



EASO praktiline juhend. Isiklik vestlus

*EASO praktiliste juhendite
kogumik*

Detsember 2014

***Europe Direct on teenistus, mis aitab leida vastused
Euroopa Liitu käsitlevatele küsimustele***

Tasuta infotelefon: (*)

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Antav teave on tasuta nagu ka enamik kõnesid (v.a mõne operaatori, hotelli ja telefonikabiini puhul).

Lisateavet Euroopa Liidu kohta saab internetist Euroopa serverist (<http://europa.eu>).

ISBN 978-92-9243-432-8

doi:10.2847/45523

BZ-04-14-990-ET-N

© Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiamet, 2015

EASO ega ükski tema nimel tegutsev isik ei vastuta käesolevas aruandes sisalduva teabe kasutamise eest.



European Asylum Support Office

EASO praktiline juhend. Isiklik vestlus

*EASO praktiliste juhendite
kogumik*

Detsember 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

See praktiline juhend on välja töötatud kooskõlas EASO kvaliteedimaatriksi metoodikaga. EASO tänab aktiivse osalemise ja toetuse eest praktilise juhendi väljatöötamisel Euroopa Liidu liikmesriikide eksperte ja nõuanderühma (mis koosnes Euroopa Komisjoni, ÜRO Pagulaste Ülemvoliniku Ameti ning Euroopa Põgenike ja Pagulaste Nõukogu esindajatest).

Sissejuhatus

Mis on praktilise juhendi eesmärk? EASO praktiline juhend „Isiklik vestlus” sisaldab praktilist kontroll-loetelu ja kokkuvõtlikke juhiseid, mida ametnikud saavad kasutada igapäevatoos kogu Euroopa Liidus ja mujal. Juhendi eesmärk on aidata liikmesriikidel täita üht oma tähtsamat kohustust seoses Euroopa ühise varjupaigasüsteemiga: anda varjupaigataotlejatele õiglane ja tõhus võimalus taotlust põhjendada, milles on isikliku vestluse tähtsus väga suur. Juhend on koostatud kooskõlas asjakohaste õigusnõuetega ning selles kirjeldatakse praktilist lähenemisviisi, mida ametnikud saavad kasutada igapäevatoos. Juhend aitab luua ühiste standardite alusel standardite ühise rakendamisi.

Kuidas on praktiline juhend seotud EASO muude abivahenditega? See praktiline juhend põhineb – nagu kõik EASO abivahendid – Euroopa ühise varjupaigasüsteemi ühisstandarditel. EASO missioon on toetada liikmesriike muu hulgas ühtse koolituse, ühtse kvaliteedi ja ühtse päritoluriigi teabe kaudu. See juhend tugineb samale raamistikule ja täiendab muid vahendeid. Juhendi koostamisel on lähtutud kooskõlast muude vahenditega, eelkõige EASO õppekava moodulitega, näiteks küsitlustehnika, haavatavate isikute küsitlemise ja laste küsitlemise mooduliga. Praktiline juhend ei asenda nende moodulite kaudu toimuvat põhi- ja täiendusõpet. Õppemoodulid pakuvad põhjalikke teadmisi, oskusi ja õiget suhtumist, ent käesolev praktiline juhend on järjepideva sisu ja käsitlusega dokument, mis toetab ametnike igapäevatoosid.

Juhend on praktiline katsejuhend, mis on välja töötatud EASO kvaliteedimaatriksi protsessi käigus. Juhendit tuleb käsitleda koos edaspidi ilmuvate praktiliste juhenditega, millest järgmised kaks on tõendite hindamise ja erivahendustega isikute tuvastamise teemal.

Mida praktiline juhend sisaldab? Juhend kasutab liigendatud küsitlusmeetodit, mis on kooskõlas EASO õppekavaga. Liigendatud lähenemine juhendab kasutajaid isikliku vestluse kõigis etappides: ettevalmistus (1. osa), vestluse alustamine ja teabe esitamine (2. osa), vestlemine (3. osa), sealhulgas juhised vestlusel käsitletava varjupaigataotleja sisu kohta (4. osa), ning vestluse lõpetamine ja järeelmeetmed (5. osa).

Kuidas praktiline juhend koostati? Juhendi koostasid liikmesriikide eksperdid EASO toel. Väärtusliku panuse andis ka nõuanderühm, sealhulgas Euroopa Komisjon, ÜRO Pagulaste Ülemvoliniku Amet ning Euroopa Põgenike ja Pagulaste Nõukogu (ECRE). Seejärel arutasid juhendit ja kiitsid selle heaks kõik liikmesriigid. Juhend koondab eriteadmised ning kajastab ühiseid standardeid ja ühist eesmärki saavutada kvaliteetne varjupaigamenetlus.

Kellele on praktiline juhend suunatud? Juhendi põhieesmärk on toetada ametnike igapäevatoosid. Juhend on kasulik nii uutele ametnikele, kes saavad seda kasutada lisamaterjalina, kui ka kogunud ametnikele, kes saavad seda kasutada meeldetuletusmaterjalina. Samuti saab juhendit kasutada enesehindamisvahendi ja kvaliteedikontrolli vahendina. Väikeste kohandustega saab juhendi alusel hinnata kvaliteeti ja see võib pakkuda huvi kõigile selles varjupaigamenetluse põhietapis osalejatele.

Kuidas tuleb praktilist juhendit kasutada? Juhend koosneb kolmest omavahel seotud osast. Esimeses osas on kontroll-loetelu, mis annab kiirülevaate iga vestlusetapi – alates isikliku vestluse ettevalmistamisest kuni vestluse lõpetamise ja eneseanalüüsini – olulistest osadest. Teises osas on kokkuvõtlikud juhised, millega selgitatakse ja täiendatakse kontroll-loetelu elemente. Kolmandas osas on viited juhendis mainitud rahvusvahelistele, Euroopa Liidu ja liikmesriikide õigusaktidele. **Juhendi osad on seotud hüperlinkidega**, mis lihtsustab juhendi elektroonilist kasutamist.

Kuidas on praktiline juhend seotud liikmesriikide õigusaktide ja tavadega? Juhend järgib paindlikku lähenemist, mis kajastab ühiseid standardeid, kuid võimaldab arvestada liikmesriikide õigusaktide, suuniste ja tavade erinevusi. Iga riigi ametiasutus saab lisada juhendi teatud punktidesse oma õigusaktide ja suuniste teabe, andes seega oma ametnikele kogu vajaliku teabe, kuidas pidada isiklikku vestlust.

EASO praktiline juhend.

Isikliku vestluse kontroll-loetelu

1. osa. Ettevalmistus

- Ettevalmistuse tähtsus
- Juhtumiga tutvumine
 - Koguge konkreetse juhtumi teavet
 - Tutvuge toimikus sisalduva teabega
 - Kontrollige andmebaase
 - Tutvuge päritoluriigi teabega
 - Tehke kindlaks olulised faktid
 - Tehke kindlaks asjakohased muud kui rahvusvahelise kaitse asjaolud
 - Tehke kindlaks menetluslikud erivajadused
 - Saatjaga ja saatjata alaealised
 - Puudega inimesed
 - Eakad
 - Rasedad
 - Alaealiste lastega üksikvanemad
 - Inimkaubanduse ohvrid
 - Vaimse tervise probleemidega isikud
 - Piinamise, vägistamise või muu raske psühholoogilise, füüsilise või seksuaalse vägivalla ohvrid
 - Tutvuge asjakohaste suunistega
 - Valmistuge vaimselt ette
 - Koostage juhtumi menetlemise kava
- Praktiline töökorraldus
 - Sobiv ametnik ja tõlk
 - Ruumi ettevalmistamine ja kohalikud menetlused
 - Turvalisus

2. osa. Vestluse alustamine

- Usaldusliku õhkkonna loomine ja hoidmine
 - Tagage professionaalne suhtumine
 - Pöörduge vahetult taotleja poole
 - Kasutage sobivat hääletooni ja kehakeelt
- Veenduge, et taotleja on õige
- Tervitus ja sissejuhatus
 - Tervitage taotlejat professionaalselt ja selgitage kohalviibijate rolli
 - Kontrollige, kas tõlk ja taotleja mõistavad teineteist
 - Küsige taotlejalt, kas tal on erivajadusi
 - Julgustage taotlejat teatama, kui tal on suhtlemise või arusaamisega raskusi
- Taotleja teavitamine
 - Selgitage vestluse eesmärki
 - Selgitage vestluse raamistikku ja ülesehitust
 - Selgitage, millal on vestluses vaheajad
 - Selgitage konfidentsiaalsust
 - Selgitage taotlejale tema kohustusi, sealhulgas koostöökohustust
 - Selgitage taotlejale, kui vestlus salvestatakse (kui asjakohane)
 - Selgitage kirjaliku aruande koostamist

3. osa. Vestlemine

- Suhtumine
 - Neutraalsus
 - Erapooletus
 - Hoiduge väärarvamistest kultuuriga seotud oletuste, väärtuste või eelduste tõttu
- Vestluse juhtimine
 - Juhtige dialoogi
 - Juhendage tõlki
- Vabakõne
 - Algate vabakõne
 - Julgustage taotlejat, olles aktiivne kuulaja
- Küsitlusetapp
 - Täpsustage küsitluse teemad
 - Veenduge arusaamises
- Vestlustehnika ja küsimuste liigid
 - Kasutage lihtsaid küsimusi
 - Kasutage avatud küsimusi
 - Kasutage suletud küsimusi asjakohaselt
 - Kasutage selgitavaid ja arutlevaid küsimusi
 - Esitage õigeid küsimusi korrektselt ja õiglaselt
 - Esitage taotleja võimete ja haridusega sobivaid küsimusi
- Vastuolulise teabe täpsustamise võimalus

4. osa. Taotluse sisu

- Koguge teavet varasema tagakiusamise või suure kahju kohta
 - Mis juhtus?
 - Kes on tagakiusamise / suure kahju ohver (ohvrid)?
 - Kes on tagakiusaja / suure kahju tekitaja?
 - Millal see juhtus?
 - Kus see juhtus?
 - Miks see juhtus?
 - Mis dokumendid ja tõendid selle kohta esitati (kui asjakohane)?
- Küsige tagakiusamishirmu või suure kahju hirmu kohta
 - Mis võib taotleja arvates juhtuda tagasipöördumise korral?
 - Miks see võib taotleja arvates juhtuda?
 - Kes võib taotleja arvates päritoluriiki tagasipöördumise korral teda taga kiusata / tekitada talle suurt kahju?
- Uurige tagakiusamise põhjusi
 - Täpsustavate küsimustega saab välja selgitada taotleja tegelikud või oletatavad asjaolud
 - Mõnda teemat on võib-olla vaja tõstatada enda algatusel
- Uurige täiendava kaitse põhjusi
 - Mõnda teemat on võib-olla vaja tõstatada enda algatusel
- Uurige muid kaitsevorme (kui asjakohane)
- Küsige päritoluriigis kättesaadava kaitse kohta
 - Kas taotleja on püüdnud taotleda kaitset asjaomastelt asutustelt/isikutelt?
 - Kui on, siis mis asutustelt / kellelt? Mis oli tulemus?
 - Kui ei ole, siis miks?
- Kui asjakohane, küsige riigisisese kaitse kohta
 - Kas taotleja päritoluriigis on olemas varjupaik?
 - Kas see on juriidiliselt ja praktiliselt kättesaadav ning kas on mõistlik eeldada, et taotleja saab seda kasutada?
- Kui asjakohane, uurige välistavate asjaolude olemasolu
 - 1951. aasta Genfi konventsiooni artikli 1 jaotised D ja E
 - 1951. aasta Genfi konventsiooni artikli 1 jaotis F

5. osa. Vestluse lõpetamine

- Veenduge, et vestluses on käsitletud kõiki taotluse seisukohalt olulisi aspekte
 - Tehke kokkuvõtte kõigist kaitse taotlemise põhjustest ja küsige taotlejalt, kas kokkuvõtte on õige
 - Küsige taotlejalt, kas ta soovib midagi lisada
- Kontrollige uuesti, kas tõlk ja taotleja mõistavad üksteist
- Kui asjakohane, pakkuge teistele kohaolijatele võimalust oma õigusi teostada
- Selgitage taotlejale menetluse järgmisi etappe
 - Umbes millal tehakse otsus?
 - Kuidas saab taotleja otsuse kohta teavet?
 - Kui asjakohane, kes teeb otsuse?
 - Taotluse rahuldamata jätmise otsuse edasikaebamise õigus
 - Kui vastus on positiivne: dokumendid, perekonna taasühinemine, töötamise õigus jne
 - Kui asjakohane, taotleja õigused ja hüved otsuse ootamise ajal
- Kui selles etapis asjakohane, andke taotlejale võimalus esitada vestluse aruande kohta märkusi
- Pakkuge taotlejale võimalust esitada küsimusi
- Järeelmeetmed: vestluse analüüs
 - Vestluse hindamine
 - Enesehindamine ja vestluse analüüs

EASO praktiline juhend

Isikliku vestluse juhised

1. osa. Ettevalmistus [tagasi]

Vestlusele eelnev etapp võib olla vestluse kvaliteedi seisukohast ülioluline. Hea ametnik on vestlusruumi sisenedes hästi valmistunud.

1.1 Ettevalmistuse tähtsus [tagasi]

Ettevalmistus on hea vestluse eeltingimus. Mida paremini ametnik on valmistunud, seda tõhusam on vestlus ja seda asjakohasemad on esitatavad küsimused. Puudulik ettevalmistus raiskab vestlusaega ja põhjustab sageli ka asjakohatuid küsimusi, mille tõttu võib olla vaja täiendavat vestlust.

Ametnik on kohustatud varuma aega, et tutvuda juhtumi üksikasjadega. Nii saab ta pidada hästi liigendatud vestluse ja käsitleda kõiki vestluse alguseks selgunud teemasid.

Vestlemiseks tuleb jätta piisavalt aega. Hea ettevalmistus vestluseks tagab, et vestluse toimumisaja jooksul keskendutakse taotluse jaoks põhilisele, mitte kõrvalisele. Tõhus vestlus, kus kogutakse nõude põhiaspektide jaoks asjakohased tõendid, on taotluse õiglaseks otsustamiseks äärmiselt oluline.

1.2 Juhtumiga tutvumine [tagasi]

1.2.1 Koguge konkreetse juhtumi teavet [tagasi]

a. Tutvuge toimikus sisalduva teabega [tagasi]

Kui toimikut ei ole, tuleb see küsida. Ametnik peab võimaluse korral tutvuma järgmiste dokumentidega: taotlus, registreerimisel toimunud vestlus, kirjalikud ütlused, isikut tõendavad dokumendid ja täiendavad dokumendid, erivajaduste hindamise tulemused (sh terviseandmed) ning muu olemasolev teave.

Ametnik peab leidma, mis dokumendid tuleb tõlkida, ja järgima selles suhtes riiklikku menetlust.

b. Kontrollige andmebaase [tagasi]

Taotluse hindamisel võib olla vaja kasutada andmebaasides või süsteemides olevat teavet. Eelkõige võib nendes olla lisateavet või -dokumente taotleja isiku, kodakondsuse, perekonnaseisu, isikliku olukorra ja varasema rände kohta.

1.2.2 Tutvuge päritoluriigi teabega [tagasi]

Ametnik peab teadma olukorda taotleja päritoluriigis nii väidetava tagakiusamise või suure kahju toimumise ajal kui ka praegu. Kui seda teavet veel ei ole, võib selguda, et ametnik peab taotluse jaoks asjakohast teavet taotlema või otsima ise. Päritoluriigi teabe puudumine ei tohi ametnikul takistada konkreetse isiku juhtumi menetlemist.

Täpset ja ajakohast päritoluriigi teavet võib saada mitmest allikast, näiteks riiklikelt päritoluriigi teabe üksustelt, EASO-lt, ÜRO Pagulaste Ülemvoliniku Ametilt ning teistelt asjakohastelt inimõigusorganisatsioonidelt.

1.2.3 Tehke kindlaks olulised faktid [tagasi]

Olenevalt olemasoleva teabe mahust peab ametnik püüdma teha ettevalmistusel kindlaks taotluse olulised faktid. Olulised faktid on asjaolud, mis on otseselt seotud pagulase või täiendava kaitse nõuetele vastava isiku määratlusega. Ametnik peab siiski olema avatud ja arvestama uusi fakte, mis võivad ilmned meneluse ajal.

Oluliste faktide lisateave on 4. osas.

1.2.4 Tehke kindlaks asjakohased muud kui rahvusvahelise kaitse asjaolud [tagasi]

Mõnes liikmesriigis võib olla vaja, et ametnik tuvastab kaitse andmise põhjused, mis ei kuulu pagulase või täiendava kaitse nõuetele vastava isiku määratluse alla, kuid mida menetlev ametiasutus samuti arvestab kooskõlas riiklike eeskirjadega. Riigi õigusaktidest olenevalt võivad sellised põhjused olla näiteks humanitaarpõhjused ja/või kaastunne, perekonna ja eraeluga või tervises seisundiga seotud põhjused.

Kui on vaja uurida muu kui rahvusvahelise kaitse andmise põhjusi, on lisateave siin: [lisage riigi õigusaktide ja/või suuniste viide].

1.2.5 Tehke kindlaks menetluslikud erivajadused [tagasi]

EASO õppekava jaoks on [direktiivi 2013/32/EL \(varjupaigamenetluse direktiivi \(uuesti sõnastatud\)\) artikli 2 punkti d](#) alusel välja töötatud järgmine haavatava taotleja (menetluslike erivajadustega taotleja) määratlus: *haavatav taotleja on taotleja, kelle võime oma juhtumit mõista ja seda tulemuslikult esitada või menetluses täielikult osaleda on tema konkreetse olukorra tõttu piiratud.*

Suurt mõju võivad avaldada taotleja kogemused, mis saadakse päritoluriigis, reisi ajal või varjupaigariigis – näiteks võib taotleja olla keelebarjääri või sotsiaalse tõrjutuse tunde tõttu rohkem haavatav.

Järgmistes punktides esitatakse teavet erivajadustega isikute tavalisemate kategooriate kohta.

a. Saatjaga ja saatjata alaealised [tagasi]

([Varjupaigamenetluse direktiivi \(uuesti sõnastatud\) artikkel 15](#))

Alla 18-aastaste lastega peab võimaluse korral vestlema asjakohase väljaõppe saanud ametnik. Lastega tuleb vestlus pidada laste jaoks asjakohasel viisil – näiteks peab ametnik kohandama keekekasutust või hääletooni taotleja ning tema vanuse ja mõistmisvõime järgi. Eriküsimuste lahendamiseks tuleb kohaldada riigi õigusakte ja menetlusi, eriti seoses alaealise taotleja jaoks vajaliku toe pakkumisega vestluse ajal (nt eestkostja viibimine vestluse juures, kui alaealine on saatjata).

b. Puudega inimesed [tagasi]

Ametnik peab kaaluma, kas on vaja erihoolust ja -toetust. Ametnik peab arvestama puude olemust ning tegutses vastavalt, sest eri puuded nõuavad erinevat lähenemist.

c. Eakad [tagasi]

Ametnik peab kaaluma, kas on vaja erihoolust ja -toetust. Vestlust pidav ametnik peab näiteks kaaluma eriabi andmise võimalust piiratud liikumisvõimega taotlejale. Ametnik peab kasutama sobivaid küsitlustehnikaid ja pakuma vajaduse korral võimalust teha korrapäraseid vaheaegu.

d. Rasedad [tagasi]

Rasedaid oodatakse vestlusele, välja arvatud raseduse lõppjärgus või terviseprobleemide esinemisel. Sellisel juhul võidakse nõuda arstitõendi esitamist (olenevalt liikmesriigi tavast). Rasedate füüsilised vajadused võivad olla mitmesugused, mida vestlust pidav ametnik peab vestluse ajal arvestama.

e. Alaealiste lastega üksikvanemad [tagasi]

Ametnik peab tagama vestluse sellise korralduse, et laste juuresolekul ei küsita ohvriks langemise või alandamise kogemuste kohta – näiteks kui taotlejal ei ole vahendeid tagada lapsele asjakohane lapsehoiuteenus, tuleb vestlus korraldada sobival ajal ja sellises kohas, kus lapsehoiuteenus on olemas.

f. Inimkaubanduse ohvrid [tagasi]

Ilma et see piiraks võimalikku rahvusvahelise kaitse vajadust, on inimkaubanduse ohvritel õigus kasutada konkreetseid õigusi vastavalt direktiivile 2011/36/EL, milles käsitletakse inimkaubanduse tõkestamist ja sellevastast võitlust ning inimkaubanduse ohvrite kaitset (5. aprill 2011). Inimkaubandusele viitavate märkide tuvastamisel tuleb sellised juhtumid saata edasi inimkaubanduse valdkonnas pädevale asutusele.

g. Vaimse tervise probleemidega isikud [tagasi]

Ametnik peab kaaluma, kas taotleja suudab vaimselt vestlusel osaleda. Kui taotleja seisund ei ole mingil põhjusel vestlemiseks sobiv, tuleb kavandatud vestlus edasi lükata või tühistada.

Kui leitakse, et taotleja suudab vestlusel osaleda, tuleb kaaluda võimalusi konkreetsete praktiliste meetmete võtmiseks, mis võimaldavad delikaatselt rahuldada taotleja erivajadusi.

h. Piinamise, vägistamise või muu raske psühholoogilise, füüsilise või seksuaalse vägivalla ohvrid [tagasi]

Ametnik peab teadma, et sellise traumaatilise kogemusega ohvritel võib olla eriti raske põhjendada oma rahvusvahelise kaitse taotlust. Raskused võivad tuleneda läbielatu delikaatsusest ja taotleja võimalikest varasematest kogemustest võimupositsioonil olevate ametnikega. Ametnik, kes täheldab ettevalmistamisel, et taotleja on langenud sellise jõhkra vägivalla ohvriks, või näeb trauma tundemärke, peab seetõttu seda vestluse ajal meele pidama ning olema sellises olukorras eriti hoolikas ja delikaatne. Ametnik peab teadma ja aktsepteerima, et taotleja ei pruugi suuta või olla valmis kirjeldama üksikasjalikult teatud traumaatilisi sündmusi.

1.2.6 Tutvuge asjakohaste suunistega [tagasi]

Ametnik peab pärast toimiku materjalidega tutvumist arvestama kõiki õiguspõhimõtteid, mis võivad vestlusel uuritavate aspektide seisukohalt olla olulised. Ta peab kindlaks tegema taotluse faktid, arvestades kohaldatavaid õigusakte ja kohtupraktikat. Kahtluse korral peab ametnik tuginema nii asjakohastele õigusaktidele kui ka tema ametiasutuses kohaldatavatele konkreetsetele suunistele.

1.2.7 Valmistuge vaimselt ette [tagasi]

Enne vestluse alustamist on oluline, et ametnik valmistaks end vaimselt ette, tuletades endale meelde, et iga juhtumit tuleb käsitleda selle konkreetsete asjaolude alusel.

Ametnik peab vestluseks vaimselt valmistudes küsima endalt, mis suhtumine ning mis mõtted või eelarvamused seoses juhtumiga võivad mõjutada tema objektiivsust, ning püüdma selliseid mõtteid või eelarvamusi vältida.

Traumaatiliste kogemuste kirjeldamine võib olla taotleja jaoks valuline. Ametnik peab teadvustama ka võimalikku psühholoogilist mõju talle endale kui vestluse korraldajale – näiteks võivad piinamise kirjeldused või saadud vigastuste fotod olla väga šokeerivad ja mällusööbivad. Samuti peab ametnik teadvustama võimalikku mõju töl- gile ning, kui võimalik, selgitama talle lühidalt enne vestluse algust, kuidas vestluse ajal märgata tekkivaid raskeid olukordi.

1.2.8 Koostage juhtumi menetlemise kava [tagasi]

Iga ametnik kujundab välja enda ettevalmistusmeetodi. Sõltuvalt olemasolevast teabest saab koostada taotluses sisalduvate oluliste faktide kronoloogia, millele saab vestlusel tugineda. Lisaks sellisele kronoloogilisele meeto- dile võib juhtumi menetlemise kava olla liigendatud loogiliselt või teemade kaupa. Sama liigenduse järgi saab teha ka taotluse kohta otsuse.

Valmis pikk küsimuste loetelu võib takistada vestlust ja anda soovitud vastupidise tulemuse. Kasulik on seepä- rast üksnes märkida üles taotluse seisukohalt olulised konkreetsete teemad või elemendid.

1.3 Praktiline töökorraldus [tagasi]

Et vestlus algaks sujuvalt ja kokkulepitud ajal, peab ametnik tagama, et turvalise vestluskeskkonna loomiseks on kõik ettevalmistused tehtud. Turvaline vestluskeskkond aitab saada võimalikult palju teavet, mida on vaja põhjen- datud otsuse tegemiseks.

Ametnik peab töökorralduse kokku leppima taotleja seadusliku esindajaga, kui seda nõutakse riigi õigusaktides ja/või suunistes.

Et vestlus oleks professionaalne, peab vestluse pidaja kandma asjakohast rõivastust.

1.3.1 Sobiv ametnik ja tõlk [tagasi]

(Varjupaigamenetluse direktiivi (uuesti sõnastatud) artikkel 15)

Kui taotleja soovib, et vestlus toimuks samast soost ametniku või tõlgiga, tuleb see soov rahuldada, kui vähegi võimalik ja kui menetleval ametiasutusel ei ole alust arvata, et see soov on ajendatud muudest põhjustest kui taotleja raskused taotluse põhjendamisel.

Taotlejat tuleb tema kogemuste täielikul ja täpsel kirjeldamisel igal võimalikul viisil toetada, määrates temaga tegelema sellisest soost ametniku ja tõlgi, mis ei pane taotlejat tundma end ohustatuna või ebamugavalt. See on eriti oluline, kui taotleja on vägistamise või seksuaalse kuritarvitamise ohver.

Mõnikord võib taotleja eelistada vastassoost ametnikku ja/või tõlki. Mõnes liikmesriigis on tavaks selline soov võimaluse korral rahuldada.

Lapsega vestleval ametnikul peavad olema asjakohased teadmised ja oskused vestluse pidamiseks lapsesõbralikul viisil.

Olenevalt taotleja profiilist võidakse riikides kasutada ka muid spetsialiseerumisvariante.

1.3.2 Ruumi ettevalmistamine ja kohalikud menetlused [tagasi]

Taotlejaga vesteldakse konfidentsiaalsuse tõttu tavaliselt nelja silma all. Saatjata alaealise puhul toimub vestlus tema seadusliku esindaja või eestkostja juuresolekul. Olenevalt riigi õigusaktidest ja tavadest võib vestluse juurde lubada ka teisi isikuid, näiteks ÜRO Pagulaste Ülemvoliniku Ameti esindajaid või isikuid, kes pakuvad taotlejale õigusabi või muud nõu, emotsionaalset toetust või meditsiiniabi. See võib olla eriti oluline siis, kui on ilmnunud ülalloeletud haavatavusele viitavad tegurid.

Ametnik peab eelnevalt kontrollima ruumi ja istmete asetuse sobivust. Istmete asetus peab järgima põhimõtet, et peamine suhtlus toimub ametniku ja taotleja vahel ning tõlgil on üksnes toetav roll.

Lisaks peab ametnik kontrollima näiteks seda, kas salvestus- ja muud seadmed (kui neid on vaja) on töökorras. Heaks tavaks peetakse, kui ametnik pakub vestluse ajal taotlejale vett ja tagab vajaduse korral taskurätikute olemasolu.

1.3.3 Turvalisus [tagasi]

Ametnik peab võtma vajalikke ettevaatusmeetmeid, kui esialgsel riskihinnangul selgub, et taotleja on varem olnud vägivaldne, või kui esinevad muud turvalisusprobleemid. Ta võib näiteks teatada eelnevalt turvatöötajatele, nii et saabuv taotleja otsitakse põhjalikult läbi, või paluda töökaaslasel viibida vestluse juures. Ametnik peab hästi teadma evakuatsioonikorda, juhuks kui vestluse ajal tekib tulekahjuhäire või muu hädaolukord.

2. osa. Vestluse alustamine [tagasi]

Vestlus ametnikuga on taotlejate enamikule uus ja võõras olukord, seepärast on soovitatav kulutada piisavalt aega hea suhtlusõhkkonna loomisele. Selle saavutamiseks peab ametnik suhtuma vestlusesse professionaalselt ning selgitama taotlejale piisavalt ja arusaadavalt vestluse korraldust ja eesmärki.

2.1 Usaldusliku õhkkonna loomine ja hoidmine [tagasi]

Ametniku eesmärk on koguda taotlejalt isikliku vestlusega täpset ja usaldusväärset teavet kaitse taotlemise põhjuste kohta. Ametniku suhtlusviis vestlusel võib oluliselt mõjutada saadava teabe kvaliteeti ja kogust. Seepärast tuleb piisavalt aega pühendada hea suhtlusõhkkonna loomisele, kus kõik asjaomased isikud tunneksid end turvaliselt ja suhtleksid positiivselt. Nii saab taotleja pingest vabaneda ning väheneb stress, ärevus ja umbusk, ning taotleja esitab teavet julgemini.

Samuti võimaldab see ametnikul pingest vabaneda ja taotlejat jälgida. Ametnik on kohustatud looma usaldusliku õhkkonna – seda eesmärki aitavad saavutada tema professionaalne suhtumine ja empaatia väljendamine.

Vestlust tuleb käsitada dialoogina, kus peamiselt räägib taotleja. Ametniku sõnaline ja mittesõnaline suhtlus peab kinnitama taotlejale, et vestluse keskmes on taotleja. Ühtlasi peab ametnik kohandama suhtlusviisi vastavalt taotleja vajadustele – valides sobiva keelekasutuse, esitades teabe taotlejale arusaadaval viisil, mõistes mittesõnalisi sõnumeid ning arvestades kultuuriküsimusi. Usalduslikku õhkkonda võib toetada ka taotleja kehakeele, asendi ja tempo delikaatne peegeldamine. Ametnik võib pinget ja ärevust vähendada ka sellega, et selgitab iga vestluse juures viibiva isiku rolli ning menetluse kõiki etappe ja toiminguid.

2.1.1 Tagage professionaalne suhtumine [tagasi]

Objektiivne ja eelarvamusteta suhtumine on kaitsevajaduse tuvastamisel väga oluline. Ametniku ülesanne on tagada taotluse faktide ja asjaolude nõuetekohane kindlakstegemine, mis sageli toimub isikliku vestlusega.

Vestlus peab olema kooskõlas aluspõhimõtetega, mis tagavad lugupidava, õiglase ja objektiivse suhtumise. Ametniku suhtumine peab olema avatud: see aitab suurendada taotleja usaldust, tagab, et ametnik kohtleb taotlejat lugupidavalt ja väarikalt, ning võimaldab ametnikul hinnata taotlust täielikult.

Lihtsad suhtlusoskused – näiteks paindlik, kannatlik, rahulik ja aktiivne kuulamine – aitavad luua hea suhtlusõhkkonna, mis toetab kogu vajaliku teabe saamist.

Lisaks peab ametnik suutma toime tulla nii enda ja taotleja kui ka teiste juuresviibijate emotsioonidega. Selleks peab ametnik tunnistama ja aktsepteerima vestlusel tekkivaid emotsioone, tagades ühtlasi empaatia ja teatud distantsi hoidmise tasakaalu.

Sellist käitumist nimetatakse sageli professionaalseks suhtumiseks, mis tähendab, et ametniku suhtumine on eelarvamusteta, huvitatud ja lugupidav. Sedasi tuleb suhelda taotleja, tõlgi, seadusliku esindaja ja teiste juuresviibijatega. Sageli nõuab see eneseanalüüsi, et teha kindlaks oma suhtumine ja otsustada, kuidas seda kohendada.

2.1.2 Pöörduge vahetult taotleja poole [tagasi]

Nagu eespool selgitatud, peab ametniku sõnaline ja mittesõnaline suhtlus kinnitama taotlejale, et vestluse keskmes on taotleja. Seepärast on äärmiselt oluline pöörduda vahetult taotleja poole ja mitte tõlgi, seadusliku esindaja või teiste isikute poole, nimetades taotlejat kolmandas isikus.

2.1.3 Kasutage sobivat hääletooni ja kehakeelt [tagasi]

Kui ametnikul tuleb vestelda eri maailmajagudest pärit taotlejatega, peab ta teadma eri kultuuride mittesõnalise suhtluse iseärasusi ja hoiduma taotleja kehakeele rutakast tõlgendamisest.

Peale selle peab ametnik alati teadvustama enda kehakeele mõju ja ohtu, et ta võib näida näiteks ükskõikne või agressiivne. Teisalt võib mittesõnalise suhtlemise võtteid kasutada vestluse ajal suhtluse ergutamiseks.

Lisateave on 3. osas.

2.2 Veenduge, et taotleja on õige [tagasi]

Liikmesriigi tavast olenevalt peab ametnik paluma taotlejal esitada talle vastuvõtvast riigis välja antud dokumendid, et veenduda, et vestlusele on saabunud õige taotleja.

2.3 Tervitus ja sissejuhatus [tagasi]

2.3.1 Tervitage taotlejat professionaalselt ja selgitage kohalviibijate rolli [tagasi]

Vestlus ametnikuga on taotlejate enamikule uus ja võõras olukord. Paljud taotlejad ei mõista, kes temaga vestleb või miks. Seepärast on oluline, et ametnik tervitaks taotlejat professionaalselt, tutvustaks kõiki kohalviibijaid ja selgitaks nende rolli.

2.3.2 Kontrollige, kas tõlk ja taotleja mõistavad teineteist [tagasi]

Ametnik peab küsima nii taotlejalt kui ka tõlgilt, kas nad mõistavad teineteist.

2.3.3 Küsige taotlejalt, kas tal on erivajadusi [tagasi]

Ametnik peab vestluse sissejuhatuses alati tagama, et taotleja seisund sobib vestluseks. Selleks tuleb taotlejalt küsida, kas tal on tervise- ja/või muid probleeme, mida tuleb arvestada.

2.3.4 Julgustage taotlejat teatama, kui tal on suhtlemise või arusaamisega raskusi [tagasi]

Ametnik peab julgustama taotlejat teatama, kui tal on vestlusel suhtlemise või arusaamisega raskusi. Ametnik peab tagama, et tema keelekasutus sobib taotleja isiku ja konkreetsete asjaoludega (nt vanus, sugu, haridus, sotsiaalne taust). See on oluline, et mõlemad osapooled mõistaksid vestlusolukorda ja kaitsta taotleja õigusi.

2.4 Taotleja teavitamine [tagasi]

On oluline, et taotleja mõistaks kaitse andmise menetlust, seetõttu tuleb talle anda selgitusi. Teisalt võib liigne teave olla taotleja jaoks koormav. Ametnik peab asjakohast teavet taotleja järgi kohandama ja taotlejale selgitama. Järgmistes punktides kirjeldatakse kohustuslikke selgitusi.

2.4.1 Selgitage vestluse eesmärki [tagasi]

Taotlejale tuleb selgitada vestluse eesmärki. Taotlejale peab olema selge, et ametnikul on vaja koguda võimalikult palju asjakohast, täpset ja usaldusväärset teavet, miks taotleja soovib rahvusvahelist kaitset.

2.4.2 Selgitage vestluse raamistikku ja ülesehitust [tagasi]

Ametnik peab selgitama taotlejale vestluse ülesehitust. Kooskõlas liikmesriigi tavaga võib taotlejale anda kõigepealt võimaluse parandada või selgitada ametiasutustele juba (nt registreerimisetapis) esitatud andmeid. Lisaks antakse taotlejale võimalus rääkida oma sõnadega ja omas tempos kaitse taotlemise põhjustest, ilma et teda katkestataks. Vabakõne järel võib ametnik küsida taotluse elementide kohta täpsustusi.

2.4.3 Selgitage, millal on vestluses vaheajad [tagasi]

Ametnik peab selgitama taotlejale, millal on taotluses vaheajad ja et taotleja saab vaheaega ka ise küsida.

2.4.4 Selgitage konfidentsiaalsust [tagasi]

(Varjupaigamenetluse direktiivi (uuesti sõnastatud) artikli 15 lõige 2 ja artikkel 48)

Ametnik peab rõhutama konfidentsiaalsuse tegelikku tähendust. Paljud taotlejad on pärit riikidest, kus valitsus võib sekkuda kodanike eraellu, mille tõttu nad ei pruugi mõista, mida tähendab konfidentsiaalsus. Ametnik peab ka mäletama, et taotleja võib põhjendatult kõhelda edastamast teavet, kui olukord ei ole tema arvates konfidentsiaalne. Taotleja võib karta, et keegi teeb talle halba, või karta oma pereliikmete ja sõprade elu ning julgeoleku pärast.

2.4.5 Selgitage taotlejale tema kohustusi, sealhulgas koostöökohustust [tagasi]

(Varjupaigamenetluse direktiivi (uuesti sõnastatud) artiklid 4 ja 5)

Ametnik peab selgitama, kuidas kogu asjakohase ja õige teabe esitamine aitab teha põhjendatud otsust. Tõe rääkimise kohustust selgitades peab ametnik rõhutama, et seda selgitatakse kõigile. Sellega hoiab ametnik ära võimaluse, nagu ta vihjaks taotleja kavatsusele valetada. Samuti on tähtis selgitada, et väärteabe esitamisel on negatiivsed tagajärjed ainult siis, kui taotleja teeb seda teadlikult.

Ametnik peab taotlejale selgitama ka seda, et kui ta ei oska küsimusele vastata, peab ta seda selgesti ütleva, mitte hakkama oletama.

2.4.6 Selgitage taotlejale, kui vestlus salvestatakse (kui asjakohane) [tagasi]

Kui asjakohane, peab ametnik selgitama taotlejale, et vestlus salvestatakse, ja küsima tema nõusolekut (olenevalt liikmesriigi suunistest). Ametnik peab taotlejale ka selgitama, mis toimub salvestisega edaspidi ja kui kaua seda säilitatakse (sh vajaduse korral eraelu puutumatuse põhimõtteid).

2.4.7 Selgitage kirjaliku aruande koostamist [tagasi]

Ametnik peab taotlejale selgitama ka seda, mis toimub kirjaliku aruandega edaspidi ja et aruandes esinevate vigade või väärtõlgenduste kohta saab esitada märkusi ja/või selgitusi.

3. osa. Vestlemine [tagasi]

Viisil, kuidas ametnik peab vestlust, on suur mõju saadava teabe üldkvaliteedile ja kogusele. Vestlemisviis hõlmab ka ametniku suhtumist ning tema sõnalist ja mittesõnalist suhtlust (vestlustehnika).

3.1 Suhtumine [tagasi]

3.1.1 Neutraalsus [tagasi]

Ametnik peab olema neutraalne. Ametnik peab olema võimalikult objektiivne ja väljenduma nii selgesti kui võimalik. Teda ei tohi mõjutada teised juhtumid ega tema isiklikud uskumused ja arvamused.

3.1.2 Erapooletus [tagasi]

Ametnik peab kasutama vestluse ajal sobivat hääletooni ja olema nii taotleja kui ka tema ütluste suhtes erapooletu, eelarvamusteta ja huvitatud, isegi kui esineb näiteks viiteid vastuoludele, võltsitud dokumentidele või välistatavatele asjaoludele.

3.1.3 Hoiduge väärimõistmisest kultuuriga seotud oletuste, väärtuste või eelduste tõttu [tagasi]

Tähtis on tunda taotleja kultuuri. Ametnik peab siiski teadvustama stereotüüpide ohtu ning pidama meeles, et taotleja on konkreetne inimene. Kui ametnik käsitab inimesi üksnes kultuuritraditsioonide alusel, ei suuda ta tajuda taotleja isiklike kogemusi.

Ametnik ei tohi eeldada, et kõik mõistavad asju nii nagu tema või et tema arusaamine on ainus ja õige. Peale selle peab ametnik mõistma, kuidas tema kultuuritaust mõjutab asjaolude tõlgendamist.

Oma suhtumise ja nii sõnalise kui ka mittesõnalise suhtluse väljaselgitamine ning nende kohandamise viisi otsustamine eeldab enesekriitikat ja -analüüsi. Selle puudumine võib hävitada avatud ja usaldusliku vestlusõhkkonna ning kahjustada vestluse tulemusi.

3.2 Vestluse juhtimine [tagasi]

3.2.1 Juhtige dialoogi [tagasi]

Ametnik on kohustatud juhtima taotlejat vestluses nii, et oleks tagatud rahvusvahelise kaitse juhtumi põhjalik hindamine. Selleks võib ametnik järgida [juhtumi menetlemise kava](#) (mis on liigendatud loogiliselt, kronoloogiliselt või teemade kaupa), kuid oluline on jääda paindlikuks.

3.2.2 Juhendage tõlki [tagasi]

(Varjupaigamenetluse direktiivi (uuesti sõnastatud) artikli 15 lõike 3 punkt c)

Tõlki on vaja taotleja ja ametniku vahelise keelebarjääri ületamiseks. Hea tava on selgitada tõlgile enne vestluse algust juhtumit, kui võimalik, eelkõige olukorras, kus tuleb olla eriti delikaatne.

Tähtis on selgitada tõlgile tema kohustusi ja ülesandeid vestluse ajal ning tagada tema sobiv asukoht ruumis (ametnikust ja taotlejast ühekaugusel, laua otsas).

Ametnik peab tõlgiga töötades püüdma rääkida aeglaselt ja selgelt ning tegema sageli pause, et tõlk saaks tõlkida lühikeste lõikude kaupa, eriti kui selgitused on üksikasjalikud või keerukad. On oluline, et ametnik pöörduks taotleja poole otse (esimeses isikus), mitte tõlgi kaudu ja kolmandas isikus.

Ametnik peab veenduma, et valitud tõlk suudab esitada taotleja ütluste täpse ja erapooletu tõlke. Tõlgil ei tohi olla taotlejaga mingit seost. Kui tõlgil on seos taotlejaga, peab ta seda alati teatama ja selgitama ametnikule vestluse alguses. Olenevalt seose olemusest võib määrata teise tõlgi.

Tõlk ei tohi avaldada oma arvamust ega anda ametnikule või taotlejale nõu. Mõnikord peab tõlk teatavaid aspekte siiski pikemalt selgitama, näiteks kui sihtkeeles puudub vajalik sõna. Sellisel juhul võib tõlgil olla vaja juhtida sellele tähelepanu.

Ametnik peab tõlgi tööd jälgima ning tagama tema neutraalsuse ja erapooletuse. Kui ametnik kahtleb tõlgi suutlikkuses või käitumises, peab ta seda käsitlema kooskõlas liikmesriigi korruga (nt esitama juhtumi vanemametnikule lahendamiseks). Vajaduse korral tuleb vestlus kuni teise tõlgi leidmiseni katkestada.

Vestluse ajal tuleb arvestada taotleja ja tõlgi seisundit ning pidada korrapäraselt vaheaegu.

3.3 Vabakõne [tagasi]

3.3.1 Algatege vabakõne [tagasi]

Vabakõne etapi eesmärk on saada võimalikult palju usaldusväärset ja täpset teavet, andes taotlejale võimaluse segamatult rääkida, miks ta kaitset taotleb. Ametnik peab kutsuma taotlejat üles põhjendama oma sõnadega, miks ta taotleb kaitset. Enamasti saab ametnik taotleja vabakõnest rohkesti täpset teavet ja üksikasju, mida saab hiljem vestlusel täpsustada. Ametnik võib vabakõne katkestamise asemel üles märkida teemad, mida tuleb pärast vabakõne lõppu veel käsitleda.

Ametnik peab taotlejale meenutama, et esitada tuleb võimalikult palju taotluse seisukohalt kasulikke või asjakohaseid andmeid, näiteks nimed, kohad ja sündmused. Ametnik peab siiski teadma, et mälu ei ole täiuslik, ja mõistlikult eeldama taotlejalt oluliste faktide kohta saadava teabe kogust ja kvaliteeti. Mäluprotsessid on individuaalsed ja neid mõjutavad paljud tegurid, näiteks vanus, kultuur ja taotleja taust ning eelkõige traumaatilised kogemused.

3.3.2 Julgustage taotlejat, olles aktiivne kuulaja [tagasi]

Taotlejat aktiivselt kuulates julgustab ametnik taotlejat kõige paremini esitama üksikasjalikku ja sidusat kirjeldust.

Ametnik peab pöörama nii oma mittesõnalise kui ka sõnalise tähelepanu taotlejale ning mõtlema selle peale, kuidas taotleja võib tõlgendada mittesõnalisi sõnumeid. Nii saab ametnik parandada oma suhtlusoskust ja vältida vääritimõistmisi.

Ametnik peab teadma, et vestluse aktiivset kuulamist näitavad lühidad ja neutraalsed kinnitused, näiteks „mhm“, „mõistan“ ja „hästi“. Neid kuuldes jätkab taotleja kõnelemist meelsasti ning vabakõne jätkub ja avardub.

Taotleja vabakõnest väikese osa kordamine võib tõhusalt toetada taotleja mälu ja tagada vestluses õige rõhuasetuse ilma taotlejat segamata. Ametnik saab aidata taotlejal meenutada sündmusi ja üksikasju mitmesuguste mälutehnikate abil – näiteks saab küsida, kuidas tajus taotleja sündmust eri meelte kaudu või kasutades olevikku.

Mõnel taotlejal võib olla raske vabalt kõnelda. Sellisel juhul peab ametnik püüdma olla aktiivsem ja esitama konkreetsemaid küsimusi, kuid ühtlasi meeles pidama vajadust käsitleda kõiki teemasid ja alustada uut teemat alati avatud küsimustega.

Ametnik peab andma taotlejale piisavalt aega keskendumiseks ja meenutamiseks ning võimaldama taotlejal endal määrata, kui palju teavet ta soovib esitada, eriti kui jutuks olev sündmus on traumaatiline või muidu delikaatne.

Kui taotleja vabakõne kaldub asjakohasest teabest kõrvale, peab ametnik püüdma jutu delikaatselt õigesse suunda tagasi juhtida. Ametnik võib näiteks küsida kõne loomulike pauside ajal, kas taotlejal oli nende küsimuste tõstatamiseks põhjus ja kas ta peab neid taotluse seisukohalt oluliseks. Seejärel võib ametnik pöörduda tagasi konkreetse jututeema juurde ja paluda taotlejal jätkata. Ametnik peab olema piisavalt ettevaatlik, et hoiduda liiga varakult sekkumast ja anda taotlejale aega oma jutu arendamiseks.

3.4 Küsitlusetapp [tagasi]

Ametnik peab välja selgitama taotleja jutu olulised osad ja esitama nende kohta täpsustavaid küsimusi. Ametnik peab teemasid käsitlema ükshaaval. Ta peab kindlaks tegema peamised teemad (nõude tuum) ja uurima iga põhiteema allteemasid, et luua kontekstisidusus ja tagada vestluse sujuvus. See meetod aitab taotlejal jutuks olevat sündmust üksikasjalikult kirjeldada. Nii saab vestlust hästi liigendada ja tagada, et käsitletakс kõiki olulisi teemasid. On tähtis, et ametnik oleks alati paindlik ja esitaks taotleja antud uue teabe kohta lisaküsimusi.

3.4.1 Täpsustage küsitluse teemad [tagasi]

Ametnik peab alati tutvustama teema ulatust, enne kui jätkab avatud või täpsustavate küsimustega. Vestluse teema tutvustus aitab taotlejal arendada juttu õiges suunas, võimaldades ametnikul hoida õiget rõhuasetust ja saada asjakohast teavet liigseid küsimusi esitamata.

3.4.2 Veenduge arusaamises [tagasi]

Ametnik peab kasutama vestluse ajal võimalust kontrollida arusaamist ja põhiliste ütluste kinnitust. Ametnik võib näiteks taotleja vastused taotluse põhielementide kohta ümber sõnastada ning küsida taotlejalt, kas ta on temast õigesti aru saanud.

3.5 Vestlustehnika ja küsimuste liigid [tagasi]

3.5.1 Kasutage lihtsaid küsimusi [tagasi]

Ametniku keelekasutus ja küsitlusviis võivad põhjustada suurt vääritimõistmist ja viia valede järeldusteni. Vestluse küsimused peavad olema selged, võimalikult lihtsad ning sobima taotleja vanuse ja haridusega. Küsimusi tuleb esitada ükshaaval.

3.5.2 Kasutage avatud küsimusi [tagasi]

Ametnik palub taotlejal avatud küsimuste abil kirjeldada teatud sündmust või olukorda või selgitada teadmisi, arvamust või tundeid. Avatud küsimused kutsuvad taotlejat üles esitama võimalikult palju teavet ja algavad tavaliselt selliste sõnadega nagu „kuidas“, „miks“, „rääkige“, „selgitage“ või „kirjeldage“.

3.5.3 Kasutage suletud küsimusi asjakohaselt [tagasi]

Ametnik kasutab peamiselt küll avatud küsimusi, kuid ta saab suletud küsimustega kontrollida, kas ta on taotleja jutust aru saanud, samuti saada konkreetset teavet.

Ametnik peab siiski olema ettevaatlik, sest vael ajal esitatud suletud küsimus või liiga palju suletud küsimusi võib vestlust häirida. Seepärast on vestluse või vabakõne hoogsa kulgemise korral soovitatav suletud küsimusi vältida. Kui järjest esitatakse liiga palju suletud küsimusi, võib taotlejale tunduda, et vestluse asemel toimub pigem ülekuulamine, ja ta ei saa taotlust põhjalikult selgitada.

3.5.4 Kasutage selgitavaid ja arutlevaid küsimusi [tagasi]

Selgitavate ja arutlevate küsimustega julgustab ametnik taotlejat esitama tegeliku sündmuse õiget kirjeldust.

3.5.5 Esitage õigeid küsimusi korrektselt ja õiglaselt [tagasi]

Ametnik peab esitama küsimusi korrektselt, õiglaselt ja neutraalselt (mitte suunavalt). Suunavad küsimused juhiavad taotleja üldiselt soovitud või eeldatud vastuseni või jätavad taotlejale vale mulje sellest, mida vastus peab sisaldama.

3.5.6 Esitage taotleja võimete ja haridusega sobivaid küsimusi [tagasi]

Ametniku küsimused peavad sobima taotleja võimete ja haridusega. Ta peab alati kõigepealt kontrollima taotleja haridustaset ja seda, kuidas ta teatud väljendeid mõistab, et vältida arusaamatusi liiga lihtsa või liiga keeruka keelekasutuse tõttu. Ametnik peab küsides kasutama võimaluse korral taotleja enda sõnu ja väljendeid.

3.6 Vastuolulise teabe täpsustamise võimalus [tagasi]

(Varjupaigamenetluse direktiivi (uuesti sõnastatud) artikkel 16)

Taotlejale tuleb anda võimalus esitada võimalikult täielik taotlus. See tähendab võimalust selgitada puuduvaid elemente ja/või vastuolusid taotleja ütlustes ning võimalikke erinevusi muudest allikatest saadud teabest.

Ametnik peab andma taotlejale ühtlasi võimaluse selgitada võimalikke erinevusi ja vastuolusid võrreldes päritoluriigi teabe ja teadaolevate faktidega.

Kooskõlas liikmesriigi tavaga võib ametnik anda taotlejale ka võimaluse selgitada võimalikke vastuolusid pereliikmete või tunnistajate esitatud teabes.

Aluseks on õigluse põhimõte: taotlejal on juurdepääs samale teabele kui otsustajal. Nimelt peab taotleja saama teavet vajaduse korral vaidlustada ja/või olema valmis teabeks, mis võib vaidlustada tema nõude usaldusväärsuse. Kui päritoluriigi teabe põhjal võib eeldada, et otsustaja hinnangul ei ole väited usaldusväärsed, tuleb see teave esitada ka taotlejale, et ta saaks vastata.

4. osa. Taotluse sisu [tagasi]

Ametnik peab hea vestluse tagamiseks käsitlema kõiki taotluse seisukohalt olulisi asjaolusid, keskendudes **olulis-tele faktidele**. Vestlustehnikat saab käsitleda ainult koos vestlusteemadega. Käesolevas EASO praktilises juhendis kokkuvõtlikult esitatud vestlustehnika ja suhtumise eesmärk on võimaldada ametnikul õiglaselt ja tõhusalt koguda kaitse taotlemise põhjuste kohta täpset ja usaldusväärset teavet.

Järgmistes punktides ei soovitata konkreetselt, kuidas ametnik peab küsimusi esitama või sõnastama, vaid esitatakse pigem ülevaade teemadest, mida tuleb taotluse konkreetsete asjaolude põhjal uurida, et hilisemas etapis saaks anda hinnangu. Mitut allpool nimetatud teemat ei tule kõigi juhtumite puhul tõstatada. Neid mainitakse meeldetuletuseks ja juhiste andmiseks olukorras, kus neid teemasid tuleb käsitleda taotluse sisu ja/või liikmesriigi õigusaktide või tava tõttu.

Ametnik peab meeles pidama, et taotluse faktide kindlakstegemine on ametiasutuste ja taotleja ühine ülesanne. See tähendab eelkõige, et ametnik peab vestluse ajal a) olema tutvunud päritoluriigi teabega, mis aitab tal mõista taotleja olukorda ja kontrollida tema ütlusi või märgata nendes vastuolusid (vt ka punkt „**Tutvuge päritoluriigi teabega**”), b) aitama taotlejal täielikult kirjeldada oma kogemusi, esitades asjakohaseid küsimusi asjakohasel viisil, ja c) andma taotlejale võimaluse selgitada võimalikke vastuolusid (vt ka punkt „**Vastuolulise teabe täpsustamise võimalus**”).

4.1 Koguge teavet varasema tagakiusamise või suure kahju kohta [tagasi]

(Miinimumnõuete direktiivi artikkel 4)

4.1.1 Mis juhtus? [tagasi]

Sündmuste võimalikult üksikasjaliku kirjelduse järgi hinnatakse taotleja varasemate kogemuste raskust (vt miinimumnõuete direktiivi artikli 9 lõike 1 punkt a ja lõike 2 ning artikkel 15). Tagakiusamine võib koosneda ka mitmest väiksemast tegevusest (vt miinimumnõuete direktiivi artikli 9 lõike 1 punkt b). Seepärast peab ametnik olema valmis küsima väiksema kaaluga faktide või ohtude kohta, mis koos võivad moodustada tagakiusamise või tekitada suure kahju.

Peale selle peab ametnik meeles pidama, et tõendite puudumine varasema tagakiusamise / suure kahju kohta ei tähenda, et selline oht tulevikus puudub.

4.1.2 Kes on tagakiusamise / suure kahju ohver (ohvrid)? [tagasi]

Tavaliselt on ohvriks taotleja ise. Taotleja võib siiski tunda hirmu, sest tagakiusamist on kogenud või saanud suurt kahju teised isikud, kellel on samad tunnused (Genfi konventsioonis sätestatud alused, pereliikmed, elukoht jm).

Mõnikord võib juhtuda, et taotleja ei karda enda pärast, kuid ta on ülalpeetava – alaealise lapse või teovõimetu täiskasvanu – esindaja ja peab tema eest fakte selgitama (nt tüdruk, keda ohustab suguelundite moonutamine).

Taotleja/ohvri profiil ja taust (vanus, etniline päritolu, haridus, usk, sugu, elukoht jt) võivad juba iseenesest olla olulised faktid, mille alusel tuleb anda rahvusvaheline kaitse. Need on tähtsad ka tema olukorra kindlakstegemiseks päritoluriigi ühiskonnas ning võivad olla otsustavad hilisemas etapis usaldusväärse hindamise (vt miinimumnõuete direktiivi artikli 4 lõike 2 ja lõike 3 punkt c).

4.1.3 Kes on tagakiusaja / suure kahju põhjustaja? [tagasi]

Tagakiusajad / suure kahju põhjustajad võivad olla riiklikud või mitteriiklikud jõud või mõlemad (vt [miinimumnõuete direktiivi artikkel 6](#)). Tagakiusaja(te) / suure kahju põhjustaja(te) kindlakstegemine konkreetse juhtumi puhul on tähtis ka selleks, et hilisemas etapis hinnata, kas on olemas kaitse pakkuja ([miinimumnõuete direktiivi artikli 7 tähenduses](#)) või kas võib kaaluda riigisisese kaitse andmist vastavalt [miinimumnõuete direktiivi artiklile 8](#).

4.1.4 Millal see juhtus? [tagasi]

Kuupäevad ja sündmuste ajaline järjestus annavad taustteavet, nendega saab kontrollida taotleja varem esitatud teavet ja võrrelda taotleja kirjeldust muu teabega, näiteks päritoluriigi teabe ja andmebaasidega (Eurodac, VIS jt).

Kuupäevade ja sündmuste ajalise järjestuse järgi saab hinnata ka varasemate sündmuste ja päritoluriigist põgenemise põhjuslikku seost. Ametnik peab siiski meeles pidama, et taotleja isiklik olukord (nt kultuuritaust, trauma või muud tegurid) võivad mõjuda sellele, kuidas ta suudab kuupäevi meenutada.

4.1.5 Kus see juhtus? [tagasi]

Kohanimed ja geograafilised orientiirid annavad taustteavet ning neid saab võrrelda päritoluriigi teabega.

4.1.6 Miks see juhtus? [tagasi]

Ametnik peab andma taotlejale võimaluse esitada oma isiklik seisukoht, miks tema või teised isikud on sattunud (või tõenäoliselt satuvad) tagakiusamise / suure kahju ohvriks. Samal ajal peab ametnik meeles pidama, et taotleja ei pruugi teada tagakiusaja(te) motiivi ja/või ei oska kasutada õigustermineid.

Ametniku jaoks on oluline teada tagakiusamise / suure kahju põhjust, et leida seos rahvusvahelise kaitse ja eelkõige pagulase staatuse andmise alustega.

4.1.7 Mis dokumendid ja tõendid selle kohta esitati (kui asjakohane)? [tagasi]

Vestluse lahutamatu osa on selgituste küsimine esitatud dokumentide ja tõendite kohta (vt [miinimumnõuete direktiivi artikli 4 lõige 2](#)).

Olulised aspektid võivad olla näiteks järgmised. Mis eesmärgil dokument esitati? Mis on dokumendi olemus/sisu (kui see on tõlkimata)? Mis faktiga/sündmusega on see seotud? Mida see põhjendab/tõendab? Kust on see pärit? Millal on taotleja selle saanud? Kuidas on taotleja selle saanud?

Kui eeldada võib teatud elemente käsitlevate dokumentide olemasolu, ent neid ei ole esitatud, peab ametnik uurima esitamata jätmise põhjust, ilma et see mõjutaks hilisemas etapis teostatava hindamise tulemust.

4.2 Küsige tagakiusamishirmu või suure kahju hirmu kohta [tagasi]

4.2.1 Mis võib taotleja arvates juhtuda tagasipöördumise korral? [tagasi]

Tagakiusamise / suure kahju tulevane oht on rahvusvahelise kaitse vajaduse kindlakstegemisel otsustav küsimus. Taotlejale tuleb anda võimalus täpsustada, mida ta kardab, sest see on tema taotluse alus.

4.2.2 Miks see võib taotleja arvates juhtuda? [tagasi]

Ametnik peab taotlejaga vesteldes meeles pidama, et varasem tagakiusamine / suur kahju võib viidata sarnase tagakiusamise / suure kahju kordumise ohule (vt [miinimumnõuete direktiivi artikli 4 lõige 4](#)). Teisalt ei tähenda varasema tagakiusamise / suure kahju puudumine, et tulevikus selline oht puudub (vt ka kohapeal (*sur place*) ilmnev rahvusvahelise kaitse vajadus, [miinimumnõuete direktiivi artikkel 5](#)).

Kui üksikisiku seisund või päritoluriigi olukord on muutunud, võivad põhjused olla teistsugused kui varasema tagakiusamise / suure kahju kannatamise korral.

4.2.3 Kes võib taotleja arvates päritoluriiki tagasipöördumise korral teda taga kiusata / tekitada talle suurt kahju? [tagasi]

Kui üksikisiku seisund või päritoluriigi olukord on muutunud, võivad tagakiusajad olla teised kui varasemad tagakiusajad / suure kahju põhjustajad.

Seda küsimust tuleb eelkõige uurida varasema tagakiusamise / suure kahju puudumise korral.

4.3 Uurige tagakiusamise põhjusi [tagasi]

(Miinimumnõuete direktiivi artikkel 10, Genfi konventsiooni artikli 1 jaotise A lõige 2)

4.3.1 Täpsustavate küsimustega saab välja selgitada taotleja tegelikud või oletatavad asjaolud [tagasi]

Kui taotleja vastus küsimusele „Miks see juhtus?“ on ebapiisav, tuleb siiski uurida tagakiusamise põhjuse olemasolu vastavalt miinimumnõuete direktiivi artiklile 10.

Kui taotleja viitas enda tegeliku või võimaliku tagakiusamise põhjustele, võib olla vaja esitada lisaküsimusi, veendumaks, et tema korral esinevad tegelikult või tagakiusaja arvates sellised asjaolud, mis motiveerivad väidetavat tagakiusamist.

Mõnes liikmesriigis võivad 1951. aasta Genfi konventsioonis või miinimumnõuete direktiivi artiklis 10 selge sõnaga nimetatud asjaolud olla liikmesriigi õigusaktide kohaselt iseseisvaks pagulase staatuse andmise põhjuseks (nt sugu, vabadusvõitleja, ÜRO Pagulaste Ülemvoliniku Ametilt või teiselt Genfi konventsiooni osalisriigilt varem saadud pagulase staatus).

Kui selline riigi õigusaktide alusel kohaldatav täiendav alus on olemas, saab teavet selle kohta siit: [[lisage riigi õigusaktide viide](#)].

4.3.2 Mõnda teemat on võib-olla vaja tõstatada enda algatusel [tagasi]

Mõni teema tuleb võib-olla tõstatada enda algatusel, kui taotleja neid ise ei maini (nt naissuguelundite moonutamine teatud päritoluriikidest pärit naistaotlejate korral).

Kui sellised õigusaktid või konkreetsed suunised on olemas, saab nendega tutvuda siin: [[lisage riigi õigusaktide/suuniste viide](#)].

4.4 Uurige täiendava kaitse põhjusi [tagasi]

(Miinimumnõuete direktiivi artikkel 15)

Kui kardetav suur kahju on surmanuhtlus või hukkamine (vt miinimumnõuete direktiivi artikli 15 punkt a) või taotleja piinamine või ebainimlik või väärikut alandav kohtlemine või karistamine (vt miinimumnõuete direktiivi artikli 15 punkt b), peab punktide 4.1 ja 4.2 all varem esitatud küsimuste tulemusel olema vajalik teave juba saadud. Kui suure kahju oht tuleneb juhuslikust vägivaldast rahvusvahelise või riigisisese relvastatud kokkupõrke korral, võib siiski olla vaja esitada konkreetseid lisaküsimusi (vt miinimumnõuete direktiivi artikli 15 punkt c).

Kui miinimumnõuete direktiivi artikli 15 punkti c ülevõtmisel riigi õigusaktidesse on erisusi, saab nendega tutvuda siin: [lisage asjakohaste riiklike õigusaktide viide].

4.4.1 Mõnda teemat on võib-olla vaja tõstatada enda algatusel [tagasi]

Mõni teema tuleb võib-olla tõstatada enda algatusel, kui taotleja neid ise ei maini (nt teatud päritoluriikidest pärit naistaotlejate korral sellise [mees]sugulase või pere-/klanni-/hõimuliikmete või tuttavate olemasolu/puudumine, kes saavad tagada kaitse ja/või naise toimetuleku vastavalt kohalikele tavadele).

Kui konkreetsed õigusaktid või asjakohased suunised on olemas, saab nendega tutvuda siin: [lisage asjaomaste riiklike õigusaktide või suuniste viide].

4.5 Uurige muid kaitsevorme (kui asjakohane) [tagasi]

Mõnes riigis võib elamisloa andmine muul kui rahvusvahelise kaitse põhjustel (humanitaarsetel põhjustel, kaastundest või terviselikel põhjustel jne) kuuluda menetleva ametiasutuse pädevusse. Vt 1. osa punkt „Tehke kindlaks asjakohased muu kui rahvusvahelise kaitse asjaolud“.

Kui konkreetsed õigusaktid või asjakohased suunised on olemas, saab nendega tutvuda siin: [lisage asjakohaste riiklike õigusaktide või suuniste viide].

4.6 Küsige päritoluriigis kättesaadava kaitse kohta [tagasi]

(Miinimumnõuete direktiivi artikli 6 punkt c ja artikkel 7)

4.6.1 Kas taotleja on püüdnud taotleda kaitset asjaomastelt asutustelt/isikutelt? [tagasi]

Kui tagakiusaja või suure kahju põhjustaja on riik, ei ole see küsimus tavaliselt asjakohane.

Mõne riigi korral võib päritoluriigi teabest siiski nähtuda, et kaitse/õiguskaitse taotlemine sõltumatult kohtu- või muult asutuselt võib olla tõhus ja kättesaadav (vt miinimumnõuete direktiivi artikkel 7).

Kui tagakiusaja / suure kahju põhjustaja ei ole riik, on vaja seda aspekti uurida (vt miinimumnõuete direktiivi artikli 6 punkt c).

Teisalt ei ole see asjakohane, kui kättesaadav kaitse pakkuja puudub.

4.6.2 Kui on, siis mis asutustelt / kellelt? Mis oli tulemus? [tagasi]

Vestlusel võib olla vaja uurida, kas kaitse pakkuja ei saa või ei taha tegutseda ning kas see soovimatus tegutseda põhineb Genfi konventsioonil (vt miinimumnõuete direktiivi artikli 6 punkt c).

4.6.3 Kui ei ole, siis miks? [tagasi]

Kui taotleja ei ole püüdnud taotleda kaitset päritoluriigis, peab ametnik andma talle võimaluse selgitada selle põhjusi, näiteks:

- miks teda takistati kaitset taotlemast;
- miks ta arvab, et see oleks olnud kasutu.

4.7 Kui asjakohane, küsige riigisisese kaitse kohta [tagasi]

(Miinimumnõuete direktiivi artikkel 8)

4.7.1 Kas taotleja päritoluriigis on olemas varjupaik? [tagasi]

Ametnik peab mäletama, et kaitse kättesaadavuse tõendamise kohustus on menetleval ametiasutusel.

4.7.2 Kas see on juriidiliselt ja praktiliselt kättesaadav ning kas on mõistlik eeldada, et taotleja saab seda kasutada? [tagasi]

Ametnik peab kontrollima, kas:

- taotleja saab **turvaliselt** reisida sellesse riigi ossa;
- taotleja saab **seaduslikult** reisida sellesse riigi ossa ja teda võetakse seal vastu;
- taotleja suhtes saab **mõistlikult** eeldada, et ta saab varjupaika kasutada ning teda kaitstakse seal tagakiusamise ja suure kahju eest.

4.8 Kui asjakohane, uurige välistavate asjaolude olemasolu [tagasi]

(Miinimumnõuete direktiivi artiklid 12 ja 17, mis põhinevad 1951. aasta Genfi konventsiooni artikli 1 jaotistel D, E ja F)

Ametnikul võib olla vestluse ajal vaja uurida välistavaid asjaolusid.

4.8.1 1951. aasta Genfi konventsiooni artikli 1 jaotised D ja E [tagasi]

Palestiina päritolu taotlejate korral: kas taotleja saab kaitset või abi teistelt ÜRO organitelt või asutustelt peale ÜRO Pagulaste Ülemvoliniku Ameti? (Vt miinimumnõuete direktiivi artikli 12 lõike 1 punkt a, mis põhineb Genfi konventsiooni artikli 1 jaotisel D.) Kui abi andmine lõpetati, peab ametnik esitama asjakohaseid küsimusi, et teha kindlaks, kas abi andmine lõpetati põhjustel, mis ei allu tema kontrollile ega sõltu tema tahtest (Euroopa Liidu Kohtu 19. detsembri 2012. aasta otsus kohtuasjas C-364/11: Abed El Karem El Kott jt).

Kas taotlejal on ametniku asukohariigis (või taotleja muus elukohariigis) selle riigi kodanikega samad õigused ja kohustused või nendega samaväärsed õigused ja kohustused? (Vt miinimumnõuete direktiivi artikli 12 lõike 1 punkt b, mis põhineb Genfi konventsiooni artikli 1 jaotisel E.)

4.8.2 1951. aasta Genfi konventsiooni artikli 1 jaotis F [tagasi]

a) Kas taotleja on maininud enda sooritatud tegusid, millega võib kaasneda välistamine? (Teod, millega kaasneb välistamine: vt miinimumnõuete direktiivi artikli 12 lõige 2 ja artikli 17 lõige 1, mis põhinevad Genfi konventsiooni artikli 1 jaotisel F.)

Sellisel juhul peab ametnik:

- paluma taotlejal kinnitada oma ütlust;
- teatama taotlejale, et tema mainitud tegude tõttu võib talle rahvusvahelise kaitse andmine olla välistatud;
- uurima võimalikke leevendavaid asjaolusid.

Välistamisaluste uurimise suhtes võib riigis kehtida erikord, näiteks eriametnikud, eraldi vestluse vajadus jt. Tutvuge riikliku korruga siin: [lisage asjakohaste suuniste viide].

b) Kas päritoluriigi teabe või tunnistuste alusel on alust arvata, et taotleja kuulub näiteks politsei-, sõjaväe-, miilitsa-, sissi-, terrori-, maffia- või muusse sellisesse organisatsiooni, mis on sooritanud tegusid, millega võib kaasneda välistamine? [tagasi]

Sel juhul peab ametnik küsima taotleja positsiooni ja/või ülesannete kohta organisatsioonis järgmist teavet.

- Kas ta teadis kuritegudest?
- Mis oli tema isiklik osalus? Kas ta andis selliste kuritegude käsu, algatas või sooritas neid või andis teadlikult nende sooritamise vahendeid?
- Võimalikud täiendavad asjaolud: organisatsiooni tegevuses osalemise kestus, positsioon, ülesanded, tegude tagajärjed jt.
- Kas ta kiitis sel ajal organisatsiooni tegevuse heaks või mitte? Kas ta kiidab praegu organisatsiooni tegevuse heaks või mitte?
- Võimalikud leevendavad asjaolud: vaimne seisund, sundimine, enesekaitse jt.

c) Kas taotlejale on esitatud süüdistus või kas ta on süüdi mõistetud väljaspool varjupaigariiki sooritatud raskes (mittepoliitilises) kuriteos enne pagulasena vastuvõtmist nimetatud riigis või kas päritoluriigi teave / muu teave viitab sellele, et ta on sooritanud sellise kuriteo? [tagasi]

Ametnik peab mäletama, et välistamistingimuste olemasolu tõendamise kohustus on menetleval ametiasutusel.

Sellisel juhul peab ametnik uurima järgmisi asjaolusid.

- Mis kuritegu sooritati?
- Miks taotleja arvab, et süüdistus on tegelikult varjatud tagakiusamine / suur kahju?
- Miks taotleja arvab, et õiglase kohtupidamise tingimusi ei ole täidetud või ei täideta?
- Mis võib olla kohtuotsus? Kas võib eeldada surmanuhtlust? Mis tingimused on riigi vanglates?

Välistamine võib kaasneda ka mittepoliitiliste kuritegudega, mis sooritati kolmandas riigis enne taotleja vastuvõtmist ametniku asukohariigis. Sellisel juhul peab ametnik uurima taotleja olukorrale avalduvaid tagajärgi võrreldes taotleja päritoluriigiga.

d) Kui asjakohane, kas taotleja on ühiskonnale/liikmesriigile ohtlik? (Miinimumnõuete direktiivi artikli 14 lõige 5 ja artikli 17 lõike 1 punkt d)

Ametnik võib olla kohustatud uurima ka täiendava kaitse andmist välistavaid asjaolusid. Vt asjakohased liikmesriigi õigusaktid ja suunised: [lisage riigi õigusaktide ja suuniste viide].

e) Mittetagasisaatmine välistamise korral [tagasi]

Kui menetleva ametiasutuse pädevus ei piirdu pagulase staatuse või täiendava kaitse nõuete kontrollimisega ning kui välistamine näib olevat tõenäoline, võib ametnik – kui juhtum seda nõuab ja kui varasemates etappides antud taotleja vastused ei sisaldanud piisavalt teavet – olla kohustatud esitama asjakohaseid küsimusi, et hinnata hilisemas etapis, kas taotleja tagasisaatmisega päritoluriiki rikutaks inimõiguste õigusaktide, eelkõige [Euroopa inimõiguste ja põhivabaduste kaitse konventsiooni artikli 3](#) ning piinamise ning muu julma, ebainimliku või inimväärikust alandava kohtlemise ja karistamise vastase konventsiooni artikli 3 alusel rahvusvahelisi kohustusi.

5. osa. Vestluse lõpetamine [tagasi]

Kui taotleja on lõpetanud taotluse põhjuste selgitamise ning ametnik on esitanud kõik asjakohased ja vajalikud küsimused, on aeg vestlus lõpetada. Vestluse lõppetapis tagatakse eelkõige, et kogu taotluse seisukohalt olulist teavet on nõuetekohaselt uuritud. Samuti tagatakse lõppetapis, et taotleja on enne vestluselt lahkumist saanud kogu vajaliku teabe.

5.1 Veenduge, et vestluses on käsitletud kõiki taotluse seisukohalt olulisi aspekte [tagasi]

Ametnik peab rahvusvahelise kaitse taotluse sisu käsitlevat vestlust pidades tagama, et taotlejale antakse piisav võimalus esitada kogu teave, mida on vaja taotluse põhjendamiseks.

5.1.1 Tehke kokkuvõtte kõigist kaitse taotlemise põhjustest ja küsige taotlejalt, kas kokkuvõtte on õige [tagasi]

Liikmesriigi tava kohaselt võib olla vaja, et ametnik teeb taotleja jutu põhisisust kokkuvõtte. See võtab küll aega, kuid võimaldab tagada, et ametnik on kirjalikus aruandes käsitletud taotleja esitatud peamisi põhjusi.

5.1.2 Küsige taotlejalt, kas ta soovib midagi lisada [tagasi]

Tähtis on veenduda, et vestluses käsitleti kõiki asjakohaseid küsimusi. Taotlejale tuleb anda võimalus esitada taotluse põhjendamiseks vajalik teave. Kui taotlejalt küsida, kas ta soovib midagi lisada, tekitab see taotlejas tunde, et teda on koheldud õiglaselt ja teda on kuulatud.

Ametnik peab olema avatud ja paindlik, kui taotleja soovib esitada lisateavet. Ta peab selle ära kuulama ja uurima täiendavalt kõiki uusi taotluse seisukohalt olulisi teemasid.

Ametnik võib saada teada taotleja käsutuses olevatest dokumentidest või muudest tõenditest. Ta peab selgitama taotlejale, kuidas need dokumendid või tõendid tuleb ametiasutusele esitada.

5.2 Kontrollige uuesti, kas tõlk ja taotleja mõistavad teineteisest [tagasi]

(Varjupaigamenetluse direktiivi (uuesti sõnastatud) artiklid 12 ja 15)

Ametnik peab vestluse lõpus küsima taotlejalt uuesti, kas tal on seoses tõlgi või vestluse tõlkega mingeid probleeme.

Vestlust lõpetades on oluline veenduda, et taotleja ja tõlk said teineteisest vestlusel aru. Mõnes liikmesriigis väljakujunenud tava kohaselt peab ametnik küsima ka tõlgilt, kas ta sai vestlusel taotlejast aru.

5.3 Kui asjakohane, pakkuge teistele kohalolijatele võimalust oma õigusi teostada [tagasi]

(Varjupaigamenetluse direktiivi (uuesti sõnastatud) artikkel 23)

Kui vestluse juures viibib liikmesriigi õigusaktide ja tavade alusel taotleja õigusnõustaja, tuleb talle anda võimalus esitada vestluse lõpus märkusi või esitada taotlejale juhtumi seisukohalt olulisi küsimusi.

Olenevalt liikmesriigi õigusaktidest ja menetlustest võib rääkimisvõimaluse anda ka teistele vestluse juures viibivatele isikutele, näiteks eestkostjatele või alaealist saatvatele täiskasvanutele.

Kui riigis kehtivad vestlusel osalejate rollide kohta suunised, saab nendega tutvuda siin: [\[lisage riigi õigusaktide/suuniste viide\]](#).

5.4 Selgitage taotlejale menetluse järgmisi etappe [\[tagasi\]](#)

5.4.1 Umbes millal tehakse otsus? [\[tagasi\]](#)

Otsuse eeldatava kuupäeva mitteteadmine tekitab taotlejas stressi. Enamasti ei pruugi otsuse täpse kuupäeva teatamine taotlejale olla võimalik, kuid ametnik peab vestluse lõpus ütlema taotlejale vähemalt otsuse ligikaudse kuupäeva.

5.4.2 Kuidas saab taotleja otsuse kohta teavet? [\[tagasi\]](#)

Ametnik peab teatama taotlejale, kuidas ta saab taotluse tulemuse kohta teavet. Kas otsus edastatakse näiteks õigusnõustaja või ametniku kaudu? Kas otsusest teatakse kirjalikult või/ja suuliselt?

5.4.3 Kui asjakohane, kes teeb otsuse? [\[tagasi\]](#)

Eesmärk ei ole teatada taotlejale konkreetse otsustaja nime. Samas peetakse heaks tavaks teatada taotlejale näiteks, mis asutus teeb otsuse ja mis tasandil.

5.4.4 Taotluse rahuldamata jätmise otsuse edasikaebamise õigus [\[tagasi\]](#)

Taotlejale tuleb selgitada, et tal on õigus taotluse rahuldamata jätmise otsus edasi kaevata. Millal ja kellele tuleb kaebus esitada? Mis asutus kaebust menetleb? Kas taotleja saab abi oma õigusnõustajalt?

Ametnik peab arvestama, et edasikaebamise õiguse teave võib tekitada taotlejas stressi ja jätta talle mulje, et ametiasutus on juba teinud (negatiivse) otsuse. Ametnik peab rõhutama, et otsust ei ole veel tehtud ja see teave esitatakse kõigile taotlejatele.

5.4.5 Kui vastus on positiivne: dokumendid, perekonna taasühinemine, töötamise õigus jne [\[tagasi\]](#)

Olenevalt liikmesriigi tavast võib ametnik selgitada taotlejale, mis toimub taotluse rahuldamise tulemusel. Kui taotlejal näiteks on kolmandas riigis pereliikmed ja ta soovib nendega taasühineda, siis mida ta peab tegema? Nagu ka negatiivsete otsuste edasikaebamise võimalust selgitades peab ametnik kindlasti rõhutama, et otsust ei ole veel tehtud.

5.4.6 Kui asjakohane, taotleja õigused ja hüved otsuse ootamise ajal [\[tagasi\]](#)

Mõnes riigis esitatakse teave taotleja õiguste ja hüvede kohta otsuse ootamise ajal menetluse alguses. Kui taotleja ei ole seda teavet veel saanud, peab ametnik selle talle esitama vestluse lõpus.

5.5 Kui selles etapis asjakohane, andke taotlejale võimalus esitada vestluse aruande kohta märkusi [tagasi]

(Varjupaigamenetluse direktiivi (uuesti sõnastatud) artikkel 17)

Taotlejale tuleb anda isikliku vestluse lõpus või kindlaksmääratud tähtaja jooksul enne menetleva ametiasutuse otsust võimalus esitada suuliselt ja/või kirjalikult märkusi ja/või selgitusi aruande või vestluse protokollis võimalike tõlkevigade, väär tõlgenduste või väljajätmiste kohta. On tähtis, et taotleja teaks hästi, mis on aruande sisu või vestluse protokollis olulised elemendid. Selgitamiseks võib vajaduse korral kasutada tõlki.

Olenevalt liikmesriigi menetlustest ja tavadest peab ametnik pakkuma taotlejale märkuste esitamise võimalust isikliku vestluse lõpus ja küsima temalt, kas aruande või vestluse protokollis sisu kajastab vestlust õigesti. Kui taotleja ei soovi vestluse protokollis sisu kinnitada, tuleb keeldumise põhjused dokumenteerida.

Kui riigis kohaldatava menetluse praktiline lisateave on olemas, saab sellega tutvuda siin: [[lisage õigusaktide/suuniste viide](#)].

5.6 Pakkuge taotlejale võimalust esitada küsimusi [tagasi]

Ametnik lõpetab vestluse küsimusega, kas taotlejal on küsimusi. Vajaduse korral tuleb taotleja suunata edasi asjakohase isiku/organisatsiooni poole.

5.7 Järeelmeetmed: vestluse analüüs [tagasi]

5.7.1 Vestluse hindamine [tagasi]

Vestlus võib küll olla läbi, kuid endiselt võib olla teemasid, mis tekitavad küsimusi või mida tuleb täiendavalt uurida. Tähtsaim küsimus, millele ametnik peab vastama, on järgmine: kas kõiki olulisi asjaolusid on uuritud võimalikult põhjalikult või on olemas lisateavet, mida tuleb taotleja kohta otsuse tegemiseks hankida. Selline juhtum analüüs tuleb teha kohe pärast vestluse lõppu, kui teave on ametnikul veel meeles. See aitab kokku hoida aega, mis kulub juhtumiga uuesti tutvumiseks.

Pärast vestlust on oluline leida ka aega vestluse analüüsiks ja enesehindamiseks. Ametnik peab analüüsima, kuidas vestlus tundus taotleja seisukohast. Kas ametnik oli õiget professionaalset suhtumist kasutades piisavalt lugupidav ja empaatiline?

5.7.2 Enesehindamine ja vestluse analüüs [tagasi]

Ametnik võib selle praktilise juhendi alusel hinnata ka vestluse pidamise viisi ja leida oma töös parandamist vajavad teemad.

Ühtlasi peab ametnik analüüsima vestlusel ja eelkõige traumaatilisi või delikaatseid sündmusi arutades saadud kogemusi. Ametnik peab professionaalse suhtumise ja oma töö tulemuslikkuse tagamiseks korrapäraselt hindama oma vajadusi ning tegema vajalikke korrektiive.

Õigusaktid ja liikmesriikide dokumendid

Rahvusvahelised õigusaktid

- 1951. aasta Genfi konventsioon (pagulasseisundi konventsioon) ja 1967. aasta New Yorgi protokoll (pagulasseisundi protokoll)
- Euroopa inimõiguste ja põhivabaduste kaitse konventsioon
- Piinamise ning muu julma, ebainimliku või inimväärikust alandava kohtlemise ja karistamise vastane konventsioon

Euroopa Liidu õigusaktid

- Miinimumnõuete direktiiv (uuesti sõnastatud)
Euroopa Parlamendi ja nõukogu 13. detsembri 2011. aasta direktiiv 2011/95/EL, mis käsitleb nõudeid, millele kolmandate riikide kodanikud ja kodakondsuseta isikud peavad vastama, et kvalifitseeruda rahvusvahelise kaitse saajaks, ning nõudeid pagulaste või täiendava kaitse saamise kriteeriumidele vastavate isikute ühetaolisele seisundile ja antava kaitse sisule (uuesti sõnastatud)
- Varjupaigamenetluse direktiiv (uuesti sõnastatud)
Euroopa Parlamendi ja nõukogu 26. juuni 2013. aasta direktiiv 2013/32/EL rahvusvahelise kaitse seisundi andmise ja äravõtmise menetluse ühiste nõuete kohta (uuesti sõnastatud)
- Inimkaubanduse vastase võitluse direktiiv
Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. aprilli 2011. aasta direktiiv 2011/36/EL, milles käsitletakse inimkaubanduse tõkestamist ja sellevastast võitlust ning inimkaubanduse ohvrite kaitset ja millega asendatakse nõukogu raamotsus 2002/629/JSK

Euroopa Liidu Kohtu praktika

- Euroopa Liidu Kohtu (suurkoda) otsus kohtuasjas C-364/11: El Kott jt

Liikmesriikide õigusaktid ja suunised

Liikmesriikide õigusaktid

-

Liikmesriikide suunised

-

KUST SAAB ELi VÄLJAANDEID?

Tasuta väljaanded:

- üksikeksemplarid:
EU Bookshopi kaudu (<http://bookshop.europa.eu>);
- rohkem eksemplare ning plakatid ja kaardid:
Euroopa Liidu esindustest (http://ec.europa.eu/represent_et.htm),
delegatsioonidest väljaspool ELi (http://eeas.europa.eu/delegations/index_et.htm),
kasutades Europe Direct'i teenistust (http://europa.eu/europedirect/index_et.htm)
või helistades infotelefonile 00 800 6 7 8 9 10 11 (kõikjalt EList helistades tasuta) (*).

(*) Antav teave on tasuta nagu ka enamik kõnesid (v.a mõne operaatori, hotelli ja telefonikabiini puhul).

Tasulised väljaanded:

- EU Bookshopi kaudu (<http://bookshop.europa.eu>).

