

# EVROPSKI OKVIR SEKTORSKIH KVALIFIKACIJ ZA URADNIKE ZA AZIL IN SPREJEM

## POKLICNI STANDARDI ZA URADNIKE ZA AZIL IN SPREJEM

ZAHTEVNOST	A			B			C			
	Široko, osnovno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Podrobno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Visoko specializirano znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	
Področje kompetenc										
SPLOŠNE VEŠČINE IN ZNANJA ZA AZIL IN SPREJEM	<b>SPLOŠNE VEŠČINE IN ZNANJA ZA AZIL IN SPREJEM</b>									
Zakonodaja, politika in postopki	1	a Ustrezna zakonodaja, politika in postopki, povezani z azilom, v skladu z nacionalnim/ evropskim/ mednarodnim pravnim okvirom	b Uporaba zakonodaje, politike in postopkov, povezanih z azilom, v okviru posamezne vloge	c Upoštevanje osnovnega pravnega okvira v okviru posamezne vloge	d Nacionalna zakonodaja in zakonodaja EU, politika in postopki, sodna praksa v zvezi z azilom v okviru nacionalnih, evropskih in mednarodnih pravnih okvirov	e Zagotavljanje ustnih in/ali pisnih pravnih ter postopkovnih priporočil o običajnih vprašanjih v zvezi z azilom za vse deležnike	f	g Koncepti, pomembni za azilno pravo in postopkovne zahteve v zvezi z zapletenimi in specifičnimi vprašanji mednarodne zaščite (tj. zavrnitev, prenehanje, preklic)	h Zagotavljanje ustnih in pisnih pravnih ter postopkovnih priporočil o nestandardnih in/ali zapletenih vprašanjih v zvezi z azilom za vse deležnike	i
	2	a	b	c	d	e	f	g	h Izvedba pravnih raziskav in/ali ocena zakonodaje, politike in postopkov, povezanih z azilom, ter priprava utemeljenih, priporočenih izboljšav v okviru nacionalnih strategij in strategij EU	i Oblikovanje smernic politike in postopkov za izboljšanje izvajanja okvirov, povezanih z azilom
Splošna komunikacija	3	a Osnovna načela in tehnike za učinkovito komunikacijo	b Uporaba učinkovitih komunikacijskih veščin, vključno z izpraševalnimi tehnikami, z določenim naborom deležnikov	c Vzpostavitev spoštljive komunikacije, ki temelji na odnosih in zagotavlja medsebojno razumevanje	d Širok nabor načel in tehnik za učinkovito komunikacijo	e Učinkovita komunikacija v širokem razponu poklicnih okoliščin	f	g Napredna komunikacijska orodja, tehnike in strategije	h	i Zagotavljanje učinkovite komunikacije v organizaciji in z zunanjimi subjekti, tudi z mediji
	4	a Osnovni postopki za opredelitev materne ali drugih jezikov prosilca	b Prilagoditev osnovnih komunikacijskih veščin, da se omogoči učinkovita komunikacija prek tolmača	c Komuniciranje prek tolmača ali zagotavljanje prevedenih informacij	d Načela komuniciranja prek tolmača	e Prilagoditev komunikacijskih veščin, da se omogoči učinkovito posredovanje zapletenih informacij prek tolmača	f Spremljanje vedenja tolmača in opazovanje znakov doslednosti, točnosti in skladnosti s kodeksom ravnanja ter po potrebi ukrepanje	g	h	i
Sodelovanje in izmenjava informacij	5	a Smernice in postopki za varstvo podatkov za vse organizacijske in osebne komunikacijske kanale	b Izmenjava odobrenih informacij z notranjimi in zunanjimi deležniki	c Zavarovanje osebnih podatkov v skladu z veljavnimi predpisi	d Metode za izmenjavo informacij ter sodelovanje z nacionalnimi in mednarodnimi deležniki	e Povezovanje in sodelovanje z nacionalnimi in mednarodnimi deležniki pri vprašanjih, povezanih z azilom	f Izmenjava informacij in sodelovanje z nacionalnimi in mednarodnimi deležniki v skladu s postopki in zahtevami glede varstva podatkov	g	h Pregled in/ ali oblikovanje organizacijskih smernic in postopkov za sodelovanje in izmenjavo informacij	i Dejavno prispevanje in izmenjava dobre prakse v okviru nacionalnih in mednarodnih mrež, povezanih z azilom
Ozaveščenost o kulturnih in družbenih dejavnikih	6	a Kulturna raznolikost in občutljivost	b Ustrezno upoštevanje kulturnih posebnosti pri interakciji v različnih poklicnih okoljih	c Spoštovanje kulturne raznolikosti v različnih poklicnih okoljih	d Kulturni in družbeni dejavniki, ki lahko vplivajo na interakcije in zadeve, povezane z azilom	e Upoštevanje družbenih in kulturnih vidikov pri interakcijah in zadevah, povezanih z azilom	f Upoštevanje kulturnih posebnosti v vseh poklicnih okoljih	g Kompleksnost kulturne raznolikosti v zadevah s področja azila	h Svetovanje, kako kulturna raznolikost vpliva na celoten azilni postopek	i

Področje kompetenc	ZAHTEVNOST			A			B			C		
	Široko, osnovno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Podrobno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Visoko specializirano znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:			
Poklicni standardi	7	a Cilji, etični kodeksi in vrednote službe za azil in sprejem	b Opravljanje nalog v skladu s cilji, etičnimi kodeksi in vrednotami organizacije	c Delovanje v skladu z etičnimi kodeksi in vrednotami organizacije	d Etika in poklicni standardi v okoliščinah, povezanih z azilom	e Reševanje etičnih dilem v skladu z organizacijsko etiko in poklicnimi standardi	f Ponujanje profesionalne, etične in spoštljive storitve	g	h	i Spoštovanje poklicnih standardov in kodeksov ravnanja		
Dobro počutje na delovnem mestu	8	a Načela dobrega počutja na delovnem mestu	b Uporaba ukrepov za zaščito lastnega dobrega počutja na delovnem mestu	c Skrb za lastno dobro počutje na delovnem mestu	d Prepoznavanje potencialnih poklicnih psihosocialnih nevarnosti	e	f Upravljanje skupinskih psihosocialnih tveganj	g	h	i Sistematična opredelitev, preprečevanje in upravljanje organizacijskih psihosocialnih tveganj za vse zaposlene		
Zdravje, varnost in zaščita	9	a Standardi in postopki na področju zdravja, varnosti in zaščite	b	c Ukrepanje na področju zdravja, varnosti in zaščite v skladu s postopki za vzdrževanje vključujočega in varnega okolja	d Tveganja na področju zdravja, varnosti in zaščite, povezana s celotnih azilnim postopkom	e Usklajevanje in spremljanje standardov in postopkov na področju zdravja, varnosti in zaščite v okoljih, povezanih z azilom in sprejemom	f Vzpostavitev vključujočega in varnega okolja za vsa področja poklicne odgovornosti	g Mednarodna dobra praksa na področju zdravja, varnosti in zaščite, povezana s celotnim azilnim postopkom v težkih razmerah, vključno z delovnim okoljem	h Razvoj, pregled in izboljšanje standardov in postopkov na področju zdravja, varnosti in zaščite v okviru nastajajočih tveganj	i Zagotavljanje vključujočega in varnega okolja in svetovanje o njem vsem osebam, vključenim v celoten azilni postopek		
Obvladovanje konfliktov in mediacija	10	a Osnovne tehnike reševanja konfliktov in mediacije	b Preprečevanje in reševanje enostavnih konfliktov	c Prepoznavanje potencialnih nastajajočih konfliktov in ukrepanje ali usmerjanje znotraj vloge	d Napredne metode reševanja konfliktov in mediacije	e Uporaba postopkov mediacije, zmanjševanje in reševanje resnih in zapletenih konfliktnih situacij	f	g Sistemske strategije za obvladovanje konfliktov, primerne v vseh azilnih okoliščinah	h	i		
Informacijska varnost, IT in zbirke podatkov	11	a Posebne zbirke podatkov, povezane z azilom, in elektronski viri informacij	b Dostop do informacij o zbirkah podatkov o azilu in njihova uporaba za preverjanje informacij	c Točna obdelava informacij pri uporabi zbirk podatkov in elektronskih informacij	d Širok nabor ustreznih zbirk podatkov o azilu in elektronskih virov informacij	e Vzdrževanje zbirke podatkov, povezane z azilom, njeno posodabljanje s točnimi informacijami	f Izvajanje ukrepov za obravnavanje netočnih elektronskih informacij	g	h Spremljanje in razvoj strukture zbirk podatkov in podatkovnih sistemov, povezanih z azilom	i		
	12	a	b	c Dosledna uporaba vseh ukrepov in politik varovanja podatkov	d	e	f Zagotavljanje elektronske informacijske varnosti in prijava kršitev informacijske varnosti	g	h Priprava in pregled politik in ukrepov informacijske varnosti v okviru nastajajočih tveganj za varnost podatkov	i Skrb za točnost podatkov, ki se hranijo v zbirkah podatkov, in skladnost z zakonodajo o varstvu podatkov		
Informacije in analiza podatkov	13	a Metode za zbiranje in primerjavo ustreznih informacij in podatkov o azilu in sprejemu	b Zbiranje in primerjava informacij in podatkov o azilu in sprejemu	c Točnost zbiranja informacij in podatkov	d Iskanje metod, ki se lahko uporabljajo za kvalitativne in kvantitativne podatke glede azila in sprejema	e Analiza in posodabljanje informacij in podatkov o azilu in sprejemu	f Točno zbiranje in analiziranje veljavnih informacij in podatkov	g	h Analiza zapletenih podatkov o azilu in sprejemu, da se upoštevajo v organizacijskih procesih	i		

ZAHTEVNOST		A			B			C		
		Široko, osnovno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Podrobno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Visoko specializirano znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:
<b>POSEBNE VEŠČINE IN ZNANJA ZA AZIL IN SPREJEM</b>		<b>POSEBNE VEŠČINE IN ZNANJA ZA AZIL IN SPREJEM</b>								
Upravljanje primerov, registracija in nastanitev	15	a Vloga in odgovornosti ustreznih deležnikov do prosilcev	b Zbiranje ustreznih informacij, dokumentacije in vzdrževanje sistematičnih evidenc o vseh procesih	c Usklajevanje srečanj in organizacija praktične, finančne in logistične podpore prosilcem za azil	d	e Opredelitev praktičnih potreb prosilcev in izvajanje postopkov za njihovo obravnavo	f Zagotovitev, da bodo praktične potrebe prosilcev obravnavane in predlagana podpora odobrena v skladu s politiko in postopki	g	h	i
	16	a	b Izvedba postopkov registracije za mednarodno zaščito	c	d	e Dodelitev primera določenemu uradniku za obravnavo primerov glede na postopkovne in individualne vidike primera	f	g	h	i
	17	a Informacije in dokumentacijo je treba zagotoviti prosilcem	b Usklajevanje izdajanja ustreznih dovoljenj in dokumentov	c Zagotavljanje potrebnih in pravočasnih informacij prosilcem	d	e Določitev in odobritev informacij, ki bodo zagotovljene prosilcem v zvezi s posebnimi primeri	f Zagotovitev, da so izdana dovoljenja in dokumenti, pomembni za azilni postopek	g	h	i
Razgovori	18	a	b	c	d Dobra praksa in sedanji trendi pri metodah razgovorov za azil	e Načrtovanje, priprava, izvedba in dokumentiranje standardnega razgovora v zvezi z azilom	f Zagotovitev, da so informacije dovolj podrobne in zanesljive, da je mogoče na standardnih razgovorih za azil preveriti ustrezna dejstva	g Napredne strategije in metode razgovorov za azil	h Uporaba naprednih strategij razgovorov za načrtovanje, pripravo, izvedbo in dokumentiranje zapletenih in/ali nestandardnih razgovorov za azil	i
Ocenjevanje dokazov in odločanje	19	a	b	c	d Dobra praksa in sedanji trendi pri uporabi metod ocenjevanja dokazov, povezanih z azilom	e Ocena prošelj za ugotovitev, ali je treba status mednarodne zaščite podeliti, zavrniti ali prekiniti, pri čemer upoštevajte vse ustrezne dokaze in informacije v običajnih azilnih zadevah	f V ustni in pisni obliki zagotovitev dejanske in pravne utemeljitve odločitve o standardnih azilnih primerih vsem deležnikom, vključno s prosilcem	g	h Ocena dokazov, prepisov intervjujev in posebnih ustreznih informacij o državi porekla glede na pravne zahteve za nestandardne ali zapletene azilne primere in pritožbe	i V ustni in pisni obliki zagotovitev dejanske in pravne utemeljitve odločitve o nestandardnih ali zapletenih azilnih primerih ali pritožbah vsem deležnikom, vključno s prosilcem
	20	a	b	c	d	e Ugotavljanje pristojnosti za obravnavo prošnje za mednarodno zaščito	f Dosledno določanje in ocenjevanje nujnosti, zakonitosti in sorazmernosti pridržanja ter alternative pridržanju v azilnih zadevah	g	h	i

ZAHTEVNOST Področje kompetenc		A			B			C		
		Široko, osnovno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Podrobno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Visoko specializirano znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:
Preverjanje informacij o državah izvora	21	a Osnovni standardi glede informacij o državah izvora	b Uporaba osnovnih raziskovalnih orodij in tehnik za primerjavo informacij o državi izvora	c Zagotavljanje ustreznega, zanesljivega, aktualnega in objektivnega odziva na enostavne poizvedbe o informacijah o državi izvora	d Napredni metodološki standardi glede informacij o državi izvora	e Uporaba širokega nabora raziskovalnih orodij in tehnik za zbiranje zapletenih informacij o državi izvora	f Zagotavljanje, da so informacije o državi izvora ustrezne, zanesljive, aktualne in objektivne ter navedene na dostopen način	g Obstoječe in nastajajoče zapletene situacije in dejavniki v določenih državah izvora in visoko specializiranih virov	h Zbiranje, analiza in združevanje zelo zapletenih informacij o državi izvora iz več virov (vključno z občutljivimi) za namene, povezane z azilom	i Vodenje projektov za informacije o državi izvora, določanje zapletenosti in usklajevanje virov
	22	a	b	c	d Obstoječe in nastajajoče situacije in dejavniki v določenih državah izvora in visoko specializiranih virov	e Analiza in združevanje zbranih informacij o državi porekla ter poročanje o njih	f	g	h	i
Ranljivost	23	a Ranljivost, kategorizacija in znaki	b Prepoznavanje prosilcev z individualnimi in posebnimi potrebami	c Začetek postopkov za zagotavljanje nujne podpore prosilcem za azil z individualnimi in posebnimi potrebami	d Možen vpliv ranljivosti na sodelovanje v celotnem azilnem postopku	e Načrtovanje in izvajanje posegov ob upoštevanju ranljivosti prosilcev za azil	f Zagotavljanje, da se potrebe, ki izhajajo iz ranljivosti prosilcev, upoštevajo pri sprejetih odločitvah in ukrepih	g Posledice zapletenih vprašanj v zvezi z ranljivostjo v celotnem azilnem postopku	h	i Zagotavljanje, da se obravnava ranljivosti vključi v celoten azilni postopek
Psihosocialna podpora in usmerjanje	24	a Orodja in tehnike za podporo prosilcem za azil v socialni stiski	b Uporaba orodij in tehnik za podporo prosilcem v socialni stiski	c Usmerjanje prilagajanja prosilcev njihovem družbenemu okolju	d Dobra praksa in sedanji trendi pri metodah za podporo in usmerjanje prosilcev	e Zagotavljanje podpore prosilcem z individualnimi psihosocialnimi potrebami	f Uporaba pristopa, osredotočenega na stranke, za prosilce za azil	g Mednarodna dobra praksa v sistemih psihosocialne podpore in usmerjanja	h	i
Preselitev	25	a	b	c Usklajevanje logistike in upravnih postopkov za preselitev	d	e Načrtovanje misij za preselitev	f Usklajevanje postopkov misij za preselitev	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Izdelava utemeljenih priporočil v zvezi z izbiro primerov preselitve	f	g	h	i
Zagotovitev kakovosti azilnega postopka in postopka sprejema	27	a	b	c Razmislek o težavah s kakovostjo in njihova obravnava v okviru poklicnih nalog	d Metode in orodja za oceno kakovosti azilnih in sprejemnih postopkov	e Ocena kakovosti azilnih in sprejemnih postopkov	f Spremljanje sebe in drugih ter poročanje o težavah, ki vplivajo na kakovost v procesih, povezanih z azilom in sprejemom	g Mednarodna dobra praksa pri upravljanju azilnih in sprejemnih postopkov	h Izvajanje ukrepov za reševanje vprašanj glede vzdrževanja in izboljševanja zahtevanih standardov kakovosti azilnih in sprejemnih sistemov	i Zagotavljanje sistematičnega ocenjevanja kakovosti v azilnih in sprejemnih postopkih



ZAHTEVNOST Področje kompetenc	A			B			C			
	Široko, osnovno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Podrobno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Visoko specializirano znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	
<b>NADZORNE IN UPRAVLJALNE VEŠČINE IN ZNANJA</b>	<b>NADZORNE IN UPRAVLJALNE VEŠČINE IN ZNANJA</b>									
Upravljanje človeških virov	29	a Ustrezni procesi za delovanje človeških virov	b	c Poročanje o kadrovskih težavah po odobrenih postopkih	d Delovno pravo, dobra praksa in sedanji trendi v politiki zaposlovanja, ki se nanašajo na organizacijo	e Izvajanje postopkov zaposlovanja, izbire, napredovanja ter disciplinskih postopkov	f	g	h Strateško načrtovanje delovne sile	i Priprava, pregled in posodobitev politik in postopkov, povezanih z upravljanjem človeških virov
	30	a	b Zbiranje in vzdrževanje posodobljene in točne evidence o vseh procesih, povezanih z vodenjem človeških virov	c	d	e Analiza meril človeških virov za informiranje ter vodenje upravnih in nadzornih ukrepov	f	g	h	i
Učenje in strokovni razvoj	31	a Programi in procesi strokovnega razvoja in usposabljanja osebja	b	c Spremljanje lastnih strokovnih kompetenc in vključitev v strokovni razvoj	d Zahteve za učenje in strokovni razvoj glede vlog in odgovornosti zaposlenih	e Opredelitev potreb po usposabljanju in strokovnem razvoju osebja	f Izdelava, izvajanje in preverjanje načrtov za strokovni razvoj posameznika in skupine	g	h Spremljanje in ocena načrtov in programov strokovnega razvoja osebja v okviru mednarodne dobre prakse	i Zagotavljanje strateškega upravljanja stalnega strokovnega razvoja celotnega osebja prakse
	32	a Posebne tehnike za lažje učenje in razvoj osebja	b	c	d Dobra praksa v metodah in metodologiji učenja in ocenjevanja odraslih	e Izvajanje in ocena usposabljanja in učenja osebja na delovnem mestu, na spletu in v formalnih okoljih za usposabljanje	f Ocena, oblikovanje in izboljšanje programov in ocenjevanja usposabljanja in učenja	g Evropski standardi kakovosti pri usposabljanju in učenju	h Usklajevanje oblikovanja, pregleda in posodobitev izvajanja usposabljanja, da so izpolnjene organizacijske potrebe	i Zagotavljanje standardov kakovosti usposabljanja in učnih dejavnosti v organizaciji
Vodenje in upravljanje	33	a Orodja in tehnike za nadzor in motiviranje skupin	b Načrtovanje, organiziranje in nadziranje dela majhnih skupin	c Vodenje in motiviranje majhnih skupin za doseganje organizacijskih ciljev	d Organizacijske delovne politike, prakse in ustrezna nacionalna delovna zakonodaja	e Upravljanje in motiviranje osebja za doseganje organizacijskih ciljev	f Spodbujanje pozitivne delovne prakse za izboljšanje uspešnosti zaposlenih	g Učinkovita orodja in tehnike vodenja	h Izvajanje strateškega pristopa k upravljanju osebja v okviru zapletenih spreminjajočih se organizacijskih okoliščin	i Vodenje upravljanja osebja ter zagotavljanje, da so izpolnjeni organizacijski cilji in prednostne naloge
	34	a	b	c	d Teorija in postopki upravljanja sprememb	e Upravljanje sprememb organizacijskih delovnih praks	f	g Strategije vodenja organizacijskih sprememb	h Razvoj strategij in načrtov za organizacijske spremembe	i
Strategija in načrtovanje	35	a Organizacijske strategije in načrti	b Določanje nalog, odgovornosti in kazalnikov uspešnosti skupin na podlagi organizacijskih strategij in načrtov	c Izvajanje in spremljanje načrtov na ravni skupin	d Postopki in metode organizacijskega načrtovanja in ocenjevanja	e Razvoj načrtov in programov za redne dejavnosti in primere izrednih pritiskov na zagotavljanje storitev	f Izvajanje, spremljanje in ocenjevanje strategij, načrtov in programov	g Vodstveni pristopi k strateškemu načrtovanju, spremljanju in ocenjevanju	h Priprava in pregled organizacijskih strategij, načrtov in programov, določanje organizacijskih ciljev in prednostnih nalog	i Zagotovitev strateškega upravljanja izvajanja storitev v okviru različnih potreb po storitvah in zmogljivosti virov

Področje kompetenc	ZAHTEVNOST			A			B			C		
	Široko, osnovno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Podrobno znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:	Visoko specializirano znanje:	Sposobnost:	Prevzemanje odgovornosti:			
Upravljanje kakovosti	36 a Tehnike upravljanja kakovosti	b Spremljanje kakovosti izvajanja standardnih procesov	c	d Orodja in tehnike upravljanja kakovosti, pomembne za organizacijo	e Uporaba orodij, tehnik in poročil za upravljanje kakovosti, da se prepoznajo težavo v organizaciji in sprejmejo ukrepi v zvezi z njimi	f	g Mednarodna dobra praksa, povezana z upravljanjem kakovosti	h Določitev in spremljanje doseganja organizacijskih standardov kakovosti	i Zagotovitev sistematičnega upravljanja organizacijskih standardov kakovosti			
Finančno upravljanje	37 a Ustrezni postopki za proračune, javna naročila in finančno poročanje v organizaciji	b Vzdrževanje posodobljenih in točnih evidenc o vseh finančnih procesih	c	d Sistemi in orodja za finančno upravljanje in javna naročila	e Upravljanje proračunskih sredstev in javnih naročil za učinkovito in uspešno izpolnjevanje organizacijskih potreb	f Izvajanje finančne politike in poročanje o finančnih težavah	g Finančna in proračunska analitična orodja in metode	h Dodelitev, spremljanje in nadzorovanje finančnih sredstev v okviru organizacijskih potreb in trendov ob odpravljanju nepravilnosti	i Zagotavljanje učinkovitega in uspešnega upravljanja finančnih virov			