

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

NORME PROFESSIONALI PER I FUNZIONARI INCARICATI DELL'ASILO E DELL'ACCOGLIENZA

COMPLESSITÀ Area di competenza	A			B			C			
	Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	
COMPETENZE GENERICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA										
Legislazione, politiche e procedure	1	a Legisлавe, politiche e procedure pertinenti relative all'asilo conformemente al quadro giuridico nazionale, dell'UE e internazionale	b Applicare la legislazione, le politiche e le procedure relative all'asilo nell'ambito di competenza del singolo ruolo	c Conformarsi al quadro giuridico di base nell'ambito di competenza del singolo ruolo	d Legislazione, politiche e procedure, dottrina e giurisprudenza nazionali e dell'UE in materia di asilo nel contesto dei quadri giuridici nazionali, dell'UE e internazionali	e Formulare raccomandazioni giuridiche e procedurali su problematiche ordinarie relative all'asilo per tutte le parti interessate, in forma scritta e/o orale	f	g Concetti pertinenti per la legislazione e i requisiti procedurali in materia di asilo relativi a problematiche complesse e specifiche concernenti la protezione internazionale (ad esempio esclusione, cessazione, revoca)	h Formulare raccomandazioni giuridiche e procedurali su problematiche non ordinarie e/o complesse relative all'asilo per tutte le parti interessate, in forma scritta e orale	i
	2	a	b	c	d	e	f	g	h Condurre ricerche giuridiche e/o esaminare la legislazione, le politiche e le procedure relative all'asilo e preparare miglioramenti motivati e raccomandati nel contesto delle strategie nazionali e dell'UE	i Elaborare orientamenti, politiche e procedure per migliorare l'applicazione dei quadri relativi all'asilo
Comunicazione generale	3	a Principi e tecniche di base per una comunicazione efficace	b Utilizzare abilità comunicative efficaci, comprese tecniche di colloquio, con una gamma specifica di parti interessate	c Stabilire una comunicazione rispettosa basata sul rapporto personale e garantire la comprensione reciproca	d Ampia gamma di principi e tecniche per una comunicazione efficace	e Comunicare efficacemente in un'ampia gamma di contesti professionali	f	g Strumenti, tecniche e strategie di comunicazione avanzati	h	i Garantire una comunicazione efficace in tutta l'organizzazione e con entità esterne, media compresi
	4	a Procedimenti basilari per indicare la lingua madre o altre lingue di un richiedente	b Adattare le abilità comunicative basilari per consentire una comunicazione efficace tramite interprete	c Comunicare tramite interprete o fornire informazioni tradotte	d Principi per la comunicazione tramite interprete	e Adattare le abilità comunicative per consentire la comunicazione di informazioni complesse tramite interprete	f Monitorare il comportamento dell'interprete per individuare indicatori di coerenza, accuratezza e conformità al codice di buone pratiche, e adottare le azioni necessarie	g	h	i
Cooperazione e condivisione delle informazioni	5	a Orientamenti e procedure relativi alla protezione dei dati per tutti i canali di comunicazione personali e dell'organizzazione	b Condividere informazioni approvate con le parti interessate interne ed esterne	c Proteggere i dati personali conformemente alla normativa applicabile	d Metodi per la condivisione di informazioni e la cooperazione con le parti interessate nazionali e internazionali	e Contattare e collaborare con le parti interessate nazionali e internazionali su problematiche relative all'asilo	f Condividere informazioni e collaborare con le parti interessate nazionali e internazionali conformemente alle procedure e ai requisiti per la protezione dei dati	g	h Rivedere e/o elaborare orientamenti e procedure al livello dell'organizzazione per la cooperazione e la condivisione di informazioni	i Contribuire attivamente alle buone pratiche e condividerle nelle reti nazionali e internazionali relative all'asilo

COMPLESSITÀ	A				B			C		
	Area di competenza	Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:
Consapevolezza dei fattori culturali e sociali	6	a Diversità e sensibilità culturale	b Interagire in modo culturalmente appropriato in una serie di contesti professionali	c Rispettare la diversità culturale in una serie di contesti professionali	d Fattori culturali e sociali che possono incidere sulle interazioni e sulle tematiche relative all'asilo	e Considerare gli aspetti sociali e culturali nelle interazioni e nelle tematiche relative all'asilo	f Agire in modo culturalmente sensibile in tutti i contesti professionali	g Complessità della diversità culturale nelle tematiche relative all'asilo	h Fornire consulenza in merito all'impatto della diversità culturale sull'intero procedimento di asilo	i
Norme professionali	7	a Finalità, codici etici e valori del servizio di asilo e accoglienza	b Svolgere i compiti in linea con le finalità, i codici etici e i valori dell'organizzazione	c Agire conformemente ai codici etici e ai valori dell'organizzazione	d Etica e norme professionali nei contesti relativi all'asilo	e Risolvere dubbi etici conformemente alle norme etiche e professionali dell'organizzazione	f Offrire un servizio professionale, etico e rispettoso	g	h	i Garantire la conformità alle norme professionali e ai codici di buone pratiche
Benessere professionale	8	a Principi del benessere professionale	b Applicare misure per proteggere il proprio benessere professionale	c Intervenire per affrontare i timori relativi al proprio benessere professionale	d Riconoscere i potenziali rischi professionali psicosociali	e	f Gestire i rischi professionali psicosociali all'interno del gruppo	g	h	i Individuare, prevenire e gestire sistematicamente i rischi psicosociali dell'organizzazione per l'intero personale
Salute, sicurezza e protezione	9	a Norme e procedure in materia di salute, sicurezza e protezione	b	c Intervenire conformemente alle procedure per affrontare i timori relativi alla salute, alla sicurezza e alla protezione, al fine di mantenere un ambiente inclusivo e sicuro	d Rischi per la salute, la sicurezza e la protezione relativi all'intero procedimento di asilo	e Coordinare e monitorare le norme e le procedure in materia di salute, sicurezza e protezione negli ambienti di asilo e accoglienza	f Creare un ambiente inclusivo e sicuro per tutte le aree della responsabilità professionale	g Buone pratiche internazionali di problematiche relative alla salute, alla sicurezza e alla protezione nell'intero procedimento di asilo in situazioni problematiche, incluso l'ambiente operativo	h Elaborare, rivedere e migliorare le norme e le procedure in materia di salute, sicurezza e protezione nel contesto dei rischi emergenti	i Garantire un ambiente inclusivo e sicuro per tutte le persone coinvolte nell'intero procedimento di asilo e fornire consulenza al riguardo
Gestione dei conflitti e mediazione	10	a Tecniche basilari per la risoluzione dei conflitti e la mediazione	b Prevenire e risolvere conflitti non complessi	c Riconoscere potenziali conflitti emergenti e intervenire o segnalarli nell'ambito di competenza del ruolo	d Metodi avanzati di risoluzione dei conflitti e di mediazione	e Mediare, mitigare e risolvere situazioni conflittuali gravi e complesse	f	g Strategie sistemiche di gestione dei conflitti che sono pertinenti per tutti i contesti di asilo	h	i
Sicurezza delle informazioni, TI e banche dati	11	a Banche dati e fonti elettroniche di informazioni specifiche relative all'asilo	b Accedere a informazioni, e utilizzarle, su banche dati relative all'asilo, a fini di verifica delle informazioni	c Trattare le informazioni con cura quando si utilizzano banche dati e informazioni elettroniche	d Ampia gamma di banche dati e fonti elettroniche di informazioni pertinenti relative all'asilo	e Mantenere e aggiornare banche dati relative all'asilo con informazioni accurate	f Attuare misure per correggere informazioni elettroniche non accurate	g	h Monitorare ed elaborare strutture di banche dati e sistemi di dati relativi all'asilo	i
Analisi delle informazioni e dei dati	12	a	b	c Applicare coerentemente tutte le misure e le politiche in materia di sicurezza dei dati	d	e	f Garantire la sicurezza delle informazioni elettroniche e segnalare violazioni della sicurezza delle informazioni	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 l'accuratezza dei dati conservati nelle banche dati e la conformità alla legislazione in materia di protezione dei dati
	13	a Metodi per raccogliere e confrontare informazioni e dati relativi all'asilo e all'accoglienza	b Raccogliere e confrontare informazioni e dati relativi all'asilo e all'accoglienza	c Accuratezza della raccolta di informazioni e dati	d Metodi di ricerca applicabili ai dati qualitativi e quantitativi relativi all'asilo e all'accoglienza	e Analizzare e aggiornare le informazioni e i dati relativi all'asilo e all'accoglienza	f Raccogliere e analizzare con cura informazioni e dati validi	g	h Analizzare i dati complessi relativi all'asilo e all'accoglienza per informare i procedimenti dell'organizzazione	i

Area di competenza	COMPLESSITÀ	A			B			C			
		Ampie conoscenze basiliari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	
COMPETENZE SPECIFICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA	14	COMPETENZE SPECIFICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA									
Amministrazione dei casi, registrazione e sistemazione	15	a Ruolo e responsabilità delle parti interessate rilevanti verso i richiedenti	b Raccogliere informazioni e documentazione pertinenti e conservare registrazioni sistematiche di tutti i procedimenti	c Coordinare gli appuntamenti e organizzare un sostegno pratico, finanziario e logistico per il richiedente	d	e Individuare le esigenze pratiche dei richiedenti e applicare procedure per affrontarle	f Garantire che le esigenze pratiche dei richiedenti siano affrontate e che il sostegno proposto sia approvato conformemente alle politiche e alle procedure	g	h	i	
	16	a	b Completare le procedure di registrazione per la protezione internazionale	c	d	e Assegnare un caso a un funzionario tenendo conto degli aspetti procedurali e individuali	f	g	h	i	
	17	a Informazioni e documentazione da fornire ai richiedenti	b Coordinare il rilascio dei permessi e documenti rilevanti	c Fornire ai richiedenti informazioni necessarie e tempestive	d	e Stabilire e approvare le informazioni da condividere con il richiedente in relazione a casi specifici	f Garantire che siano stati rilasciati i permessi e i documenti rilevanti per la procedura di asilo	g	h	i	
	18	a	b	c	d Buone pratiche e tendenze attuali dei metodi di colloquio relativi all'asilo	e Pianificare, preparare, condurre e documentare un colloquio ordinario relativo all'asilo	f Verificare che le informazioni siano sufficientemente dettagliate e affidabili per accettare i fatti rilevanti nei colloqui ordinari relativi all'asilo	g Strategie e metodi avanzati per i colloqui relativi all'asilo	h Applicare strategie di colloquio avanzate per pianificare, preparare, condurre e documentare colloqui complessi e/o non ordinari relativi all'asilo	i	
Valutazione delle prove e adozione di decisioni	19	a	b	c	d Buone pratiche e tendenze attuali dell'applicazione dei metodi di valutazione delle prove relativi all'asilo	e Valutare le domande per determinare se lo status di protezione internazionale dovrebbe essere concesso, escluso o terminato, utilizzando tutte le prove e le informazioni pertinenti in casi di asilo ordinari	f Motivare, in fatto e in diritto, le decisioni sui casi di asilo ordinari a tutte le parti interessate, richiedente compreso, 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 o 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, richiedente compreso, in forma scritta e orale	
	20	a	b	c	d	e Determinare la competenza a esaminare una domanda di protezione internazionale	f Decidere e valutare, su base continuativa, la necessità, le legalità e la proporzionalità del trattamento e le alternative al trattamento nei casi di asilo	g	h	i	

COMPLESSITÀ	A									B			C		
	Area di competenza	Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Assunzione di responsabilità per:	Assunzione di responsabilità per:	Assunzione di responsabilità per:		
Ricerca delle informazioni sul paese di origine	21	a Norme basilarie in materia di informazioni sul paese di origine	b Applicare strumenti e tecniche di ricerca basilarie per confrontare le informazioni sul paese di origine	c Fornire risposte rilevanti, affidabili, attuali e obiettive a domande non complesse relative alle informazioni sul paese di origine	d Norme metodologiche avanzate in materia di 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 sul paese di origine siano rilevanti, affidabili, attuali, obiettive e in un formato di facile utilizzo	g Situazioni e fattori complessi, esistenti ed emergenti, in paesi di origine specifici e di fonti altamente specializzate	h Raccogliere, analizzare e sintetizzare informazioni altamente complesse sul paese di origine provenienti da fonti multiple (incluse quelle sensibili) per finalità relative all'asilo	i Dirigere i progetti riguardanti le informazioni sul paese di origine, stabilendo la complessità e adeguando le risorse					
	22	a	b	c	d Situazioni e fattori esistenti ed emergenti in paesi di origine specifici e di fonti specializzate	e Analizzare e sintetizzare le informazioni sul paese di origine raccolte e relazionare in merito	f	g	h	i					
Vulnerabilità	23	a Vulnerabilità, categorizzazione e indicatori	b Individuare i richiedenti con esigenze specifiche e particolari	c Avviare il sostegno necessario per i richiedenti con esigenze specifiche e particolari	d Impatto potenziale delle vulnerabilità sul coinvolgimento nell'intero procedimento di asilo	e Pianificare e attuare interventi conformemente alle vulnerabilità dei richiedenti	f Garantire che le esigenze derivanti dalle vulnerabilità dei richiedenti siano integrate nelle decisioni e nelle azioni	g Implicazioni di problematiche complesse in relazione alla vulnerabilità nell'intero procedimento di asilo	h	i Garantire che la considerazione della vulnerabilità sia integrata nell'intero procedimento di asilo					
Sostegno e orientamento psicosociale	24	a Strumenti e tecniche per sostenere i richiedenti asilo in condizioni di disagio sociale	b Applicare strumenti e tecniche per sostenere i richiedenti in condizioni di disagio sociale	c Guidare l'adattamento dei richiedenti al loro ambiente sociale	d Buone pratiche e tendenze attuali dei metodi per sostenere e guidare i richiedenti	e Soddisfare le esigenze psicosociali individuali del richiedente	f Adottare un approccio centrato sull'utente per i richiedenti asilo	g Buone pratiche internazionali dei sistemi di sostegno e orientamento psicosociale	h	i					
Reinsediamento	25	a	b	c Coordinare gli aspetti logistici e amministrativi del reinsediamento	d	e Pianificare missioni di reinsediamento	f Coordinare il processo relativo alle missioni di reinsediamento	g	h	i					
	26	a	b	c	d	e Formulare raccomandazioni motivate in relazione alla selezione dei casi 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 Metodi e strumenti per valutare la qualità dei procedimenti relativi all'asilo e all'accoglienza	e Valutare la qualità dei procedimenti relativi all'asilo e all'accoglienza	f Monitorare sé stessi e gli altri e segnalare problematiche che incidono sulla qualità nei procedimenti relativi all'asilo e all'accoglienza	g Buone pratiche internazionali della gestione dei procedimenti relativi all'asilo e all'accoglienza	h Intraprendere azioni per risolvere problematiche, al fine di mantenere e migliorare i livelli di qualità richiesti per i sistemi di asilo e accoglienza	i Garantire la valutazione sistematica della qualità nei procedimenti di asilo e accoglienza					

COMPLESSITÀ	A			B			C			
	Area di competenza	Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:
COMPETENZE IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE	28	COMPETENZE IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE								
Gestione delle risorse umane	29	a Procedimenti rilevanti per le funzioni delle risorse umane	b	c Segnalare problematiche relative al personale secondo le procedure approvate	d Legislazione in materia di lavoro, buone pratiche e tendenze attuali della politica per il lavoro, nella misura in cui riguardano l'organizzazione	e Attuare procedimenti di assunzione, selezione, promozione e disciplinari	f	g	h Eseguire una pianificazione strategica della forza lavoro	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 di tutti i procedimenti relativi alle risorse umane	c	d	e Analizzare la quantificazione delle risorse umane per informare e orientare le azioni di gestione e supervisione	f	g	h	i
Apprendimento e sviluppo professionale	31	a Sviluppo professionale del personale e programmi e processi di formazione	b	c Monitorare le proprie competenze professionali e impegnarsi nello sviluppo professionale	d Requisiti per l'apprendimento e lo sviluppo professionale per i ruoli e le responsabilità del personale	e Individuare le esigenze di formazione e sviluppo professionale individuale e di gruppo	f Redigere, attuare e rivedere piani per lo sviluppo professionale individuale e di gruppo	g	h Monitorare ed esaminare piani e programmi per lo sviluppo professionale del personale nel contesto delle buone pratiche internazionali	i Garantire la gestione strategica dello sviluppo professionale continuo di tutto il personale
	32	a Tecniche specifiche per agevolare l'apprendimento e lo sviluppo del personale	b	c	d Buone pratiche dei metodi e delle metodologie di valutazione e dell'apprendimento per adulti incentrato sul discente	e Eseguire e valutare attività di formazione e apprendimento per il personale nel posto di lavoro, online e in ambienti di formazione formali	f Esaminare, progettare e migliorare programmi e valutazioni della formazione e dell'apprendimento	g Norme di qualità europee per la formazione e l'apprendimento	h Coordinare la progettazione, la revisione e l'aggiornamento dell'offerta di corsi di formazione per soddisfare le esigenze dell'organizzazione	i Garantire i livelli qualitativi delle attività di formazione e apprendimento dell'organizzazione
Direzione e gestione	33	a Strumenti e tecniche per supervisionare e motivare i gruppi	b Pianificare, organizzare e supervisionare il lavoro dei piccoli gruppi	c Guidare e motivare i piccoli gruppi a conseguire gli obiettivi e gli scopi dell'organizzazione	d Politiche dell'organizzazione in materia di lavoro, pratiche e pertinente legislazione nazionale sul lavoro	e Gestire e motivare il personale a conseguire gli obiettivi dell'organizzazione	f Promuovere pratiche di lavoro positive per migliorare le prestazioni del personale	g Strumenti e tecniche di direzione efficaci	h Attuare un approccio strategico per gestire il personale all'interno di contesti dell'organizzazione complessi e variabili	i Dirigere la gestione del personale garantendo il conseguimento degli obiettivi e delle priorità dell'organizzazione
	34	a	b	c	d Cambiare la teoria e i processi di gestione	e Gestire i cambiamenti delle pratiche di lavoro dell'organizzazione	f	g Strategie per guidare i cambiamenti dell'organizzazione	h Elaborare strategie e piani per i cambiamenti dell'organizzazione	i
Strategia e pianificazione	35	a Strategie e piani dell'organizzazione	b Stabilire indicatori dei compiti, delle responsabilità e delle prestazioni a livello di gruppo sulla base delle strategie e dei piani dell'organizzazione	c Attuare e monitorare i piani a livello di gruppo	d Procedimenti e metodi di pianificazione e valutazione dell'organizzazione	e Elaborare piani e programmi per attività ordinarie e per situazioni di pressioni straordinarie sull'erogazione dei servizi	f Attuare, monitorare e valutare strategie, piani e programmi	g Approcci gestionali alla pianificazione strategica, al monitoraggio e alla valutazione	h Elaborare e rivedere le strategie, i piani e i programmi dell'organizzazione fissando gli obiettivi e le priorità dell'organizzazione	i Garantire la gestione strategica dell'erogazione dei servizi nel contesto di esigenze di servizi e capacità di risorse variabili

COMPLESSITÀ Area di competenza	A			B			C		
	Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:
Gestione della qualità	36	a Tecniche di gestione della qualità b Monitorare la qualità dell'attuazione dei procedimenti ordinari	c	d Strumenti e tecniche di gestione della qualità rilevanti per l'organizzazione	e Utilizzare strumenti, tecniche e segnalazioni relativi alla gestione della qualità per individuare e dare seguito a problematiche interne all'organizzazione	f	g Buone pratiche internazionali relative alla gestione della qualità	h Stabilire e monitorare il conseguimento dei requisiti qualitativi dell'organizzazione	i Garantire la gestione sistematica dei requisiti di qualità dell'organizzazione
Gestione finanziaria	37	a Procedimenti rilevanti per i bilanci, gli appalti e la rendicontazione finanziaria dell'organizzazione b Conservare registrazioni aggiornate e accurate di tutti i procedimenti relativi agli aspetti finanziari	c	d Sistemi e strumenti per la gestione finanziaria e gli appalti	e Gestire gli stanziamenti di bilancio e gli appalti per soddisfare in modo efficace ed efficiente i requisiti dell'organizzazione	f Attuare la politica finanziaria e relazionare su questioni finanziarie	g Strumenti e metodi analitici finanziari e di bilancio	h Stanziare, monitorare e controllare le risorse finanziarie nel contesto dei requisiti e delle tendenze dell'organizzazione, correggendo le irregolarità	i Garantire una gestione efficace ed efficiente delle risorse finanziarie