

EUROPEISK SEKTORIELL REFERENS RAM FÖR KVALIFIKATIONER FÖR ASYL- OCH MOTTAGNINGSHANDLÄGGARE

YRKESNORMER FÖR ASYL- OCH MOTTAGNINGSHANDLÄGGARE

KOMPLEXITET		A			B			C		
Kompetensområde	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	
ALLMÄN KOMPETENS I FRÅGA OM ASYL OCH MOTTAGNING										
Lagar, strategier och förfaranden	1	a Relevanta asylrelaterade lagar, strategier och förfaranden i enlighet med rättsliga ramar på nationell nivå, EU-nivå och internationell nivå	b Tillämpa asylrelaterade lagar, politiska åtgärder och förfaranden inom ramen för den egna rollen	c Följa de grundläggande rättsliga ramarna inom ramen för den egna rollen	d Nationella och EU:s lagar, strategier och förfaranden, rättslära samt rättspraxis inom asylområdet mot bakgrund av rättsliga ramar på nationell nivå, EU-nivå och internationell nivå	e Tillhandahålla alla berörda parter muntliga och/eller skriftliga rättsliga och förfarandemässiga rekommendationer om vanliga asylrelaterade frågor	f	g Relevanta begrepp för asylrelaterade lagar och förfarandemässiga krav med anknytning till komplexa och specifika frågor som rör internationellt skydd (dvs. undantag, upphörande eller återkallande)	h Tillhandahålla alla berörda parter muntliga och/eller skriftliga rättsliga och förfarandemässiga rekommendationer om mindre vanliga och/eller komplexa asylrelaterade frågor	i
	2	a	b	c	d	e	f	g	h Bedriva juridisk forskning och/eller utvärdera asylrelaterade lagar, strategier och förfaranden samt ta fram och rekommendera motiverade förbättringar mot bakgrund av nationella strategier och EU-strategier	i Ta fram riktlinjer, strategier och förfaranden för att förbättra genomförandet av asylrelaterade ramverk
Allmän kommunikation	3	a Grundläggande principer och tekniker för välfungerande kommunikation	b Tillämpa en välfungerande kommunikation, däribland utfrågningsteknik, med specifika berörda parter	c Föra en respektfull kommunikation grundad på samförstånd och säkerställa ömsesidig förståelse	d Många olika principer och tekniker för välfungerande kommunikation	e Tillämpa en välfungerande kommunikation i många olika yrkesmässiga sammanhang	f	g Avancerade verktyg, tekniker och strategier för kommunikationsändamål	h	i Säkerställa att kommunikationen fungerar väl inom hela organisationen liksom med externa enheter, även medierna
	4	a Grundläggande förfaranden för att fastställa en sökandes förstaspråk eller andra språk	b Anpassa grundläggande kommunikationsfärdigheter för att möjliggöra välfungerande kommunikation genom en tolk	c Kommunicera genom en tolk eller tillhandahålla översatt information	d Principer om hur man kommunicerar genom en tolk	e Anpassa kommunikationsfärdigheter för att möjliggöra välfungerande kommunikation av komplex information genom en tolk	f Granska tolkens beteende med avseende på indikatorer för samstämmighet, korrekthet och efterlevnad av uppförandekoder, och vidta nödvändiga åtgärder	g	h	i
Samarbete och informationsdelning	5	a Riktlinjer och förfaranden för uppgiftsskydd i alla organisatoriska och personliga kommunikationskanaler	b Dela godkänd information med interna och externa berörda parter	c Skydda personuppgifter i enlighet med gällande bestämmelser	d Metoder för informationsdelning och samarbete med nationella och internationella berörda parter	e Upprätta förbindelser och samarbeta med nationella och internationella berörda parter kring asylrelaterade frågor	f Dela information och samarbeta med nationella och internationella berörda parter i enlighet med förfaranden för och krav på uppgiftsskydd	g	h Se över och/eller utarbeta organisatoriska riktlinjer och förfaranden för samarbete och informationsdelning	i Aktivt bidra till och dela god praxis i nationella och internationella asylrelaterade nätverk

KOMPLEXITET Kompetensområde	A			B			C		
	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:
Medvetenhet om kulturella och sociala faktorer	6 a Kulturell mångfald och kulturella skillnader	b Samspela på ett kulturellt sett lämpligt sätt i olika yrkesmässiga sammanhang	c Respektera den kulturella mångfalden i olika yrkesmässiga sammanhang	d Kulturella och sociala faktorer som kan påverka det asylrelaterade samspelet och asylrelaterade ärenden	e Beakta sociala och kulturella aspekter i det asylrelaterade samspelet och asylrelaterade ärenden	f Uppträda på ett sätt som tar hänsyn till kulturella skillnader i olika yrkesmässiga sammanhang	g Den kulturella mångfaldens komplexitet i asylrelaterade ärenden	h Informera om hur den kulturella mångfalden påverkar hela asylprocessen	i
Yrkesnormer	7 a Asyl- och mottagningstjänstens syften, etiska uppförandekoder och värden	b Utföra arbetsuppgifterna i linje med organisationens syften, etiska uppförandekoder och värden	c Agera i enlighet med organisationens etiska uppförandekoder och värden	d Etik och yrkesnormer i asylrelaterade sammanhang	e Lösa etiska dilemman i enlighet med organisationens etik och yrkesnormer	f Stå till tjänst på ett yrkesmässigt, etiskt och respektfullt sätt	g	h	i Säkerställa att yrkesnormer och uppförandekoder följs
Välbefinnande i arbetet	8 a Principer för välbefinnande i arbetet	b Tillämpa åtgärder för att skydda det egna välbefinnandet i arbetet	c Vidta åtgärder vid oro för det egna välbefinnandet i arbetet	d Känna igen tänkbara psykosociala risker förknippade med arbetet	e	f Inom arbetslaget hantera psykosociala risker förknippade med arbetet	g	h	i Systematiskt upptäcka, förebygga och hantera organisatoriska psykosociala risker för all personal
Hälsa, skydd och säkerhet	9 a Normer och förfaranden för hälsa, skydd och säkerhet	b	c Vidta åtgärder vid oro för hälsa, skydd och säkerhet i enlighet med förfaranden så att en inkluderande och säker miljö upprätthålls	d Risker för nedsatt hälsa, skydd och säkerhet relaterade till hela asylprocessen	e Samordna och övervaka normer och förfaranden för hälsa, skydd och säkerhet i asyl- och mottagningsmiljöer	f Skapa en inkluderande och säker miljö inom alla yrkesmässiga ansvarsområden	g Internationell god praxis inom frågor som rör hälsa, skydd och säkerhet i hela asylprocessen i särskilt svåra situationer, inbegripet den operativa miljön	h Utarbeta, se över och förbättra normer och förfaranden för hälsa, skydd och säkerhet i samband med framväxande risker	i Säkerställa och tillhandahålla råd för en inkluderande och trygg miljö för alla personer som är inblandade i hela asylprocessen
Konflikthantering och medling	10 a Grundläggande konfliktlösnings- och medlingstekniker	b Förebygga och lösa enklare konflikter	c Känna igen tänkbara framväxande konflikter och vidta åtgärder eller hänskjuta frågan inom ramen för vad rollen kräver	d Avancerade konfliktlösnings- och medlingstekniker	e Medla vid, lugna och lösa brådiskande, komplexa konfliktsituationer	f	g Systemrelaterade konfliktlösningstrategier med relevans för alla asylsammanhang	h	i
Informationssäkerhet, it och databaser	11 a Specifika asylrelaterade databaser och elektroniska informationskällor	b Tillgå och använda information om asylrelaterade databaser i syfte att verifiera information	c Processa information korrekt när databaser och elektronisk information används	d Många olika relevanta asylrelaterade databaser och elektroniska informationskällor	e Underhålla och uppdatera asylrelaterade databaser med korrekt information	f Genomföra åtgärder för att korrigerera felaktig elektronisk information	g	h Övervaka och utarbeta asylrelaterade databasstrukturer och datasystem	i
	12 a	b	c Genomgående tillämpa alla åtgärder och strategier för datasäkerhet	d	e	f Säkerställa elektronisk informationssäkerhet och rapportera överträdelse av informations-säkerheten	g	h Utarbeta och se över strategier och åtgärder för informationssäkerhet i samband med framväxande datasäkerhetsrisker	i Säkerställa att data i databaserna är korrekta och att dataskyddslagen följs
Informations- och dataanalys	13 a Metoder för att inhämta och sammanställa information och data med anknytning till asyl och mottagning	b Inhämta och sammanställa information och data med anknytning till asyl och mottagning	c Information och data som samlats in är korrekta	d Tillämpliga forskningsmetoder för kvalitativa och kvantitativa data med anknytning till asyl och mottagning	e Analysera och uppdatera information och data med anknytning till asyl och mottagning	f Samla in och analysera giltig information och data på ett korrekt sätt	g	h Analysera komplexa asyl- och mottagningsrelaterade data, som underlag till organisatoriska processer	i

Komplexitet Kompetensområde	A			B			C			
	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	
SÄRSKILD KOMPETENS I FRÅGA OM ASYL OCH MOTTAGNING	SÄRSKILD KOMPETENS I FRÅGA OM ASYL OCH MOTTAGNING									
Ärederelaterad förvaltning, registrering och förläggning	14									
	15	a Relevanta berörda parter roller och ansvar gentemot de sökande	b Inhämta relevant information och dokumentation och föra systematiska register över alla processer	c Samordna möten och organisera praktiskt, ekonomiskt och logistiskt stöd för den sökande	d	e Fastställa de sökandes praktiska behov och genomföra förfaranden för att uppfylla dem	f Säkerställa att de sökandes praktiska behov uppfylls och att det föreslagna stödet är förenligt med alla strategier och förfaranden	g	h	i
	16	a	b Färdigställa registreringsförfaranden för internationellt skydd	c	d	e Tilldela en handläggare ett ärende med hänsyn till ärendets förfarandemässiga och individuella aspekter	f	g	h	i
Intervjuer	17	a Information och dokumentation som ska tillhandahållas de sökande	b Samordna utfärdandet av relevanta tillstånd och dokument	c Tillhandahålla de sökande nödvändig information i rätt tid	d	e Fastställa och godkänna information som ska delas med den sökande i samband med specifika ärenden	f Säkerställa att tillstånd och dokument med relevans för asylprövningen har utfärdats	g	h	i
	18	a	b	c	d God praxis och aktuella trender vad gäller asylrelaterade intervjuer	e Planera, förbereda, genomföra och dokumentera en vanlig asylrelaterad intervju	f Säkerställa att informationen är tillräckligt detaljerad och tillförlitlig för att relevanta fakta ska kunna fastställas i vanliga asylrelaterade intervjuer	g Avancerade strategier och metoder för asylrelaterade intervjuer	h Använda avancerade intervjustrategier för att planera, förbereda, genomföra och dokumentera komplexa och/eller mindre vanliga asylrelaterade intervjuer	i
Bevisvärdering och beslutsfattande	19	a	b	c	d God praxis och aktuella trender vad gäller tillämpningen av metoder för asylrelaterad bevisvärdering	e Bedöma ansökningar om internationellt skydd för att avgöra om undantag från sådan status ska göras eller om den ska beviljas eller upphöra, och då använda alla bevis och all information av relevans i vanliga asylärenden	f Muntligt och skriftligt motivera, utifrån faktiska och rättsliga skäl, beslut i vanliga asylärenden för alla berörda parter, även den sökande	g	h Utvärdera bevis, utskrifter av intervjuer och specifik relevant information om ursprungsland i förhållande till rättsliga krav när det gäller mindre vanliga eller komplexa asyl- och överklagandeärenden	i Muntligt och skriftligt motivera, utifrån faktiska och rättsliga skäl, beslut i mindre vanliga eller komplexa asyl- och överklagandeärenden för alla berörda parter, även den sökande
	20	a	b	c	d	e Fastslå ansvaret för handläggningen av en ansökan om internationellt skydd	f Fortlöpande avgöra och utvärdera behovet av och lagligheten och proportionaliteten hos förvarstagning och alternativ till förvarstagning i asylärenden	g	h	i

KOMPLEXITET Kompetensområde		A			B			C		
		Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:
Efterforskning om information om ursprungsland	21	a Grundläggande normer för information om ursprungsland	b Tillämpa grundläggande forskningsverktyg och forskningstekniker för att sammanställa information om ursprungsland	c Tillhandahålla relevanta, tillförlitliga, aktuella och objektiva svar på enklare förfrågningar om information om ursprungsland	d Avancerade metodologiska standarder vad gäller information om ursprungsland	e Tillämpa många olika forskningsverktyg och forskningstekniker för att inhämta komplex information om ursprungsland	f Säkerställa att informationen om ursprungsland är relevant, tillförlitlig, aktuell och objektiv och har ett användarvänligt format	g Befintliga och framväxande komplexa situationer och faktorer i specifika ursprungsländer och från mycket specialiserade källor	h Inhämta, analysera och sammanställa mycket komplex information om ursprungsland från ett flertal (även känsliga) källor för asylrelaterade ändamål	i Leda projekt avseende information om ursprungsland och då fastställa graden av komplexitet och anpassa resurserna
	22	a	b	c	d Befintliga och framväxande situationer och faktorer i specifika ursprungsländer och från specialiserade källor	e Analysera, sammanställa och rapportera om insamlad information om ursprungsland	f	g	h	i
Utsatthet	23	a Kategorisering av och indikatorer på utsatthet	b Fastställa vilka sökande som har specifika och särskilda behov	c Inleda nödvändigt stöd för sökande med specifika och särskilda behov	d Hur utsatthet eventuellt kan påverka graden av medverkan i hela asylprocessen	e Planera och genomföra insatser utifrån de sökandes utsatthet	f Säkerställa att behov som beror på de sökandes utsatthet inbegrips i beslut och åtgärder	g Konsekvenserna av komplexa problem med anknytning till utsatthet i hela asylprocessen	h	i Säkerställa att utsatthet beaktas i hela asylprocessen
Psykosocialt stöd och psykosocial vägledning	24	a Verktyg och tekniker för att stödja asylsökande i social misär	b Tillämpa verktyg och tekniker för att stödja sökande i social misär	c Vägleda de sökande i deras anpassning till sin sociala omgivning	d God praxis och aktuella trender när det gäller metoder för att stödja och vägleda sökande	e Stödja den sökandes individuella psykosociala behov	f Anta en klientcentrerad inställning i förhållande till de asylsökande	g Internationell god praxis för system för psykosocialt stöd och psykosocial vägledning	h	i
Vidarebosättning	25	a	b	c Samordna logistik och administration i samband med vidarebosättning	d	e Planera vidarebosättningsuppdrag	f Samordna processen kring vidarebosättningsuppdrag	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Utfärda motiverade rekommendationer för valet av vidarebosättningsärenden	f	g	h	i
Kvalitetssäkring av asyl- och mottagningsprocessen	27	a	b	c Reflektera över och åtgärda problem med kvaliteten på de egna arbetsuppgifterna	d Metoder och verktyg för att utvärdera kvaliteten på asyl- och mottagningsrelaterade processer	e Utvärdera kvaliteten på asyl- och mottagningsrelaterade processer	f Övervaka självrapporterade problem och problem som rapporterats in av andra som kan påverka kvaliteten på asyl- och mottagningsrelaterade processer	g Internationell god praxis för hanteringen av asyl- och mottagningsrelaterade processer	h Genomföra åtgärder för hantering av problem för att upprätthålla och förbättra erforderade kvalitetsstandarder för asyl- och mottagningsssystem	i Säkerställa systematisk utvärdering av asyl- och mottagningsprocessernas kvalitet

KOMPLEXITET Kompetensområde	A			B			C			
	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	
HANDLEDNINGS- OCH LEDNINGSKOMPETENS	HANDLEDNINGS- OCH LEDNINGSKOMPETENS									
Personalförvaltning	28									
	29	a Relevanta förfaranden för arbetet med personalfrågor	b	c Rapportera personalrelaterade problem i enlighet med godkända förfaranden	d Arbetsrätt, god praxis och aktuella trender i sysselsättningspolitik som har en anknytning till organisationen	e Genomföra rekryterings-, urvals-, befordrings- och disciplinförfaranden	f	g	h Strategiskt planlägga personalstyrkan	i Utarbeta, se över och uppdatera strategier och förfaranden med anknytning till personalförvaltning
Utbildning och yrkesmässig utveckling	30	a	b Inhämta och upprätthålla aktuella och korrekta register över alla personalrelaterade förfaranden	c	d	e Analysera personalrelaterade data som underlag och vägledning till ledningens och handledarnas åtgärder	f	g	h	i
	31	a Personalens yrkesmässiga utveckling och utbildningsprogram och -förfaranden	b	c Övervaka den egna yrkesmässiga kompetensen och delta i yrkesmässig utveckling	d Krav på utbildning och yrkesmässig utveckling vad gäller personalens roller och ansvarsområden	e Fastställa personalens behov av utbildning och yrkesmässig utveckling	f Skriva, genomföra och se över planer för yrkesmässig utveckling på individ- och arbetslagsnivå	g	h Granska och utvärdera planer och program för personalens yrkesmässiga utveckling mot bakgrund av internationell god praxis	i Säkerställa strategisk ledning av all personals fortlöpande yrkesmässiga utveckling
Ledarskap och styrning	32	a Specifika tekniker som underlättar personalens utbildning och utveckling	b	c	d God praxis för inlärocentrerat vuxenlärande och metoder och metodologi för utvärdering	e Genomföra och utvärdera praktisk och teoretisk personalutbildning på arbetsplatsen, online och i formella utbildningsmiljöer	f Utvärdera, utforma och förbättra program för och utvärderingar av praktisk och teoretisk utbildning	g Europeiska kvalitetsnormer för praktisk och teoretisk utbildning	h Samordna utformningen, översynen och uppdateringen av utbildningskurserna så att de organisatoriska behoven uppfylls	i Säkerställa kvalitetsnormer för organisationens praktiska och teoretiska utbildningsverksamhet
	33	a Verktyg och tekniker för att handleda och motivera arbetslag	b Planera, organisera och handleda arbetet i mindre arbetslag	c Leda mindre arbetslag och motivera dem att uppnå organisationens syften och mål	d Strategier och praxis för det organisatoriska arbetet samt relevant nationell arbetsrätt	e Leda personalen och motivera den att uppnå organisationens mål	f Främja positiv arbetspraxis för att förbättra personalens arbetsresultat	g Effektiva ledarskapsverktyg och ledarskapstekniker	h Genomföra en strategisk metod för ledningen av personalen mot bakgrund av komplexa och föränderliga organisatoriska sammanhang	i Styra ledningen av personalen så att det säkerställs att organisationens mål och prioriteringar uppfylls
Strategi och planering	34	a	b	c	d Förändringshanterings teori och processer	e Leda förändringar av de organisatoriska arbetsmetoderna	f	g Strategier för ledningen av organisatoriska förändringar	h Ta fram strategier och planer för organisatoriska förändringar	i
	35	a Organisatoriska strategier och planer	b Fastställa arbetslagens arbetsuppgifter, ansvarsområden och resultatindikatorer utifrån organisatoriska strategier och planer	c Genomföra och övervaka planer på arbetslagsnivå	d Organisatoriska planeringsprocesser, utvärderingsprocesser och utvärderingsmetoder	e Utarbeta planer och program för den vanliga verksamheten och för situationer med ovanligt stort tryck på tillhandahållandet av tjänster	f Genomföra, övervaka och utvärdera strategier, planer och program	g Ledningsmetoder för strategisk planering, övervakning och utvärdering	h Utarbeta och se över organisatoriska strategier, planer och program och då fastställa organisationens mål och prioriteringar	i Säkerställa strategisk ledning av tjänsternas tillhandahållande mot bakgrund av varierande tjänsteefterfrågan och resurstillgång

KOMPLEXITET Kompetensområde	A			B			C		
	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:
Kvalitetsstyrning	36 a Tekniker för kvalitetsstyrning	b Övervaka kvaliteten på genomförandet av vanliga processer	c	d Verktyg och tekniker för kvalitetsstyrning som är relevanta för organisationen	e Använda verktyg, tekniker och rapporter för kvalitetsstyrning i syfte att upptäcka och följa upp problem inom organisationen	f	g Internationell god praxis med anknytning till kvalitetsstyrning	h Fastställa organisatoriska kvalitetsnormer och övervaka att de uppfylls	i Säkerställa systematisk ledning av organisatoriska kvalitetsnormer
Ekonomisk förvaltning	37 a Relevanta processer för organisationens budgetar, upphandlingar och resultatrapportering	b Föra aktuella och korrekta register över alla ekonomirelaterade processer	c	d System och verktyg för ekonomisk förvaltning och upphandlingar	e Förvalta budgetanslag och upphandlingar så att organisatoriska krav effektivt och ändamålsenligt uppfylls	f Genomföra den ekonomiska policyn och rapportera in ekonomiska problem	g Ekonomiska och budgetrelaterade analysverktyg och analysmetoder	h Anslå, övervaka och granska ekonomiska resurser mot bakgrund av organisatoriska krav och trender samt ta itu med oriktigheter	i Säkerställa en effektiv och ändamålsenlig förvaltning av de ekonomiska resurserna