

# CADRUL SECTORIAL EUROPEAN AL CALIFICĂRILOR PENTRU FUNCȚIONARI DIN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII

## STANDARDE OCUPAȚIONALE PENTRU FUNCȚIONARI DIN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII

COMPLEXITATE	A			B			C			
	Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	
<b>COMPETENȚE GENERALE ÎN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII</b>										
Aria de competență	1	a	b	c	d	e	f	g	h	i
		Legislația, politica și procedurile relevante în materie de azil, în conformitate cu cadrul juridic național/al UE/ internațional	Aplicarea legislației, a politicii și a procedurilor în materie de azil în sfera de aplicare a rolului individual	Respectarea cadrului juridic de bază în sfera de aplicare a rolului individual	Legislația, politica și procedurile naționale și de la nivelul UE și jurisprudența în materie de azil în contextul cadrelor juridice național, al UE și internațional	Furnizarea de recomandări juridice și procedurale verbale și/sau scrise cu privire la aspecte standard în materie de azil, pentru toate părțile interesate		Concepte relevante pentru legislația și cerințele de procedură în materie de azil legate de aspecte de protecție internațională complexe și specifice (și anume excludere, încetare, revocare)	Furnizarea de recomandări juridice și procedurale verbale și scrise cu privire la aspecte atipice și/sau complexe în materie de azil, pentru toate părțile interesate	
Legislație, politică și proceduri	2	a	b	c	d	e	f	g	h	i
									Efectuarea de cercetări în domeniul juridic și/sau evaluarea legislației, a politicii și a procedurilor în materie de azil și formularea unor recomandări de îmbunătățire motivate în contextul strategiilor naționale și ale UE	Elaborarea de orientări, politici și proceduri pentru îmbunătățirea punerii în aplicare a cadrelor în materie de azil
Comunicare generală	3	a	b	c	d	e	f	g	h	i
		Principiile și tehnicile de bază ale unei comunicări eficiente	Utilizarea unor abilități de comunicare eficiente, inclusiv a tehnicilor de interogare, în relația cu o gamă specifică de părți interesate	Stabilirea unei comunicări respectuoase, bazate pe bune relații, și asigurarea înțelegerii reciproce	O gamă largă de principii și tehnici ale comunicării eficiente	Comunicare eficientă într-o gamă largă de contexte profesionale		Instrumente, tehnici și strategii avansate de comunicare		Asigurarea comunicării eficiente în interiorul organizației și în relația cu entitățile externe, inclusiv cu mass-media
Comunicare generală	4	a	b	c	d	e	f	g	h	i
		Procesele de bază pentru stabilirea limbii materne sau a altor limbi vorbite de solicitant	Adaptarea abilităților de comunicare de bază pentru a permite o comunicare eficientă cu ajutorul unui interpret	Comunicarea cu ajutorul unui interpret sau furnizarea de informații traduse	Principiile comunicării cu ajutorul unui interpret	Adaptarea abilităților de comunicare pentru a permite comunicarea unor informații complexe cu ajutorul unui interpret	Monitorizarea comportamentului interpretului pentru a descoperi indicatorii de consecvență, acuratețe și respectare a codului de bune practici și luarea măsurilor necesare			
Cooperarea și schimbul de informații	5	a	b	c	d	e	f	g	h	i
		Orientările și procedurile în materie de protecție a datelor pentru toate canalele de comunicare organizaționale și personale	Schimbul de informații aprobate cu părțile interesate interne și externe	Protejarea datelor cu caracter personal în conformitate cu reglementările aplicabile	Metodele de realizare a schimbului de informații și de cooperare cu părțile interesate naționale și internaționale	Asigurarea legăturii și cooperarea cu părțile interesate naționale și internaționale în chestiuni legate de azil	Schimbul de informații și cooperarea cu părțile interesate naționale și internaționale în conformitate cu procedurile și cu cerințele de protecție a datelor		Revizuirea și/ sau elaborarea de orientări și proceduri organizaționale pentru cooperare și schimb de informații	Contribuția activă la rețelele naționale și internaționale din domeniul azilului și schimbul de bune practici în cadrul acestora

COMPLEXITATE Aria de competență	A			B			C		
	Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:
Cunoașterea factorilor culturali și sociali	6 a Diversitate și sensibilitate culturală	b Interacțiuni adecvate din punct de vedere cultural într-o serie de contexte profesionale	c Respectarea diversității culturale într-o serie de contexte profesionale	d Factorii culturali și sociali care pot avea un impact asupra interacțiunilor și chestiunilor legate de azil	e Luarea în considerare a aspectelor sociale și culturale în interacțiunile și chestiunile legate de azil	f Conduită atentă la aspectul cultural în toate contextele profesionale	g Complexitatea diversității culturale în aspectele legate de azil	h Consiliere cu privire la impactul diversității culturale asupra întregului proces de azil	i
Standarde profesionale	7 a Scopurile, codurile etice și valorile serviciilor de azil și de primire	b Îndeplinirea sarcinilor în acord cu scopurile, codurile etice și valorile organizației	c Acțiuni conforme cu codurile etice și valorile organizației	d Standardele etice și profesionale aplicabile în contexte legate de azil	e Soluționarea dilemelor etice în conformitate cu standardele etice și profesionale ale organizației	f Furnizarea unui serviciu profesional, etic și respectuos	g	h	i Asigurarea respectării standardelor profesionale și a codurilor de bune practici
Bunăstarea profesională	8 a Principiile bunăstării profesionale	b Aplicarea măsurilor de protejare a propriei bunăstări profesionale	c Luarea de măsuri atunci când există preocupări cu privire la propria bunăstare profesională	d Recunoașterea eventualelor pericole psihosociale profesionale	e	f Gestionarea pericolelor psihosociale profesionale din cadrul echipei	g	h	i Identificarea, prevenirea și gestionarea sistematică a pericolelor psihosociale organizaționale pentru întregul personal
Sănătate, siguranță și securitate	9 a Standardele și procedurile în materie de sănătate, siguranță și securitate	b	c Luarea de măsuri, în conformitate cu procedurile, atunci când există preocupări cu privire la sănătate, siguranță și securitate, pentru a menține un mediu incluziv și sigur	d Riscurile în materie de sănătate, siguranță și securitate aferente întregului proces de azil	e Coordonarea și monitorizarea standardelor și procedurilor în materie de sănătate, siguranță și securitate în mediile legate de azil și de primire	f Crearea unui mediu incluziv și sigur pentru toate domeniile de responsabilitate profesională	g Bunele practici internaționale în aspecte de sănătate, siguranță și securitate aferente întregului proces de azil, în situații problematice, inclusiv în mediul operațional	h Dezvoltarea, revizuirea și îmbunătățirea standardelor și procedurilor în materie de sănătate, siguranță și securitate în contextul riscurilor emergente	i Asigurarea unui mediu incluziv și sigur pentru toate persoanele implicate în întregul proces de azil și consilierea în acest domeniu
Gestionarea și medierea conflictelor	10 a Tehnici elementare de soluționare și mediere a conflictelor	b Prevenirea și soluționarea conflictelor care nu prezintă caracter complex	c Recunoașterea potențialelor conflicte emergente și luarea de măsuri sau sesizarea responsabililor adecvați, potrivit rolului	d Metode avansate de soluționare și mediere a conflictelor	e Medierea, aplanarea și soluționarea situațiilor de conflict acute, complexe	f	g Strategii sistematice de gestionare a conflictelor care sunt relevante pentru toate contextele de azil	h	i
Securitatea informațiilor, TI și baze de date	11 a Baze de date specifice legate de azil și surse electronice de informații	b Accesul la bazele de date legate de azil și utilizarea informațiilor din acestea, în scopul verificării informațiilor	c Prelucrarea adecvată a informațiilor în cursul utilizării bazelor de date și a informațiilor electronice	d O gamă largă de baze de date relevante legate de azil și de surse electronice de informații	e Menținerea și actualizarea bazelor de date legate de azil cu informații corecte	f Punerea în aplicare a măsurilor de corectare a informațiilor electronice eronate	g	h Monitorizarea și dezvoltarea unor structuri de baze de date și a unor sisteme de date legate de azil	i
	12 a	b	c Aplicarea consecventă a tuturor măsurilor și politicilor de securitate a datelor	d	e	f Asigurarea securității informațiilor electronice și raportarea încălcărilor acestora	g	h Elaborarea și revizuirea politicilor și măsurilor în domeniul securității informațiilor în contextul riscurilor emergente în materie de securitate a datelor	i Asigurarea corectitudinii datelor păstrate în bazele de date și respectarea legislației în materie de protecție a datelor
Analiza informațiilor și a datelor	13 a Metode de culegere și colajonare a informațiilor și a datelor legate de azil și de primire	b Culegerea și colajonarea informațiilor și a datelor legate de azil și de primire	c Acuratețea culegerii de informații și de date	d Metodele de cercetare aplicabile datelor calitative și cantitative legate de azil și de primire	e Analizarea și actualizarea informațiilor și datelor legate de azil și de primire	f Culegerea și analizarea corectă a unor informații și date valide	g	h Analizarea unor date complexe legate de azil și de primire pentru a fundamenta procesele organizaționale	i

COMPLEXITATE Aria de competență	A			B			C			
	Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	
<b>COMPETENȚE SPECIFICE ÎN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII</b>	<b>COMPETENȚE SPECIFICE ÎN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII</b>									
14										
Administrarea cazurilor, înregistrare și cazare	15	a Rolul și responsabilitățile părților interesate față de solicitanți	b Culegerea informațiilor relevante, documentarea și păstrarea unor evidențe sistematice pentru toate procesele	c Coordonarea întrevederilor și organizarea asistenței practice, financiare și logistice pentru solicitant	d	e Identificarea nevoilor concrete ale solicitanților și implementarea de proceduri pentru a îndeplinierea acestor nevoi	f Asigurarea faptului că nevoile concrete ale solicitanților sunt abordate și că sprijinul propus este aprobat în conformitate cu politica și cu procedurile	g	h	i
	16	a	b Procedurile complete de înregistrare pentru protecția internațională	c	d	e Alocarea unui caz responsabilului de caz, ținând seama de aspectele procedurale și individuale ale cazului	f	g	h	i
	17	a Informațiile și documentele care trebuie furnizate solicitanților	b Coordonarea eliberării permiselor și a altor documente relevante	c Furnizarea la timp a informațiilor necesare solicitanților	d	e Stabilirea și aprobarea informațiilor care trebuie comunicate solicitantului în cazuri specifice	f Asigurarea eliberării permiselor și a altor documente relevante pentru procedura de azil	g	h	i
Realizarea de interviuri	18	a	b	c	d Bunele practici și tendințele actuale privind metodele de interviu standard în domeniul azilului	e Planificarea, pregătirea, realizarea și consemnarea unui interviu standard în domeniul azilului	f Asigurarea faptului că informațiile sunt suficiente de detaliate și de fiabile pentru a stabili faptele relevante în cadrul interviurilor standard în domeniul azilului	g Strategiile și metodele avansate de interviu în domeniul azilului	h Utilizarea unor strategii avansate de interviu pentru a planifica, a pregăti, a realiza și a consemna interviuri complexe și/sau atipice în domeniul azilului	i
Evaluarea dovezilor și luarea deciziilor	19	a	b	c	d Bunele practici și tendințele actuale privind aplicarea metodelor de evaluare a dovezilor legate de azil	e Evaluarea declarațiilor pentru a stabili dacă statutul de protecție internațională ar trebui acordat, exclus sau retras, utilizând toate dovezile și informațiile relevante în cazurile standard de azil	f Justificarea, în fapt și în drept, a deciziilor privind cazurile standard de azil, verbal și în scris, în fața tuturor părților interesate, inclusiv a solicitantului	g	h Evaluarea dovezilor, a transcrierilor interviurilor și a informațiilor specifice relevante privind țara de origine în raport cu cerințele juridice pentru cazurile atipice sau complexe de azil și pentru cazurile de recurs	i Justificarea, în fapt și în drept, a deciziilor privind cazurile atipice sau complexe de azil și cazurile de recurs, verbal și în scris, în fața tuturor părților interesate, inclusiv a solicitantului
	20	a	b	c	d	e Stabilirea responsabilității pentru prelucrarea unei cereri de protecție internațională	f Stabilirea și evaluarea continuă a necesității, legalității și proporționalității măsurii de luare în custodie publică și a alternativelor la aceasta în cazurile de azil	g	h	i

COMPLEXITATE Aria de competență	A			B			C											
	Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:									
Studierea informațiilor privind țara de origine	21 a	Standarde de bază pentru informațiile privind țara de origine	b	Aplicarea instrumentelor și a tehnicilor de cercetare de bază pentru a colaționa informațiile despre țara de origine	c	Furnizarea de răspunsuri relevante, fiabile, actuale și obiective la interogări fără caracter complex despre țara de origine	d	Standarde metodologice avansate pentru informațiile privind țara de origine	e	Aplicarea unei game largi de instrumente și tehnici de cercetare pentru a culege informații complexe despre țara de origine	f	Asigurarea faptului că informațiile despre țara de origine sunt relevante, fiabile, actuale, obiective și prezentate într-un format ușor de utilizat	g	Situațiile și factorii complecși existenți și emergenți din anumite țări de origine și din surse foarte specializate	h	Culegerea, analizarea și sintetizarea informațiilor deosebit de complexe despre țara de origine provenite din surse multiple (inclusiv sensibile) în scopuri legate de azil	i	Coordonarea proiectelor axate pe informații privind țara de origine, stabilind complexitatea și alocând resurse corespunzătoare
	22 a		b		c		d	Situațiile și factorii existenți și emergenți din anumite țări de origine și din surse specializate	e	Analizarea, sintetizarea și raportarea informațiilor culese despre țara de origine	f		g		h		i	
Vulnerabilitate	23 a	Vulnerabilitate, clasificare și indicatori	b	Identificarea solicitanților cu nevoi specifice și speciale	c	Inițierea furnizării sprijinului necesar pentru solicitanții cu nevoi specifice și speciale	d	Impactul potențial al vulnerabilităților asupra implicării în întregul proces de azil	e	Planificarea și implementarea de intervenții în conformitate cu vulnerabilitățile solicitanților	f	Asigurarea faptului că nevoile care derivă din vulnerabilitățile solicitanților sunt abordate în cadrul deciziilor și al acțiunilor	g	Implicațiile problemelor complexe legate de vulnerabilitate pe întreg parcursul procesului de azil	h		i	Asigurarea faptului că luarea în considerare a vulnerabilității este integrată în întregul proces de azil
Sprijin și orientare psihosocială	24 a	Instrumentele și tehnicile de sprijin pentru solicitanții de azil aflați în dificultate socială	b	Aplicarea instrumentelor și a tehnicilor de sprijin pentru solicitanții aflați în dificultate socială	c	Ghidarea adaptării solicitanților la mediul lor social	d	Bunele practici și tendințele actuale privind metodele de sprijinire și ghidare a solicitanților	e	Acoperirea nevoilor psihosociale individuale ale solicitantului	f	Adoptarea unei abordări axate pe client în relația cu solicitanții de azil	g	Bunele practici internaționale în materie de sisteme de sprijin și orientare psihosocială	h		i	
Relocarea	25 a		b		c	Coordonarea logisticii și a administrării relocării	d		e	Planificarea misiunilor de relocare	f	Coordonarea procesului misiunii de relocare	g		h		i	
	26 a		b		c		d		e	Formularea de recomandări motivate în legătură cu selectarea cazurilor de relocare	f		g		h		i	
Asigurarea calității procesului de azil și de primire	27 a		b		c	Analizarea și abordarea problemelor de calitate din propriile sarcini profesionale	d	Metodele și instrumentele de evaluare a calității proceselor legate de azil și de primire	e	Evaluarea calității proceselor legate de azil și de primire	f	Observarea propriei persoane și a altora și raportarea problemelor care afectează calitatea proceselor legate de azil și de primire	g	Bunele practici internaționale de gestionare a proceselor legate de azil și de primire	h	Punerea în aplicare a acțiunilor de soluționare a problemelor, pentru a menține și a îmbunătăți standardele de calitate necesare pentru sistemele de azil și de primire	i	Asigurarea evaluării sistematice a calității în cadrul proceselor de azil și de primire

COMPLEXITATE Aria de competență	A			B			C			
	Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	
<b>COMPETENȚE DE SUPRAVEGHERE ȘI MANAGEMENT</b>	<b>COMPETENȚE DE SUPRAVEGHERE ȘI MANAGEMENT</b>									
28										
<b>Managementul resurselor umane</b>	29	a Procesele relevante pentru funcțiile din domeniul resurselor umane	b	c Raportarea problemelor de personal în conformitate cu procedurile aprobate	d Legislația muncii, bunele practici și tendințele actuale din politica în domeniul ocupării forței de muncă, în măsura în care sunt relevante pentru organizație	e Punerea în aplicare a proceselor de recrutare, selecție și promovare și a măsurilor disciplinare	f	g	h Planificarea strategică a forței de muncă	i Elaborarea, revizuirea și actualizarea politicilor și procedurilor legate de managementul resurselor umane
	30	a	b Colectarea și păstrarea de evidențe actualizate și corecte ale tuturor proceselor legate de resursele umane	c	d	e Analizarea indicatorilor referitori la resursele umane pentru a fundamenta și a orienta acțiunile de management și de supraveghere	f	g	h	i
<b>Învățare și dezvoltare profesională</b>	31	a Programe și procese de dezvoltare și formare profesională a personalului	b	c Monitorizarea propriilor competențe profesionale și implicarea în activități de dezvoltare profesională	d Cerințele de învățare și dezvoltare profesională pentru rolurile și responsabilitățile personalului	e Identificarea nevoilor de formare și dezvoltare profesională ale personalului	f Redactarea, implementarea și revizuirea planurilor de dezvoltare profesională individuală și de echipă	g	h Monitorizarea și evaluarea planurilor și programelor de dezvoltare profesională a personalului în contextul bunelor practici internaționale	i Asigurarea managementului strategic al dezvoltării profesionale continue a întregului personal
	32	a Tehnici specifice de facilitare a învățării și a dezvoltării profesionale pentru personal	b	c	d Bunele practici în materie de educație a adulților centrată pe cursant și metodele și metodologia de evaluare	e Organizarea și evaluarea formării și instruirii personalului la locul de muncă, online și în medii formale de instruire	f Evaluarea, elaborarea și îmbunătățirea programelor și evaluărilor în domeniul formării și al învățării	g Standarde europene de calitate în domeniul formării și al învățării	h Coordonarea elaborării, revizuirii și actualizării ofertei de cursuri de formare pentru a satisface nevoile organizaționale	i Asigurarea standardelor de calitate pentru activitățile de formare și învățare ale organizației
<b>Conducere și management</b>	33	a Instrumente și tehnici pentru supravegherea și motivarea echipelor	b Planificarea, organizarea și supravegherea activității echipelor mici	c Conducerea și motivarea echipelor mici astfel încât acestea să îndeplinească obiectivele și scopurile organizaționale	d Politici și practici organizaționale de lucru și legislația națională relevantă în domeniul muncii	e Coordonarea și motivarea personalului pentru a atinge obiectivele organizaționale	f Promovarea unor practici de lucru pozitive, pentru a îmbunătăți performanța personalului	g Instrumente și tehnici eficiente de conducere	h Punerea în aplicare a unei abordări strategice pentru a coordona personalul în contexte organizaționale fluctuante complexe	i Conducerea activității de coordonare a personalului, asigurând îndeplinirea obiectivelor și a priorităților organizaționale
	34	a	b	c	d Teoria și procesele aferente managementului schimbării	e Managementul schimbărilor aduse practicilor de lucru organizaționale	f	g Strategii de coordonare a schimbărilor organizaționale	h Elaborarea de strategii și planuri pentru schimbarea organizațională	i
<b>Strategie și planificare</b>	35	a Strategii și planuri organizaționale	b Stabilirea sarcinilor, a responsabilităților și a indicatorilor de performanță ai echipei pe baza strategiilor și a planurilor organizaționale	c Punerea în aplicare și monitorizarea planurilor la nivel de echipă	d Procesele și metodele de planificare și evaluare organizațională	e Elaborarea de planuri și programe pentru activități regulate și pentru situații de presiune extraordinară asupra furnizării de servicii	f Punerea în aplicare, monitorizarea și evaluarea strategiilor, planurilor și programelor	g Abordări în materie de management în ceea ce privește planificarea, monitorizarea și evaluarea strategică	h Elaborarea și revizuirea strategiilor, planurilor și programelor organizaționale, stabilind obiective și priorități organizaționale	i Asigurarea gestionării strategice a furnizării de servicii în contextul schimbărilor la nivel de cerere de servicii și de disponibilitate a resurselor

COMPLEXITATE Aria de competență	A			B			C		
	Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:
<b>Managementul calității</b>	36 a Tehnici de management al calității	b Monitorizarea calității punerii în aplicare a proceselor standard	c	d Instrumentele și tehnicile de management al calității relevante pentru organizație	e Utilizarea instrumentelor, tehnicilor și rapoartelor de management al calității pentru a identifica și a monitoriza problemele din cadrul organizației	f	g Bunele practici internaționale legate de managementul calității	h Stabilirea și monitorizarea respectării standardelor de calitate organizaționale	i Asigurarea gestionării sistematice a standardelor de calitate organizaționale
<b>Gestiunea financiară</b>	37 a Procese relevante pentru bugete, achiziții și raportări financiare ale organizației	b Păstrarea de evidențe actualizate și corecte ale tuturor proceselor legate de finanțe	c	d Gestiunea financiară și sistemele și instrumentele de achiziții	e Gestionarea alocărilor bugetare și a achizițiilor pentru a îndeplini în mod eficace și eficient cerințele organizaționale	f Punerea în aplicare a politicii financiare și raportarea problemelor de natură financiară	g Instrumentele și metodele analitice financiare și bugetare	h Alocarea, monitorizarea și controlul resurselor financiare în contextul cerințelor și tendințelor organizaționale, abordând neregulile	i Asigurarea gestionării eficace și eficiente a resurselor financiare