

# EUROPEJSKIE SEKTOROWE RAMY KWALIFIKACJI DLA URZĘDNIKÓW ZAJMUJĄCYCH SIĘ PROCEDURĄ AZYLOWĄ I PRZYJMOWANIEM

## STANDARDY ZAWODOWE DOTYCZĄCE URZĘDNIKÓW ZAJMUJĄCYCH SIĘ PROCEDURĄ AZYLOWĄ I PRZYJMOWANIEM

ZŁOŻONOŚĆ	A			B			C				
	Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysoce specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:		
<b>KOMPETENCJE OGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA</b>											
Obszar kompetencji	KOMPETENCJE OGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA	1	a	b	c	d	e	f	g	h	i
			<p>Odpowiednich przepisów, polityki i procedur związanych z azylem, zgodnie z krajowymi, unijnymi i międzynarodowymi ramami prawnymi</p>	<p>Stosowania przepisów, polityki, i procedur związanych z azylem w zakresie indywidualnej roli</p>	<p>Przestrzeganie podstawowych ram prawnych w zakresie indywidualnej roli</p>	<p>Krajowego i unijnego prawa, polityki, procedur, praktyki sądowej i orzecznictwa związanego z azylem w kontekście krajowych, unijnych i międzynarodowych ram prawnych</p>	<p>Przekazywania wszystkim zainteresowanym stronom ustnych lub pisemnych zaleceń prawnych oraz proceduralnych dotyczących standardowych kwestii azylowych</p>		<p>Pojęć dotyczących prawa azylowego i wymogów proceduralnych związanych ze złożonymi i konkretnymi kwestiami ochrony międzynarodowej (tj. wyłączenie, ustanie, cofnięcie)</p>	<p>Przekazywania wszystkim zainteresowanym stronom ustnych i pisemnych zaleceń prawnych oraz proceduralnych dotyczących niestandardowych i złożonych kwestii związanych z azylem</p>	
Prawo, polityka i procedury		2	a	b	c	d	e	f	g	h	i
										<p>Prowadzenia badań prawnych oraz oceny przepisów, polityki i procedur związanych z azylem i opracowywania uzasadnionych, zalecanych ulepszeń w kontekście strategii krajowych i unijnych</p>	<p>Opracowywanie wytycznych, zasad i procedur usprawniających wdrażanie ram dotyczących azylu</p>
Ogólna komunikacja		3	a	b	c	d	e	f	g	h	i
			<p>Podstawowych zasad i technik skutecznej komunikacji</p>	<p>Wykorzystywania skutecznych umiejętności komunikowania się z określoną grupą zainteresowanych stron, w tym technik zadawania pytań</p>	<p>Ustanowienie komunikacji opartej na dobrych stosunkach i szacunku oraz zapewnianie wzajemnego zrozumienia</p>	<p>Szerokiego zakresu zasad i technik skutecznej komunikacji</p>	<p>Skutecznego komunikowania się w szerokim zakresie kontekstów zawodowych</p>		<p>Zaawansowanych narzędzi, technik i strategii komunikacji</p>		<p>Zapewnianie skutecznej komunikacji w całej organizacji oraz z podmiotami zewnętrznymi, w tym z mediami</p>
Współpraca i wymiana informacji		4	a	b	c	d	e	f	g	h	i
			<p>Podstawowych procedur określania języka ojczystego lub innego języka wnioskodawcy</p>	<p>Dostosowywania podstawowych umiejętności komunikacyjnych, aby umożliwić skuteczną komunikację za pośrednictwem tłumacza ustnego</p>	<p>Komunikowanie się za pośrednictwem tłumacza ustnego lub dostarczanie przetłumaczonych informacji</p>	<p>Zasad porozumiewania się za pośrednictwem tłumacza ustnego</p>	<p>Dostosowywania umiejętności komunikacyjnych, aby umożliwić przekazywanie złożonych informacji za pośrednictwem tłumacza ustnego</p>	<p>Monitorowanie zachowania tłumacza ustnego pod kątem wskaźników spójności, dokładności i zgodności z kodeksem postępowania i podejmowanie koniecznych działań</p>			
Współpraca i wymiana informacji		5	a	b	c	d	e	f	g	h	i
			<p>Wytycznych i procedur dotyczących ochrony danych we wszystkich organizacyjnych i osobistych kanałach komunikacji</p>	<p>Udostępniania zatwierdzonych informacji wewnętrznym i zewnętrznym zainteresowanym stronom</p>	<p>Ochronę danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami</p>	<p>Metod wymiany informacji i współpracy z krajowymi i międzynarodowymi zainteresowanymi stronami</p>	<p>Utrzymywania kontaktów oraz współpracy z krajowymi i międzynarodowymi zainteresowanymi stronami w kwestiach związanych z azylem</p>	<p>Udostępnianie informacji i współpracę z krajowymi i międzynarodowymi zainteresowanymi stronami zgodnie z procedurami i wymogami ochrony danych</p>		<p>Dokonywania przeglądów lub opracowywania wytycznych organizacyjnych oraz procedur współpracy i wymiany informacji</p>	<p>Zapewnianie aktywnego wkładu i dzielenie się dobrymi praktykami w krajowych i międzynarodowych sieciach związanych z azylem</p>

ZŁOŻONOŚĆ Obszar kompetencji		A			B			C		
		Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysokie specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:
Świadomość istnienia czynników kulturowych i społecznych	6	a Różnorodności kulturowej i wrażliwości	b Współpracy w sposób właściwy pod względem kulturowym w różnych kontekstach zawodowych	c Szanowanie różnorodności kulturowej w różnych kontekstach zawodowych	d Czynników kulturowych i społecznych, które mogą wpływać na interakcje i kwestie związane z azylem	e Uwzględniania społecznych i kulturowych aspektów w interakcjach i kwestiach związanych z azylem	f Działanie w sposób wrażliwy pod względem kulturowym we wszystkich kontekstach zawodowych	g Złożoności różnorodności kulturowej w kwestiach związanych z azylem	h Informowania o tym, w jaki sposób różnorodność kulturowa wpływa na cały proces azylowy	i
	7	a Celów, kodeksów etycznych i wartości służb azylowych oraz służb zajmujących się przyjmowaniem	b Wykonywania zadań zgodnie z celami, kodeksami etycznymi i wartościami organizacji	c Działanie zgodnie z kodeksami etycznymi i wartościami organizacji	d Etyki i standardów zawodowych w kontekstach związanych z azylem	e Rozwiązywania dylematów etycznych zgodnie z etyką organizacyjną i standardami zawodowymi	f Oferowanie profesjonalnej, etycznej i pełnej szacunku służby	g	h	i Zapewnianie przestrzegania standardów zawodowych i kodeksów postępowania
Dobrostan pracowniczy	8	a Zasad dobrostanu pracowniczego	b Stosowania środków w celu ochrony własnego dobrostanu pracowniczego	c Rozwiązywanie problemów związanych z własnym dobrostanem pracowniczym	d Rozpoznawania potencjalnego psychospołecznego ryzyka zawodowego	e	f Zarządzanie psychospołecznym ryzykiem zawodowym w zespole	g	h	i Systematyczne identyfikowanie psychospołecznego ryzyka organizacyjnego dla całego personelu, zapobieganie takiemu ryzyku oraz zarządzanie nim
Zdrowie, bezpieczeństwo i ochrona	9	a Norm i procedur dotyczących zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony	b	c Działanie w sprawach zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony zgodnie z procedurami utrzymania integracyjnego i bezpiecznego środowiska	d Zagrożeń dla zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony związanych z całym procesem azylowym	e Koordynowania i monitorowania norm i procedur dotyczących zdrowia, bezpieczeństwa oraz ochrony w otoczeniu związanym z procesami azylowymi oraz procesami przyjmowania	f Tworzenie integracyjnego i bezpiecznego środowiska dla wszystkich obszarów odpowiedzialności zawodowej	g Międzynarodowych dobrych praktyk w kwestiach zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony związanych z całym procesem azylowym w trudnych sytuacjach, w tym w środowisku operacyjnym	h Opracowywania, przeprowadzania przeglądu oraz doskonalenia norm i procedur w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony w kontekście pojawiającego się ryzyka	i Zapewnianie integracyjnego i bezpiecznego środowiska dla wszystkich osób zaangażowanych w cały proces azylowy oraz doradztwa w tym zakresie
Zarządzanie konfliktami i mediacja	10	a Podstawowych technik rozwiązywania konfliktów i technik mediacyjnych	b Zapobiegania niezłożonym konfliktom oraz ich rozwiązywania	c Rozpoznawanie potencjalnych powstających konfliktów i działanie lub przekazywanie sprawy w zakresie kompetencji przypisanych swojej roli	d Zaawansowanych metod rozwiązywania konfliktów i mediacji	e Mediowania i łagodzenia eskalacji oraz rozwiązywania poważnych i złożonych sytuacji konfliktowych	f	g Systemowych strategii zarządzania konfliktami przydatnych we wszystkich kontekstach azylowych	h	i
Bezpieczeństwo informacji, IT i bazy danych	11	a Konkretnych baz danych dotyczących azylu i elektronicznych źródeł informacji	b Uzyskiwania dostępu do informacji w bazach danych dotyczących azylu i korzystania z nich w celu weryfikacji informacji	c Dokładne przetwarzanie informacji podczas korzystania z baz danych i informacji elektronicznych	d Szerokiego zakresu baz danych dotyczących azylu i elektronicznych źródeł informacji	e Utrzymywania i aktualizowania baz danych dotyczących azylu zawierających dokładne informacje	f Wdrażanie środków w celu usuwania nieprawidłowych informacji elektronicznych	g	h Monitorowania i rozwijania struktury baz danych i systemów danych związanych z azylem	i
	12	a	b	c Konsekwentne stosowanie wszystkich środków i polityki bezpieczeństwa danych	d	e	f Zapewnianie elektronicznego bezpieczeństwa informacji i zgłaszanie naruszeń bezpieczeństwa informacji	g	h Tworzenia i przeprowadzania przeglądów polityki i środków bezpieczeństwa informacji w kontekście pojawiających się zagrożeń dla bezpieczeństwa danych	i Zapewnianie poprawności danych przechowywanych w bazach danych i zgodności z przepisami o ochronie danych

Obszar kompetencji	ZŁOŻONOŚĆ			A			B			C		
	Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysokie specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:			
Analiza informacji i danych	13 a Metod gromadzenia i zestawiania informacji i danych dotyczących azylu oraz przyjmowania	b Gromadzenia i zestawiania informacji i danych dotyczących azylu oraz przyjmowania	c Dokładność informacji i skrupulatność gromadzenia danych	d Metod badawczych mających zastosowanie do danych jakościowych i ilościowych dotyczących azylu i przyjmowania	e Analizowania i aktualizowania informacji i danych dotyczących azylu oraz przyjmowania	f Skrupulatne gromadzenie i analizowanie istotnych informacji i danych	g	h Analizowania złożonych danych dotyczących azylu i przyjmowania w celu kształtowania procesów organizacyjnych	i			

**KOMPETENCJE SZCZEGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA**

**KOMPETENCJE SZCZEGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA**

Zarządzanie sprawami, ich rejestracja i dostosowywanie	15 a Roli i obowiązków odpowiednich zainteresowanych stron wobec wnioskodawców	b Gromadzenia odpowiednich informacji, dokumentacji i utrzymywania systematycznych zapisów dotyczących wszystkich procesów	c Koordynowanie spotkań oraz organizowanie praktycznego, finansowego i logistycznego wsparcia dla wnioskodawców	d	e Identyfikowania praktycznych potrzeb wnioskodawców i wdrażania procedur ich zaspokajania	f Uwzględnianie praktycznych potrzeb wnioskodawców i zatwierdzanie wsparcia zgodnie z polityką i procedurami	g	h	i
	16 a	b Przeprowadzania procedur dotyczących uzyskania ochrony międzynarodowej	c	d	e Przydzielania spraw urzędnikowi odpowiedzialnemu za akta sprawy, uwzględniając proceduralne i indywidualne aspekty sprawy	f	g	h	i
	17 a Informacji i dokumentacji, które mają być przekazane wnioskodawcom	b Koordynowania wydawania odpowiednich zezwoleń i dokumentów	c Dostarczanie wnioskodawcom niezbędnych informacji w odpowiednim czasie	d	e Określenia i zatwierdzania informacji, które mają zostać udostępnione wnioskodawcy w związku z określonymi sprawami	f Zapewnianie wydawania pozwoleń i dokumentów związanych z procedurą azylową	g	h	i
Przeprowadzanie rozmów	18 a	b	c	d Dobrych praktyk i aktualnych trendów w metodach prowadzenia rozmów związanych z azylem	e Planowania, przygotowywania, przeprowadzania i dokumentowania standardowych rozmów dotyczących azylu	f Gwarantowanie, że informacje są wystarczająco szczegółowe i wiarygodne, aby ustalić istotne fakty podczas standardowych rozmów w sprawie azylu	g Zaawansowanych strategii i metod prowadzenia rozmów w sprawach azylowych	h Stosowania zaawansowanych strategii prowadzenia rozmów, aby planować, przygotowywać, przeprowadzać oraz dokumentować złożone lub niestandardowe rozmowy związane z azylem	i

Obszar kompetencji	ZŁOŻONOŚĆ			A			B			C		
	Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysoko specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:			
Ocena dowodów i podejmowanie decyzji	19	a	b	c	d Dobrych praktyk i aktualnych trendów w zakresie stosowania metod oceny dowodów związanych z azylem	e Oceniania wniosków dotyczących ustalenia, czy należy nadać status ochrony międzynarodowej, wykluczyć z niego lub pozbawić tego statusu, korzystając ze wszystkich odpowiednich dowodów i informacji w standardowych sprawach azylowych	f Uzasadnianie, formalnie i faktycznie, decyzji w standardowych sprawach azylowych, ustnie i pisemnie, oraz przekazywanie tych uzasadnień wszystkim zainteresowanym stronom, w tym wnioskodawcom	g	h Oceniania dowodów, transkrypcji z rozmów i konkretnych istotnych informacji o kraju pochodzenia pod kątem wymogów prawnych dotyczących niestandardowych lub złożonych spraw azylowych i odwoławczych	i Uzasadnianie, formalnie i faktycznie, decyzji w niestandardowych lub złożonych sprawach azylowych oraz w sprawach odwoławczych, ustnie i pisemnie, oraz przekazywanie tych uzasadnień wszystkim zainteresowanym stronom, w tym wnioskodawcom		
	20	a	b	c	d	e Określenia odpowiedzialności za rozpatrzenie wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej	f Podejmowanie i ocenianie w sposób ciągły konieczności, legalności i proporcjonalności zatrzymania oraz alternatyw wobec zatrzymania w sprawach o udzielenie azylu	g	h	i		
Badania dotyczące informacji o kraju pochodzenia	21	a Podstawowych standardów dotyczących informacji o kraju pochodzenia	b Stosowania podstawowych narzędzi i technik badawczych w celu zestawiania informacji o kraju pochodzenia	c Udzielanie odpowiednich, rzetelnych, aktualnych i obiektywnych odpowiedzi na nieskomplikowane zapytania dotyczące informacji o kraju pochodzenia	d Zaawansowanych standardów metodologicznych dotyczących informacji o kraju pochodzenia	e Stosowania szerokiego zakresu narzędzi i technik badawczych w celu gromadzenia złożonych informacji o kraju pochodzenia	f Dopilnowywanie, aby informacje o kraju pochodzenia były odpowiednie, rzetelne, aktualne, obiektywne i przekazywane w formie przyjaznym dla użytkownika	g Istniejących i pojawiających się złożonych sytuacji i czynników w określonych krajach pochodzenia oraz wysoce wyspecjalizowanych źródeł	h Gromadzenia, analizowania i syntetyzowania bardzo złożonych informacji o kraju pochodzenia z wielu źródeł, w tym źródeł wrażliwych, do celów związanych z azylem	i Prowadzenie projektów dotyczących informacji o kraju pochodzenia, ustanawiając poziom złożoności i dopasowując zasoby		
	22	a	b	c	d Istniejących i pojawiających się sytuacji i czynników w określonych krajach pochodzenia oraz wyspecjalizowanych źródeł	e Analizy, syntezy i raportowania zebranych informacji o kraju pochodzenia	f	g	h	i		
Podatność na zagrożenia	23	a Podatności na zagrożenia, kategoryzacji i wskaźników	b Identyfikowania wnioskodawców mających szczególne i specjalne potrzeby	c Inicjowanie niezbędnego wsparcia dla wnioskodawców mających szczególne i specjalne potrzeby	d Potencjalnego wpływu podatności na zagrożenia na zaangażowanie w całym procesie azylowym	e Planowania i wdrażania interwencji zgodnie z podatnością wnioskodawców na zagrożenia	f Dopilnowywanie, aby potrzeby wnioskodawców wynikające z ich podatności na zagrożenia były uwzględniane w decyzjach i działaniach	g Konsekwencji złożonych kwestii związanych z podatnością na zagrożenia w całym procesie azylowym	h	i Dopilnowywanie, aby podatność na zagrożenia była uwzględniana w całym procesie azylowym		
Wsparcie i doradztwo psychospołeczne	24	a Narzędzi i technik wspierania osób ubiegających się o azyl w trudnej sytuacji społecznej	b Stosowania narzędzi i technik wspierania wnioskodawców w trudnej sytuacji społecznej	c Kierowanie adaptacją wnioskodawców w ich środowisku społecznym	d Dobrych praktyk i aktualnych trendów w metodach wspierania wnioskodawców oraz doradzania im	e Wspierania indywidualnych potrzeb psychospołecznych wnioskodawców	f Przyjmowanie podejścia zorientowanego na klienta w przypadku osób ubiegających się o azyl	g Międzynarodowych dobrych praktyk w systemach wsparcia i doradztwa psychospołecznego	h	i		

Obszar kompetencji	ZŁOŻONOŚĆ			A			B			C		
	Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysokie specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:			
Przesiedlenia	25	a	b	c	d	e	f	g	h	i		
	26	a	b	c	d	e	f	g	h	i		
Zapewnienie jakości procesu azyłowego i przyjmowania	27	a	b	c	d	e	f	g	h	i		
KOMPETENCJE W ZAKRESIE NADZORU I ZARZĄDZANIA	28	<b>KOMPETENCJE W ZAKRESIE NADZORU I ZARZĄDZANIA</b>										
Zarządzanie zasobami ludzkimi	29	a	b	c	d	e	f	g	h	i		
	30	a	b	c	d	e	f	g	h	i		
Uczenie się i rozwój zawodowy	31	a	b	c	d	e	f	g	h	i		
	32	a	b	c	d	e	f	g	h	i		

Obszar kompetencji	ZŁOŻONOŚĆ			A			B			C		
	Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysokie specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:			
Przywództwo i zarządzanie	33	a Narzędzi i technik nadzorowania i motywowania zespołów	b Planowania, organizowania i nadzoru pracy małych zespołów	c Przewodzenie małym zespołom i ich motywowanie do osiągania celów i zadań organizacyjnych	d Polityki i praktyk organizacyjnych dotyczących pracy oraz odpowiedniego krajowego prawa pracy	e Zarządzania pracownikami i motywowania ich do osiągania celów organizacyjnych	f Promowanie pozytywnych praktyk pracy, aby zwiększyć wydajność personelu	g Skutecznych narzędzi i technik przywódczych	h Wdrażania strategicznego podejścia do zarządzania personelem w warunkach złożonych, zmiennych kontekstów organizacyjnych	i Kierowanie zarządzaniem personelem, zapewniając osiągnięcie celów i priorytetów organizacyjnych		
	34	a	b	c	d Teorii oraz procesów zarządzania zmianą	e Zarządzania zmianami w organizacji pracy	f	g Strategii przeprowadzenia zmian organizacyjnych	h Opracowywania strategii oraz planów zmian organizacyjnych	i		
Strategia i planowanie	35	a Strategii i planów organizacyjnych	b Ustanawiania zadań zespołowych, obowiązków i wskaźników wydajności ze strategii i planów organizacji	c Wdrażanie i monitorowanie planów na poziomie zespołu	d Procesów oraz metod planowania i oceny organizacji	e Opracowywania planów i programów regularnych działań oraz dotyczących sytuacji nadzwyczajnej presji na pełnienie służby	f Wdrażanie, monitorowanie i ocenianie strategii, planów i programów	g Podejść zarządczych do planowania strategicznego, monitorowania i oceny	h Tworzenia i dokonywanie przeglądu strategii, planów i programów organizacyjnych, wyznaczając cele oraz priorytety organizacyjne	i Zapewnianie strategicznego zarządzania świadczeniem usług w kontekście zmieniającego się zapotrzebowania na usługi i potencjału zasobów		
Zarządzanie jakością	36	a Techniki zarządzania jakością	b Monitorowania jakości wdrażania standardowych procesów	c	d Narzędzi oraz technik zarządzania jakością istotnych dla organizacji	e Wykorzystywania narzędzi i technik zarządzania jakością oraz sprawozdań w tym zakresie, aby identyfikować problemy w organizacji oraz podejmować działania następcze	f	g Międzynarodowych dobrych praktyk związanych z zarządzaniem jakością	h Ustalania i monitorowania przestrzegania norm jakości w organizacji	i Zapewnianie systematycznego zarządzania normami jakości w organizacji		
Zarządzanie finansami	37	a Odpowiednich procesów dotyczących budżetów, zamówień i sprawozdawczości finansowej organizacji	b Utrzymywania aktualnej i dokładnej dokumentacji wszystkich procesów związanych z finansami	c	d Zarządzania finansami oraz systemów i narzędzi dotyczących zamówień	e Zarządzania przydziałami środków budżetowych i zamówieniami, aby skutecznie i wydajnie spełniać wymagania organizacyjne	f Wdrażanie polityki finansowej i raportowanie kwestii finansowych	g Finansowych i budżetowych narzędzi i metod analitycznych	h Przydzielania, monitorowania i kontrolowania zasobów finansowych w kontekście wymagań i trendów organizacyjnych, usuwając nieprawidłowości	i Zapewnianie skutecznego i efektywnego zarządzania zasobami finansowymi		