

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 | | 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 GENERICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA | COMPETENZE GENERICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA | | | | | | | | | |
| Legislazione, politiche e procedure | 1 | a Legislazione, 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 |

| Area di competenza \ COMPLESSITÀ | 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: | |
| 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| Analisi delle informazioni e 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 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 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 |
| Colloqui | 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 accertare 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 trattenimento e le alternative al trattenimento 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: |
| Ricerca delle informazioni sul paese di origine | 21 | a Norme basilari 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 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 |

| Area di competenza \ COMPLESSITÀ | 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 IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE | 28 | | | | | | | | | |
| Gestione delle risorse umane | COMPETENZE IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE | | | | | | | | | |
| | 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 |
| Apprendimento e sviluppo professionale | 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 |
| | 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 del personale | 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 |
| Direzione e gestione | 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 |
| | 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 |
| Strategia e pianificazione | 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 |
| | 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 |

| Area di competenza \ COMPLESSITÀ | 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 |