

EUROPSKI SEKTORSKI KVALIFIKACIJSKI OKVIR ZA SLUŽBENIKE ZA AZIL I PRIHVAT

OBRAZOVNI STANDARDI ZA SLUŽBENIKE ZA AZIL I PRIHVAT

RAZINA	Razina 4. – 5.			Razina 6.			Razina 7.			
	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	
Područje nadležnosti										
OPĆE KOMPETENCIJE ZA PODRUČJE AZILA I PRIHVATA	OPĆE KOMPETENCIJE ZA PODRUČJE AZILA I PRIHVATA									
Pravo, politike i postupci	1	a Opis najvažnijih prava, politika i postupaka u području azila, u skladu s nacionalnim, europskim i međunarodnim pravnim okvirima	b Primjena osnovnog, glavnog prava, politika i postupaka u području azila	c	d Analiza i upućivanje na pravo, politike, postupke i sudsku praksu u području azila u kontekstu nacionalnih, europskih i međunarodnih pravnih okvira	e Pružanje usmenih i pisanih pravnih i postupovnih preporuka o standardnim pitanjima azila svim dionicima	f	g Ocjena složenih koncepata prava u području azila i postupovnih zahtjeva povezanih sa složenim pitanjima u području azila	h Pružanje usmenih i pisanih pravnih i postupovnih preporuka o neuobičajenim i složenim pitanjima u području azila svim dionicima	i
	2	a	b	c	d Preispitivanje politika i postupaka u području azila u kontekstu nacionalne provedbe	e	f	g Kritičko ocjena prava, politika i postupaka u području azila te izrada opravdanih preporuka u kontekstu nacionalnih strategija i strategija EU-a	h Izrada smjernica, politika i postupaka za unaprjeđenje okvirâ u području azila	i
Opća komunikacija	3	a Opisivanje niza komunikacijskih vještina koje su učinkovite u interakcijama u području azila	b Primjena učinkovitih komunikacijskih vještina s određenim nizom dionika u situacijama u području azila	c Uljudna komunikacija koja se temelji na povjerenju i poštovanju kojom se osigurava međusobno razumijevanje	d Opisivanje širokog raspona komunikacijskih vještina relevantnih za situacije u području azila	e Selektivna primjena komunikacijskih tehnika i stilova za učinkovitu komunikaciju u velikom broju profesionalnih situacija u području azila	f	g Kritičko ocjenjivanje alata, tehnika i strategija organizacije u području komunikacije	h	i
	4	a Opisivanje osnovnih postupaka za prepoznavanje materinjeg jezika podnositelja zahtjeva za azil ili drugih jezika	b Prilagodba osnovnih komunikacijskih vještina da bi se omogućila učinkovita komunikacija uz pomoć usmenog prevoditelja	c Osiguravanje prevedenih informacija i prepoznavanje potrebe za angažiranjem usmenog prevoditelja	d Ocjenjivanje posljedica komunikacije uz pomoć usmenog prevoditelja u situacijama u području azila	e Prilagodba komunikacije kako bi se složene poruke mogle prenijeti uz pomoć usmenog prevoditelja	f Praćenje ponašanja usmenog prevoditelja da bi se utvrdila dosljednost i točnost, utvrđivanje mogućih daljnjih radnji	g	h	i
Suradnja i dijeljenje informacija	5	a Opisivanje smjernica i postupaka za zaštitu podataka za komunikacijske kanale organizacije i osobne komunikacijske kanale	b Primjena postupaka za dijeljenje odobrenih informacija s unutarnjim i nacionalnim vanjskim dionicima	c Zaštita osobnih podataka u skladu s primjenjivim propisima	d Opisivanje metoda dijeljenja informacija i suradnje s nacionalnim i međunarodnim dionicima	e Primjena postupaka i tehnika za povezivanje i suradnju s nacionalnim i međunarodnim dionicima u pitanjima u području azila	f Dijeljenje informacija radi omogućivanja suradnje s nacionalnim i međunarodnim dionicima u skladu s postupcima i zahtjevima u području zaštite podataka	g	h Ocjenjivanje i izrada smjernica i postupaka za suradnju i dijeljenje informacija u okviru organizacije	i Uklanjanje prepreka za aktivno sudjelovanje i dijeljenje primjera dobre prakse u okviru nacionalnih i međunarodnih situacija u području azila

Područje nadležnosti	Razina 4. – 5.			Razina 6.			Razina 7.		
	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost
Osviještenost o kulturnim i društvenim čimbenicima	6 a Opis aspekata kulturne raznolikosti i osjetljivosti u profesionalnim situacijama u području azila	b Pokazivanje kulturne osjetljivosti u svim oblicima interakcije u profesionalnim situacijama u području azila	c	d Opisivanje kulturnih i društvenih čimbenika koji utječu na interakcije i pitanja u području azila	e Uključivanje razmatranja društvenih i kulturnih čimbenika u interakcijama, odlukama, planovima i djelovanjima u području azila	f	g Kritičko ocjenjivanje postojećih i novih složenih čimbenika na globalnoj razini u području politike, gospodarstva, kulture i društva koji utječu na cjelokupni postupak azila	h Upravljanje složenim kulturnim pitanjima koja utječu na cjelokupni postupak azila	i
Profesionalni standardi	7 a Opis ciljeva, etičkih kodeksa i vrijednosti službe za azil i prihvata	b	c Praćenje i ocjena vlastite profesionalne učinkovitosti u kontekstu odgovornosti te etičkih kodeksa i vrijednosti organizacije	d Objašnjenje etičkih i profesionalnih standarda koji se primjenjuju tijekom cjelokupnog postupka azila	e Rješavanje etičkih dvojbi povezanih s azilom u kontekstu relevantnih pravnih okvira i vrijednosti organizacije	f Promišljanje o vlastitoj učinkovitosti u smislu relevantnih profesionalnih i etičkih standarda	g Kritičko ocjenjivanje pridržavanja profesionalnih standarda i kodeksa ponašanja u cijeloj organizaciji	h	i
Profesionalna dobrobit	8 a Opis načela profesionalne dobrobiti	b Primjena mjera za zaštitu vlastite profesionalne dobrobiti	c Promišljanje o profesionalnoj dobrobiti, utvrđivanje strategija za rješavanje problema	d Prepoznavanje psihosocijalnih opasnosti na radnom mjestu u kontekstu azila	e Primjena mjera za otklanjanje psihosocijalnih opasnosti na radnom mjestu za određeni tim u kontekstu azila	f	g	h Sprječavanje i ublažavanje psihosocijalnih opasnosti za cjelokupno osoblje u organizaciji te upravljanje tim opasnostima	i
Zdravlje, sigurnost i zaštita	9 a Objašnjavanje standarda i postupaka u području zdravlja, sigurnosti i zaštite relevantnih za radno mjesto	b Selektivna primjena niza tehnika za provedbu konkretnih postupaka u području zdravlja, sigurnosti i zaštite kako bi se održalo uključivo i sigurno okruženje	c	d Kritička ocjena mogućnosti za odgovor na rizike u području zdravlja, sigurnosti i zaštite povezane sa svim aspektima postupka azila i prihvata	e Selektivna primjena mogućnosti za odgovor na rizike u području zdravlja, sigurnosti i zaštite u okviru okruženja za azil i prihvata	f Stvaranje uključivog i sigurnog okruženja za azil i prihvata u smislu profesionalne odgovornosti	g Kritička ocjena međunarodnih praksi u upravljanju složenim pitanjima u području zdravlja, sigurnosti i zaštite u kontekstu azila	h Razvoj i preispitivanje standarda i postupaka u području zdravlja, sigurnosti i zaštite u kontekstu postojećih i novih rizika u okruženjima povezanim s azilom	i
Upravljanje sukobima i mirenje	10 a Objašnjavanje tehnika rješavanja sukoba i mirenja primjenjivih na jednostavne sukobe povezane s azilom i prihvatom	b Primjena tehnika sprječavanja i rješavanja sukoba primjenjivih na jednostavne sukobe povezane s azilom i prihvatom	c Postupanje na temelju pokazatelja napetosti i predstojećih sukoba u postupcima i situacijama u području azila i prihvata	d Opis metoda za rješavanje sukoba i mirenje relevantnih za ozbiljna, složena pitanja u cjelokupnom postupku azila	e Mirenje i smirivanje ozbiljnih, složenih sukoba u području azila i prihvata	f	g Kritička ocjena strategija za sustavno upravljanje sukobima relevantnih za kontekste azila	h	i
Informacijska sigurnost, IT i baze podataka	11 a Opis upotrebe određenih baza podataka relevantnih za područje azila i elektroničkih izvora informacija	b Provjera informacija o predmetu u području azila pravilnom upotrebom baza podataka i odobrenih elektroničkih izvora informacija	c	d Objašnjenje mogućnosti upotrebe velikog broja baza podataka u području azila i elektroničkih izvora informacija	e Ažuriranje i održavanje baza podataka u području azila točnim informacijama	f Uklanjanje netočnih elektroničkih informacija kako bi se spriječila njihova upotreba u kontekstu azila	g	h Kritička ocjena struktura baza podataka i podatkovnih sustava koji se upotrebljavaju u postupku azila	i
	12 a	b Primjena mjera i politika za sigurnost podataka u svim postupcima obrade podataka	c	d	e Primjena metoda za osiguravanje sigurnosti elektroničkih informacija i utvrđivanje povreda	f	g	h Izrada i preispitivanje politika i mjera za informacijsku sigurnost u kontekstu novih rizika za sigurnost podataka	i Osiguravanje usklađenosti s pravom u području informacijske sigurnosti u svim postupcima upravljanja podatcima

Područje nadležnosti	Razina 4. – 5.			Razina 6.			Razina 7.		
	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost
Analiza informacija i podataka	13 a Utvrđivanje izvora informacija i statističkih podataka povezanih s azilom i prihvatom	b Prikupljanje i uspoređivanje relevantnih i točnih informacija i podataka povezanih s azilom i prihvatom	c	d Ocjena širokog raspona metoda istraživanja primjenjivih na kvalitativne i kvantitativne informacije i podatke u području azila i prihvata	e Selektivna primjena valjanih metoda za analizu informacija i podataka u području azila i prihvata	f Osiguravanje točnosti i relevantnosti analiza informacija i podataka u području azila i prihvata	g	h Analiza složenih podataka povezanih s azilom i prihvatom radi unaprjeđenja organizacijskih procesa	i
POSEBNE KOMPETENCIJE ZA PODRUČJE AZILA I PRIHVATA	14 POSEBNE KOMPETENCIJE ZA PODRUČJE AZILA I PRIHVATA								
Upravljanje predmetima, registracija i smještaj	15 a Opis uloga i odgovornosti dionika u cjelokupnom postupku azila	b Prikupljanje, održavanje i ažuriranje evidentiranih informacija relevantnih za postupke azila i prihvata	c Organizacija praktične, financijske i logističke potpore te sastanaka za podnositelje zahtjeva za azil	d	e Primjena postupaka za utvrđivanje i ispunjavanje praktičnih potreba podnositelja zahtjeva za azil u skladu s politikom	f	g	h	i
	16 a	b Primjena niza postupaka za registraciju podnositelja zahtjeva za međunarodnu zaštitu	c	d	e Ocjena pojedinačnih aspekata predmeta određenog podnositelja zahtjeva za azil i njihovo povezivanje s kompetencijama nadležnog službenika	f	g	h	i
	17 a Izrada popisa izvora informacija i dokumenata koji se osiguravaju podnositeljima zahtjeva za azil	b Primjena postupaka za koordinaciju izdavanja relevantnih dozvola i dokumenata podnositeljima zahtjeva za azil	c Osiguravanje informacija podnositeljima azila u skladu s politikom, postupcima i pojedinačnim posebnim potrebama	d Opis uvjeta u kojima se mogu izdavati, povlačiti i ukidati dokumenti i dozvole povezani s azilom i prihvatom	e Odlučivanje o informacijama koje bi trebalo pružiti podnositelju zahtjeva za azil	f	g	h	i
Intervjuiranje	18 a	b	c	d Ocjena primjera dobre prakse i trenutačnih trendova u metodama intervjuiranja povezanim s azilom prilagođenih određenim značajkama podnositelja zahtjeva	e Planiranje, priprema, provedba i dokumentiranje standardnog intervju u postupku azila	f Osiguravanje dostatne detaljnosti i pouzdanosti informacija kako bi se utvrdile relevantne činjenice tijekom standardnih intervju u postupku azila	g Kritička ocjena naprednih strategija i metoda intervjuiranja primjenjivih na složene predmete u području azila	h Primjena naprednih strategija intervjuiranja za planiranje, pripremu, provedbu i dokumentiranje složenih i nestandardnih intervju u postupku azila	i

Područje nadležnosti	RAZINA			RAZINA 6.			RAZINA 7.			
	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	
Procjena dokaza i donošenje odluka	19	a	b	c	d	e	f	g	h	i
	20	a	b	c	d	e	f	g	h	i
Istraživanje informacija o zemlji podrijetla	21	a	b	c	d	e	f	g	h	i
	22	a	b	c	d	e	f	g	h	i
Ranjivost	23	a	b	c	d	e	f	g	h	i
Psihosocijalna potpora i smjernice	24	a	b	c	d	e	f	g	h	i

Područje nadležnosti	RAZINA									
	Razina 4. – 5.			Razina 6.			Razina 7.			
	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	
Preseljenje	25	a	b Planiranje logističkih i administrativnih zahtjeva za postupak preseljenja	c	d Opis svih posebnosti postupka preseljenja i zahtjeva za taj postupak	e	f Koordinacija postupka preseljenja, upravljanje mogućim problemima do kojih može doći	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Obrazlaganje preporuka za odabir određenih slučajeva preseljenja	f	g	h	i
Osiguranje kvalitete postupka azila i prihvata	27	a	b	c Razmatranje i rješavanje pitanja kvalitete u vlastitim profesionalnim zadacima	d Opis metoda i alata za ocjenu kvalitete postupaka povezanih s azilom i prihvatom	e Primjena metoda i alata za ocjenu kvalitete postupaka povezanih s azilom i prihvatom	f Praćenje kvalitete postupaka povezanih s azilom i prihvatom, uz primjenu postupaka za prijavu problema	g Kritička ocjena međunarodne prakse u upravljanju postupcima povezanim s azilom i prihvatom	h Rješavanje problema radi održavanja i unaprjeđenja potrebnih standarda kvalitete za pružanje usluga u kontekstu promjenjivog pritiska na sustave azila i prihvata	i Osiguravanje sustavnog upravljanja standardima kvalitete u predmetima u području azila i postupcima povezanim s prihvatom
NADZORNE I RUKOVODITELJSKE KOMPETENCIJE	28									
NADZORNE I RUKOVODITELJSKE KOMPETENCIJE										
Upravljanje ljudskim resursima	29	a Opis niza relevantnih postupaka u području ljudskih resursa	b Izvješćivanje o problemima u području osoblja u kontekstu politike i postupaka organizacije	c	d Ocjena primjera dobre prakse i trenutačnih trendova u politikama zapošljavanja u kontekstu zakonodavstva o zapošljavanju i praksi organizacije	e Provedba postupaka za zapošljavanje, odabir i promaknuća te disciplinskih postupaka	f	g	h Provedba strateškog planiranja radne snage u složenim i promjenjivim organizacijskim kontekstima	i Izrada, preispitivanje i ažuriranje politika i postupaka povezanih s upravljanjem ljudskim resursima
	30	a	b Prikupljanje i održavanje aktualnih i točnih zapisa o postupcima povezanim s ljudskim resursima	c	d	e Analiza pokazatelja ljudskih resursa da bi se utvrdile posljedice za organizaciju i preporučile daljnje radnje	f	g	h	i
Učenje i stručno usavršavanje	31	a Utvrđivanje organizacijskih postupaka za stručno usavršavanje i osposobljavanje članova osoblja	b	c Praćenje vlastitih stručnih kompetencija i planiranje njihova unaprjeđenja	d Opis obrazovnih standarda potrebnih za stručnu kompetentnost u širokom rasponu uloga članova osoblja	e Utvrđivanje potreba osoblja za osposobljavanjem i stručnim usavršavanjem	f Praćenje pojedinačnih stručnih kompetencija i stručnih kompetencija timova te planiranje njihova unaprjeđenja	g Ocjena planova i programa za stručno usavršavanje osoblja u kontekstu primjera dobre prakse	h Razvoj i provedba strategija i programa organizacije za osposobljavanje	i
	32	a Utvrđivanje niza tehnika i metoda za omogućivanje učenja članova osoblja	b	c	d Opis tehnika i metoda za obrazovanje odraslih usmjerenih na polaznika i onih za procjenu	e Primjena niza metoda za stručno osposobljavanje i učenje radi procjene, olakšavanja i poticanja učenja	f Ocjena, osmišljavanje i poboljšanje osposobljavanja i procjene u skladu s europskim načelima osiguranja kvalitete	g Kritička ocjena osposobljavanja i učenja u okviru organizacije u kontekstu europskih standarda kvalitete	h Koordiniranje osmišljavanja, preispitivanja i ažuriranja tečaja osposobljavanja radi ispunjavanja potreba organizacije u pogledu osposobljavanja	i Osiguravanje standarda kvalitete u području aktivnosti osposobljavanja i obrazovanja organizacije

Područje nadležnosti	RAZINA			Razina 6.			Razina 7.											
	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost	Znanje	Vještine	Odgovornost i samostalnost									
Vodstvo i upravljanje	33 a	Opis tehnika za motiviranje timova i nadzor timskog rada	b	Primjena niza tehnika za planiranje, organizaciju i nadzor rada u malim timovima	c	Poticanje malih timova na postizanje ciljeva organizacije	d	Utvrđivanje politika rada i praksi organizacije te relevantnog nacionalnog zakonodavstva o zapošljavanju	e	Primjena velikog broja alata i tehnika za upravljanje osobljem i poticanje osoblja	f	Promicanje pozitivnih radnih praksi radi povećanja učinkovitosti osoblja	g	Kritička ocjena alata i tehnika za vodstvo u kontekstu službi za azil i prihvat	h	Osmišljavanje, preispitivanje i provedba strategija za upravljanje osobljem u složenim i promjenjivim organizacijskim kontekstima	i	Prilagodba načina vođenja radi upravljanja osobljem i ispunjavanja ciljeva i prioriteta organizacije
	34 a		b		c		d	Opisivanje načela za omogućivanje promjena u organizaciji	e	Primjena alata i postupaka za upravljanje promjenama radnih postupaka organizacije	f		g		h	Izrada strategija i planova za provedbu promjena u organizaciji i otklanjanje prepreka toj provedbi	i	Predvođenje i promicanje prihvaćanja promjena u organizaciji
Strategija i planiranje	35 a	Osmišljavanje strategija i planova organizacije	b	Utvrđivanje zadaća, odgovornosti i pokazatelja uspješnosti timova na temelju strategija i planova organizacije	c	Provedba i praćenje planova za timski rad u kontekstu ciljeva organizacije	d	Opis postupaka i metoda organizacijskog planiranja	e	Primjena alata za planiranje radi izrade planova i programa u kontekstu promjenjive potražnje za uslugama	f	Provedba strategija, planova i programa za praćenje ostvarivanja ciljeva organizacije	g	Kritička ocjena pristupa strateškom planiranju i organizacijskom praćenju	h	Izrada i preispitivanje strategija, planova i programa, utvrđivanje ciljeva i prioriteta u pogledu uspješnosti	i	Osiguravanje strateškog upravljanja pružanjem usluga u kontekstu promjenjive potražnje za uslugama i kapaciteta resursa
Upravljanje kvalitetom	36 a	Opisivanje niza tehnika upravljanja kvalitetom za primjenu u organizaciji	b	Upotreba osnovnih alata za upravljanje kvalitetom radi utvrđivanja i prijavljivanja problema u standardnim organizacijskim postupcima	c		d	Ocjena velikog broja alata i tehnika za upravljanje kvalitetom relevantnih za organizacijske postupke	e	Upotreba alata i tehnika za upravljanje kvalitetom te izvješćivanja radi utvrđivanja problema unutar organizacije	f		g	Kritička ocjena međunarodnih praksi povezanih s upravljanjem kvalitetom organizacijskih postupaka	h	Primjena mjera i tehnika za utvrđivanje i praćenje postizanja standarda kvalitete u organizaciji	i	Osiguravanje sustavnog upravljanja standardima kvalitete u organizaciji
Financijsko upravljanje	37 a	Osmišljavanje relevantnih postupaka za proračune, nabavu i financijsko izvješćivanje organizacije	b	Primjena politike i postupaka za održavanje ažuriranih i točnih zapisa o postupcima povezanim s financijama	c		d	Objašnjenje sustava i alata organizacije za financijsko upravljanje i nabavu	e	Primjena alata za financijsko upravljanje radi učinkovitog i djelotvornog upravljanja dodijeljenim proračunskim sredstvima	f	Provedba financijske politike i izvješćivanje o financijskim pitanjima	g	Ocjena alata i metoda za analizu financijskih i proračunskih pitanja	h	Primjena metoda za raspodjelu, praćenje i kontrolu financijskih sredstava i rješavanje nepravilnosti	i	Osiguravanje upravljanja financijskim sredstvima u smislu učinkovitosti i djelotvornosti u ostvarivanju ciljeva organizacije