

QUADRO EUROPEO DELLE QUALIFICHE SETTORIALI PER I FUNZIONARI INCARICATI DELL'ASILO E DELL'ACCOGLIENZA

NORME IN MATERIA DI ISTRUZIONE PER I FUNZIONARI INCARICATI DELL'ASILO E DELL'ACCOGLIENZA

LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7			
	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	
COMPETENZE GENERICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA										
COMPETENZE GENERICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA	1	a	b	c	d	e	f	g	h	i
		2	a	b	c	d	e	f	g	h
Legislazione, politiche e procedure	1	a	b	c	d	e	f	g	h	i
		2	a	b	c	d	e	f	g	h
Comunicazione generale	3	a	b	c	d	e	f	g	h	i
		4	a	b	c	d	e	f	g	h
Cooperazione e condivisione delle informazioni	5	a	b	c	d	e	f	g	h	i
			a	b	c	d	e	f	g	h

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7		
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
Consapevolezza dei fattori culturali e sociali	6	a Delineare gli aspetti di diversità e sensibilità culturale in contesti professionali relativi all'asilo	b Dare prova di sensibilità culturale in tutte le forme di interazione in contesti professionali relativi all'asilo	c	d Descrivere i fattori culturali e sociali che incidono sulle interazioni e sulle problematiche relative all'asilo	e Integrare considerazioni dei fattori sociali e culturali nelle interazioni, decisioni, azioni e nei piani relativi all'asilo	f	g Esaminare criticamente i fattori globali complessi di natura politica, economica, culturale e sociale, attuali ed emergenti, che incidono sull'intero procedimento di asilo	h Gestire problematiche culturali complesse che incidono sull'intero procedimento di asilo	i
Norme professionali	7	a Delineare le finalità, i codici etici e i valori del servizio di asilo e accoglienza	b	c Monitorare e valutare la propria prestazione professionale nel contesto delle responsabilità nonché dei codici etici e dei valori dell'organizzazione	d Spiegare le norme etiche e professionali applicabili all'intero procedimento di asilo	e Risolvere dubbi etici relativi all'asilo nel contesto dei pertinenti quadri giuridici e dei valori dell'organizzazione	f Riflettere sulla prestazione individuale sotto il profilo delle norme professionali ed etiche rilevanti	g Esaminare criticamente la conformità alle norme professionali e ai codici di buone pratiche nell'organizzazione	h	i
Benessere professionale	8	a Descrivere i principi del benessere professionale	b Applicare misure per proteggere il proprio benessere professionale	c Riflettere sul benessere professionale e individuare strategie per affrontare i timori	d Riconoscere i rischi professionali psicosociali nei contesti relativi all'asilo	e Applicare misure per affrontare i rischi professionali psicosociali per il gruppo nei contesti relativi all'asilo	f	g	h Prevenire, mitigare e gestire i rischi psicosociali dell'organizzazione per l'intero personale	i
Salute, sicurezza e protezione	9	a Spiegare le norme e le procedure in materia di salute, sicurezza e protezione che sono pertinenti per il luogo di lavoro	b Applicare selettivamente una serie di tecniche per attuare procedure specifiche in materia di salute, sicurezza e protezione allo scopo di mantenere un ambiente inclusivo e sicuro	c	d Esaminare criticamente le opzioni di risposta ai rischi per la salute, la sicurezza e la protezione correlati a tutti gli elementi del procedimento di asilo e accoglienza	e Applicare selettivamente le opzioni di risposta ai rischi per la salute, la sicurezza e la protezione negli ambienti di asilo e accoglienza	f Creare ambienti di asilo e accoglienza inclusivi e sicuri nell'ambito della responsabilità professionale	g Esaminare criticamente le pratiche internazionali della gestione di problematiche complesse in materia di salute, sicurezza e protezione negli ambienti relativi all'asilo	h Elaborare e rivedere le norme e le procedure in materia di salute, sicurezza e protezione nel contesto del rischio esistente ed emergente negli ambienti relativi all'asilo	i
Gestione dei conflitti e mediazione	10	a Spiegare le tecniche di risoluzione e mediazione applicabili ai conflitti non complessi relativi all'asilo e all'accoglienza	b Applicare tecniche di prevenzione e risoluzione applicabili ai conflitti non complessi relativi all'asilo e all'accoglienza	c Agire sulla scorta di indicatori di tensione e conflitti emergenti nel procedimento e negli ambienti di asilo e accoglienza	d Descrivere i metodi di risoluzione dei conflitti e di mediazione che sono rilevanti per problematiche gravi e complesse nell'intero procedimento di asilo	e Mediare e mitigare situazioni conflittuali gravi e complesse relative all'asilo e all'accoglienza	f	g Esaminare criticamente le strategie sistemiche di gestione dei conflitti che sono pertinenti per i contesti di asilo	h	i

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7		
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
Sicurezza delle informazioni, sicurezza informatica e sicurezza delle banche dati	11	a Descrivere l'uso di banche dati e fonti elettroniche di informazioni specifiche relative all'asilo	b Verificare le informazioni relative a casi di asilo mediante un utilizzo accurato di banche dati e fonti di informazioni elettroniche approvate	c	d Spiegare il vantaggio di disporre di un'ampia gamma di banche dati e fonti di informazioni elettroniche relative all'asilo	e Aggiornare e mantenere le banche dati relative all'asilo con informazioni accurate	f Affrontare il problema delle informazioni elettroniche non accurate per prevenirne l'utilizzo nei contesti relativi all'asilo	g	h Esaminare criticamente le strutture delle banche dati e i sistemi di dati utilizzati nel procedimento di asilo	i
	12	a	b Applicare le misure e le politiche relative alla sicurezza dei dati in tutte le procedure di trattamento di dati	c	d	e Applicare metodi per garantire la sicurezza delle informazioni elettroniche e individuare violazioni	f	g	h Elaborare e rivedere le politiche e le misure per la sicurezza delle informazioni nel contesto dei rischi emergenti per la sicurezza dei dati	i Garantire la conformità alle normative in materia di sicurezza delle informazioni in tutte le procedure di gestione dei dati
Analisi delle informazioni e dei dati	13	a Individuare le fonti di informazioni e le statistiche relative all'asilo e all'accoglienza	b Raccogliere e confrontare informazioni e dati pertinenti e accurati relativi all'asilo e all'accoglienza	c	d Esaminare un'ampia gamma di metodi di ricerca applicabili alle informazioni e ai dati qualitativi e quantitativi relativi all'asilo e all'accoglienza	e Applicare selettivamente metodi validi per analizzare le informazioni e i dati relativi all'asilo e all'accoglienza	f Garantire l'accuratezza e la pertinenza delle analisi delle informazioni e dei dati relativi all'asilo e all'accoglienza	g	h Analizzare i dati complessi relativi all'asilo e all'accoglienza per informare i procedimenti dell'organizzazione	i

COMPETENZE SPECIFICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA

COMPETENZE SPECIFICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA

Amministrazione dei casi, registrazione e sistemazione	14									
	15	a Descrivere il ruolo e le responsabilità delle parti interessate nell'intero procedimento di asilo	b Raccogliere, conservare e aggiornare registrazioni di informazioni pertinenti per i procedimenti di asilo e accoglienza	c Organizzare un sostegno pratico, finanziario e logistico e appuntamenti per i richiedenti asilo	d	e Applicare procedure per individuare e soddisfare le esigenze pratiche dei richiedenti asilo conformemente alle politiche	f	g	h	i
	16	a	b Applicare una serie di procedure per registrare un richiedente protezione internazionale	c	d	e Esaminare gli aspetti individuali del caso di un richiedente asilo e abbinarli alle competenze del funzionario responsabile del fascicolo	f	g	h	i
17	a Elencare le fonti di informazioni e la documentazione da fornire ai richiedenti asilo	b Applicare procedure per coordinare il rilascio di permessi e documenti pertinenti ai richiedenti asilo	c Fornire informazioni ai richiedenti asilo conformemente alle politiche, alle procedure e alle specifiche esigenze individuali	d Descrivere le condizioni per il rilascio, il ritiro e l'annullamento di documenti e permessi relativi all'asilo e all'accoglienza	e Stabilire quali informazioni dovrebbero essere fornite a un richiedente asilo	f	g	h	i	

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7		
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
Colloqui	18	a	b	c	d Esaminare le buone pratiche e le tendenze attuali dei metodi di colloquio relativi all'asilo in riferimento a caratteristiche specifiche dei richiedenti	e Pianificare, preparare, condurre e documentare un colloquio ordinario relativo all'asilo	f Verificare che le informazioni siano sufficientemente dettagliate e affidabili per accertare i fatti rilevanti nei colloqui ordinari relativi all'asilo	g Esaminare criticamente le strategie e i metodi avanzati di colloquio applicabili a casi di asilo complessi	h Applicare strategie di colloquio avanzate per pianificare, preparare, condurre e documentare colloqui complessi e non ordinari relativi all'asilo	i
	19	a	b	c	d Descrivere le buone pratiche e le tendenze attuali dei metodi di valutazione delle prove relativi all'asilo	e Esaminare tutte le prove e le informazioni pertinenti sulla base dei requisiti di legge per la concessione o la cessazione della protezione internazionale o l'esclusione dalla stessa nei casi ordinari	f Motivare, in fatto e in diritto, le decisioni sui casi di asilo ordinari a tutte le parti interessate, in forma scritta e orale	g	h Esaminare prove, trascrizioni di colloqui e specifiche informazioni pertinenti sul paese di origine in base ai requisiti di legge per i casi di asilo e di ricorso non ordinari e complessi	i Motivare, in fatto e in diritto, le decisioni sui casi di asilo e di ricorso non ordinari o complessi a tutte le parti interessate, in forma scritta e orale
Valutazione delle prove e adozione di decisioni	20	a	b	c	d	e Determinare quale Stato è competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale	f Motivare, in fatto e in diritto, le decisioni sul trattenimento e sulle alternative al trattenimento nei casi di asilo	g	h	i
	21	a Descrivere le norme di base in materia di informazioni sul paese di origine	b Applicare strumenti e tecniche di ricerca basilari per confrontare le informazioni sul paese di origine	c Verificare che le informazioni non complesse sul paese di origine siano rilevanti, affidabili, attuali e obiettive	d Esaminare le norme metodologiche avanzate per le informazioni sul paese di origine	e Applicare un'ampia gamma di strumenti e tecniche di ricerca per raccogliere informazioni complesse sul paese di origine	f Verificare che le informazioni complesse sul paese di origine siano rilevanti, affidabili, attuali, obiettive e di facile utilizzo	g Esaminare criticamente le situazioni e i fattori altamente complessi esistenti ed emergenti in specifici paesi di origine	h Raccogliere, analizzare e sintetizzare informazioni altamente complesse sul paese di origine provenienti da fonti multiple, incluse le fonti sensibili, per finalità relative all'asilo	i Dirigere i progetti riguardanti le informazioni sul paese di origine e adeguare le risorse alla complessità dei progetti
Ricerca delle informazioni sul paese di origine	22	a	b	c	d Descrivere le situazioni e i fattori esistenti ed emergenti relativi all'asilo in specifici paesi di origine e fonti specializzate	e Analizzare e sintetizzare le informazioni sul paese di origine raccolte e relazionare in merito	f	g	h	i
Vulnerabilità	23	a Delineare indicatori e metodi per individuare problematiche inerenti alla vulnerabilità e le relative procedure generali per i richiedenti asilo	b Applicare tecniche e procedure per individuare i richiedenti asilo con esigenze specifiche o particolari	c Avviare procedure per assistere i richiedenti asilo con esigenze specifiche o particolari	d Descrivere il potenziale impatto delle problematiche inerenti alla vulnerabilità del richiedente sul coinvolgimento nell'intero procedimento di asilo	e Pianificare e attuare interventi che includano le esigenze derivanti dalle vulnerabilità dei richiedenti asilo	f Garantire che le esigenze derivanti dalle vulnerabilità dei richiedenti siano prese in considerazione nelle decisioni e nelle azioni conformemente alle politiche e alle procedure	g Esaminare criticamente le implicazioni sistemiche di problematiche complesse inerenti alla vulnerabilità e formulare raccomandazioni per tutte le parti interessate nell'intero procedimento di asilo	h	i

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7		
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
Sostegno psicosociale e orientamento	24	a Spiegare una serie di strumenti e tecniche per riconoscere e ridurre le cause di disagio sociale per i richiedenti asilo	b Applicare selettivamente una serie di strumenti e tecniche per affrontare le cause di disagio sociale per i richiedenti asilo	c Fornire orientamenti per agevolare l'adattamento dei richiedenti asilo al loro ambiente sociale	d Esaminare le buone pratiche e le tendenze attuali dei metodi per sostenere e orientare i richiedenti asilo	e Pianificare e attuare interventi che includano le esigenze derivanti dalla situazione psicosociale dei richiedenti asilo	f Garantire un approccio incentrato sull'utente per ciascun richiedente asilo, in linea con le loro esigenze specifiche e la fase del procedimento di asilo	g Esaminare criticamente le buone pratiche internazionali dei sistemi di sostegno e orientamento psicosociale che sono pertinenti per l'intero procedimento di asilo	h	i
Reinsediamento	25	a	b Pianificare i requisiti logistici e amministrativi per il procedimento di reinsediamento	c	d Descrivere le specificità e i requisiti del procedimento di reinsediamento	e	f Coordinare il procedimento di reinsediamento e gestire eventuali problematiche emergenti	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Motivare le raccomandazioni per la selezione di casi specifici di reinsediamento	f	g	h	i
Garanzia della qualità del procedimento di asilo e accoglienza	27	a	b	c Riflettere su problematiche inerenti alla qualità nei propri compiti professionali e risolverle	d Descrivere i metodi e gli strumenti per valutare la qualità dei procedimenti relativi all'asilo e all'accoglienza	e Applicare metodi e strumenti per valutare la qualità dei procedimenti relativi all'asilo e all'accoglienza	f Monitorare la qualità dei procedimenti relativi all'asilo e all'accoglienza, applicando procedure per la segnalazione di problematiche	g Esaminare criticamente le pratiche internazionali della gestione dei procedimenti relativi all'asilo e all'accoglienza	h Risolvere le problematiche per mantenere e migliorare i livelli di qualità richiesti per l'erogazione dei servizi in un contesto di pressione variabile sui sistemi di asilo e accoglienza	i Garantire la gestione sistematica dei requisiti di qualità nei casi di asilo e nei procedimenti correlati
COMPETENZE IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE		COMPETENZE IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE								
Gestione delle risorse umane	28									
	29	a Delineare una serie di procedimenti pertinenti in materia di risorse umane	b Relazionare su problematiche inerenti al personale nel contesto delle politiche e delle procedure dell'organizzazione	c	d Esaminare le buone pratiche e le tendenze attuali delle politiche per l'occupazione nel contesto della legislazione sul lavoro e delle pratiche dell'organizzazione	e Attuare procedimenti e procedure di assunzione, selezione, promozione e disciplinari	f	g	h Eseguire una pianificazione strategica della forza lavoro in contesti complessi e variabili dell'organizzazione	i Elaborare, rivedere e aggiornare le politiche e le procedure relative alla gestione delle risorse umane
	30	a	b Raccogliere e conservare registrazioni attuali e accurate dei procedimenti relativi alle risorse umane	c	d	e Analizzare la quantificazione delle risorse umane in termini di implicazioni organizzative e azioni raccomandate	f	g	h	i

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7		
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
Apprendimento e sviluppo professionale	31	a Delineare le procedure dell'organizzazione per lo sviluppo e la formazione professionali del personale	b	c Monitorare la propria competenza professionale e pianificare miglioramenti	d Descrivere i livelli di istruzione richiesti per la competenza professionale in un'ampia gamma di ruoli del personale	e Individuare le esigenze di formazione e sviluppo professionale del personale	f Monitorare le competenze professionali individuali e di gruppo e pianificare miglioramenti	g Esaminare piani e i programmi di sviluppo professionale del personale nel contesto delle buone pratiche	h Elaborare e attuare strategie e programmi di formazione dell'organizzazione	i
	32	a Delineare una serie di tecniche e metodi per agevolare l'apprendimento da parte del personale	b	c	d Descrivere le tecniche e i metodi di valutazione e dell'apprendimento per adulti incentrato sul discente	e Applicare una serie di metodi di apprendimento e formazione professionale per valutare, agevolare e motivare l'apprendimento	f Esaminare, progettare e migliorare la formazione e la valutazione conformemente ai principi europei per la garanzia della qualità	g Esaminare criticamente la formazione e l'apprendimento dell'organizzazione nel contesto delle norme europee in materia di qualità	h Coordinare la progettazione, la revisione e l'aggiornamento dell'offerta formativa per soddisfare le esigenze di formazione dell'organizzazione	i Garantire i livelli qualitativi delle attività di formazione e apprendimento dell'organizzazione
Direzione e gestione	33	a Descrivere le tecniche per motivare i gruppi e supervisionare il lavoro di gruppo	b Applicare una serie di tecniche per pianificare, organizzare e supervisionare il lavoro in piccoli gruppi	c Motivare i piccoli gruppi a conseguire gli obiettivi e gli scopi dell'organizzazione	d Definire le politiche dell'organizzazione in materia di lavoro, le pratiche e la pertinente legislazione nazionale sul lavoro	e Applicare un'ampia gamma di strumenti e tecniche di gestione per gestire e motivare il personale	f Promuovere pratiche di lavoro positive per migliorare le prestazioni del personale	g Esaminare criticamente gli strumenti e le tecniche di direzione nel contesto dei servizi di asilo e accoglienza	h Progettare, rivedere e attuare strategie per gestire il personale in contesti complessi e variabili dell'organizzazione	i Adattare lo stile di direzione per gestire il personale e conseguire gli obiettivi e le priorità dell'organizzazione
	34	a	b	c	d Descrivere i principi per agevolare i cambiamenti dell'organizzazione	e Applicare strumenti e procedimenti per gestire i cambiamenti dell'organizzazione nelle pratiche lavorative	f	g	h Elaborare strategie e piani per attuare i cambiamenti dell'organizzazione e superare i relativi ostacoli	i Guidare e promuovere l'accettazione dei cambiamenti dell'organizzazione
Strategia e pianificazione	35	a Delineare le strategie e i piani dell'organizzazione	b Derivare indicatori sui compiti, le responsabilità e le prestazioni a livello di gruppo dalle strategie e dai piani dell'organizzazione	c Attuare e monitorare i piani per il lavoro di gruppo nel contesto degli scopi e degli obiettivi dell'organizzazione	d Descrivere i procedimenti e i metodi di pianificazione dell'organizzazione	e Applicare strumenti di pianificazione per elaborare piani e programmi nel contesto di esigenze variabili di erogazione dei servizi	f Attuare strategie, piani e programmi per monitorare il conseguimento degli scopi e degli obiettivi dell'organizzazione	g Esaminare criticamente gli approcci alla pianificazione strategica e al monitoraggio dell'organizzazione	h Elaborare e rivedere strategie, piani e programmi fissando scopi, obiettivi e priorità delle prestazioni	i Garantire la gestione strategica dell'erogazione dei servizi nel contesto di esigenze di servizi e capacità di risorse variabili
Gestione della qualità	36	a Delineare una serie di tecniche dell'organizzazione per la gestione della qualità	b Utilizzare strumenti basilari per la gestione della qualità al fine di individuare e segnalare problematiche nei procedimenti ordinari dell'organizzazione	c	d Esaminare un'ampia gamma di strumenti e tecniche per la gestione della qualità che sono pertinenti per i procedimenti dell'organizzazione	e Utilizzare strumenti, tecniche e segnalazioni relativi alla gestione della qualità per individuare problematiche interne dell'organizzazione	f	g Esaminare criticamente le pratiche internazionali relative alla gestione della qualità dei procedimenti dell'organizzazione	h Applicare misure e tecniche per stabilire i requisiti di qualità dell'organizzazione e monitorarne l'adempimento	i Garantire la gestione sistematica dei requisiti di qualità dell'organizzazione
Gestione finanziaria	37	a Delineare i procedimenti dell'organizzazione in materia di bilanci, appalti e rendicontazione finanziaria	b Applicare politiche e procedure per mantenere registrazioni aggiornate e accurate dei procedimenti finanziari	c	d Spiegare la gestione finanziaria dell'organizzazione e i sistemi e gli strumenti per gli appalti	e Applicare strumenti di gestione finanziaria per gestire in modo efficace ed efficiente gli stanziamenti di bilancio	f Attuare una politica finanziaria e relazionare su questioni finanziarie	g Esaminare gli strumenti e i metodi analitici finanziari e di bilancio	h Applicare metodi per stanziare, monitorare e controllare le risorse finanziarie e correggere le irregolarità	i Garantire una gestione delle risorse finanziarie conforme a criteri di efficacia ed efficienza nel conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione