szabályozásokkal, valamint azzal az átfogó céllal összhangban, hogy a nemzetközi védelmet kérelmezők és a szálláshelyeken dolgozó személyzet tagjai számára biztonságos lakókörnyezet legyen biztosított.

### Előírások és mutatók

#### 11. ELŐÍRÁS: *Meg kell tenni a szükséges mértékű biztonsági intézkedéseket.*

**11.1. mutató:** Rendszeres kockázatfelmérést végeznek, a külső és belső tényezők figyelembevételével.

- **Kiegészítő megjegyzések:** *A kockázatértékelésnél a következő tényezőket kell figyelembe venni: a kérelmezők által jelzett biztonsági problémák, a szállás állapota és elhelyezkedése, a helyi lakóközösség viszonyulása, az elszállásolni kívánt személyek létszáma, a szállás lakóinak nemzetiségi összetétele, a kérelmezők neme és családi helyzete, az ott elhelyezett, sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők, valamint a korábbi incidensek.*

**11.2. mutató:** A kockázatfelmérés eredménye alapján megfelelő biztonsági intézkedéseket vezetnek be.

- **Kiegészítő megjegyzések:** *Az ilyen intézkedésekbe beletartozhat például: a belépés ellenőrzésének megkönnyítése az épület körüli kerítéssel, a személyzet egy tagjának napi 24 órás jelenléte, elegendő világítás a szálláshely épületeit körülvevő területeken és kamerás megfigyelőrendszer, szükség esetén a nyilvános hozzáférés korlátozása a kérelmezők biztonsága érdekében és a biztonsági jellegű szempontok felvétele a házirendbe.*

**11.3. mutató:** A felelős személyzet felé biztonságosan be lehet jelenteni a biztonsági problémákat (pl. lopás, erőszak, a külső közösség ellenséges megnyilvánulásai).

- **Kiegészítő megjegyzések:** *A kérelmezőket tájékoztatni kell a biztonsági incidensekre érvényes jelentési útvonalról.*

**11.4. mutató:** A segélyhívószámok látható helyen ki vannak téve, és rendelkezésre áll egy telefon.

**11.5. mutató:** A biztonsági intézkedések a szexuális és nemi alapú erőszak felderítésével és megelőzésével is foglalkoznak.

**11.6. mutató:** A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők érdekében külön intézkedések történtek.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Külön intézkedéseket kell bevezetni az összes kérelmező biztonsága érdekében, különös tekintettel a korukkal, családi helyzetükkel, nemükkel, nemi identitásukkal vagy szexuális irányultságukkal, illetve fizikai vagy mentális problémáikkal összefüggésben sajátos igényekkel rendelkező kérelmezőkre. Ugyancsak külön biztonsági intézkedéseknek kell érvényben lenniük az emberkereskedelem, szexuális és nemi alapú erőszak, kínzás vagy a pszichikai vagy fizikai erőszak más formáinak áldozatai számára. Az ilyen intézkedések közé tartozhat például az a lehetőség, hogy az eltérő szexuális irányultságú kérelmezőket a többi, velük azonos nemű kérelmezőtől elkülönítve szállásolják el, vagy áthelyezik a nemi alapú erőszak veszélyének kitétt vagy ezt elszenvedő kérelmezőt (vö. a 3. előírással: A kérelmezők szálláshelyének [újra]kijelölése a sajátos igényeik következtében), vagy hogy a gyermekek számára veszélyforrásoktól mentes, védett területet biztosítanak a játékhoz. A kísérő nélküli kiskorúakat elszállásoló létesítményekben külön preventív intézkedéseket kell bevezetni, hogy meg lehessen előzni a kiskorúak eltűnését.

#### Bevált gyakorlat a biztonsági intézkedések tekintetében

Bevált gyakorlatnak minősül a befogadó állomásokon:

- ha az erőszak bejelentésének ösztönzése érdekében külön teret biztosítanak, ahol az egyes csoportok diszkrétan jelezhetik a biztonsági aggályukat;
- ha alkalmaznak egy rendszert a biztonsági incidensek bejelentésére vagy nyilvántartására.

## 1.5. Közös terek

### • Bevezető megjegyzések

Ezen útmutató keretében a „közös tér” kifejezés olyan területre vonatkozik, ahol a kérelmezők étkeznek és a szabadidejüket eltöltik. A közös tér mérete és kialakítása, illetve funkcionalitása attól függ, hogy a kérelmezőket milyen típusú szálláson helyezték el. A „közös terek” ennek megfelelően a kérelmezők számára használható egy vagy több helyiséget jelenthetnek.

A nagyobb szálláshelyek esetében a „közös terek” több különböző helyiséget is jelenthetnek, amelyek sokféle célt töltenek be, azaz étkezésre, szabadidős tevékenységekre vagy csoportos foglalkozásokra szolgálnak (pl. nyelvtanfolyamok, tájékoztatás). A kisebb létesítményekben ugyanakkor esetleg csak egyetlen, több célt betöltő helyiség van, amelyet az igénytől és a napszaktól függően étkezővé/nappalivá vagy szabadidős térré lehet alakítani. Amennyiben a szükséges diszkréciót biztosítják, a kisebb létesítmények közös tere vagy ennek részei arra is szolgálhatnak, hogy a kérelmezők itt találkozzanak a szociális munkásokkal vagy jogi tanácsadókkal.

Fontos, hogy a „szabadidős tevékenységek” kifejezés nemcsak a gyermekeket, hanem a felnőtteket érintő tevékenységekre is vonatkozik. Ez azon alapul, hogy a kérelmezők szabadidős tevékenységekben való részvételi lehetősége és mentális egészségi állapota között fontos összefüggés van. A szabadidős tevékenységekre kijelölt terület megléte vagy a kérelmezők közös foglalkozásokon (pl. nyelvtanfolyamok, csoportos tájékoztatók vagy sporttevékenységek) való részvételi lehetősége fontos célt szolgál, mivel ez segíti a napirend kialakítását, és ezáltal hozzásegít a tétlen időtöltésből eredő feszültségek csökkentéséhez. Ez különösen a menekültügyi eljárás első szakaszában fontos, amikor a kérelmezők esetleg (még) nem léphetnek be a munkaerőpiacra, illetve nem vehetnek részt formális képzésben.

## Előírások és mutatók

### 12. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a kérelmezőknek elegendő terük legyen az étkezéshez.

**12.1. mutató:** Minden kérelmezőnek lehetősége van arra, hogy egy kijelölt helyen étkezzon.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Minden kérelmező étkezhet az ebédlőben (nagyobb létesítmény esetén) vagy egy olyan helyiségben, ahol van egy asztal és kellő számú szék. Az étkezésre használt hely más funkciókat is betölthet, amíg meghatározott időpontokban étkezés céljára igénybe vehető.
- **13. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a kérelmezőknek elegendő terük legyen a szabadidős és csoportos tevékenységekhez.**



**13.1. mutató:** A szálláshelyen belül vagy a közeli közterületen van egy szabadidős tevékenységekre alkalmas terület.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A kollektív szálláshelyek szabadidős tevékenységre szolgáló helyiségeinek kialakításakor figyelembe kell venni a kérelmezők nemét, korát és vallási igényeit. Ebbe lehetőség szerint beletartozhat, hogy külön helyiségek vagy időszakok vannak, amikor a szabadidős tevékenységekre kijelölt helyiségek használhatók.

**13.2. mutató:** Ha a csoportos tevékenységeket egy tagállam szervezi, elegendő, alkalmas terület áll rendelkezésre, például egy külön helyiség formájában.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A „csoportos tevékenység” kifejezés jelenthet például nyelvtanfolyamot, csoportos tájékoztatót, sporttevékenységet stb.

**13.3. mutató:** Ha a létesítmény gyermekeket is fogad, a szálláshelyen belül vagy a közeli közterületen van egy biztonságos szoba/terület, ahol játszhatnak és szabadidős tevékenységekben vehetnek részt.

#### Bevált gyakorlat a közös terek tekintetében

Bevált gyakorlatnak minősül, ha gyermekbarát területeken biztosítják a gyermekfelügyeletet, amíg a szülők csoportos tevékenységekben vesznek részt.

## 1.6. Higiénia

### Bevezető megjegyzések

A „higiénia” kifejezés azt a folyamatot jelenti, hogy a takarítás és a hulladékszállítás révén piszoktól, fertőzéstől, betegségtől stb. mentesen tartják a területeket. Ennek megfelelően a „tisztá” kifejezés a kártevők, rovarok, baktériumok és egyéb veszélyforrások hiányára utal. Az ebben a részben ismertetett érvényes higiéniai előírások a teljes szálláshelyre vonatkoznak, a magánterületeket éppúgy beleértve, mint a szálláshelyen belül vagy kívül található közös tereket (megfelelő esetben). Ezeknek az előírásoknak a kidolgozása és ellenőrzése a nemzeti környezettől függően más megfelelő hatóságok feladata lehet (pl. népegészségügyi felügyeleti szervek).

A nagyobb létesítményekben a „magánterület” csak a hálóhelyiséget jelenti, az összes többi helyiség a közös terek kategóriájába tartozik. A higiéniai előírások mindazonáltal a közös terek különböző típusaitól – pl. a konyha, a tisztálkodó helyiségek és más szobák, köztük az irodák vagy csoportszobák – függően eltérőek lehetnek. A kisebb létesítményekben ezzel szemben a konyhát, a fürdőszobát és más helyiségeket is magánterületnek kell tekinteni.

Bár a megfelelő higiéniai előírások fenntartása a tagállamok érintett hatóságainak átfogó hatáskörébe esik, a kérelmezőket is be lehet vonni. A gyakorlatban jellemzően utóbbiak felelnek a magánterületek takarításáért. Ezenfelül a nemzeti jogszabálytól/szabályozástól függően a kérelmezők önkéntes alapon más területeken is takaríthatnak. Egyes esetekben ezután javadalmazás is jár, a kollektív szálláson belül kiosztott kis munkák keretében. Ilyen esetben a takarítási folyamatot a felelős szervnek vagy egy külön takarítócégnak kell felügyelnie.

A szállás tisztaságához kapcsolódó feladatok részletes leírásának szerepelnie kell a házirendben.

### Előírások és mutatók

#### 14. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a magán- és közös területek tisztaságát.

**14.1. mutató:** A szálláshelyen betartják a takarítási rendet.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Minden terület esetében meg van határozva, hogy milyen gyakran és milyen szinten kell takarítani.



**14.2. mutató:** A szálláshely magánterületeinek és közös tereinek tisztaságát rendszeresen ellenőrzik.

- **Kiegészítő megjegyzés:** Az ellenőrzések során figyelembe kell venni a kérelmezők magánélet iránti igényét.

**14.3. mutató:** A tisztaságot mindig ellenőrzik, amikor az emberek másik szobába vagy másik szálláshelyre költöznek.

**14.4. mutató:** Ha a kérelmezők feladata a takarítás, hozzáférnek a szükséges takarítószerekhez és eszközökhöz, illetve védőfelszerelésekhez, például kesztyűhöz és maszkhoz.

#### Bevált gyakorlat a magán- és közös területek tisztaságának biztosításában

Bevált gyakorlatnak minősül, ha a befogadó állomáson bevezetnek egy takarítási rendet, amelyet írott formában, jól látható helyen kitesznek, és a kérelmezők is ellenőrizhetik.

### 15. ELŐÍRÁS: Gondoskodni kell a konyha és a tisztálkodó helyiségek tisztaságáról.

**15.1. mutató:** A területek tisztasága megfelel a helyi és nemzeti szabályozásoknak és előírásoknak.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ezek a szabályozások vonatkozhatnak például a rágcsálók és kártevők elleni rendszeres műveletekre.

**15.2. mutató:** A területeket legalább naponta takarítják (a befogadó állomásokon), vagy olyan gyakran, ahogy szükséges.

**15.3. mutató:** Rendszeresen elvégzik a területek alapos takarítását.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A befogadó állomásokon az ilyen alapos takarításra évente legalább négyszer sor kerülhet. A kérelmezők által, illetve a hivatásos főzésre használt konyhák tisztaságára eltérő előírások vonatkoznak.

### 16. ELŐÍRÁS: Gondoskodni kell arról, hogy a kérelmezők rendszeresen tudjanak mosni vagy mosatni.

**16.1. mutató:** Ha az ágyneműt és a törülközőket természetben biztosítják és a szálláshely mossa, ezeket rendszeresen ki kell mosni.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ezt az ágyneműk esetében legalább 2 hetente, a törülközők esetében legalább hetente meg kell tenni.

**Alternatív mutatók:**

**16.2. a) mutató:** A kérelmezőknek legalább hetente egyszer lehetőséget kell adni a mosásra. **VAGY**

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ezt a mutatót a nemzeti környezethez igazodva kell pontosítani, a meghatározott létszámra jutó mosógépek számának és a megfelelő szárítási lehetőségnek a rögzítésével.
- **16.2. b) mutató:** Rendelkezésre áll a szolgáltatás, így a kérelmezők tudnak mosatni.
- **Kiegészítő megjegyzések:** A mosodai szolgáltatásnak kellően hozzáférhetőnek kell lennie, például heti 5 napon (hétfévégén is).

## 1.7. Karbantartás

### Bevezető megjegyzések

Ebben a részben a „karbantartás” kifejezés különféle tevékenységeket jelent, amelyeket azért végeznek, hogy a szálláshely eredeti állapotát a lehető legnagyobb mértékben és a lehető legtovább megőrizzék.

Bár a befogadó állomás karbantartása a tagállamok megfelelő hatóságainak átfogó felelősségi körébe tartozik, a kérelmezőket önkéntes alapon be lehet vonni, ha a nemzeti jogszabályok/szabályozások ezt megengedik. Egyes esetekben ezután javadalmazás is jár, a kollektív szálláson belül kiosztott kis munkák keretében. Ilyen esetben a folyamatot a felelős szervnek vagy a karbantartási munkákért felelős külön cégnek kell felügyelnie.

### Előírások és mutatók

#### **17. ELŐÍRÁS: Rendszeres karbantartással kell biztosítani a szálláshelyek biztonságát és rendes működését.**

**17.1. mutató:** Rendszeresen felméri a szálláshely és a berendezésének és felszerelésének rendes működését.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ezeket az ellenőrzéseket legalább évente le kell bonyolítani. A felmérés elvégzésekor hasznos lehet egy ellenőrző lista.

**17.2. mutató:** A kérelmezőknek lehetőségük van arra, hogy jelezzék a karbantartási és javítási igényeket.

**17.3. mutató:** A szálláshelyen belüli javításokat és cseréket gyorsan és megfelelő minőségben kivitelezik.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Annak a ténynek a sérelme nélkül, hogy a szállás karbantartásának átfogó felelőssége a befogadással foglalkozó hatóságot terheli, bizonyos karbantartási feladatokat a kérelmezők maguk is elvégezhetnek a kis munkák keretében – feltéve, hogy ezt önkéntes alapon, javadalmazás ellenében végzik. Az általános felügyelet minden esetben a felelős szerv feladata.

## 1.8. Kommunikációs berendezések és szolgáltatások

### Bevezető megjegyzések

A kommunikáció az egész befogadási eljárás során fontos szerepet játszik a nemzetközi védelmet kérelmezők életében. A kommunikáció kifejezés egyszerre vonatkozik a kérelmezők eljárási helyzetéről szóló kommunikációra és a magántermészetű, például családtagok közötti kommunikációra. Fontos, hogy a kommunikációhoz való megfelelő hozzáférés hozzájárulhat a kérelmezők mentális egészségének megőrzéséhez, mivel segítheti a származási országban hátrahagyott családtagokkal és barátokkal való kapcsolat hiányából, illetve a jogi segítségnyújtást vagy más releváns szolgáltatásokat biztosító szervezetekkel való elégtelen kommunikációból eredő szorongás megelőzését. A kérelmezőknek minden esetben lehetővé kell tenni, hogy adott esetben postai úton kapjanak értesítést a határozatról.

#### Jogi hivatkozások – kommunikációs berendezések és szolgáltatások

- Az RCD 18. cikke (2) bekezdésének b) pontja: a befogadás anyagi feltételeinek részletes szabályai

## Előírások és mutatók

### 18. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a kérelmezők telefonhoz való hozzáférést, hogy eljárási, jogi, orvosi és oktatási ügyekben telefonálhassanak.

**18.1. mutató:** A telefont legalább eljárási, jogi, orvosi és oktatási ügyekben igénybe lehet venni.

**18.2. mutató:** A kérelmezők napi szinten hozzáférhetnek szálláshelyenként legalább egy telefonkészülékhez.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az épületben felszerelendő telefonkészülékek száma az ott tartózkodó kérelmezők számától függ.

**18.3. mutató:** A kérelmezők elkülönített helyen bonyolíthatják a telefonhívásokat, azaz más kérelmezők nem hallhatják a beszélgetést.

### 19. ELŐÍRÁS: A kérelmezők számára megfelelő internet-hozzáférést kell biztosítani.

**19.1. mutató:** A kérelmezők a szálláshelyen belül vagy egy közeli közterületen legalább heti négy alkalommal hozzáférhetnek az internethez.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A szálláshelyen biztosított internet-hozzáférést megkönnyítheti a vezeték nélküli (wi-fi) hálózat elérhetősége a saját kommunikációs eszközökkel (pl. okostelefonnal) rendelkező kérelmezők számára, illetve a létszám függvényében meghatározott számú számítógép rendelkezésre állása. Ha az internet-hozzáférést a szálláshelyen kívül biztosítják, ennek járótávolságon belül vagy tömegközlekedéssel elérhető helyen kell lennie (vö. az 1. előirással: Elhelyezkedés). Az internet-hozzáférésnek nem kell ingyenesnek lennie (vö. a 28.4. mutatóval: Napi szükségleteket fedező juttatás).

### 20. ELŐÍRÁS: A kérelmezőknek lehetőséget kell adni a kommunikációs eszközeik feltöltésére.

**20.1. mutató:** Az elektronikus eszközök feltöltésére hálóhelyiségenként legalább egy konnektort igénybe lehet venni.

#### Bevált gyakorlat a kommunikációs berendezésekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés megkönnyítése terén

Bevált gyakorlatnak minősül:

- ha a kérelmezőknek lehetőséget adnak a menekültügyi eljárásra vagy orvosi ügyekre vonatkozó dokumentumok ingyenes fénymásolására vagy nyomtatására;
- ha könnyű hozzáférni egy televízióhoz, amelyen a fogható csatornák nyelve megegyezik az adott szálláshelyen tartózkodó kérelmezők körében legelterjedtebb nyelvek közül legalább kettővel (vö. a 13.1. mutatóval: Közös terek).



## 2. Étkezés

### Bevezető megjegyzések

Az ebben a részben használt „étkezés” kifejezésbe az élelmiszerek és az alkoholmentes italok egyaránt beletartoznak. A lakhatásról szóló rész szemléletét követve az ebben a részben szereplő előírásokat is attól függetlenül kell kezelni, hogy a kérelmezők számára természetben, pénzjuttatás vagy utalvány formájában biztosítják-e az étkezést. Ez azt jelenti, hogy ha a tagállamok úgy döntenek, hogy a kérelmezőknek pénzjuttatást vagy utalványt adnak az étkezési költségeik fedezésére, biztosítaniuk kell, hogy ez elegendő legyen arra, hogy a kérelmezők az ebben a részben felsorolt előírásoknak megfelelő élelmiszert vásárolhassanak.

#### Jogi hivatkozások – étkezés

- Az RCD 2. cikkének g) pontja: a befogadás anyagi feltételeinek meghatározása

### Előírások és mutatók

#### 21. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a kérelmezők elegendő és megfelelő élelmiszerhez jussanak.

**21.1. mutató:** Tiszteletben tartják az élelmiszer-biztonsági előírásokat.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az ENSZ Élelmezési és Mezőgazdasági Szervezete (FAO) által kidolgozott élelmiszer-biztonsági megközelítéssel, a Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok (HACCP) <sup>(6)</sup> rendszerrel összhangban a szálláshely, különösen a konyhai területek takarításának preventív, nem pedig korrektív szemléletet kell követnie. Ennek az előírásnak megfelelően gondoskodni kell a konyhai területek tisztaságáról, mivel a tisztaság hiánya általános egészségügyi veszélyforrás lehet a szálláshelyen.

**21.2. mutató:** Felnőtteknek legalább napi háromszori, kiskorúaknak ötszöri étkezést biztosítanak, amelyből legalább egy melegen tálalt, főtt étel.

**21.3. mutató:** Az étkezések kiegyensúlyozott, változatos étrendet biztosítanak, amelynek kiskorúak és csecsemők számára szükség esetén része a tej.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az ételek összetétele változó, például vannak gabonaalapú ételek, kenyér és rizs, zöldség és gyümölcs, tej és tejtermékek, hús, tojás vagy hal.

**21.4. mutató:** A kérelmezők tájékoztatást kapnak az étel összetételéről.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A tájékoztatás lehet általános (pl. címkézéssel stb.) vagy történhet kérsre.

**21.5. mutató:** A sajátos étrendi igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Figyelembe kell venni például a várandós és szoptató nőket, illetve a bizonyos betegségekkel vagy táplálékallergiával küzdő személyeket.

**21.6. mutató:** Figyelembe veszik az egyes csoportok táplálkozási preferenciáit és étrendi megszorításait.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az „egyes csoportok” kifejezés a meghatározott vallási és/vagy kulturális háttérrel rendelkező, illetve a vegetáriánus/vegán kérelmezőket jelenti.

<sup>(6)</sup> Lásd: az ENSZ Élelmezési és Mezőgazdasági Szervezete, Veszélyelemzés és kritikus szabályozási pontok (HACCP) rendszere, (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

### Bevált gyakorlat az étkezés biztosítása terén

Bevált gyakorlatnak minősül:

- ha a kérelmezőknek megengedik, hogy ha lehet és helyénvaló, magukra főzzenek, mivel ez erősíti az önállóságukat, növeli a normalitás/otthonosság érzését és hozzájárulhat a kérelmezők mindennapi életének strukturálásához; és
- ha a kérelmezőknek lehetőséget adnak arra, hogy külön főzött vagy újramelegített ételleket szolgáljanak fel, ha indokoltan mulasztották el a rendes étkezési időpontot; és
- ha a kérelmezőkkel egyeztetnek a menüről és az étel elkészítéséről.

## 22. ELŐÍRÁS: Gondoskodni kell arról, hogy a kérelmezők napi 24 órában hozzáférjenek az ivóvízhez.

**22.1. mutató:** Minden kérelmező legalább napi 2,5 liter vizet kap, ugyanakkor a személyes élettant és az éghajlatot is figyelembe veszik.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A napi ivóvízmennyiség minimumáról további részletek a „Sphere” projekt keretében kidolgozott előírásokban találhatóak <sup>(7)</sup>.

**Alternatív mutatók:**

**22.2. a) mutató:** A szálláshely infrastruktúrája alkalmas az ivóvízellátásra. **VAGY**

**22.2. b) mutató:** Megfelelő infrastruktúra hiányában gondoskodnak az ivóvízsztráról.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A kérelmezőket megfelelő esetben tájékoztatni kell arról, hogy a csapvíz biztonságosan iható-e.

### Bevált gyakorlat az italok biztosítása terén

Bevált gyakorlatnak minősül a tea és a kávé biztosítása.

<sup>(7)</sup> The Sphere Project, *How much water is needed in emergencies?*, az interneten itt érhető el: [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/2011/WHO\\_TN\\_09\\_How\\_much\\_water\\_is\\_needed.pdf?ua=1](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1)

## 3. Ruházat és egyéb, nem élelmiszer jellegű cikkek

### Bevezető megjegyzések

A lakhatásról és az étkezésről szóló részekkel összhangban az ebben a részben szereplő előírásokat is attól függetlenül kell kezelni, hogy a kérelmezők számára természetben, pénzzuttatás vagy utalvány formájában biztosítják-e a ruházatot. Ez azt jelenti, hogy ha a tagállamok úgy döntenek, hogy a kérelmezőknek pénzzuttatást adnak a ruházatkölségeik fedezésére, ennek a juttatásnak elegendőnek kell lennie arra, hogy a kérelmezők az ebben a részben felsorolt előírásoknak megfelelő ruházatot vásárolhassanak. Ez nem érinti az olyan helyzeteket, amikor a kérelmezők az ebben a részben szereplő előírásokkal összhangban már elegendő ruházattal rendelkeznek, ezért nem kell további ruházati cikkeket kapniuk. A ruházat kifejezés ebben a részben ruhaneműkre és lábbelikre egyaránt vonatkozik.

Ezen útmutató alkalmazásában a „nem élelmiszer jellegű cikkek” kifejezés az élelmiszertől eltérő alapvető háztartási cikkeket jelenti, ideértve például a személyes tisztálkodási termékeket, a takarító- és mosószereseket, az ágyneműt és a törülközőt. A tanköteles korú kérelmezők esetében a nem élelmiszer jellegű cikkekbe az iskolai felszerelések is beletartoznak.

A nem élelmiszer jellegű cikkek biztosítását mindig a kérelmező családi helyzetének mérlegelése mellett kell végezni. A nem élelmiszer jellegű cikkek összetételének és a kiosztott mennyiségnek konkrétan figyelembe kell vennie a szóban forgó kérelmező személyes szükségleteit.

#### Jogi hivatkozások – ruházat és egyéb, nem élelmiszer jellegű cikkek

- Az RCD 2. cikkének g) pontja: a befogadás anyagi feltételeinek meghatározása

### Előírások és mutatók

#### 23. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a kérelmező elegendő ruházattal rendelkezzen.

**23.1. mutató:** A kérelmező egy hétre elegendő alsóneművel rendelkezik anélkül, hogy mosnia kellene.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A fenti mondatot úgy kell tekinteni, hogy legalább nyolc készlet alsóneműt jelent.

**23.2. mutató:** A kérelmező legalább egy minimális számú ruházati cikkel rendelkezik.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A fenti mondatot úgy kell tekinteni, hogy legalább öt alsó réteggént viselt felsőrészt (például pólót, inget, blúzt), legalább három alsórészt (nadrágot, szoknyát, rövidnadrágot), legalább három pulóverfélélt, melegítőfelsőt vagy dzsekit, továbbá két készlet hálóruhát jelent.

**23.3. mutató:** A kérelmezőnek legalább két pár cipője van.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ebbe beletartozhat egy pár cipő házi használatra és egy pár utcai használatra.

**23.4. mutató:** A kérelmezők a lehető leghamarabb ruházathoz jutnak.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A szálláshelyre való beosztás után néhány órán belül minden kérelmezőt fel kell öltöztetni legalább valamilyen alapvető (ideiglenes) ruházatba, ami lehetővé teszi, hogy szabadon mozogjon a számára kijelölt összes hozzáférhető (belső és külső) területen.

**23.5. mutató:** Ha a ruhák bármelyike a hordás és az elhasználódás folytán már nem használható, van egy szokásos módszer a lecserélésére.

**23.6. mutató:** A kérelmezők a csecsemők és kisgyermek számára 1 hétre elegendő ruházattal rendelkeznek anélkül, hogy mosniuk kellene.

#### Bevált gyakorlat az elegendő ruházat biztosítása terén

Bevált gyakorlatnak minősül:

- ha kerülnek az összes kérelmező „egységes megjelenését” (ha a ruházatot természetben biztosítják), mivel ez segít elkerülni a stigmatizálást;
- ha létrehoznak egy adományraktárt, és a használt ruhák beszerzése és szétosztása érdekében kapcsolatba lépnek a humanitárius civil szervezetekkel.

### 24. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a kérelmezők megfelelő ruházattal rendelkezzenek.

**24.1. mutató:** A ruházat a méretét tekintve elfogadható mértékben illik a kérelmezőkre.

**24.2. mutató:** A ruházat elfogadhatóan rendezett, és megfelel a befogadó társadalom uralkodó normáinak, valamint a kérelmező háttérének.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A ruházati cikkeknek (az alsónemű kivételével) nem kell újak lenniük, de jó állapotban kell lenniük.

**24.3. mutató:** Az évszaknak megfelelő ruházat áll rendelkezésre.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ez azt jelenti például, hogy a kérelmezőnek szükség esetén rendelkeznie kell egy télikabáttal/dzsekivel, kesztyűvel, téli kalappal vagy sapkával, téli sállal és téli cipővel.

#### Bevált gyakorlat a megfelelő ruházat biztosítása terén

Bevált gyakorlatnak minősül, ha a női kérelmezők számára kérésre legalább egy fátlyat biztosítanak a kiosztott ruhacsomag részeként.

### 25. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a kérelmezők elegendő és megfelelő személyes higiéniai termékekhez jussanak.

**25.1. mutató:** Létezik egy lista, amely részletezi, hogy a meghatározott életkorú és nemű kérelmezők milyen típusú és mennyiségű személyes higiéniai termékekre jogosultak.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ezt a listát világosan közlik a kérelmezőkkel.

**25.2. mutató:** A kérelmezőknek rendelkezésükre állnak a szükséges személyes higiéniai termékek, vagy az egy főre jutó, természetben rendszeresen kiosztott csomagok vagy a napi szükségleteket fedező juttatás révén.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A személyes tisztaság megőrzése, a higiénia és a fertőző betegségek megelőzése érdekében az alapvető tisztálkodó szereket a kérelmezők rendelkezésére kell bocsátani. Ebbe beletartozhatnak például a következők: fogkefe, fogkrém, toalettpapír, szappan, sampon, borotva/borotvahab, egészségügyi betét, pelenka és más, csecsemőápoláshoz szükséges higiéniai termékek.



## **26. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a kérelmezők hozzáférjenek más alapvető, nem élelmiszer jellegű cikkekhez.**

**26.1. mutató:** Elegendő ágynemű és törülköző van.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ha a kérelmező maga felel az ágyneműjének mosásáért, legalább két garnitúrát kell biztosítani, hogy váltogatni tudja.

**26.2. mutató:** Biztosított a mosópor, ha a kérelmezők maguk felelnek a ruhájuk mosásáért.

**26.3. mutató:** A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ez például azt jelenti, hogy ha a családban csecsemő van, hozzáférnek egy működőképes babakocsihoz, kisgyermek esetén egy bilihez. Minden gyermek használhat a korának megfelelő, jó állapotban lévő játékokat. Egy testi fogyatékossgal élő vagy sérülés vagy gyógykezelés után lábadozó személy mankót, kerekesszéket vagy más gyógyászati segédeszközt kaphat, ha ezek máshonnan (más szereplőktől, például a közegészségügyi ellátórendszerből) nem beszerezhetők.

### **Bevált gyakorlat az alapvető, nem élelmiszer jellegű cikkekhez való hozzáférés biztosításában**

Bevált gyakorlatnak minősül, ha a kérelmezők szükség esetén hozzáférhetnek egy vasalókészlethez és egy hajszárítóhoz.

## **27. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy az iskolába beiratkozott gyermekek megfelelő ruházathoz és iskolai felszerelésekhez jussanak, hogy ezáltal teljes mértékben részt vehessenek az iskolai tevékenységekben.**

**27.1. mutató:** A kötelező iskolai oktatásba járó gyermekek megfelelő ruházatot kapnak az iskolai tevékenységekhez.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ebbe beletartozhat az iskolai egyenruha, ha kötelező, valamint a sportruházat és -cipő.

**27.2. mutató:** Az iskolába járó gyermekek ingyenesen kapnak egy iskolatáskát (hátizsákot vagy más táskát) és az iskola által előírt más tárgyakat (tankönyvek stb.).



## 4. Napi szükségleteket fedező juttatás

### Bevezető megjegyzések

Miközben az étkezés, lakhatás és ruházat aspektusai világosan meg vannak határozva az RCD-ben, az irányelv közvetlenül nem foglalkozik a napi szükségleteket fedező juttatás részleteivel és céljával. A fogalom mindazonáltal alapvető a kérelmezők szükségleteinek kielégítéséhez.

A napi szükségleteket fedező juttatás a nemzetközi védelmet kérelmezők RCD-ben tárgyalt más alapvető szükségleteivel foglalkozik, amelyek túlmutatnak a lakhatáson, az étkezésem és a ruházaton (ezeket fedezheti a pénzjuttatás, ha természetben vagy utalvány formájában nem biztosítják).

Ebben a dokumentumban a „napi szükségleteket fedező juttatás” fogalmát úgy kell érteni, hogy három különböző célt szolgál, a következőket:

- hogy a kérelmezők számára lehetővé tegye a fizikai létfenntartás minimumszintjének elérését, a lakhatás, étkezés vagy ruházat alapszükségein túl;
- hogy a kérelmezők számára biztosítsa a tartózkodási hely szerinti tagállam társadalmi-kulturális életében való részvétel minimális szintjét;
- hogy a kérelmezők számára lehetővé tegyen egy bizonyos fokú önállóságot.

Ez az útmutató a „napi szükségleteket fedező juttatást” egyfajta minimumként érti, mint a kérelmezőnek meghatározott cél nélkül, szabadon a rendelkezésére bocsátott pénzügyi juttatást („zsebpénz”). Emellett ha egyes, nem élelmiszer jellegű cikkeket vagy más kiegészítő szükségleteket nem biztosítanak természetben vagy utalvány formájában, ezek költségét szintén figyelembe lehet venni a kérelmezőknek nyújtott, napi szükségleteket fedező juttatás összegének kiszámításakor.

Mint a korábbi részekben láttuk, a lakhatásra, étkezésre és ruházatra, illetve egyes, nem élelmiszer jellegű cikkekre vonatkozó előírásokat be lehet tartani attól függetlenül, hogy a kérelmezők az adott cikkeket pénzjuttatás formájában, természetben vagy utalvány formájában kapják-e. Az utolsó elem (zsebpénz) ugyanakkor azon az elgondoláson alapul, hogy a méltó életszínvonalat csak akkor lehet elérni, ha a kérelmezők rendelkeznek egy bizonyos fokú pénzügyi önállósággal. Más szóval, a kérelmezőknek biztosított juttatásnak legalább egy részét konkrét cél nélkül, szabadon felhasználható formában kell kiosztani, hogy a saját személyes szükségleteik és preferenciáik szerint költhessék el.

Tekintettel arra, hogy az életszínvonal és a megélhetési költség az egyes tagállamokban változóan alakul, ebben a részben nem próbáljuk meghatározni a kérelmezőknek nyújtandó, napi szükségleteket fedező juttatás pontos szintjét. A napi szükségleteket fedező juttatás kiszámítására használt módszertől függetlenül a fentiekben felsorolt három célnak mindig teljesülnie kell. Ilyenformán a napi szükségleteket fedező juttatást nem szabad tévesen nagylelkű gesztusnak tekinteni; ugyanolyan fontos, mint a lakhatás, az étkezés és a ruházat, és szerves része a befogadás anyagi feltételeinek.

#### Jogi hivatkozások – napi szükségleteket fedező juttatás

- Az RCD 2. cikkének g) pontja: a befogadás anyagi feltételeinek meghatározása

### Előírások és mutatók

#### 28. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a megfelelő összegű, napi szükségleteket fedező juttatást.

**28.1. mutató:** A napi szükségleteket fedező juttatás alkalmazási köre egyértelműen definiálva van.

**28.2. mutató:** A napi szükségleteket fedező juttatás kiszámítására szolgáló módszer világosan meg van határozva.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A „meghatározás” azt jelenti, hogy a napi szükségleteket fedező juttatás összegének kiszámításakor figyelembe vett elemek és az egyes elemek összegének megítélésakor figyelembe vett tényezők le vannak írva.

**28.3. mutató:** A napi szükségleteket fedező juttatás szabadon felhasználható („zsebpénz”), és a kérelmezők számára elfogadható mértékű önállóságot tesz lehetővé.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A „szabadon felhasználható”, napi szükségleteket fedező juttatást nem lehet természetben biztosítani. A tényleges összeget a nemzeti közeghez viszonyítva kell meghatározni. Figyelembe kell venni az alapszükségleteken túlmutató kiegészítő szükségleteket, például az egyénileg választott termékeket vagy szolgáltatásokat (pl. kulturális tevékenységek, édesség, dohánytermékek, játék, szórakozás).

**28.4. mutató:** A napi szükségleteket fedező juttatás összege tükrözi legalább a következő költségeket, kivéve, ha ezeket természetben biztosítják: kommunikáció és információ, iskolai felszerelés, személyes tisztálkodás és testápolás, szabadidős tevékenységek és az egészségügyi ellátás vagy gyógykezelés igénybevételével, a menekültügyi eljárással és jogi segítségnyújtással, illetve az iskolába beiratkozott gyermekek oktatásával összefüggő útiköltség.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az iskolai felszerelések és személyes tisztálkodási és testápolási termékek természetben való biztosításával kapcsolatban lásd a 25. és 26. előírást: Hozzáférés a higiéniai termékekhez és egyéb, nem élelmiszer jellegű cikkekhez, és a 29. előírást: Hozzáférés a szükséges egészségügyi ellátáshoz.

**28.5. mutató:** A napi szükségleteket fedező juttatást rendszeresen biztosítják, a „zsebpénzt” tekintve legalább havonta egyszer.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az ellátás rendszerességét a célnak (ha meg van jelölve), az összegnek és a juttatás kiosztásához választott formának megfelelően kell meghatározni. Minden esetben biztosítani kell az átláthatóságot.

#### Bevált gyakorlat a napi szükségleteket fedező juttatás terén

Bevált gyakorlatnak minősül:

- ha a napi szükségleteket fedező juttatás összegének kiszámításakor figyelembe veszik a kérelmező egyéni helyzetét (pl. életkor/család összetétele);
- ha a napi szükségleteket fedező juttatást a tárgyidőszak előtt osztják ki;
- ha a juttatást a család felnőtt tagjai külön-külön kapják meg (és nem a családfő kapja az egész családot).

## 5. Egészségügyi ellátás

### Bevezető megjegyzések

Az ebben a részben szereplő „egészségügyi ellátás” a nemzetközi védelmet kérelmezőknek biztosított mentális és fizikai egészségügyi ellátást egyaránt magában foglalja. Ugyancsak beletartozik a súlyos betegségben szenvedő kérelmezőknek nyújtott tanácsadás és az erőszak és kínzás áldozatainak rehabilitációjához szükséges intézkedések. Ebben az értelemben a több tagállamban a befogadási folyamat kezdetén végzett orvosi vizsgálat fontos kiindulópont lehet, mivel tisztább képet ad a kérelmezők egészségügyi szükségleteiről, amelyekkel a befogadási folyamatban foglalkozni kell. Ennek a résznek az alkalmazásában az „egészségügyi személyzet” kifejezés a szakképzett egészségügyi dolgozókra (pl. orvosok, fogorvosok, ápolók), valamint a pszichológusokra vonatkozik.

Ezt az útmutatót a beleegyezés és a titoktartás általános elveivel összhangban kell értelmezni, amelyek az egészségügyi ellátásban részt vevő befogadási személyzetre és egészségügyi dolgozókra, valamint a tolmácsokra egyaránt érvényesek. A beteg előzetes beleegyezése nélkül semelyik szakaszban nem lehet információt kiadni. Az egészségügyi nyilvántartásokhoz való hozzáférésre irányadó nemzeti szabályozások sérelme nélkül, a kérelmezőket szükség esetén fel kell jogosítani az egészségügyi irataikba való betekintésre.

#### Jogi hivatkozások – egészségügyi ellátás

- Az RCD 13. cikke: orvosi vizsgálat
- Az RCD 17. cikke: a befogadás anyagi feltételeire és az egészségügyi ellátásra vonatkozó általános szabályok
- Az RCD 19. cikke: egészségügyi ellátás

### Előírások és mutatók

#### **29. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a szükséges egészségügyi ellátáshoz való hozzáférést, legalább a sürgősségi ellátás és a betegségek és súlyos mentális rendellenességek alapszintű kezelése szintjén.**

**29.1. mutató:** A kérelmező a szükséges egészségügyi szolgáltatások minden típusához hozzáfér.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az egészségügyi ellátásban lehetőség szerint figyelembe kell venni a nemet (pl. kérésre és ha van, női egészségügyi személyzetet biztosítani).

**29.2. mutató:** Az egészségügyi szolgáltatásokat szakképzett egészségügyi személyzet nyújtja.

**29.3. mutató:** Az egészségügyi ellátás a szálláshelyen belül vagy attól elfogadható távolságra igénybe vehető.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az „elfogadható távolság” további pontosítását lásd az 1. előírásban: *Elhelyezkedés.*

**29.4. mutató:** A szükséges egészségügyi ellátást, az előírt gyógyszereket is beleértve, ingyenesen biztosítják vagy a napi szükségleteket fedező juttatás révén gazdaságilag kompenzálják.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ez azt jelenti, hogy a szükséges egészségügyi ellátás igénybevételével járó utazás és a gyógykezelés is ingyenes (vö. az 1. előírással: *Elhelyezkedés*, és a 28. előírással: *A napi szükségleteket fedező juttatás biztosítása*)

**29.5. mutató:** Megfelelő intézkedések vannak érvényben annak érdekében, hogy a kérelmező kommunikálni tudjon az egészségügyi személyzettel.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ez konkrétan azt jelenti, hogy szükség esetén (ingyenesen) biztosítanak egy szakképzett tolmácsot. Amennyiben a kérelmező beleegyezik, más személyek is fordíthatnak, a gyermekek kivételével.

**29.6. mutató:** Az elsősegélyhez való hozzáférés vészhelyzet esetére biztosítva van.

- **Kiegészítő megjegyzések:** *Hozzáférhetővé kell tenni egy elsősegélydobozt.*

**29.7. mutató:** A kérelmező betekinthez az egészségügyi irataiba, a nemzeti jogszabályok sérelme nélkül.

- **Kiegészítő megjegyzések:** *Amennyiben a kérelmező ebbe kifejezetten beleegyezett, az egészségügyi iratait át lehet adni egyik egészségügyi szakembertől a másiknak.*

**29.8. mutató:** A sajátos egészségügyi szükségletekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.

- **Kiegészítő megjegyzések:** *Ebbe beletartozna például a gyerekorvos, nőgyógyász vagy születés előtti egészségügyi ellátás, illetve a fogyatékossggal élő személyek számára szükséges intézkedések biztosítása. Ugyancsak beletartozna az emberkereskedelem és a (nemi alapú) erőszak áldozatainak, valamint a kínzás vagy a pszichikai vagy fizikai erőszak más formái áldozatainak szóló tanácsadás.*

#### **Bevált gyakorlat az egészségügyi ellátás terén**

Bevált gyakorlatnak minősül:

- ha a kollektív szálláshelyeken a személyzet legalább egy tagja fel van készítve az elsősegélynyújtásra; és
- ha biztosítják a preventív egészségügyi ellátást, beleértve a befogadás kezdetén végzett orvosi vizsgálatot és/vagy védőoltást, ahol a preventív egészségügyi ellátás és/vagy védőoltás nem része az általános kötelező egészségügyi programoknak; és
- ha ingyenesen biztosítanak óvszert és bizonyos gyógyszereket, recept nélkül is.

## 6. Tájékoztatás és tanácsadás

### Bevezető megjegyzések

Az ebben a dokumentumban említett „tájékoztatás” kizárólag az RCD keretében közölt információkat jelenti. A nemzetközi védelmet kérelmezőknek adandó tájékoztatásra vonatkozó más jogszabályok, például a nemzetközi védelem megadására és visszavonására vonatkozó közös eljárásokról szóló, 2013. június 26-i 2013/32/EU átdolgozott európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: APD) és az egy harmadik országbeli állampolgár vagy egy hontalan személy által a tagállamok egyikében benyújtott nemzetközi védelem iránti kérelem megvizsgálásáért felelős tagállam meghatározására vonatkozó feltételek és eljárási szabályok megállapításáról szóló, 2013. június 26-i 604/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: III. dublini rendelet) szerint közzétett információk sérelme nélkül, ez az útmutató nem tartalmaz a menekültügyi eljárásról szóló tájékoztatásra vonatkozó előírásokat. Meg kell jegyezni azonban, hogy néhány tagállamban az ilyen tájékoztatás a befogadással foglalkozó hatóságok hatáskörébe is tartozhat.

Annak érdekében, hogy a kérelmezőt a befogadás megkezdésekor ne terheljék túl a kimerítő tájékoztatással, az információk közzétételét az időponthoz vagy az eljárás szakaszához kell kötni. A tagállamoknak érdemes országos szinten meghatározniuk a kérelmezőkkel közzétett információk időbeli sorrendjét, az RCD 5. cikkében általánosan előírt legfeljebb 15 napot is figyelembe véve.

A tagállamok azon kötelezettségét tekintve, hogy garantálják a kérelmezők alapszükségeit és óvják nemcsak a testi, de a szellemi egészségüket is a 17. cikk (2) bekezdésében előírtak szerint, a kérelmezők számára megfelelő támogató intézkedéseket, például szociális tanácsadást kell biztosítani. Ez a segítségnyújtás több különféle típusát jelentheti, kezdve a közszolgáltatások igénybevételének módjáról szóló tájékoztatástól a kulturális közvetítésen és orientáláson át a konfliktusrendezésig, valamint az egyes helyzetek kezeléséhez és a továbblépéshez adott útmutatásig. A tanácsadás ezenkívül a sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők felismerését is megkönnyítheti (vö. a 7. résszel: A sajátos igények felismerése, felmérése és megválaszolása).

#### Jogi hivatkozások – tájékoztatás és tanácsadás

- Az RCD 5. cikke: tájékoztatás
- A 17. cikk (1) és (2) bekezdése: a befogadás anyagi feltételeire és az egészségügyi ellátásra vonatkozó általános szabályok

### Előírások és mutatók

#### **30. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a kérelmező az adott szakasznak megfelelő tájékoztatást kapjon a befogadási feltételekhez kapcsolódó kedvezményekről és kötelezettségekről, és ezt megértse.**

**30.1. mutató:** Az írásbeli tájékoztatás olyan nyelven készül, amelyet a kérelmező megért vagy ésszerűen feltételezhető, hogy megért.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az információkat világos formában, nem szaknyelven kell közölni.

**30.2. mutató:** Ha szükséges és helyénvaló, az információt szóban is közlik, a kérelmező által ismert nyelven.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Írástudatlanság esetén vagy ha a személy nem érti a kapott írásbeli tájékoztatást, az információkat legalább szóban közölni kell.

**30.3. mutató:** A tájékoztatás a befogadási feltételek minden aspektusára kiterjed, az RCD szerinti kedvezményeket és kötelezettségeket is beleértve.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A tájékoztatásnak tartalmaznia kell legalább a befogadáshoz való jogot a jogállástól függően, azt, hogy a befogadás anyagi feltételeit milyen módon biztosítják (lakhatás, étkezés, ruházat és a napi szükségleteket fedező juttatás), az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférést és a sajátos igényekkel rendelkező

kérelmezőknek szóló egyedi intézkedéseket, ha vannak. A kérelmezővel világosan közölni kell a házirendet. A tájékoztatás ugyancsak tartalmazhatja a további pszichoszociális támogatás elérhetőségét, a tagállamon belüli társadalmi normák ismertetését, a mindennapi életre vonatkozó tanácsokat, beleértve a konfliktuskezelést stb.

**30.4. mutató:** A tájékoztatást a nemzetközi védelem iránti kérelem benyújtása után a kellő időben (legfeljebb 15 nap) biztosítják.

**30.5. mutató:** A tájékoztatást a kérelmező sajátos igényeinek és egyéni körülményeinek megfelelően biztosítják.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A gyermekek esetében a tájékoztatás gyermekbarát módon (pl. piktogramokkal, gyermekbarát megfogalmazásban stb.) történik. A látássérült vagy értelmi fogyatékos személyek esetében a tájékoztatás módja ehhez igazodik. A tájékoztatás kiterjed a nemi alapú erőszakkal vagy az emberkereskedelemmel kapcsolatos aspektusokra.

#### Bevált gyakorlat a tájékoztatás terén

Bevált gyakorlatnak minősül:

- ha a kérelmezőt írásban és szóban is tájékoztatják, például tolmácsok vagy kulturális közvetítők segítségével;
- ha videofilmek vagy piktogramok használatával biztosítják az információ vizuális megjelenítését;
- ha ellenőrzik, hogy a kérelmező megértette-e a kapott tájékoztatást;
- ha a tájékoztatást az időponthoz és az eljárás szakaszához igazítják:
  - ✓ az érkezés napján: alapvető információk a szálláshely működéséről, a befogadáshoz való jogról és a kapcsolódó kedvezményekről, beleértve a szociális munkás (vagy az eljárás elindításában érintett más munkatárs) elérhetőségét;
  - ✓ ideálisan 3 napon belül, de legfeljebb 15 napon belül: kiegészítő tájékoztatás a szállás működéséről, a mindennapi életéről, tevékenységekről, iskolákról és tanfolyamokról. A házirend átadása írásban, beleértve a kérelmező más kérelmezőkkel szembeni kötelezettségeit (például a női jogok, a szexuális sokszínűség tiszteletben tartása és az LMBTI-jogok), valamint a befogadási feltételekkel kapcsolatos kötelezettségeket, amelyeket a kérelmezőnek be kell tartania;
  - ✓ a befogadás során: kiegészítő tájékoztatás a befogadás jogáról és a jelentőségétől függően: a tartózkodási jogról, az önkéntes visszatérésről, a munkavállalási jogról, a szükséges adminisztratív aspektusokról, a fizikai és pszichés jólétről, a tagállami társadalomban való élettel járó jogokról és kötelezettségekről, az igénybe vehető tanfolyamokról és tevékenységekről, figyelemfelhívás olyan aspektusokra, mint a személyes higiénia, a szexuális úton terjedő betegségek és a fogamzásgátlás, konfliktuskezelés, szelektív hulladékgyűjtés, takarítás, energiafogyasztás stb.;
  - ✓ a tartózkodás végén: a szükséges információk a nemzetközi védelemre jogosultaknak és azoknak, akiknek a nemzetközi védelem iránti kérelmét elutasították (szállás, egészségügyi ellátás stb.).

- **31. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a tájékoztatást az egyedi jogsegélyt nyújtó szervezetekről vagy személyek csoportjairól, valamint azokról a szervezetekről, amelyek segítséget vagy tájékoztatást nyújthatnak a kérelmezőknek a rendelkezésre álló befogadási feltételekről, az egészségügyi ellátást is beleértve.**

**31.1. mutató:** A kérelmezőket tájékoztatják az elérhető jogi segítségnyújtásról és az igénybevételének módjáról.

**31.2. mutató:** A kérelmezők tájékoztatást kapnak, beleértve azoknak a szervezeteknek vagy személyek csoportjainak az elérhetőségét, amelyek tájékoztatni tudják a kérelmezőket a rendelkezésre álló befogadási feltételekről, az egészségügyi ellátást is beleértve.



**31.3. mutató:** Az írásbeli tájékoztatás olyan nyelven készül, amelyet a kérelmező megért vagy észszerűen feltételezhető, hogy megért.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Az információkat világos formában, nem szaknyelven kell közölni.

**31.4. mutató:** Ha szükséges és helyénvaló, az információt szóban is közlik, a kérelmező által ismert nyelven.

- **Kiegészítő megjegyzés:** Írástudatlanság esetén vagy ha a személy nem érti a kapott írásbeli tájékoztatást, az információkat legalább szóban közölni kell.

**31.5. mutató:** A tájékoztatást a nemzetközi védelem iránti kérelem benyújtása után a kellő időben (legfeljebb 15 nap) kell biztosítani.

**31.6. mutató:** A tájékoztatást a kérelmező sajátos igényeinek és személyes körülményeinek megfelelően biztosítják.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A gyermekeknek szóló információkat például gyermekbarát módon (pl. képekkel, piktogramokkal) közlik. Az egyéb tájékoztatás kiterjedhet a nemi alapú erőszakkal vagy az emberkereskedelemmel kapcsolatos aspektusokra.

## **32. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a jogi tanácsadókhöz, az UNHCR-t, a Vöröskeresztet, a kormányközi és az érintett tagállam által elismert nem kormányzati szervezeteket képviselő személyekhez való hozzáférést, hogy segíthessenek a kérelmezőknek.**

**32.1. mutató:** A fenti szereplőkhöz való hozzáférést csak az épületek és a kérelmezők biztonságával kapcsolatos okokból korlátozzák, feltéve, hogy ezáltal nem korlátozzák súlyosan, illetve nem teszik lehetetlenné.

**32.2. mutató:** A fentiekben felsorolt szereplők megfelelő diszkréciót biztosító körülmények között találkozhatnak és beszélhetnek a kérelmezőkkel.

## **33. ELŐÍRÁS: A nemzetközi védelmet kérelmezők számára biztosítani kell a szociális tanácsadáshoz való hozzáférést.**

**33.1. mutató:** A kérelmezők a szálláshelyen belül vagy kívül hozzáférhetnek szociális tanácsadáshoz.

**33.2. mutató:** A kérelmezők rendszeresen, a személyes szükségleteik szerint igénybe vehetik a szociális tanácsadást.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A szociális tanácsadás igénybevétele történhet személyes meghallgatás formájában vagy telefonon.



## • 7. A sajátos igények felismerése, felmérése és megválaszolása

### Bevezető megjegyzések

A nemzetközi védelmet kérelmezők általában kiszolgáltatott helyzetben vannak, tekintettel a jogállásuk bizonytalanságára egy idegen országban, illetve gyakran a származási országban és/vagy az út során szerzett tapasztalataikra. Ezért – mint azt a dokumentum bevezetőjében szereplő 1. ábra mutatja – a sajátos igények a befogadási feltételek biztosításának minden pontján megjelennek, mivel a kérelmezők egy részének további speciális támogatásra lesz szüksége az ebben az útmutatóban szereplő részek valamelyikével összefüggésben, hogy egyenlő esélyekkel részesülhessen az RCD szerint járó jogokból és kedvezményekből.

A nemzetközi védelmet kérelmezőkkel kapcsolatba kerülő, befogadásért felelős tisztviselőknek és valamennyi, a folyamatban részt vevő személynek ismernie kell és fel kell ismernie a lehetséges sajátos igényeket. A ráutaló jeleket és a különleges igényeket a felismerésük után a lehető leghamarabb rögzíteni kell, és a szükséges garanciák és támogatás biztosítása érdekében ezt az információt közölni kell az érdekelt felekkel.

Az RCD IV. fejezete garanciákat ír elő a különleges befogadási igényekkel rendelkező kérelmezők számára. A potenciálisan különleges befogadási igényekkel rendelkező személyek nem teljes listáján szerepelnek: a kiskorúak, a kísérő nélküli kiskorúak, a mozgássérültek, az idősek, a várandós nők, a kiskorú gyermeket egyedül nevelő szülők, az emberkereskedelem áldozatai, a súlyos betegségben szenvedő személyek, a mentális zavarokkal küzdő személyek, valamint a kínzáson, nemi erőszakon vagy a pszichikai, fizikai vagy szexuális erőszak más súlyos formáján átesett személyek, például a női nemi szerv megcsonkításának áldozatai.

A tagállamok ezenkívül kötelesek időben felmérni, jelezni és kezelni az említett kérelmezők különleges igényeit, és biztosítaniuk kell, hogy a felismerésre egy későbbi szakaszban is lehetőség legyen, ha a kiszolgáltatott helyzet korábban nem egyértelmű.

Az egyik fontos szempont, hogy biztosítani kell, hogy a tagállamban megfelelően működjenek a beutalási mechanizmusok, hogy a sajátos igényeket eredményesen tudják kommunikálni. A titoktartás elvének sérelme nélkül, a nemzeti hatóságoknak képesnek kell lenniük és utasítást kell kapniuk arra, hogy a felismert sajátos igényekről szóló releváns információt megosszák. Ha például az első vonalban dolgozó tisztviselők, például a határőrök észreveszik, hogy a személynek sajátos szükségletei vannak, ezeket közölniük kell a befogadással foglalkozó hatóságokkal, hogy a lehető leghamarabb biztosíthassák a szükséges garanciákat. Másrészt viszont a befogadásért felelős tisztviselők helyzetüknél fogva gyakran hosszabb ideig tudják megfigyelni a kérelmezőket és elnyerni a bizalmukat. Ezáltal hatékonyan fel tudnák ismerni a sajátos igényeket, amelyek kezdetben nem feltétlenül derülnek ki. Amennyiben ez az információ az esetleges különleges eljárási szükségleteket is érinti, döntő fontosságú, hogy a befogadással foglalkozó hatóság közölje a döntéshozó hatósággal.

Az útmutatónak ez a része a tagállamok azon kötelezettségével foglalkozik, hogy felismerjék, felmérjék és nyilvántartásba vegyék és/vagy közöljék a sajátos befogadási igényeket, és ezekre időben reagáljanak. A különleges befogadási garanciák néhány példáját a dokumentum különböző részeiben feltüntettük. Részletesebb útmutatásért és erre vonatkozó gyakorlati eszközért lásd a különleges igényekkel rendelkező személyek beazonosítására szolgáló EASO-eszközt (IPSN) <sup>(8)</sup>.

#### Jogi hivatkozások – a sajátos igények felismerése, felmérése és megválaszolása

- Az RCD 21. cikke: általános elv
- Az RCD 22. cikke: a sajátos befogadási igények felmérése
- 23. cikk: kiskorúak
- 24. cikk: kísérő nélküli kiskorúak
- 25. cikk: kínzás és erőszak áldozatai

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

## Előírások és mutatók

### 34. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell egy működő mechanizmust a sajátos befogadási igények felismerésére és felmérésére.

**34.1. mutató:** Érvényben van egy egységesített mechanizmus a kérelmezők sajátos befogadási igényeinek felismerésére és felmérésére.

- **Kiegészítő megjegyzés:** Mint azt az RCD 22. cikkének (2) bekezdése kimondja, ennek a mechanizmusnak nem kell közigazgatási eljárás formáját öltenie, hanem a gyermekvédelemre és a gyermekbiztonsági szabályokra kell hivatkoznia. Az EASO IPSN-eszközét be lehet építeni egy ilyen mechanizmusba.

**34.2. mutató:** A mechanizmus világosan előírja, hogy ki a felelős a sajátos befogadási igények felismeréséért és felméréséért.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A nemzeti rendszer függvényében különböző szereplők vehetnek részt a sajátos befogadási igények felismerésében és felmérésében. A mechanizmusban világosan fel kell tüntetni a különböző szereplők szerepköreit.

**34.3. mutató:** A mechanizmus világosan előírja, hogy a felismerést és a felmérést hogyan kell feljegyezni és közölni a kérelmezővel és a megfelelő szereplőkkel.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A sajátos igényekre vonatkozó információk feljegyzése és hatékony közlése a releváns szereplőkkel döntő fontosságú ahhoz, hogy a szükséges garanciák biztosan érvénybe lépjenek. A mechanizmus működése közben a nemzeti titoktartási és adatvédelmi szabályozásokat kell alkalmazni. Néhány esetben a hivatalos eljárások lépnek életbe, például az emberkereskedelem áldozataira vonatkozó nemzeti beutalási mechanizmusok esetében.

### 35. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell a sajátos befogadási igények felismerésére és felmérésére irányuló mechanizmus hatékony alkalmazását.

**35.1. mutató:** Elegendő erőforrást rendelnek a sajátos igények felismerésének, felmérésének és ellenőrzésének céljához.

**35.2. mutató:** A sajátos igények első felismerését és felmérését a lehető leghamarabb elvégzik.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A sajátos befogadási igények felismerésére és felmérésére különböző szakaszokban kerülhet sor. Ajánlatos, hogy az első felismerésre és felmérésre a befogadás megkezdésekor (1–3. nap) kerüljön sor. A további azonosítást és/vagy felmérést az adott sajátos igény függvényében kell elvégezni.

**35.3. mutató:** A későbbi szakaszban nyilvánvalóvá váló sajátos szükségleteket megfelelően felismerik és felméri.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A sajátos befogadási igények némelyike esetleg csak egy későbbi szakaszban derül ki. Ezért fontos, hogy a felismerés és a felmérés folytatódjon.

**35.4. mutató:** Megfelelő esetben a sajátos igények felmérésében szakemberek is részt vesznek.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A sajátos igények felmérésébe azok jellegétől függően szakembereket, például pszichológusokat vagy egészségügyi szakembereket is be lehet vonni. A szakértelmüket szükség esetén ténylegesen hozzáférhetővé kell tenni a befogadással foglalkozó hatóságok számára.

**35.5. mutató:** A befogadással foglalkozó hatóság és a döntéshozó hatóság között kialakultak a kommunikációs csatornák és az együttműködés, és ezeket használják.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A sajátos igények felismerése és felmérése hatékonyabb, ha az információt kommunikálják a hatóságok között, a nemzeti titoktartási és adatvédelmi szabályozások sérelme nélkül.

**35.6. mutató:** A sajátos befogadási igények felismerése és felmérése nem érinti annak vizsgálatát, hogy a kérelmező nemzetközi védelemre szorul-e.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Fontos egyértelműen különválasztani a sajátos befogadási (és eljárási) igények felismerésének és felmérésének kérdését a nemzetközi védelem iránti kérelem vizsgálatától. Bár a kérelmezők kiszolgáltatott helyzete néhány esetben a kérelem kimenetelét is befolyásolja, a felismerés és felmérés célja ezen útmutató szerint kizárólag az, hogy garantálja az RCD szerinti jogokhoz és kedvezményekhez való tényleges hozzáférést a menekültügyi eljárás során.

### **36. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a felismert sajátos befogadási igényeket időben kezeljék.**

**36.1. mutató:** Megfelelő, gyors lépéseket tesznek a felismert és felmért sajátos igények megválaszolására.

- **Kiegészítő megjegyzés:** A sajátos igények megválaszolásához elegendő erőforrást kell rendelni. Emellett az esetnek megfelelően alkalmazni kell a szabványos működési eljárásokat és/vagy beutalási mechanizmusokat.

**36.2. mutató:** Ha a sajátos igényeket már felismerték, érvényben van egy mechanizmus a rendszeres ellenőrzésük biztosítására.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A tagállamoknak a felismert sajátos igények rendszeres nyomon követését is elő kell irányozniuk.

#### **Bevált gyakorlat a sajátos igények felismerése, felmérése és megválaszolása terén**

Bevált gyakorlatnak minősül:

- ha a nemzeti működési eljárások keretében létrehoznak egy mechanizmust a sajátos befogadási igények felismerésére és felmérésére. Az EASO IPSN-eszközt be lehet építeni ezekbe az eljárásokba, mégpedig a „Befogadási támogatásról” szóló útmutató alkalmazásával;
- ha az RCD IV. fejezetének nem teljes felsorolásában szereplőktől eltérő személyeket is sajátos igényekkel rendelkező kérelmezőknek tekintenek, például az LMBTI-személyeket, más nemi jellegű sajátos igényekkel rendelkező személyeket és az írástudatlan kérelmezőket.

#### **A különleges igényekkel rendelkező személyek beazonosítására szolgáló EASO-eszköz (IPSN)**

Az EASO kidolgozott egy webalapú interaktív eszközt, és ezt sok uniós nyelven nyilvánosan hozzáférhetővé tette, hogy ezzel segítse a tagállamokat az eljárási és befogadási garanciák szempontjából a sajátos igények felismerésében és felmérésében.

Az IPSN-eszköz egy intuitív gyakorlati eszköz, amelyet úgy alakítottak ki, hogy szaktudás igénye nélkül támogassa az egyén sajátos igényeinek kellő időben történő, folytatólagos felismerését. Az eszköz a lehetséges sajátos igényekkel rendelkező személyek különböző kategóriáihoz kapcsolódó mutatók vázlatát veszi alapul. A lista tartalmazza az RCD-ben említett valamennyi kategóriát, valamint az LMBTI-személyeket és más nemi jellegű sajátos igényekkel rendelkező személyeket. Ha a felhasználó kiválaszt egy kategóriát, további információt kap annak megítéléséhez, hogy a kérelmező rendelkezik-e az adott sajátos igényekkel, majd egy ellenőrző listát és egy rövid útmutatót láthat a megfelelő támogatási intézkedésekről. A befogadási támogatás az IPSN-eszköz keretében továbbfejlesztett aspektusok egyike.

Miután a felhasználó előállította a releváns információt, választhat, hogy kinyomtatja-e vagy elmenti a jelentést, benne a kiválasztott különböző elemekkel. A mentés és/vagy nyomtatás előtt a jelentést tovább lehet módosítani a szóban forgó esetnek megfelelően.

Bevált gyakorlatként érdemes beépíteni az IPSN-eszközt egy olyan nemzeti mechanizmusba, amely összhangban van az ebben a részben szereplő előírásokkal.

Az eszköz itt érhető el: <https://ipsn.easo.europa.eu/hu>



## 8. Személyzeti képzés

### Bevezető megjegyzések

A nemzeti befogadási rendszerek sokféleségének fényében a befogadás keretei között a kérelmezőkkel dolgozó munkatársak feladatai, képzései és képzési igényei az egyes uniós tagállamokban eltérőek lehetnek. Az ebben a részben szereplő útmutatással kapcsolatban hivatkozunk a „befogadásért felelős tisztviselő” kifejezésre, amely úgy definiálható, mint az a gyakorló szakember, aki a befogadással összefüggésben közvetlen kapcsolatba kerül a nemzetközi védelmet kérelmezőkkel, függetlenül attól, ki a munkáltatója (lehet az állam, egy nem kormányzati szervezet, magánvállalkozó, települési önkormányzat stb.). Az ilyen gyakorló szakemberek között lehetnek szociális munkások, oktatási és egészségügyi dolgozók, regisztrációs tisztviselők, tolmácsok, létesítményvezetők, adminisztratív/koordináló munkatársak stb. Az RCD elismeri a megfelelő és folyamatos képzés fontosságát, valamint egy olyan mechanizmus jelentőségét, amely figyeli a befogadásért felelős tisztviselők által végzett munka minőségét. A tagállamokat az irányelv konkrétan arra kéri, hogy tegyék meg „a szükséges intézkedéseket annak biztosítására, hogy az ezen irányelv végrehajtásában érintett hatóságok és más szervezetek megkapják a szükséges alapképzést”.

Ennek keretében az ebben a részben szereplő útmutatást úgy kell érteni, hogy a „befogadásért felelős tisztviselő” kifejezés meghatározásába beletartozó személyzet minden szintjére érvényes (azaz a közép- és felső vezetésre is). Emellett – a saját igényekkel rendelkező kérelmezőkkel dolgozó, befogadásért felelős tisztviselőknek nyújtott képzés szükségességének sérelme nélkül – minden képzést össze kell hangolni a befogadás terén végzett munka fő fogalmait és elveit meghatározó magatartási kódex tágabb kereteivel.

#### Jogi hivatkozások – személyzeti képzés

- Az RCD 18. cikkének (7) bekezdése: a befogadás feltételeinek részletes szabályai
- Az RCD 24. cikkének (4) bekezdése: kísérő nélküli kiskorúak
- Az RCD 25. cikkének (2) bekezdése: kényszerű és erőszak áldozatai
- Az RCD 29. cikkének (1) bekezdése: személyzet és erőforrások

### Előírások és mutatók

#### 37. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a befogadásért felelős tisztviselők kellően képzettek legyenek.

**37.1. mutató:** A befogadásért felelős tisztviselők minden esetben világos munkaköri leírással rendelkeznek.

**37.2. mutató:** A befogadásért felelős tisztviselők a saját munkaköri leírásukra vonatkozó nemzeti jogszabálynak és szabályozásnak megfelelő képzéssel rendelkeznek.

- **Kiegészítő megjegyzés:** A befogadásért felelős tisztviselő képesítéseinek értékelésében helyet kell kapnia a bűnügyi nyilvántartás ellenőrzésének a gyermekeket érintő bűncselekmények vagy szabálysértések tekintetében, ha a tisztviselő gyermekekkel közvetlen kapcsolatba fog kerülni.

#### 38. ELŐÍRÁS: Biztosítani kell, hogy a befogadásért felelős tisztviselők megkapják a szükséges és megfelelő képzést.

**38.1. mutató:** Minden befogadásért felelős tisztviselő jól időzített, alapos bevezető képzést kapott a szerepére vonatkozóan, az alkalmazandó magatartási kódexet is beleértve.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A bevezető képzést a lehető leghamarabb meg kell tartani, legkésőbb akkor, amikor a befogadásért felelős tisztviselő alkalmazásba kerül. A befogadásért felelős tisztviselőre osztott szereptől függően a bevezető képzésnek tartalmaznia kell az alkalmazandó befogadási jogszabály és/vagy szabályozás előírásait, a rendelkezésre álló nemzeti és releváns EASO-eszközöket.

- **38.2. mutató:** Létezik egy világos képzési tanterv, amely minden funkciócsoport számára meghatározza a képzési követelményeket.
- **Kiegészítő megjegyzések:** A befogadásért felelős tisztviselők alapképzése az EASO képzési program befogadásról szóló moduljával teljesíthető. A nemzeti tantervben szereplő modulok között helyet kaphatnak ezenkívül számítógépes ismeretek és idegen nyelvek, de akár a fertőző betegségekről vagy az emberkereskedelem áldozatainak felismeréséről szóló tanfolyamok is.

**38.3. mutató:** A képzést rendszeresen, az igények függvényében biztosítják.

- **Kiegészítő megjegyzések:** Ki kell dolgozni egy hosszú távú képzési programot, az ismereteket rendszeresen felelevenítő képzésekkel. Olyankor is gondoskodni kell a képzésről, ha valamilyen érdemi változás történik az alkalmazandó jogban és a gyakorlatban.

**38.4. mutató:** A képzésben szerepelnie kell legalább a nem- és korszpecifikus szempontoknak és a sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők helyzetének, különös tekintettel a gyermekvédelmi és gyermekbiztonsági előírásokra, beleértve a kísérő nélküli gyermekeket, valamint a kínzás és erőszak áldozatainak felismerését.

#### Bevált gyakorlat a személyzeti képzés terén

Bevált gyakorlatnak minősül, ha a befogadásban dolgozó vezetők:

- megkeresik a befogadásért felelős tisztviselőknek szóló képzési lehetőségeket; és/vagy
- más érdemi szereplőkkel (egyetemek, ügyvédek, pszichológusok stb.) közösen képzéseket szerveznek.

### 39. ELŐÍRÁS: Erősíteni kell a kérelmezőkkel rendszeres kapcsolatba kerülő egyéb érdekelt felek ismereteit.

**39.1. mutató:** Rendszeres figyelemfelhívó alkalmak és/vagy alternatív megoldások vannak érvényben az olyan személyek számára, akik nem minősülnek „befogadásért felelős tisztviselőnek”, mindazonáltal a hivatásuknál/beosztásuknál fogva rendszeresen kapcsolatba kerülnek a kérelmezőkkel.

- **Kiegészítő megjegyzések:** A figyelemfelhívó alkalmak foglalkozhatnak a migrációs jellegű szempontokkal általánosságban, és különösen a kulturális aspektusokkal. Ilyen foglalkozásokat lehet szervezni például az oktatási személyzet, a külső egészségügyi szolgáltatók, a létesítmények biztonsági vagy takarítószemélyzete számára.

### 40. ELŐÍRÁS: Ösztönözni kell a befogadásért felelős tisztviselőknek szóló, folyamatorientált támogatást.

**40.1. mutató:** Különböző intézkedések állnak rendelkezésre, hogy segítsék a befogadási munka során felmerülő nehéz helyzetek kezelését.

- **Kiegészítő megjegyzés:** Az ilyen intézkedések történhetnek intervízió (tapasztalatcsere), válságcsapat vagy külső szupervízió formájában.



## • Melléklet – Összefoglaló táblázat

A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók				
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)	
1. Lakhatás	1.1. Elhelyezkedés	1. Biztosítani kell a földrajzi hozzáférést a megfelelő szolgáltatásokhoz, például a közszolgáltatásokhoz, iskolához, egészségügyi ellátáshoz, szociális és jogi segítségnyújtáshoz, a napi szükségleteket kielégítő üzlethez, mosodához és szabadidős tevékenységekhez.	1.1. A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.	
			1.2. a) A szóban forgó szolgáltatásokat a szálláshelyen belül biztosítják. VAGY	
			1.2. b) A létesítmény elfogadható járótavolságra van a megfelelő szolgáltatásoktól, és a rendelkezésre álló infrastruktúra gyalogosan biztonságosan járható. VAGY	
			1.2. c) A megfelelő szolgáltatások tömegközlekedéssel megközelíthetők, és az utazás időtartama elfogadható hosszúságú. VAGY	
			1.2. d) A megfelelő szolgáltatások a tagállam által biztosított, szervezett közlekedéssel megközelíthetők.	
	1.2. Kiosztás	2. Biztosítani kell a család egysége elvének tiszteletben tartását.		2.1. A családtagokat (az RCD 2. cikkében szereplő definíciónak megfelelően) – a beleegyezésük mellett – együtt kell elhelyezni.
				2.2. A gyermeket nevelő családokat együtt helyezik el, feltéve, hogy ez összhangban van a gyermek mindenek felett álló érdekével.
				2.3. Ha lehetséges és helyénvaló, a család egységét a tágabb család tagjai tekintetében is tiszteletben kell tartani.
				2.4. Hálósobaként legfeljebb egy családot lehet elszállásolni.
		3. Biztosítani kell, hogy a sajátos igényeket figyelembe vegyék, amikor a kérelmező számára (újra) kijelölnek egy konkrét szálláshelyet.		
3.2. Lehetőség van arra, hogy egy kérelmezőt a felismert sajátos befogadási igények következtében áthelyezzenek.				
4. Biztosítani kell, hogy a kérelmező szálláshelyének kijelölésekor figyelembe vegyék a kérelmező egyéni helyzetével összefüggő konkrét, objektív indokokat.				4.1. Érvényben van egy mechanizmus annak mérlegelésére, hogy szólnak-e konkrét, objektív okok egy bizonyos szálláshely kijelölése mellett.

A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók				
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)	
1. Lakhatás (folytatás)	1.3. Infrastruktúra (folytatás)	5. Elegendő teret kell biztosítani a kollektív szálláson lévő hálólhelyiségben.	5.1. Minden kérelmezőnek személyenként legalább 4 m <sup>2</sup> alapterület jut.	
			5.2. Az egy főre jutó legalább 4 m <sup>2</sup> alapterület mellett a helyiség belmagassága legalább 2,10 m.	
			5.3. A hálólhelyiségben elegendő hely van minden kérelmező részére egy ágy és egy szekrény elhelyezéséhez.	
		6. A kollektív szállásokon biztosítani kell a kérelmezők magánéletének tiszteletben tartását.	6.1. Egy hálólhelyiségben legfeljebb hat egyedülálló kérelmezőt helyeznek el.	
			6.2. Az egyedülálló férfi és női kérelmezők számára külön hálólhelyiségek vannak kijelölve, és az ellenkező nemhez tartozó kérelmezők ezekhez nem férhetnek hozzá.	
			6.3. Szükség esetén a kérelmezők rendelkezésére áll egy külön elkülönített helyiség (az épületen belül vagy kívül), ahol találkozhatnak a jogi segítővel, szociális munkással vagy más érintett szereplőkkel.	
			6.4. A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.	
		7. Biztosítani kell a szálláshely megfelelő berendezését.	7.1. A hálólhelyiségek berendezése legalább az alábbiakat tartalmazza:	7.1.1. személyenként egy egyszemélyes ágy; ÉS
				7.1.2. személyenként vagy családonként egy szekrény, amely elég nagy a személyes tárgyak (ruhák, gyógyszerek, iratok) tárolásához.
				7.2. Az egymással rokonságban nem álló kérelmezők közös hálólhelyiségeiben a szekrény zárható, a befogadó állomás biztonsági szempontjainak sérelme nélkül.
				7.3. A közös térben/nappaliban lévő berendezés kellő számú asztalt és széket tartalmaz.
				7.4. Az olyan létesítményekben, ahol a kérelmezők saját magukra főznek, az alábbiak mindegyike rendelkezésre áll és a konyhában hozzáférhető:
	7.4.1. személyenként elegendő hűtőtér fogat; ÉS			
	7.4.2. személyenként/családonként elegendő polctérület; ÉS			
	7.4.3. személyenkénti/családonkénti minimum hozzáférés a tűzhelyhez; ÉS			
	7.4.4. személyenként meghatározott minimális számú tányér, pohár, főzőeszköz és evőeszköz.			
	7.5. A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön megoldások állnak rendelkezésre.			

A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók			
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)
1. Lakhatás (folytatás)	1.3. Infrastruktúra (folytatás)	8. Elegendő, alkalmas és működő higiéniai infrastruktúrát kell biztosítani a szálláshelyen.	8.1. Minden kérelmezőnek hozzá kell férnie egy zuhanyzóhoz/fürdőkádnak, egy hideg-meleg vizes mosdóhoz és egy működő toaletthez.
			8.2. 10 kérelmezőre legalább egy működő és zárható toalett jut, amely napi 24 órában hozzáférhető.
			8.3. 12 kérelmezőre legalább egy működő hideg-meleg vizes zuhanyzó vagy fürdőkádnak jut, és ez legalább napi 8 órában hozzáférhető.
			8.4. 10 kérelmezőre legalább egy működő hideg-meleg vizes mosdó jut, amely napi 24 órában hozzáférhető.
			8.5. Ha a fürdőszobában egynél több zuhanyzó van, gondoskodnak a vizuális elválasztásról.
			8.6. Nemek szerint (láthatóan és érthetően megjelölve) elkülönített toalett, mosdók és zuhanyzók állnak rendelkezésre, a kisebb szálláshelyek kivételével.
			8.7. Az egymással rokonságban nem álló kérelmezők közös szálláshelyein intézkedések vannak érvényben annak érdekében, hogy a kérelmezők biztonságosan hozzáférhessenek a létesítményekhez, és a kérelmezők magánéletét minden esetben tiszteletben tartásuk.
			8.8. Intézkedések vannak érvényben annak érdekében, hogy a ruhák és a törülközők száraz helyen maradjanak, amíg a kérelmezők zuhanyoznak.
		8.9. A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.	
		9. Biztosítani kell, hogy a szálláshely megfeleljen a vonatkozó nemzeti és helyi szabályozásoknak.	9.1. A szállás az alkalmazandó helyi és nemzeti szabályozásoknak megfelelően épült.
			9.2. A szállás karbantartása és üzemeltetése megfelel a vonatkozó helyi és nemzeti szabályozásoknak, minden lehetséges veszélyforrás figyelembevételével.
			9.3. A szállás hálókörnyiségeibe és a közös/nappali helyiségekbe elegendő természetes fény és friss levegő jut, ugyanakkor függöny és/vagy redőny is van, hogy szükség esetén el lehessen sötétíteni.
			9.4. A szálláshely minden területére kiterjedő, megfelelő hőmérséklet-szabályozási rendszer működik.
			9.5. A hálókörnyiségek és a közös terek védve vannak a túlzott környezeti zajtól.

A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók			
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)
1. Lakhatás (folytatás)	1.3. Infrastruktúra (folytatás)	10. Biztosítani kell, hogy a csökkent mozgásképességű személyek számára kijelölt szállás belső és külső infrastruktúrája az igényeikhez legyen igazítva.	10.1. A szálláshely: a) a földszinten található; VAGY b) van egy csökkent mozgásképességű személyek általi használatra átalakított felvonó; VAGY c) a lépcsők száma nem haladja meg a mozgáskorlátozottság fokának megfelelően előírt maximumot.
			10.2. A külső megközelítési utaknak, például a gyalogos vagy autós bejáróknak szilárd, egyenletes burkolata van.
			10.3. A bejáratot úgy alakították ki, hogy csökkent mozgásképességű kérelmezők számára is használható legyen.
			10.4. A szálláshelyen belüli ajtónyílások és folyosók kellően szélesek a kerekés székes használathoz.
			10.5. A szobákban és a csökkent mozgásképességű kérelmezők által használt helyeken fali kapaszkodók vannak felszerelve.
			10.6. Az egészségügyi infrastruktúra át van alakítva, például küszöb nélküli zuhanyzók, fali kapaszkodók, kerekés széket használók számára elérhető magasságú mosdók és toalettak vannak, és a fürdőszobák és mellékhelyiségek padlója alkalmas a kerekés székes használatra.
	1.4. Biztonság	11. Meg kell tenni a szükséges mértékű biztonsági intézkedéseket.	11.1. Rendszeres kockázatfelmérést végeznek, a külső és belső tényezők figyelembevételével.
			11.2. A kockázatfelmérés eredménye alapján megfelelő biztonsági intézkedéseket vezetnek be.
			11.3. A felelős személyzet felé biztonságosan be lehet jelenteni a biztonsági problémákat (pl. lopás, erőszak, a külső közösség ellenséges megnyilvánulásai).
			11.4. A segélyhívószámok látható helyen ki vannak téve, és rendelkezésre áll egy telefon.
			11.5. A biztonsági intézkedések a szexuális és nemi alapú erőszak felderítésével és megelőzésével is foglalkoznak.
			11.6. A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők érdekében külön intézkedések történtek.

A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók			
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)
1. Lakhatás (folytatás)	1.5. Közös terek	12. Biztosítani kell, hogy a kérelmezőknek elegendő terük legyen az étkezéshez.	12.1. Minden kérelmezőnek lehetősége van arra, hogy egy kijelölt helyen étkezzen.
		13. Biztosítani kell, hogy a kérelmezőknek elegendő terük legyen a szabadidős és csoportos tevékenységekhez.	13.1. A szálláshelyen belül vagy egy közeli közterületen van egy szabadidős tevékenységekre alkalmas terület.
			13.2. Ha a csoportos tevékenységeket egy tagállam szervezi, elegendő, alkalmas terület áll rendelkezésre, például egy külön helyiség formájában.
	13.3. Ha a létesítmény gyermekeket is fogad, a szálláshelyen belül vagy a közeli közterületen van egy biztonságos szoba/ terület, ahol játszhatnak, és szabadtéri tevékenységekben vehetnek részt.		
	1.6. Higiénia	14. Biztosítani kell a magán- és közös területek tisztaságát.	14.1. A szálláshelyen betartják a takarítási rendet.
			14.2. A szálláshely magánterületeinek és közös tereinek tisztaságát rendszeresen ellenőrzik.
			14.3. A tisztaságot mindig ellenőrzik, amikor az emberek másik szobába vagy másik szálláshelyre költöznek.
			14.4. Ha a kérelmezők feladata a takarítás, hozzáférnek a szükséges takarítószerkezhöz és eszközökhöz, illetve védőfelszerelésekhez, például kesztyűhöz és maszkhoz.
		15. Gondoskodni kell a konyha és a tisztálkodó helyiségek tisztaságáról.	15.1. A területek tisztasága megfelel a helyi és nemzeti szabályozásoknak és előírásoknak.
			15.2. A területeket legalább naponta takarítják (a befogadó állomásokon), vagy olyan gyakran, ahogy szükséges.
			15.3. Rendszeresen elvégzik a területek alapos takarítását.
		16. Gondoskodni kell arról, hogy a kérelmezők rendszeresen tudjanak mosni vagy mosatni.	16.1. Ha az ágyneműt és a törülközőket természetben biztosítják és a szálláshely mossa, ezeket rendszeresen ki kell mosni.
			16.2. a) A kérelmezőknek legalább hetente egyszer lehetőséget kell adni a mosásra; VAGY
16.2. b) Rendelkezésre áll a szolgáltatás, így a kérelmezők tudnak mosatni.			

A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók			
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)
1. Lakhatás (folytatás)	1.7. Karbantartás	17. Rendszeres karbantartással kell biztosítani a szálláshelyek biztonságát és rendes működését.	17.1. Rendszeresen felméri a szálláshely és a berendezésének és felszerelésének rendes működését.
			17.2. A kérelmezőknek lehetőségük van arra, hogy jelezzék a karbantartási és javítási igényeket.
			17.3. A szálláshelyen belüli javításokat és cseréket gyorsan és megfelelő színvonalon kivitelezik.
	1.8. Kommunikációs berendezések és szolgáltatások	18. Biztosítani kell a kérelmezők telefonhoz való hozzáférését, hogy eljárási, jogi, orvosi vagy oktatási ügyekben telefonálhassanak.	18.1. A telefont legalább eljárási, jogi, orvosi és oktatási ügyekben igénybe lehet venni.
			18.2. A kérelmezők napi szinten hozzáférhetnek szálláshelyenként legalább egy telefonkészülékhez.
			18.3. A kérelmezők elkülönített helyen bonyolíthatják a telefonhívásokat, azaz más kérelmezők nem hallhatják a beszélgetést.
19. A kérelmezők számára megfelelő internet-hozzáférést kell biztosítani.		19.1. A kérelmezők a szálláshelyen belül vagy egy közeli közterületen legalább heti négy alkalommal hozzáférhetnek az internethez.	
20. A kérelmezőknek lehetőséget kell adni a kommunikációs eszközeik feltöltésére.	20.1. Az elektronikus eszközök feltöltésére hálóhelyiségenként legalább egy konnektort igénybe lehet venni.		
2. Étkezés	21. Biztosítani kell, hogy a kérelmezők elegendő és megfelelő élelmiszerhez jussanak.	21.1. Tiszteletben tartják az élelmiszer-biztonsági előírásokat.	21.2. Felnőtteknek legalább napi háromszori, kiskorúaknak ötszöri étkezést biztosítanak, amelyből legalább egy melegen tálalt, főtt étel.
			21.3. Az étkezések kiegyensúlyozott, változatos étrendet biztosítanak, amelynek kiskorúak és csecsemők számára szükség esetén része a tej.
			21.4. A kérelmezők tájékoztatást kapnak az étel összetételéről.
			21.5. A sajátos étrendi igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.
			21.6. Figyelembe veszik az egyes csoportok táplálkozási preferenciáit és étrendi megszorításait.
			22. Gondoskodni kell arról, hogy a kérelmezők napi 24 órában hozzáférjenek az ivóvízhez.
	22.2. b) Megfelelő infrastruktúra hiányában gondoskodnak az ivóvízostásról.		

A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók			
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)
3. Ruházat és egyéb, nem élelmiszer jellegű cikkek	23. Biztosítani kell, hogy a kérelmező elegendő ruházattal rendelkezzen.		23.1. A kérelmező egy hétre elegendő alsóneművel rendelkezik anélkül, hogy mosnia kellene.
			23.2. A kérelmező legalább egy minimális számú ruházati cikkel rendelkezik.
			23.3. A kérelmezőnek legalább két pár cipője van.
			23.4. A kérelmezők a lehető leghamarabb ruházathoz jutnak.
			23.5. Ha a ruhák bármelyike a hordás és az elhasználódás folytán már nem használható, van egy szokásos módszer a lecserélésére.
			23.6. A kérelmezők a csecsemők és kisgyermek számára 1 hétre elegendő ruházattal rendelkeznek anélkül, hogy mosniuk kellene.
	24. Biztosítani kell, hogy a kérelmezők megfelelő ruházattal rendelkezzenek.		24.1. A ruházat a méretét tekintve elfogadható mértékben illik a kérelmezőkre.
			24.2. A ruházat elfogadhatóan rendezett, és megfelel a befogadó társadalom uralkodó normáinak, valamint a kérelmező háttérének.
			24.3. Az évszaknak megfelelő ruházat áll rendelkezésre.
	25. Biztosítani kell, hogy a kérelmezők elegendő és megfelelő személyes higiéniai termékekhez jussanak.		25.1. Létezik egy lista, amely részletezi, hogy a meghatározott életkorú és nemű kérelmezők milyen típusú és mennyiségű személyes higiéniai termékekre jogosultak.
			25.2. A kérelmezőnek rendelkezésére állnak a szükséges személyes higiéniai termékek, vagy az egy főre jutó, természetben rendszeresen kiosztott csomagok vagy a napi szükségleteket fedező juttatás révén.
	26. Biztosítani kell, hogy a kérelmezők hozzáférjenek más alapvető, nem élelmiszer jellegű cikkekhez.		26.1. Elegendő ágynemű és törülköző van.
			26.2. Biztosított a mosópor, ha a kérelmezők maguk felelnek a ruhájuk mosásáért.
			26.3. A sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.
	27. Biztosítani kell, hogy az iskolába beiratkozott gyermekek megfelelő ruházathoz és iskolai felszerelésekhez jussanak, hogy ezáltal teljes mértékben részt vehessenek az iskolai tevékenységekben.		27.1. A kötelező iskolai oktatásba járó gyermekek megfelelő ruházatot kapnak az iskolai tevékenységekhez.
27.2. Az iskolába járó gyermekek ingyenesen kapnak egy iskolatáskát (hátizsákot vagy más táskát) és az iskola által előírt más tárgyakat (tankönyvek stb.).			

A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók			
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)
4. Napi szükségleteket fedező juttatás		28. Biztosítani kell a megfelelő összegű, napi szükségleteket fedező juttatást.	28.1. A napi szükségleteket fedező juttatás alkalmazási köre egyértelműen definiálva van.
			28.2. A napi szükségleteket fedező juttatás kiszámítására szolgáló módszer világosan meg van határozva.
			28.3. A napi szükségleteket fedező juttatás szabadon felhasználható („zsebpénz”), és a kérelmezők számára elfogadható mértékű önállóságot tesz lehetővé.
			28.4. A napi szükségleteket fedező juttatás összege tükrözi legalább a következő költségeket, kivéve, ha ezeket természetben biztosítják: kommunikáció és információ, iskolai felszerelés, személyes tisztálkodás és testápolás, szabadidős tevékenységek és az egészségügyi ellátás vagy gyógykezelés igénybevételével, a menekültügyi eljárással és jogi segítségnyújtással, illetve az iskolába beiratkozott gyermekek oktatásával összefüggő útiköltség.
			28.5. A napi szükségleteket fedező juttatást rendszeresen biztosítják, a „zsebpénzt” tekintve legalább havonta egyszer.
5. Egészségügyi ellátás		29. Biztosítani kell a szükséges egészségügyi ellátáshoz való hozzáférést, legalább a sürgősségi ellátás és a betegségek és súlyos mentális rendellenességek alapszintű kezelése szintjén.	29.1. A kérelmező a szükséges egészségügyi szolgáltatások minden típusához hozzáfér.
			29.2. Az egészségügyi szolgáltatásokat szakképzett egészségügyi személyzet nyújtja.
			29.3. Az egészségügyi ellátás a szálláshelyen belül vagy attól elfogadható távolságra igénybe vehető.
			29.4. A szükséges egészségügyi ellátást, az előírt gyógyszereket is beleértve, ingyenesen biztosítják vagy a napi szükségleteket fedező juttatás révén gazdaságilag kompenzálják.
			29.5. Megfelelő intézkedések vannak érvényben annak érdekében, hogy a kérelmező kommunikálni tudjon az egészségügyi személyzettel.
			29.6. Az elsősegélyhez való hozzáférés vészhelyzet esetére biztosítva van.
			29.7. A kérelmező betekinthez az egészségügyi irataiba, a nemzeti jogszabályok sérelme nélkül.
			29.8. A sajátos egészségügyi szükségletekkel rendelkező kérelmezők számára külön intézkedések vannak érvényben.



A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók			
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)
6. Tájékoztatás és tanácsadás	30.	Biztosítani kell, hogy a kérelmező az adott szakasznak megfelelő tájékoztatást kapjon a befogadási feltételekhez kapcsolódó kedvezményekről és kötelezettségekről, és ezt megértse.	30.1. Az írásbeli tájékoztatás olyan nyelven készül, amelyet a kérelmező megért vagy ézszerűen feltételezhető, hogy megért.
			30.2. Ha szükséges és helyénvaló, az információt szóban is közlik, a kérelmező által ismert nyelven.
			30.3. A tájékoztatás a befogadási feltételek minden aspektusára kiterjed, az RCD szerinti kedvezményeket és kötelezettségeket is beleértve.
			30.4. A tájékoztatást a nemzetközi védelem iránti kérelem benyújtása után a kellő időben (legfeljebb 15 nap) biztosítják.
			30.5. A tájékoztatást a kérelmező sajátos igényeinek és egyéni körülményeinek megfelelően biztosítják.
	31.	Biztosítani kell a tájékoztatást az egyedi jogsegélyt nyújtó szervezetekről vagy személyek csoportjairól, valamint azokról a szervezetekről, amelyek segítséget vagy tájékoztatást nyújthatnak a kérelmezőknek a rendelkezésre álló befogadási feltételekről, az egészségügyi ellátást is beleértve.	31.1. A kérelmezőket tájékoztatják az elérhető jogi segítségnyújtásról és az igénybevételek módjáról.
			31.2. A kérelmezők tájékoztatást kapnak, beleértve azoknak a szervezeteknek vagy személyek csoportjainak az elérhetőségét, amelyek tájékoztatni tudják a kérelmezőket a rendelkezésre álló befogadási feltételekről, az egészségügyi ellátást is beleértve.
			31.3. Az írásbeli tájékoztatás olyan nyelven készül, amelyet a kérelmező megért vagy ézszerűen feltételezhető, hogy megért.
			31.4. Ha szükséges és helyénvaló, az információt szóban is közlik, a kérelmező által ismert nyelven.
			31.5. A tájékoztatást a nemzetközi védelem iránti kérelem benyújtása után a kellő időben (legfeljebb 15 nap) kell biztosítani.
			31.6. A tájékoztatást a kérelmező sajátos igényeinek és személyes körülményeinek megfelelően biztosítják.
	32.	Biztosítani kell a jogi tanácsadókhöz, az UNHCR-t, a Vöröskeresztet, a kormányközi és az érintett tagállam által elismert nem kormányzati szervezeteket képviselő személyekhez való hozzáférést, hogy segíthessenek a kérelmezőknek.	32.1. A fenti szereplőkhöz való hozzáférést csak az épületek és a kérelmezők biztonságával kapcsolatos okokból korlátozzák, feltéve, hogy ezáltal nem korlátozzák súlyosan, illetve nem teszik lehetetlenné.
32.2. A fentiekben felsorolt szereplők megfelelő diszkréciót biztosító körülmények között találkozhatnak és beszélhetnek a kérelmezőkkel.			

<b>A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók</b>			
<b>Rész</b>	<b>Alegység</b>	<b>Előírás</b>	<b>Mutató(k)</b>
<b>6. Tájékoztatás és tanácsadás</b> (folytatás)		33. A nemzetközi védelmet kérelmezők számára biztosítani kell a szociális tanácsadáshoz való hozzáférést.	33.1. A kérelmezők a szálláshelyen belül vagy kívül hozzáférhetnek szociális tanácsadáshoz.
			33.2. A kérelmezők rendszeresen, a személyes szükségleteik szerint igénybe vehetik a szociális tanácsadást.
<b>7. A sajátos igények felismerése, felmérése és megválaszolása</b>	34. Biztosítani kell egy működő mechanizmust a sajátos befogadási igények felismerésére és felmérésére.		34.1. Érvényben van egy egységesített mechanizmus a kérelmezők sajátos befogadási igényeinek felismerésére és felmérésére.
			34.2. A mechanizmus világosan előírja, hogy ki a felelős a sajátos befogadási igények felismeréséért és felméréséért.
			34.3. A mechanizmus világosan előírja, hogy a felismerést és a felmérést hogyan kell feljegyezni és közölni a kérelmezővel és a megfelelő szereplőkkel.
	35. Biztosítani kell a sajátos befogadási igények felismerésére és felmérésére irányuló mechanizmus hatékony alkalmazását.		35.1. Elegendő erőforrást rendelnek a sajátos igények felismerésének, felmérésének és ellenőrzésének céljához.
			35.2. A sajátos igények első felismerését és felmérését a lehető leghamarabb elvégzik.
			35.3. A későbbi szakaszban nyilvánvalóvá váló sajátos szükségleteket megfelelően felismerik és felmérik.
			35.4. Megfelelő esetben a sajátos igények felmérésében szakemberek is részt vesznek.
			35.5. A befogadással foglalkozó hatóság és a döntéshozó hatóság között kialakultak a kommunikációs csatornák és az együttműködés, és ezeket használják.
			35.6. A sajátos befogadási igények felismerése és felmérése nem érinti annak vizsgálatát, hogy a kérelmező nemzetközi védelemre szorul-e.
	36. Biztosítani kell, hogy a felismert sajátos befogadási igényeket időben kezeljék.		36.1. Megfelelő, gyors lépéseket tesznek a felismert és felmért sajátos igények megválaszolására.
36.2. Ha a sajátos igényeket már felismerték, érvényben van egy mechanizmus a rendszeres ellenőrzésük biztosítására.			

A befogadási feltételekre vonatkozó műveleti előírások és mutatók				
Rész	Alegység	Előírás	Mutató(k)	
8. Személyzeti képzés		37. Biztosítani kell, hogy a befogadásért felelős tisztviselők kellően képzettek legyenek.	37.1. A befogadásért felelős tisztviselők minden esetben világos munkaköri leírással rendelkeznek.	
			37.2. A befogadásért felelős tisztviselők a saját munkaköri leírásukra vonatkozó nemzeti jogszabálynak és szabályozásnak megfelelő képesítéssel rendelkeznek.	
		38. Biztosítani kell, hogy a befogadásért felelős tisztviselők megkapják a szükséges és megfelelő képzést.	38.1. Minden befogadásért felelős tisztviselő jól időzített, alapos bevezető képzést kapott a szerepére vonatkozóan, az alkalmazandó magatartási kódexet is beleértve.	
			38.2. Létezik egy világos képzési tanterv, amely minden funkciócsoport számára meghatározza a képzési követelményeket.	
			38.3. A képzést rendszeresen, az igények függvényében biztosítják.	
			38.4. A képzésben szerepelnie kell legalább a nem- és korszpecifikus szempontoknak és a sajátos igényekkel rendelkező kérelmezők helyzetének, különös tekintettel a gyermekvédelmi és gyermekbiztonsági előírásokra, beleértve a kísérő nélküli gyermekeket, valamint a kínzás és erőszak áldozatainak felismerését.	
			39. Erősíteni kell a kérelmezőkkel rendszeres kapcsolatba kerülő egyéb érdekelt felek ismereteit.	39.1. Rendszeres figyelemfelhívó alkalmak és/vagy alternatív megoldások vannak érvényben az olyan személyek számára, akik nem minősülnek „befogadásért felelős tisztviselőnek”, mindazonáltal a hivatásuknál/beosztásuknál fogva rendszeresen kapcsolatba kerülnek a kérelmezőkkel.
			40. Ösztönözni kell a befogadásért felelős tisztviselőknek szóló, folyamatorientált támogatást.	40.1. Különböző intézkedések állnak rendelkezésre, hogy segítsék a befogadási munka során felmerülő nehéz helyzetek kezelését.







## HOGYAN JUTHAT HOZZÁ AZ EURÓPAI UNIÓ KIADVÁNYAIHOZ?

### Ingyenes kiadványok:

- egy példány:  
az EU Bookshopból (<http://bookshop.europa.eu>);
- több példány, valamint plakátok, térképek rendelése:  
az Európai Unió képviselőin keresztül ([http://ec.europa.eu/represent\\_hu.htm](http://ec.europa.eu/represent_hu.htm)),  
nem uniós országokban a küldöttségektől ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_hu.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_hu.htm)),  
a Europe Direct szolgáltatáson keresztül ([http://europa.eu/europedirect/index\\_hu.htm](http://europa.eu/europedirect/index_hu.htm))  
vagy a 00 800 6 7 8 9 10 11 telefonszám tárcsázásával (ingyenesen hívható az EU egész területéről) (\*).

(\* ) A legtöbb hívás és a megadott információk ingyenesek (noha egyes mobiltelefon-szolgáltatókon keresztül, telefonfülkékből és hotelekből a számot csak díjfizetés ellenében lehet hívni).

### Megvásárolható kiadványok:

- az EU Bookshopból (<http://bookshop.europa.eu>).

