



Okvir osiguranja kvalitete osposobljavanja

Okvir osiguranja kvalitete osposobljavanja 2022.



Rukopis je dovršen u travnju 2022.

Ni Agencija Europske unije za azil (EUAA) ni bilo koja osoba koja djeluje u njezino ime nisu odgovorne za način korištenja informacija iz ove publikacije.

Luksemburg: Ured za publikacije Europske unije, 2022.

Tisak	ISBN 978-92-9400-902-9	doi: 10.2847/49724	BZ-09-22-673-HR-C
PDF	ISBN 978-92-9400-869-5	doi: 10.2847/921219	BZ-09-22-673-HR-N

© Agencija Europske unije za azil (EUAA), 2022.

Naslovna fotografija/ilustracija: © iStock.com

Reproduciranje je dopušteno pod uvjetom da se navede izvor. Za svako korištenje ili umnožavanje fotografija ili drugog materijala koji nije zaštićen autorskim pravom EUAA-a potrebno je zatražiti dopuštenje izravno od nositelja autorskih prava.



Sadržaj

Sadržaj	3
Popis pokrata	6
1. Uvod	8
1.1.Mandat za EUAA-ovo osposobljavanje	8
1.2.Strateški pristup kvaliteti osposobljavanja.....	9
2. Sustav EUAA-a za upravljanje osposobljavanjem	12
2.1.Struktura EUAA-a.....	12
2.2.Struktura Centra za osposobljavanje i stručno usavršavanje.....	13
2.3.Jedinica za obuku o azilu i prihvatu.....	13
2.4.Jedinica za upravljanje obukom i učenjem.....	15
2.5.Sektori koji odgovaraju voditelju Centra	16
2.6.Suradnja s državama članicama EU-a i pridruženim zemljama (nacionalnim kontaktnim točkama za osposobljavanje).....	17
2.7.Savjetodavne i radne skupine	17
3. Priprema i odobrenje obuke	21
3.1.Potrebe za osposobljavanjem	21
3.2.Priprema i razvoj EUAA-ovih modula i tečajeva	21
3.3.Priprema programa.....	24
3.4.Konačno odobravanje novih modula i programa osposobljavanja.....	24
3.5.Prijevod materijala za obuku	25
3.6.Hitne potrebe za osposobljavanjem.....	25
4. Vođenje obuke	26
4.1.Organizacija tečajeva za instruktore	26
4.2.Organizacija nacionalnog osposobljavanja	27
4.3.Organizacija operativne obuke.....	27
5. EUAA-ovi načini učenja uz pristup usmjeren na polaznike	28
5.1.Europski program osposobljavanja o azilu.....	28
5.2.Fleksibilni načini učenja	29
Pristup usmjeren na polaznike	29
6. Ocjenjivanje znanja	32
6.1.Odluka o provođenju ocjenjivanja	32





6.2.	Postupci ocjenjivanja	32
6.3.	Ocjenjivači i standardi ocjenjivanja.....	32
6.4.	Provjera ocjena.....	33
6.5.	Rezultati ocjenjivanja	33
6.6.	Ponovno ocjenjivanje	33
6.7.	Povlačenje iz postupka ocjenjivanja.....	34
6.8.	Žalbe na ocjenu osposobljavanja	34
6.9.	Otegotne okolnosti	35
6.10.	Zakašnjela predaja i produljenje.....	35
6.11.	Akademsko ponašanje i plagiranje	35
7.	Prijem polaznika, napredovanje, priznavanje i certificiranje	36
7.1.	Pristup EUAA-ovu osposobljavanju	36
7.2.	Prijava	36
7.3.	Uvjeti za upis i prijem	37
7.4.	Orijentacija za polaznike	37
7.5.	Priznavanje prethodno stečenog znanja	37
7.6.	Priznavanje i certificiranje	38
8.	Osoblje koje vodi obuku	39
8.1.	Odabir iz EUAA-ove skupine stručnjaka za obuku.....	39
8.2.	Opis poslova za instruktore iz skupine stručnjaka za obuku.....	39
8.3.	Povratne informacije i podrška svim instruktorima.....	39
8.4.	Uspješnost instruktora.....	39
8.5.	Stručno usavršavanje instruktora	40
9.	Materijali za učenje i podrška za polaznike.....	41
9.1.	Materijali za učenje.....	41
9.2.	Podrška za polaznike.....	42
10.	Upravljanje informacijama	43
10.1.	Prikupljanje informacija.....	43
10.2.	Povjerljivost.....	43
11.	Javne informacije	45
11.1.	Informacije o europskom programu osposobljavanja o azilu	45
11.2.	Ostale informacije	46
12.	Kontinuirano praćenje i povremeni pregled programa	47





12.1.Kontinuirano praćenje.....	47
12.2.Povremeni pregled	47
13. Cikličko vanjsko osiguranje kvalitete.....	49
Prilog.....	50





Popis pokrata

Pojam	Definicija
ARTU	Jedinica za obuku o azilu i prihvatu
CEAS	Zajednički europski sustav azila
DČ	Država članica
ESG 2015	Norme i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja
ESQF	Europski sektorski kvalifikacijski okvir za azil i prihvat
EU	Europska unija
EU+	Države članice Europske unije i pridružene zemlje
EUAA	Agencija Europske unije za azil
Frontex	Agencija za europsku graničnu i obalnu stražu
LMS	Sustav upravljanja učenjem
NCP	Nacionalna kontaktna točka
QAAS	Sektor za osiguranje kvalitete i akreditaciju
TDDS	Sektor za pripremu i razvoj obuke
TLMS	Sektor za metode obuke i učenja





TLMU	Jedinica za upravljanje obukom i učenjem
TLRAS	Sektor za istraživanje i analizu obuke i učenja
TLTS	Sektor za tehnologije obuke i učenja
TPD	Centar za osposobljavanje i stručno usavršavanje
TPPS	Planiranje obuke i Sektor za pripremu programa osposobljavanja
TQAAG	Savjetodavna skupina za osiguranje kvalitete obuke
UNHCR	Visoki povjerenik Ujedinjenih naroda za izbjeglice



1. Uvod

U ovom se dokumentu utvrđuje sveobuhvatan okvir osiguranja kvalitete kako je propisano odlukom EUAA-ova Upravnog odbora kojom se usvaja EUAA-ova strategija osposobljavanja i učenja ⁽¹⁾ za obuku koju EUAA osigurava članovima svog osoblja i relevantnim nacionalnim upravama, posebno nacionalnim tijelima nadležnima za azil i prihvat ⁽²⁾.

1.1. Mandat za EUAA-ovo osposobljavanje

Agencija Europske unije za azil (EUAA) decentralizirana je agencija EU-a koja ima mandat za doprinos osiguranju učinkovite i jedinstvene primjene prava Unije o azilu u državama članicama uz puno poštovanje temeljnih prava, kao i omogućavanje i te podršku aktivnosti država članica u provedbi zajedničkog europskog sustava azila (CEAS). Zadatak je EUAA-a i poboljšati funkcioniranje CEAS-a, među ostalim, osiguranjem operativne i tehničke pomoći državama članicama, osobito onima u kojima su sustavi azila i prihvata pod nerazmjernim pritiskom. Mandat EUAA-a utvrđen je Uredbom (EU) 2021/2303 od 15. prosinca 2021. o Agenciji Europske unije za azil („Uredba o EUAA-u“) ⁽³⁾. U tom je smislu jedan od ključnih praktičnih alata koji doprinosi učinkovitoj i ujednačenoj primjeni prava Unije o azilu osposobljavanje.

U skladu s člankom 1. stavkom 3. Uredbe o EUAA-u, EUAA je stručni centar na temelju svoje neovisnosti, znanstvene i tehničke kvalitete pomoći koju pruža i informacija koje prikuplja i objavljuje, transparentnosti svojih radnih postupaka i metoda, marljivosti u izvršavanju poslova iz svoje nadležnosti i podrške u vidu informacijske tehnologije koja je potrebna za ispunjavanje njegovih zadataka.

Mandat EUAA-a u području osposobljavanja proizlazi izričito iz članka 8. stavka 1. Uredbe o EUAA-u, koji navodi da je EUAA dužan „[organizirati, razviti i preispitati] osposobljavanje za članove vlastitog osoblja i članove osoblja relevantnih nacionalnih uprava, sudova i nacionalnih tijela nadležnih za azil i prihvat“. Takvo se osposobljavanje razvija u bliskoj suradnji s državama članicama, a prema potrebi i s Agencijom za europsku graničnu i obalnu stražu (Frontex), Agencijom Europske unije za temeljna prava (FRA) i relevantnim subjektima za osposobljavanje, akademskim ustanovama, pravosudnim udrugama, kao i mrežama i organizacijama za osposobljavanje. Osim toga, članak 8. stavak 4. Uredbe o EUAA-u propisuje da osposobljavanje koje EUAA osigurava mora biti visoke kvalitete.

Na temelju ovih načela EUAA-ov Upravni odbor usvojio je EUAA-ovu strategiju osposobljavanja i učenja pri čijoj provedbi EUAA ima otvoren, konstruktivan i dinamičan

⁽¹⁾ Odluka Upravnog odbora br. 102 od 7. ožujka 2022. o EUAA-ovoj strategiji osposobljavanja i učenja

⁽²⁾ Izrada stručnih materijala za osoblje sudova i tribunala nije obuhvaćena EUAA-ovom strategijom osposobljavanja i učenja.

⁽³⁾ Uredba (EU) 2021/2303 Europskog parlamenta i Vijeća od 15. prosinca 2021. o Agenciji Europske unije za azil i stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 439/2010 (SL L 468, 30. 12. 2021., str. 1, posebice članak 1. stavak 2.).



pristup, dok istovremeno ostaje u potpunosti predan održavanju najviših standarda kvalitete, učinkovitosti i transparentnosti.

U skladu s EUAA-ovim mandatom i gore navedenom strategijom, cilj ovog dokumenta jest prikazati sustav osiguranja kvalitete za EUAA-ove aktivnosti obuke i detaljno opisati uspostavljene postupke i metode kako bi se osigurala odgovarajuća kvaliteta EUAA-ove obuke u skladu s normama i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG 2015) ⁽⁴⁾.

S tim u vezi, predviđeni su korisnici ovog dokumenta subjekti koji sudjeluju u pripremi, razvoju, pregledu, stavljanju na raspolaganje ili ocjeni EUAA-ovih aktivnosti obuke, koji uključuju članove osoblja, plaćene vanjske stručnjake ili stručnjake iz nacionalnih uprava. Ovaj dokument predstavlja i referentni materijal za sve stvarne ili moguće polaznike u pogledu standarda osiguranja kvalitete koji se očekuju od EUAA-ovih aktivnosti obuke.

Postupci navedeni u ovom dokumentu ne dovode u pitanje pravni okvir koji se primjenjuje na privremeno i ugovorno osoblje koje zapošljava EUAA, a posebice Pravilnik o osoblju i CEOS ⁽⁵⁾ te provedbena pravila koja je EUAA usvojio u skladu s člankom 110. stavkom 2. Pravilnika o osoblju, uključujući, ali ne ograničavajući se na, pravila koja uređuju ocjenjivanje članova osoblja i pravila koja se odnose na zahtjeve i pritužbe (ili žalbe) koje podnesu članovi osoblja u skladu s člankom 90. Pravilnika o osoblju ⁽⁶⁾, kao ni na pravni okvir koji se primjenjuje na upućene nacionalne stručnjake (SNE-ove), uključujući Odluku Upravnog odbora br. 1 od 25. studenog 2010. kojom se utvrđuju pravila o upućivanju nacionalnih stručnjaka (SNE-ova) u Europski potporni ured za azil.

1.2. Strateški pristup kvaliteti osposobljavanja

EUAA (prethodno „Europski potporni ured za azil – EASO“) je od početka svog poslovanja razvio snažan ugled centra izvrsnosti za osposobljavanje u području međunarodne zaštite. Navedeno je postigao stavljanjem osposobljavanja u srž svoje misije te se oslonio na stručno znanje država članica EU-a i pridruženih zemalja ⁽⁷⁾, Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR), drugih međunarodnih organizacija koje su aktivne u području azila, migracija i zaštite temeljnih prava, kao i akademske zajednice te je u razvoj i stavljanje na raspolaganje svojeg programa osposobljavanja uključio sve relevantne subjekte.

EUAA u svojem programu osposobljavanja primjenjuje metodologiju tečaja za instruktore koji vode samu obuku, čime se osigurava višestruka korist. Ovaj pristup u najvećoj mogućoj mjeri povećava domet njezina osposobljavanja te istovremeno osigurava prilagođenost osposobljavanja različitim organizacijskim okruženjima i strukturama nacionalnih uprava.

⁽⁴⁾ Norme i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG). (2015.). Bruxelles, Belgija (internetska poveznica: https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).

⁽⁵⁾ Pravilnik o osoblju za dužnosnike Europske unije („Pravilnik o osoblju“) i Uvjeti zaposlenja ostalih službenika Europske unije („CEOS“) utvrđeni Uredbom Vijeća (EEZ, Euratom, EZUČ) br. 259/68, SL L 56, 4. 3. 1968., str. 1, kako je zadnje izmijenjena Uredbom (EU, Euratom) br. 1023/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. listopada 2013., SL L 287, 29. 10. 2013., str. 15.

⁽⁶⁾ primjenjiv po analogiji i na privremeno i ugovorno osoblje na temelju članaka 46. i 117. CEOS-a.

⁽⁷⁾ Island, Lihtenštajn, Norveška i Švicarska.



Također, ovaj decentralizirani pristup ne ugrožava EUAA-ovu predanost najvišim standardima profesionalnog i etičkog ponašanja niti njegovu predanost osnovnim vrijednostima poštovanja temeljnih prava, ravnopravnosti i zaštite najranjivijih. Svi sudionici EUAA-ovih aktivnosti obuke, bez obzira na to gdje se te aktivnosti odvijaju, moraju poštovati i ispunjavati navedene norme i vrijednosti sadržane u Kodeksu ponašanja za sudionike EUAA-ovih aktivnosti obuke koji je uspostavio EUAA-ov Centar za osposobljavanje i stručno usavršavanje (TPDC).

Sadržaj osposobljavanja koje provodi EUAA temelji se na europskom programu osposobljavanja o azilu. Riječ je o sustavu strukovnog osposobljavanja koji se sastoji od niza interaktivnih modula koji odražavaju zahtjeve CEAS-a. Navedeni moduli podijeljeni su u niz osnovnih, naprednih i izbornih modula osposobljavanja koji omogućavaju fleksibilne načine učenja službenicima za azil i prihvat, ovisno o njihovim specifičnim ulogama i radnim zadacima.

Strukovna narav EUAA-ovih aktivnosti obuke dodatno je ojačana razvojem europskog sektorskog kvalifikacijskog okvira za službenike za azil i prihvat (ESQF) ⁽⁸⁾ kojim se utvrđuju znanja, vještine te razine odgovornosti i samostalnosti potrebne kako bi službenici za azil i prihvat obavljali svoj posao. Navedene radne norme usklađene su s obrazovnim normama koje odgovaraju ishodima učenja modula u europskom programu osposobljavanja o azilu. Sudionici u EUAA-ovim aktivnostima obuke zbog toga pohađaju samo obuku relevantnu za obavljanje njihovih radnih zadataka, koja ispunjava potrebe njihovih organizacija.

Strateška važnost koju EUAA pridaje osposobljavanju dodatno je naglašena u njegovoj unutarnjoj organizaciji, koja uključuje centar u potpunosti posvećen osposobljavanju. Ova unutarnja struktura omogućava EUAA-u da nastavi stavljati kvalitetu i izvrsnost u središte svojih aktivnosti obuke i na optimalan način raspoređivati materijale za obuku.

EUAA prepoznaje i da izgradnja i održavanje povjerenja u kvalitetu njezina osposobljavanja među ostalim uključuju predanost standardima osiguranja kvalitete i vanjskoj provjeri usklađenosti s tim standardima. Iz tog je razloga Upravni odbor donio stratešku odluku da izvršnom direktoru EUAA-a povjeri zadatak donošenja navedenog okvira osiguranja kvalitete osposobljavanja s ciljem osiguranja usklađenosti s normama i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja. Razvoj okvira obavljen je u suradnji s radnom skupinom za certifikaciju i akreditaciju koja se sastoji od predstavnika zainteresiranih država članica EU-a i pridruženih zemalja.

Dokument uzima u obzir i provedeni europski kvalifikacijski okvir (EQF) na temelju preporuke o europskom kvalifikacijskom okviru za cjeloživotno učenje koju su usvojili Europski parlament i Vijeće 23. travnja 2008. ⁽⁹⁾.

⁽⁸⁾ Radne i obrazovne norme ESQF-a (internetske poveznice: https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/Occupational_Standards_EN.pdf and https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/Educational_Standards_EN.pdf).

⁽⁹⁾ Preporuka Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o uspostavi europskog kvalifikacijskog okvira za cjeloživotno učenje (SL C 111, 6. 5. 2008., str. 1), (internetska poveznica: [https://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32008H0506\(01\)](https://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32008H0506(01))).



Ovaj dokument predstavlja EUAA-ovu predanost osiguranju kvalitete u svojim aktivnostima obuke te ima široku podršku u svim državama članicama EU-a i pridruženim zemljama, a i javno je dostupan na EUAA-ovu mrežnom mjestu.



2. Sustav EUAA-a za upravljanje osposobljavanjem

2.1. Struktura EUAA-a

EUAA vodi Upravni odbor koji se sastoji od imenovanih predstavnika država članica EU-a i Europske komisije, kao i predstavnika UNHCR-a bez prava glasa ⁽¹⁰⁾, a za upravljanje je zadužena izvršni direktor. Organizacija EUAA-ovih temeljnih funkcija ⁽¹¹⁾ raspoređena je između triju centara: Centra za operativnu podršku, Centra za osposobljavanje i stručno usavršavanje i Centra za znanje u području azila.

Osiguranje kvalitete osposobljavanja odgovornost je TPDC-a. Voditelju TPDC-a izravno je nadležan izvršni direktor EUAA-a.

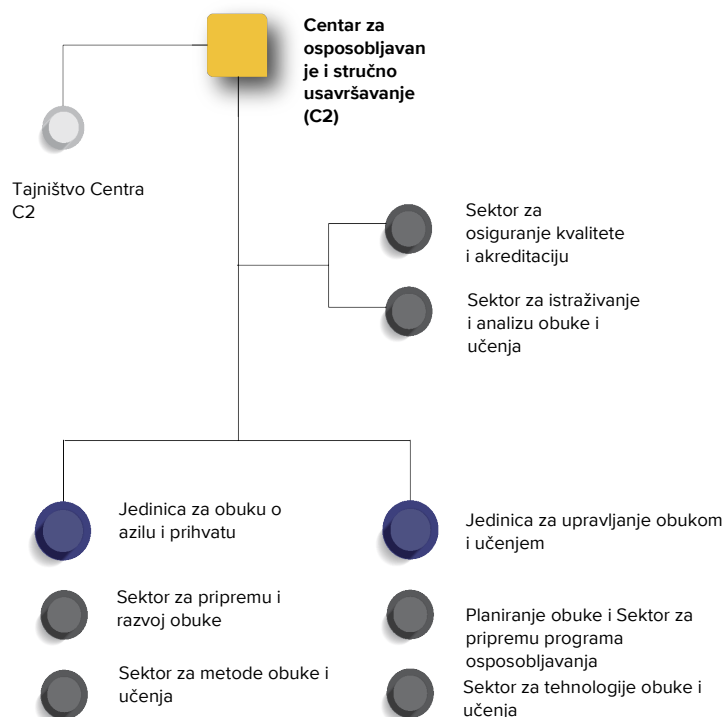
⁽¹⁰⁾ Predstavnik Danske sudjeluje na svim sastancima Upravnog odbora, no bez prava glasa. Predstavnici Islanda, Lihtenštajna, Norveške i Švicarske sudjeluju na sastancima u svojstvu promatrača.

⁽¹¹⁾ Organizacijska shema dostupna je na mrežnom mjestu EUAA-a: <https://euaa.europa.eu/about-us/who-we-are>.



2.2. Struktura Centra za osposobljavanje i stručno usavršavanje

TPDC se sastoji od dviju jedinica: jedinice za obuku o azilu i prihvatu i jedinice za upravljanje obukom i učenjem. Svaka jedinica ima dva sektora (slika 1).



Slika 1: Struktura Centra za osposobljavanje i stručno usavršavanje

Dva dodatna sektora odgovaraju izravno voditelju Centra: Sektor za osiguranje kvalitete i akreditaciju (QAAS) i Sektor za istraživanje i analizu obuke i učenja (TLRAS).

Voditelju TPDC-a pomaže administrativni tim. Osigurava se i namjenska administrativna podrška svakoj od jedinica i sektora.

Dužnosti i zadatci osoblja u svakom sektoru navedene su u nastavku.

2.3. Jedinica za obuku o azilu i prihvatu

Jedinica je odgovorna za pripremu i izradu svih materijala za obuku namijenjenih za osiguranje podrške službenicima za azil i prihvata, uključujući službenike nacionalnih tijela država članica čiji je sustav azila i prihvata pod pritiskom, na temelju europskog programa



osposobljavanja o azilu, čime im omogućava stjecanje znanja, vještina, odgovornosti i samostalnosti za obavljanje njihovih dužnosti.

2.3.1. Sektor za pripremu i razvoj obuke

TDDS je odgovoran za jačanje europskog programa osposobljavanja o azilu i izradu drugog materijala za obuku, među ostalim i u kontekstu tehničke i operativne pomoći, kao i u okviru vanjske dimenzije. To obavlja u suradnji sa stručnjacima država članica EU-a i drugim stručnjacima, i to na temelju utvrđenih potreba za osposobljavanjem nužnih za uspješno obavljanje radnih zadataka službenika za azil i prihvat, posebice kroz provedbu europskog sektorskog kvalifikacijskog okvira za službenike za azil i prihvat (ESQF-a).

Ovaj sektor uključuje koordinate za pripremu modula koji su i stručnjaci za sadržaj, a odgovoran je za pripremu i pregled ishoda učenja kako bi se osigurao pristup usmjeren na polaznike, kao i za pripremu uvjeta za upis na svaki modul i tečaj te za priznavanje prethodno stečenog znanja.

Sektor utvrđuje strategije ocjenjivanja i planira izmjene, ažuriranja i nadogradnje te u tu svrhu koordinira sastanke s državama članicama i vanjskim stručnjacima. Osim toga, organizira i provodi postupak savjetovanja sa subjektima uključenima u pripremu i/ili pregled materijala za obuku, primjerice s drugim centrima/jedinicama/sektorima unutar EUAA-a i drugim agencijama EU-a, a posebice sa službenikom za temeljna prava, Savjetodavnim forumom i članovima referentne skupine.

U obavljanju gore navedenih poslova TDDS-u pomaže TLMS, i to savjetima tijekom utvrđivanja sadržaja i metoda ocjenjivanja, kao i TLTS, koji provodi sve povezane zahtjeve za razvoj i vođenje tečajeva putem internetskih alata i aplikacija (sinkronih i asinkronih).

Ovaj sektor utvrđuje i razvija certificirane module za polaznike, kao i posebne tečajeve za instruktore. Oni se redovito ažuriraju za kontinuirano stručno usavršavanje (CPD).

2.3.2. Sektor za metode obuke i učenja

TLMS razvija, održava i primjenjuje učinkovite i jednostavne modele za pripremu programa poduke na pripremu materijala za obuku koji se temelje na kvalitativnoj i kvantitativnoj analizi ponašanja korisnika i povratnim informacijama. Osim toga, priprema sadržaj i upravlja njime u sklopu obuke u EUAA-ovu sustavu za upravljanje učenjem.

Sektor u suradnji s TLTS-om ocjenjuje, ispituje i testira rješenja za utvrđivanje sadržaja e-učenja temeljenih na inovativnim pristupima poduci. Odgovoran je za jačanje kapaciteta članova osoblja, kao i stručnjaka za sadržaj i instruktora iz država članica, i to primjenjujući EUAA-ove modele za pripremu programa poduke i metodologije vođenja obuke na način da se uspostave i održavaju namjenski međusektorski moduli osposobljavanja i druge aktivnosti obuke.

TLMS pruža savjete za stalno poboljšavanje prikladnih, učinkovitih i djelotvornih strategija ocjenjivanja i upravlja sadržajem europskog programa osposobljavanja o azilu u pogledu



izrade novih inačica i prevedenog sadržaja za osposobljavanje, kao i drugih publikacija izravno povezanih s EUAA-ovom ponudom osposobljavanja, kao što je EUAA-ov katalog osposobljavanja.

2.4. Jedinica za upravljanje obukom i učenjem

Jedinica je odgovorna za suradnju s državama članicama EU-a radi upravljanja fleksibilnim načinima učenja, usmjerenih na njihove posebne potrebe u pogledu osposobljavanja. Njezina glavna uloga jest osigurati relevantnost i dosljednost održane obuke. Jedinica se sastoji od dvaju sektora.

2.4.1. Planiranje obuke i Sektor za pripremu programa osposobljavanja

TPPS se prvenstveno sastoji od internih instruktora, a odgovoran je za pružanje podrške državama članicama u planiranju i pripremi programa osposobljavanja, među ostalim i u okviru operativnih i regionalnih inicijativa, i to s ciljem uključivanja ključnih dijelova europskog programa osposobljavanja o azilu u njihovu obuku i daljnje usklađivanje provedbe CEAS-a. Upravlja i održavanjem tečajeva za instruktore, regionalnih i nacionalnih modula i tečajeva u sklopu europskog programa osposobljavanja o azilu, operativnih i *ad hoc* tečajeva, uključujući tečajeve obuke za stručnjake u timovima za podršku azilu ili u skupini rezervnih stručnjaka u području azila, kao i osposobljavanjem u zemljama izvan EU-a.

Sektor olakšava i promiče suradnju i razmjenu iskustava s drugim relevantnim subjektima, uključujući agencije EU-a, i to u svrhu planiranja, pripreme programa i osiguranja obuke u različitim kontekstima.

Ovaj sektor blisko surađuje s nacionalnim kontaktnim točkama putem svojih koordinatora odjela nadležnih za pojedine zemlje kako bi se definirale i prema potrebi prilagodile aktivnosti učenja. Sektor provodi i postupke povezane s oslobađanjem, napredovanjem i certificiranjem te koordinira aktivnosti obuke koje se provode u sklopu EUAA-ovih operativnih planova ili sporazuma sa zemljama izvan EU-a. S obzirom na to da se operativni planovi često provode unutar zemalja čiji su sustavi azila i prihvata pod nerazmjernim pritiskom, može doći do potrebe za prilagodbom obuke posebnom nacionalnom kontekstu ili za razvojem nove obuke kako bi se zadovoljile hitne operativne potrebe. Ovaj sektor stoga takve potrebe prijavljuje TDDS-u kad se one pojave, kao i TLRAS-u ako je nužna analiza potreba.

U srži središnjice za vođenje obuke u ovom su sektoru instruktori s tematskim stručnim znanjem u području azila i prihvata. Oni prema potrebi koordiniraju i prate provedbu obuke s pomoću odabira pomoćnih instruktora iz područja EU+, mentora, ocjenjivača i verifikatora, kao i provedbu priznavanja prethodnih postupaka učenja i zahtjeva za upis. Uz stručno znanje iz predmetnog područja obuke u okviru svoje nadležnosti središnjice za vođenje obuke pružaju povratne informacije o ocjenjivanju koje je izradio TDDS i imaju ulogu moderatora u raspravama u vezi s ocjenjivanjem i svim drugim pitanjima povezanim s kvalitetom koja se pojave tijekom vođenja same obuke. One osiguravaju i dosljednost u pogledu standarda vođenja same obuke, bez obzira na to gdje se obuka odvija, i to prema potrebi u suradnji s



drugim sektorima. Mogu mentorirati i nacionalne instruktore u upravama država članica. Konačno, središnjice za vođenje obuke prema potrebi mogu sudjelovati u obradi žalbi na ocjenjivanje.

2.4.2. Sektor za tehnologije obuke i učenja

TLTS pruža podršku tijekom same obuke s pomoću tehnoloških usluga za prijavu korisnika, konfiguraciju modula i tečajeva i ocjenjivanje na mreži. Održava, nadograđuje i proširuje EUAA-ov ekosustav tehnologija za učenje, utvrđivanjem i postupnim integriranjem dodatnih komponenti kako bi se osigurala dosljednost iskustva krajnjeg korisnika na svim platformama i u svim alatima.

U suradnji s TLMS-om ovaj je tim odgovoran i za ocjenjivanje, ispitivanje i testiranje i rješenja za e-učenje temeljenih na najsuvremenijim obrazovnim tehnologijama.

Konačno, sektor osigurava učinkovito i djelotvorno upravljanje odnosima s klijentima tijekom cijelog ciklusa osposobljavanja na način da krajnjim korisnicima EUAA-ovih tehnologija za osposobljavanje i učenje nudi korisničku podršku.

2.5. Sektori koji odgovaraju voditelju Centra

2.5.1. Sektor za osiguranje kvalitete i akreditaciju

QAAS osigurava provedbu i operacionalizaciju strateških politika i postupaka u skladu sa standardima kvalitete u području obrazovanja i strukovnog osposobljavanja korištenjem odgovarajućih sustava, metoda i alata. Na taj način postiže i održava potpunu usklađenost EUAA-ovih aktivnosti obuke s normama i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja, čime se osigurava obuka prema dosljedno visokim standardima kroz koordinirane aktivnosti tijekom cijelog ciklusa osposobljavanja i utvrđivanje područja u kojima treba poboljšati kvalitetu. Osim toga, izvještava o kvaliteti EUAA-ove obuke na način da provjerava usklađenost s unutarnjim i vanjskim zahtjevima za osiguranje kvalitete i akreditaciju ⁽¹²⁾ za programe i kvalifikacije.

Sektor koordinira odgovore na pritužbe na osposobljavanje i žalbe na ocjenjivanje, osigurava povezanost i koordinaciju pitanja povezanih s upravljanjem osposobljavanjem i organizira sastanke i rad s vanjskim skupinama i povjerenstvima uključenim u aktivnosti povezane sa standardima osposobljavanja. Konačno, sektor osigurava točnost i povremeni pregled europskog sektorskog kvalifikacijskog okvira za službenike za azil i prihvata (ESQF-a).

⁽¹²⁾ Akreditacija znači da je pojedinac službeno priznat ili odobren ili se odnosi na čin službenog priznavanja ili odobravanja nečega.



2.5.2. Sektor za istraživanje i analizu obuke i učenja

TLRAS analizira sve kvalitativne i kvantitativne podatke povezane s osposobljavanjem s ciljem provođenja kontinuiranog praćenja, povremenih pregleda i ocjenjivanja EUAA-ovih aktivnosti obuke kako bi se osigurali dokazi o učinku osposobljavanja.

Sektor razvija i metodologije te provodi sveobuhvatne analize i procjenu potreba. Konkretno procjenjuje potrebe i nedostatke povezane s osposobljavanjem provedbom EUAA-ove metodologije analize potreba za osposobljavanjem. Ona uključuje uporabu ESQF-a u svrhu utvrđivanja potreba za osposobljavanjem i potencijalnih nedostataka.

TLRAS u gore navedene svrhe izrađuje detaljna izvješća.

2.6. Suradnja s državama članicama EU-a i pridruženim zemljama (nacionalnim kontaktnim točkama za osposobljavanje)

Kako bi ispunila zahtjeve EUAA-ova mandata, kojim se utvrđuje da se EUAA-ove aktivnosti obuke moraju razvijati u bliskoj suradnji i s državama članicama, EUAA je uspostavio mrežu nacionalnih kontaktnih točaka pod nazivom „nacionalne kontaktne točke za osposobljavanje“ (NCP-ovi za osposobljavanje). NCP-ove za osposobljavanje imenuju države članice kao točke za vezu s pripadajućim upravama, a navedeni NCP-ovi centraliziraju komunikaciju između drugih nacionalnih tijela i EUAA-a u pitanjima koja se odnose na osposobljavanje. I zemlje područja EU+ sudjeluju u EUAA-ovim aktivnostima obuke, a i njih predstavljaju NCP-ovi za osposobljavanje. NCP-ovi za osposobljavanje imaju dvije ključne funkcije:

- pružiti podršku EUAA-u u upravljanju i razvoju europskog programa osposobljavanja o azilu i drugim aktivnostima obuke
- pružiti podršku EUAA-u u kontinuiranoj provedbi europskog programa osposobljavanja o azilu i drugim aktivnostima obuke u državama članicama EU-a i pridruženim zemljama.

Opis poslova NCP-ova za osposobljavanje koji utvrđuje TPDC detaljnije određuje njihovu ulogu i odgovornosti.

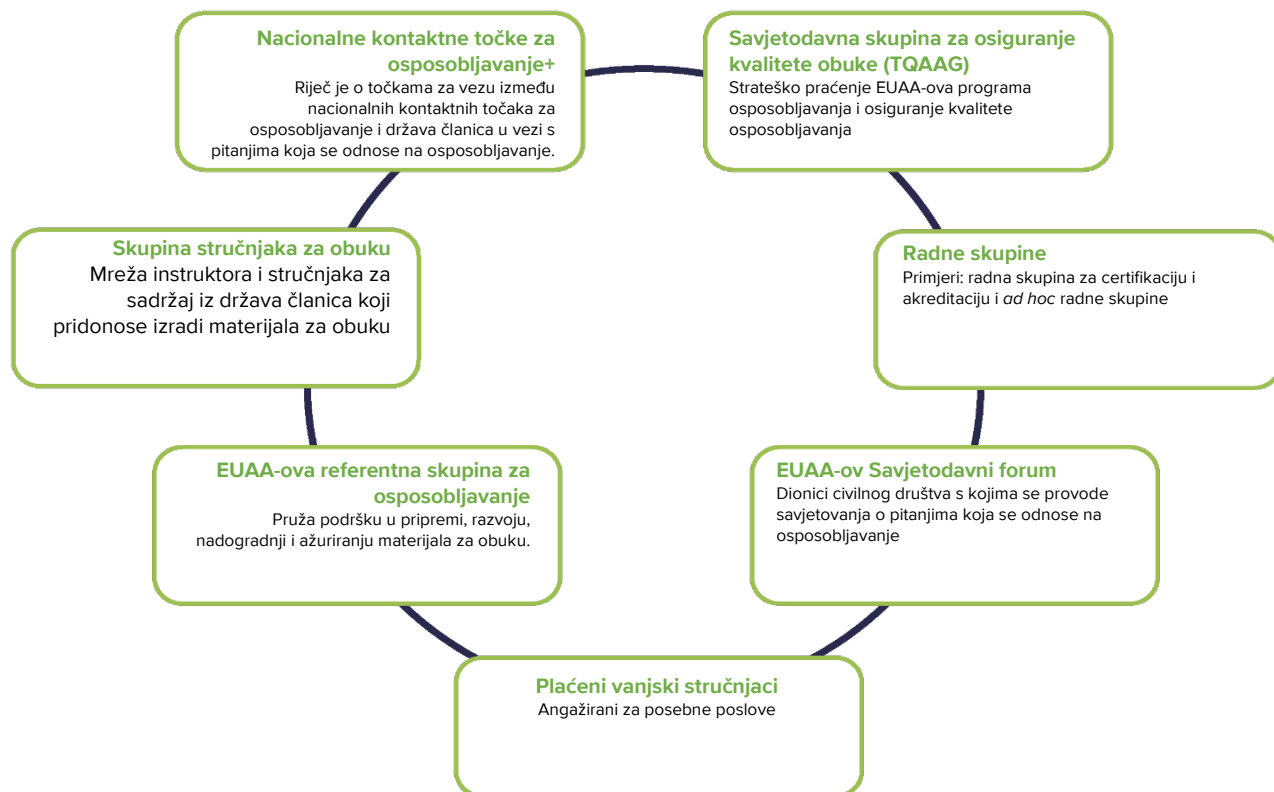
NCP-ovi za osposobljavanje redovito se sastaju kako bi raspravljali o pitanjima povezanim s osposobljavanjem i pridonijeli utvrđivanju potreba za osposobljavanjem.

2.7. Savjetodavne i radne skupine

Ključna prednost EUAA-ova pristupa osposobljavanju uključivanje je stručnog znanja država članica EU-a i pridruženih zemalja, koje su glavni korisnici osposobljavanja, u sve postupke koji se odnose na pripremu, razvoj, stavljanje na raspolaganje i ocjenjivanje EUAA-ova osposobljavanja. EUAA u svojstvu organizacije potiče otvoreni dijalog sa subjektima civilnog



društva kroz Savjetodavni forum. Osim toga, postoje dodatne skupine ili povjerenstva stručnjaka koji rade izravno s TPDC-om, kao što je prikazano na slici 2. u nastavku.



Slika 2.: Savjetodavne i radne skupine

2.7.1. Referentna skupina za osposobljavanje

EUAA surađuje s relevantnim subjektima u osposobljavanju kroz uspostavu i održavanje EUAA-ove referentne skupine za osposobljavanje. Referentna skupina sastoji se, među ostalim, od predstavnika Europske komisije, UNHCR-a, članova civilnog društva, akademske zajednice i, prema potrebi, osoblja sudova i tribunala. Referentna skupina pruža podršku EUAA-u u pripremi, razvoju, nadogradnji i ažuriranju materijala za obuku, a pokriva i ulogu recenzenta sadržaja. Suradnjom s referentnom skupinom EUAA promiče i uzajamno razumijevanje i suradnju među relevantnim subjektima u EU-u kako bi se unaprijedila dosljednost i usklađenost materijala za obuku s normama utvrđenima međunarodnim i europskim pravom i sudskom praksom.

Opis poslova EUAA-ove referentne skupine za osposobljavanje koji utvrđuje TPDC detaljnije određuje njezinu ulogu i odgovornosti.



2.7.2. Savjetodavna skupina za osiguranje kvalitete obuke

Savjetodavna skupina za osiguranje kvalitete obuke (TQAAG) struktura je najviše razine, uspostavljena za strateško praćenje EUAA-ovih aktivnosti obuke i za osiguranje kvalitete obuke u svakoj od država članica EU-a i pridruženih zemalja. Pri ispunjavanju navedenih zadataka blisko surađuje s pripadajućim NCP-ovima za osposobljavanje.

TQAAG se sastoji od jednog višeg službenika iz svake nacionalne uprave. Njih imenuje svaka država članica, a ovlašteni su predstavljati i donositi odluke za račun svoje nacionalne uprave.

TQAAG se sastaje najmanje jednom godišnje kako bi pregledao izvješća o standardima osposobljavanja. Skupina razmatra sve pokazatelje kvalitete osposobljavanja i eventualna novonastala pitanja te daje preporuke TPDC-u. TQAAG razmatra statistike i kvalitativne informacije o:

- povratnim informacijama dobivenim od polaznika i instruktora i izvješćima o praćenju i ocjenama
- prijavama i ispisima
- pritužbama na osposobljavanje i žalbama na ocjenjivanje
- ocjenjivanju (uključujući ocjenjivanje u svrhu priznavanja prethodno stečenog znanja), ocjenama, certifikatima i kvalifikacijama.

TQAAG izrađuje godišnje izvješće koje se objavljuje na EUAA-ovu mrežnom mjestu.

Skupina može formirati *ad-hoc* povjerenstva kako bi osigurala podršku u obavljanju određenih aktivnosti kao što je povremeni pregled (vidjeti odjeljak 12.).

Opis poslova TQAAG-a koji utvrđuje TPDC detaljnije određuje sastav, ulogu i odgovornosti njegovih članova.

2.7.3. EUAA-ova skupina stručnjaka za obuku

Kako bi provela dosljedne standarde kvalitete u svom decentraliziranom sustavu osposobljavanja, EUAA vodi skupinu stručnjaka u području azila i prihвата iz država članica EU-a i pridruženih zemalja koji pridonose pripremi, razvoju, stavljanju na raspolaganje i ocjenjivanju EUAA-ove obuke.

Stručnjaci iz država članica EU-a i pridruženih zemalja koji doprinose izradi materijala za obuku odabiru se nakon što se zahtjevi za imenovanje pošalju NCP-ovima za osposobljavanje. Postupkom odabira upravlja voditelj TDDS-a. Nakon odabira navedeni se stručnjaci uključuju u skupinu stručnjaka za obuku, a mogu i biti uključeni u vođenje određenih dijelova EUAA-ove obuke u područjima povezanim sa svojim stručnim znanjem.

Stručnjaci iz država članica EU-a i pridruženih zemalja koji sudjeluju u vođenju EUAA-ove obuke mogu se rasporediti na teren u svrhu pružanja podrške u vođenju obuke u sklopu operativnih planova i izravnih intervencija povezanih s osposobljavanjem koji su dio EUAA-ovih aktivnosti.



Uključivanje i sudjelovanje u skupinu stručnjaka za obuku podliježe politikama i postupcima navedenim u odjeljku 8. Opis poslova skupine stručnjaka za obuku koji utvrđuje TPDC u dogovoru s NCP-ovima za osposobljavanje detaljnije određuje ulogu i odgovornosti stručnjaka uključenih u skupinu za obuku.

EUAA održava konferenciju instruktora i stručnjaka najmanje jednom godišnje, a ona predstavlja forum za raspravu o pitanjima povezanim s osposobljavanjem i planiranim ažuriranjima europskog programa osposobljavanja o azilu.

2.7.4. Plaćeni vanjski stručnjaci

Ako je u svrhu pružanja podrške određenim funkcijama unutar TPDC-a potrebno stručno znanje, za određene zadatke angažiraju se plaćeni vanjski stručnjaci na ugovornoj osnovi. Odabir plaćenih vanjskih stručnjaka podliježe EUAA-ovim postupcima nabave kako je navedeno na EUAA-ovu mrežnom mjestu.



3. Priprema i odobrenje obuke

3.1. Potrebe za osposobljavanjem

Odluka o razvoju modula osposobljavanja temelji se na potrebama država članica EU-a i pridruženih zemalja, zahtjevima operativnog planiranja i EUAA-ovim inicijativama za ispunjavanje svog mandata. TLRAS provodi postupak analize potreba za osposobljavanjem na temelju standardne metodologije.

EUAA predlaže moguće teme za razvoj osposobljavanja nakon godišnjih savjetovanja s NCP-ovima za osposobljavanje i uz uključivanje polaznika. Analiza potreba za osposobljavanjem razmatra se u kontekstu trenutnog opsega europskog programa osposobljavanja o azilu, kao i nedostataka osposobljavanja.

U iznimnim okolnostima, kao što su hitne operativne potrebe, mogu se upotrijebiti alternativne metode za utvrđivanje potreba za osposobljavanjem.

3.2. Priprema i razvoj EUAA-ovih modula i tečajeva

Uspostavljen je strukturirani postupak za pripremu, razvoj i odobrenje EUAA-ove obuke koji uključuje širok raspon unutarnjih i vanjskih stručnih znanja i uzima u obzir povratne informacije polaznika te ishode ocjenjivanja obuke.

Priprema i razvoj novog modula ili tečaja postupak je tijekom kojeg stručnjaci za sadržaj surađuju sa stručnjacima za pripremu materijala za obuku kako bi isporučili interaktivne materijale za obuku s ciljem osiguranja visoke razine znanja, vještina i stručnosti u području azila i prihvata polaznicima iz različitih država članica EU-a i pridruženih zemalja. Postupak je prikazan na slici 3.

3.2.1. Priprema obuke

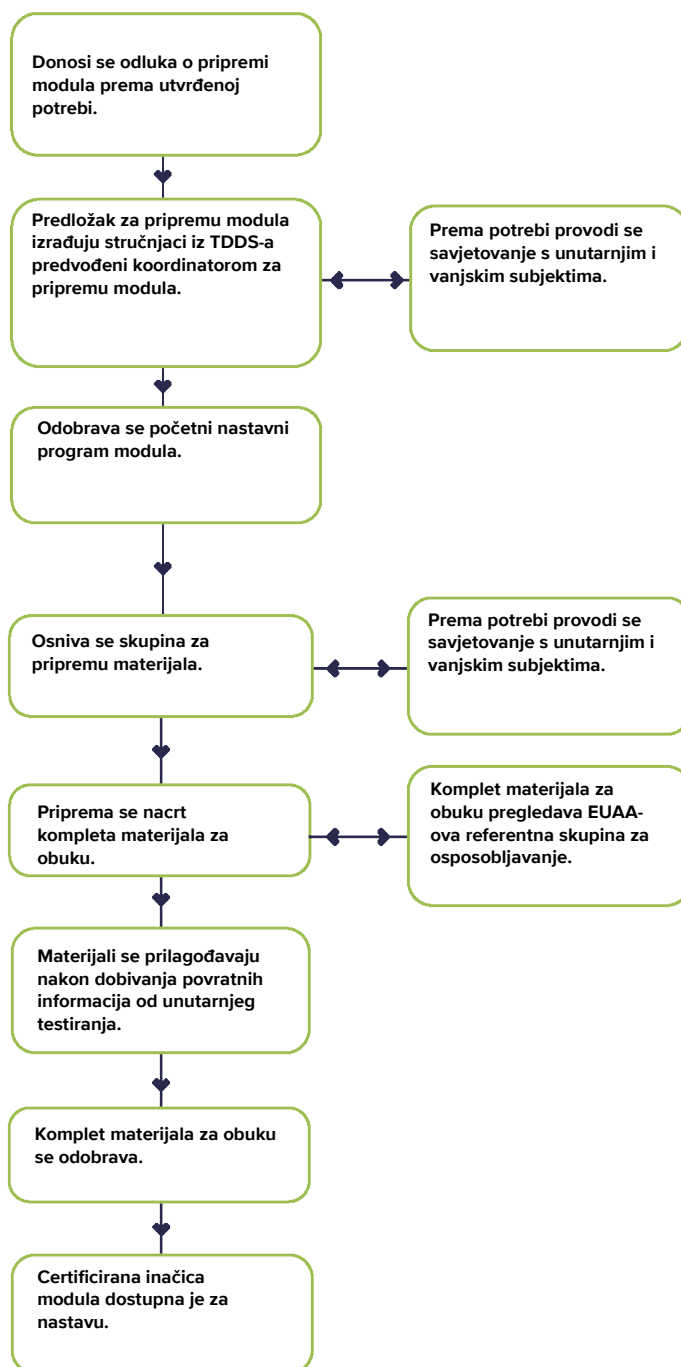
Po donošenju odluke o razvoju novog modula ili tečaja voditelj TDDS-a u suradnji s drugim voditeljima sektora formira početnu skupinu koja se treba sastojati od osoba s relevantnim stručnim znanjem čiji je posao razviti nastavni program za pripremu modula. Voditelj TDDS-a imenuje koordinatora za pripremu modula sa stručnim znanjem o sadržaju modula, koji koordinira postupak pripreme i razvoja.

Osposobljavanje se priprema na način da je relevantno za radne zadatke i poticajno za polaznike, kao i da na najbolji mogući način koristi materijale za obuku i kombinira metode učenja.

Skupina za razvoj sastavlja početni nastavni program za pripremu modula u skladu s predloškom koji u tu svrhu izrađuje TDDS pridržavajući se radnih i obrazovnih normi iz ESQF-a.



Početni nastavni program za pripremu modula pregledavaju relevantni sektori te ga odobrava voditelj Jedinice za obuku o azilu i prihvatu.



Slika 3.: Priprema i razvoj EUAA-ovih modula i tečajeva

3.2.2. Usklađivanje s kvalifikacijskim okvirima

Ishodi učenja modula usklađuju se s ESQF-om na razinama 4, 5, 6 ili 7 kako je opisano u europskom kvalifikacijskom okviru (EQF-u). Osposobljavanje se posebno priprema u svrhu



ispunjavanja strukovnih zahtjeva definiranih radnim normama za službenike za azil i prihvata u okviru ESQF-a.

U slučaju da je EUAA-ova obuka akreditirana (vidjeti odjeljak 7.6.4.), moduli mogu nositi bodove.

3.2.3. Postupak ocjenjivanja

Ocjenjivanje znanja provodi se na način da bude pravedno, pouzdano, transparentno i dosljedno, kao i da mjere ostvarenje planiranih ishoda učenja. Postupak ocjenjivanja priprema se za svaki modul učenja i interno testira u obliku vježbe prije nego što se na temelju njih certificiraju ostvareni ishodi učenja polaznika.

3.2.4. Metodologija učenja

EUAA usvaja kombinirani pristup učenju pri pripremi obuke. Svaki se modul temelji na nizu metodologija koje olakšavaju postizanje planiranih ishoda učenja. Takve metode uključuju e-učenje, učenje temeljeno na određenim situacijama, učenje u učionici i učenje temeljeno na radu. Metode učenja trebale bi imati određeni stupanj fleksibilnosti u pogledu načina izvođenja nastave kako bi se omogućilo njihovo izvođenje u okviru operativnog plana (vidjeti odjeljak 4.3.).

3.2.5. Razvoj obuke

Nakon odobrenja nastavnog programa za pripremu modula voditelj TDDS-a preko NCP-ova za osposobljavanje upućuje poziv državama članicama EU-a i pridruženim zemljama za imenovanje stručnjaka za izradu materijala za obuku. Nakon odabira i imenovanja stručnjaci se uključuju u EUAA-ovu skupinu stručnjaka za obuku (vidjeti odjeljak 2.7.3.). Koordinator za pripremu modula zatim saziva skupinu za razvoj, koja prema potrebi može uključiti i drugo osoblje iz TDDS-a ili druge unutarnje ili vanjske stručnjake.

Članovi skupine mogu u bilo kojem trenutku pripreme materijala zatražiti savjet od EUAA-ove referentne skupine za osposobljavanje putem koordinatora za pripremu modula.

Skupina za pripremu materijala razvija komplet materijala za obuku, koji može uključivati:

- materijal za obuku
- priručnik za instruktore
- bazu zadataka za ocjenjivanje, kriterija ocjenjivanja i predložaka povratnih informacija o ocjenjivanju
- priručnik za polaznike.

Nakon dovršetka kompleta materijala za obuku materijal se šalje na pregled EUAA-ovoj referentnoj skupini za osposobljavanje. Materijal za obuku zatim se dovršava na način da uključuje i povratne informacije skupine.



3.2.6. Rješavanje sukoba

U slučaju nesuglasica između članova skupine za razvoj osposobljavanja ili između skupine za pripremu materijala i EUAA-ove referentne skupine za osposobljavanje, ako stručnjaci ili skupine ne mogu pronaći rješenje, koordinator za pripremu modula prijavljuje problem voditelju Jedinice za obuku o azilu i prihvatu, koji u dogovoru s Upravom Centra odlučuje kako riješiti problem.

3.2.7. Operativna obuka

EUAA-ova obuka osigurava se i u kontekstu operativne podrške. Potrebno se pridržavati postupka pripreme i razvoja opisanog u prethodnim odjeljcima u najvećoj mogućoj mjeri. Međutim, ako je materijal za obuku prilagođen posebnom nacionalnom kontekstu zemlje s kojom je EUAA zaključila operativni plan, naslov i cilj pripadajućih modula moraju jasno označavati konkretnu zemlju u kojoj se primjenjuju.

3.3. Priprema programa

Programi stavljaju naglasak na skup radnih zadataka i odgovornosti definiranih radnim normama povezanim s ESQF-om kroz koherentnu kombinaciju modula. Program završava stjecanjem potpune kvalifikacije i temelji se na utvrđivanju:

- ishoda učenja programa
- strategije ocjenjivanja programa, koja uključuje ocjenjivanje modula na način smislen za polaznika
- strategije učenja programa, kojom se definira tijek obuke polaznika kroz program te koja uključuje obvezne i izborne module
- kvalifikacije povezane s programom.

Programi mogu uključivati učenje temeljeno na radu.

3.4. Konačno odobravanje novih modula i programa osposobljavanja

Po dovršetku novog modula koordinator za pripremu modula sastavlja izvješće koje se šalje na odobrenje voditeljima jedinice i Centra. Modul osposobljavanja zatim se dodaje u europski program osposobljavanja o azilu te je dostupan za uključivanje u EUAA-ove programe.

Definirani program osposobljavanja šalje se na odobrenje voditeljima jedinice i Centra. Nakon odobrenja dodaje se u europski program osposobljavanja o azilu kao odobreni program. Voditelj QAAS-a šalje program na akreditacijski postupak u skladu s postupcima dogovorenim s relevantnim vanjskim akreditacijskim tijelom.

Odobreni moduli i programi objavljuju se u EUAA-ovu katalogu osposobljavanja.



3.5. Prijevod materijala za obuku

Materijali za obuku u europskom programu osposobljavanja o azilu pripremljeni su na engleskom jeziku, a EUAA ih u skladu s utvrđenim potrebama može prevesti na nacionalne jezike država članica EU-a ili pridruženih zemalja i na druge jezike u sklopu svoje suradnje sa zemljama izvan EU-a.

3.6. Hitne potrebe za osposobljavanjem

Kako bi se zadovoljile hitne potrebe za osposobljavanjem, gore navedeni postupci mogu se ubrzati. Voditelj TDDS-a program osposobljavanja može u cijelosti pripremiti u kasnijoj fazi te ga dodati u europski program osposobljavanja o azilu.



4. Vođenje obuke

Obuka ima ključnu ulogu u ispunjavanju EUAA-ova mandata (vidjeti odjeljak 1.1.). EUAA-ova se obuka među ostalim vodi u okviru njezinih aktivnosti usmjerenih na podršku praktične suradnje između država članica. U tom kontekstu EUAA upotrebljava pristup na temelju tečajeva za instruktore. EUAA-ovi instruktori odabrani iz skupine stručnjaka za obuku obučavaju nacionalne instruktore, koji zatim pod vodstvom EUAA-ove središnjice za vođenje obuke održavaju nacionalne tečajeve osposobljavanja za druge službenike za azil i prihvrat u svojim matičnim organizacijama. Na taj način EUAA stvara potencira učinak i u maksimalno povećava utjecaj EUAA-ove obuke na nacionalnoj razini.

EUAA-ovo osposobljavanje nudi se i u okviru operativnih aktivnosti u svrhu pružanja podrške državama članicama čiji su sustavi azila i prihvata pod nerazmjernim pritiskom. U tom kontekstu osposobljavanje vode EUAA-ovi interni instruktori, kao i stručnjaci iz država članica raspoređeni na teren, izabrani iz EUAA-ove skupine stručnjaka za obuku. U tom kontekstu EUAA provjerava i osigurava da su svi stručnjaci u timovima za podršku azilu završili obuku relevantnu za njihove dužnosti i funkcije, a može im i prije ili nakon raspoređivanja na teren osigurati obuku koja se odnosi na tehničku i operativnu pomoć koja se pruža u državi članici domaćinu.

Osim toga, EUAA-ovo osposobljavanje na raspolaganju je službenicima zemalja izvan EU-a u sklopu jačanja kapaciteta u kontekstu podrške vanjske dimenzije CEAS-a, i to u skladu s Uredbom o EUAA-u i radnim dogovorima sklopljenim s nadležnim tijelima tih zemalja, kako je navedeno u planovima dogovorenima s tim zemljama.

Konačno, instruktori iz EUAA-ove skupine stručnjaka za obuku mogu biti uključeni u vođenje drugih oblika obuke koja se izvode u sklopu EUAA-ovog mandata, primjerice u suradnji s drugim subjektima kao što su Frontex ili UNHCR. Ako takvi tečajevi nisu iz europskog programa osposobljavanja o azilu, ne podliježu svim postupcima osiguranja kvalitete.

4.1. Organizacija tečajeva za instruktore

EUAA organizira tečajeve za instruktore za određene module ili teme modula. Kako bi izradila svoj godišnji plan osposobljavanja instruktora, EUAA se savjetuje s NCP-ovima za osposobljavanje. Plan se usvaja na kraju svake godine i objavljuje na EUAA-ovu mrežnom mjestu.

Potrebe instruktora određuju se u interaktivnom postupku s NCP-ovima za osposobljavanje država članica EU-a i pridruženih zemalja. TLRAS se dvaput godišnje savjetuje s NCP-ovima za osposobljavanje kako bi utvrdio njihovu potrebu za instruktorima. EUAA organizira tečajeve za instruktore prema potrebi i na temelju rezultata navedenih savjetovanja. (Odjeljak 8. detaljnije opisuje postupke povezane s EUAA-ovim instruktorima).



EUAA može iznimno odobriti da regionalni ili nacionalni tečaj za instruktore organizira država članica EU-a ili pridružena zemlja na zahtjev te države članice ili zemlje i na temelju utvrđene potrebe. Takvi bi tečajevi trebali biti otvoreni za sve države članice EU-a i pridružene zemlje.

EUAA je fleksibilan u pogledu organizacije više tečajeva za instruktore ako se tijekom godine za to ukažu potrebe i ako ima dovoljno sredstava kako bi se omogućilo izvođenje same obuke.

4.2. Organizacija nacionalnog osposobljavanja

Koordinator odjela nadležan za pojedinu zemlju u suradnji s odgovarajućim NCP-ovima za osposobljavanje utvrđuje koji će se oblici obuke ponuditi u pojedinom nacionalnom i regionalnom kontekstu.

NCP za osposobljavanje organizira nacionalnu obuku putem sustava za upravljanje učenjem u skladu sa standardnim postupkom koji utvrđuje TPPS.

4.3. Organizacija operativne obuke

Koordinator odjela nadležan za pojedinu zemlju razvija plan osposobljavanja ili niz planova osposobljavanja kako bi zadovoljio potrebe za učenjem povezane s dužnostima i poslovima koje je potrebno izvršiti na temelju operativnog plana.

S obzirom na različite operativne kontekste, metode vođenja obuke mogu se prema potrebi prilagoditi. Primjerice, mogu se koristiti e-učenje, internetski seminari, tečajevi u učionici, praktične vježbe i mentorstvo. Certificirana operativna obuka u svakom slučaju mora biti u skladu sa standardima kvalitete koji se primjenjuju na bilo koju drugu certificiranu obuku iz europskog programa osposobljavanja o azilu. U pripremi modula predviđena je operativna obuka (vidjeti odjeljke 3.2.3. i 3.2.7.).

Potrebe utvrđene u kontekstu operativnih planova povremeno mogu potaknuti hitnu pripremu novih modula kako je predviđeno u odjeljku 3.6.

S obzirom na specifična obilježja operativne obuke, obuku vode EUAA-ovi interni instruktori i instruktori iz država članica EU-a i pridruženih zemalja raspoređeni na teren, i to uz podršku vanjskih stručnjaka s opsežnim stručnim znanjem o predmetnim temama. Predstavnici nacionalnih tijela, kao i međunarodnih tijela i drugih tijela EU-a koji sudjeluju u postupku često sudjeluju i u operativnoj obuci kao predavači.

Prethodno navedeno primjenjuje se i na osposobljavanje službenika iz zemalja izvan EU-a u sklopu jačanja kapaciteta u kontekstu podrške vanjske dimenzije CEAS-a, kao i *ad hoc* planova osposobljavanja.



5. EUAA-ovi načini učenja uz pristup usmjeren na polaznike

EUAA promiče pristup usmjeren na polaznike u okviru kojeg polaznici preuzimaju aktivnu ulogu učenja. Ovaj se pristup provodi kroz cijeli ciklus osposobljavanja – od utvrđivanja potreba za osposobljavanjem do pripreme i razvoja tečajeva, vođenja obuke i ocjenjivanja. Poznato je i da se određene dužnosti i zadatke službenika razlikuju od organizacije do organizacije i od države do države ovisno o veličini i mandatu organizacije i nizu drugih čimbenika.

Osim toga, EUAA promiče i pruža mogućnosti za kontinuirano stručno usavršavanje i uzima u obzir prethodno stečeno znanje i iskustvo.

Tim se načelima podržava EUAA-ov pristup učenju kroz fleksibilne oblike obuke kako bi polaznici pohađali obuku izravno povezanu s njihovim individualnim potrebama za učenjem.

5.1. Europski program osposobljavanja o azilu

Europski program osposobljavanja o azilu jedan je od EUAA-ovih praktičnih alata koji doprinosi učinkovitoj provedbi CEAS-a i obuhvaća cijelo područje međunarodne zaštite. Europski program osposobljavanja o azilu sastoji se od modula usmjerenih na određene zadatke ili teme. Svaki je modul osmišljen kako bi zadovoljio određene radne norme za službenike za azil i prihvat koji proizlaze iz ESQF-a. Europski program osposobljavanja o azilu odražava potrebe za obukom službenika koji rade u državama članicama EU-a i pridruženim zemljama, službenika raspoređenih na teren u sklopu EUAA-ovih operativnih planova ili službenika koji sudjeluju u drugim inicijativama EUAA-a za osposobljavanje.

Moduli europskog programa osposobljavanja o azilu osiguravaju da polaznici ne sudjeluju u obuci koja se na njih ne odnosi, da se obuka ne ponavlja i da se može priznati prethodno stečeno znanje (vidjeti odjeljak 7.5.). Priprema modula temelji se na kombiniranoj metodologiji učenja koja upotrebljava niz metoda učenja, uključujući:

- e-učenje, koje polaznicima pruža određeni stupanj fleksibilnosti u pogledu toga kad se trebaju uključiti u postupak učenja; polaznici su obično službenici za azil i prihvat koji trebaju uskladiti učenje s odgovornostima svojih radnih mjesta
- obuku u učionici koja potiče suradničko učenje i
- učenje temeljeno na radu uz podršku mentora, u okruženju pogodnom za učenje uz visok angažman polaznika.

Moduli u europskom programu osposobljavanja o azilu organizirani su prema temama. Ovakav način organizacije omogućava zajedničko upravljanje modulima koji se odnose na slične zadatke ili teme u pogledu osposobljavanja instruktora, ocjenjivanja, ažuriranja i nadogradnje.



5.2. Fleksibilni načini učenja

EUAA-ovi moduli osposobljavanja zasebne su i ocjenjivane tematske jedinice učenja namijenjene postizanju skupa minimalnih planiranih ishoda učenja koji su izravno povezani s radnim normama. Moduli se mogu razlikovati po veličini ovisno o satima učenja, a mogu se i kombinirati u sklopu bodovnih programa EUAA-ovih modula osposobljavanja. Moduli se mogu i razvrstati u tematska područja.

Načini učenja utvrđuju se s NCP-ovima za osposobljavanje. Koordinator odjela nadležan za pojedinu zemlju iz TPPS-a surađuje s NCP-ovima na temu osposobljavanja kako bi se utvrdile posebne dužnosti i zadatci, kao i povezane radne norme potrebne u nacionalnom kontekstu. Kao alternativa, koordinator odjela nadležan za pojedinu zemlju može ocijeniti operativni plan i utvrditi način učenja na temelju dužnosti i zadataka navedenih u planu.

Koordinator odjela nadležan za pojedinu zemlju uz podršku TDDS-a predlaže način učenja odgovarajućem NCP-u za osposobljavanje i voditelju TPPS-a u skladu s nacionalnim potrebama za učenjem ili zahtjevima iz operativnog plana. Nakon provjere način učenja šalje se na odobrenje voditeljima QAAS-a, ARTU-a i TLMU-a.

Pristup usmjeren na polaznike

Polaznici imaju središnju ulogu u svojem učenju i razvoju, a EUAA nastoji pružiti sigurno i uključivo okruženje za učenje u kojem se odrasli polaznici mogu uključiti u učenje, istraživati probleme i raspravljati o praktičnim izazovima pod vodstvom kvalificiranog koordinatora. Središnji dio aktivnog pristupa učenju jest okruženje za učenje koje polaznicima nudi poticajnu mogućnost za raspravu o izazovima i razmjenu stajališta s drugim stručnjacima u tom području. Nužno je i da polaznici imaju poštenu i jednaku mogućnost sudjelovanja u učenju, kao i mogućnost doprinosa stalnom razvoju i poboljšavanju kvalitete EUAA-ove obuke.

5.2.1. Sudjelovanje

Od polaznika se očekuje sudjelovanje u svim obveznim aktivnostima učenja prije ocjenjivanja. Ova je politika uspostavljena kako bi se polaznike zaštitio od mogućnosti postizanja lošeg rezultata u okviru ocjenjivanja. Međutim, potrebno je obratiti pozornost i na postupke za priznavanje prethodno stečenog znanja detaljno opisane u odjeljku 7.5., koji polaznicima omogućavaju da zatraže priznavanje prethodno stečenog znanja.

5.2.2. Povratne informacije polaznika o završenoj obuci

Nakon završetka svakog modula učenja od polaznika se traže povratne informacije o učenju. Sveobuhvatnije povratne informacije traže se nakon dovršetka programa. Povratne informacije navode se izravno u sustavu upravljanja učenjem, a polaznike se potiče da iznesu svoja iskrena i detaljna stajališta o raznim pitanjima, uključujući o materijalima za obuku, materijalima za učenje, vođenju obuke i uslugama podrške koje su im dostupne, s ciljem njihova doprinosa stalnom poboljšavanju osposobljavanja. Povratne informacije smatraju se



povjerljivima, a odgovori se prikupljaju kako bi se ocijenila usklađenost pojedinih modula i programa sa standardima osiguranja kvalitete, a da se ne identificiraju pojedini polaznici.

Anonimizirane povratne informacije polaznika dostupne su osobama koje su uključene u pripremu, razvoj i vođenje obuke.

5.2.3. Sudjelovanje polaznika u aktivnostima pregleda obuke

Stajališta polaznika ključna su za opsežnije sustavne preglede obuke kao što su povremeni pregledi koji mjere učinak obuke u kontekstu njegove svrhe u smislu provedbe EUAA-ova mandata.

5.2.4. Polaznici s posebnim potrebama

EUAA ima za cilj pružiti uključivo okruženje za učenje i ocjenjivanje. EUAA stoga nastoji osigurati razumne prilagodbe kako bi omogućila sudjelovanje polaznika s posebnim potrebama u svim aktivnostima učenja i ocjenjivanja.

EUAA je o posebnim potrebama polaznika potrebno obavijestiti u trenutku prijave ili što je prije moguće u slučajevima kad se potreba pojavi tijekom učenja.

5.2.5. Pritužbe na obuku

EUAA nastoji osigurati obuku koja dosljedno ispunjava njezine standarde osiguranja kvalitete, no shvaća da ponekad može doći do problema. S tim u vezi, polaznici mogu podnijeti pritužbu kako bi izrazili svoje značajno ili kontinuirano nezadovoljstvo u vezi sa svim aspektima koji se odnose na kvalitetu EUAA-ovih aktivnosti obuke i kako bi zatražili konkretne mjere usmjerene na rješavanje problema.

EUAA ozbiljno shvaća pritužbe na osposobljavanje, a polaznici mogu uložiti pritužbu na bilo koji problem koji se odnosi na EUAA-ove aktivnosti obuke, uključujući na:

- kvalitetu ili normu bilo koje usluge koju pruža EUAA ili koja se pruža za EUAA-ov račun
- kvalitetu lokacija ili materijala za učenje
- EUAA-ovo neprovođenje ili neobavljanje daljnjih postupaka u vezi s ovdje opisanim upravnim postupcima
- povrede Kodeksa ponašanja za sudionike EUAA-ovih aktivnosti obuke.

Polaznici bi prvo trebali iznijeti probleme i zabrinutosti instruktoru/mentoru kako bi se ubrzalo rješavanje problema.

Ako polaznik nije zadovoljan ishodom ili ako iz bilo kojeg razloga ne želi iznijeti problem instruktoru ili mentoru, može podnijeti formalnu pritužbu na obuku TPDC-u te u njoj detaljno opisati prirodu pritužbe i mjeru koju traži u svrhu rješavanja problema.

EUAA rješava pritužbe na temelju postupka pritužbi na obuku koji utvrđuje TDPC te ih nastoji riješiti pravovremeno kako bi se zadovoljile potrebe svih uključenih osoba.



5.2.6. Standardi ponašanja

EUAA je predan osiguranju toga da se u svim njezinim aktivnostima obuke sve uključene osobe pridržavaju najviših standarda ponašanja, bilo da je riječ o članovima osoblja, stručnjacima za sadržaj, članovima savjetodavnih skupina, nacionalnim instruktorima ili polaznicima koji sudjeluju u EUAA-ovu osposobljavanju. Konkretno, okruženje za učenje treba biti sigurno, uključivo i dostojanstveno, u kojem ne dolazi ni do kakvog uznemiravanja ili diskriminacije, a materijal za obuku treba odražavati načela temeljnih prava i biti rodno osjetljiv.

Iz tog se razloga sve osobe koje sudjeluju u EUAA-ovim aktivnostima obuke moraju pridržavati Kodeksa ponašanja za sudionike koji izdaje TPDC.

S obzirom na EUAA-ovu metodologiju vođenja obuke instruktorima koji EUAA-ovu obuku provode unutar svojih organizacija, i instruktori i polaznici mogu biti obvezani standardima ponašanja svoje organizacije tijekom cijelog postupka osposobljavanja.



6. Ocjenjivanje znanja

Ocjenjivanje predstavlja važan dio postupka osposobljavanja i učenja. Dobro osmišljene aktivnosti ocjenjivanja omogućavaju polaznicima da potvrde kako su postigli planirane ishode učenja. EUAA provodi točno i pouzdano ocjenjivanje koje predstavlja bitan element vjerodostojnog certifikacijskog i akreditacijskog sustava. Ocjenjivanje polaznika koji sudjeluju u EUAA-ovim aktivnostima osposobljavanja i učenja osmišljeno je na način da bude pošteno, strogo, transparentno i dosljedno.

6.1. Odluka o provođenju ocjenjivanja

Svi moduli osposobljavanja pripremljeni su s aktivnostima ocjenjivanja. Odluku o provođenju ocjenjivanja u nacionalnom kontekstu donosi predmetna država članica. Polaznicima se može dopustiti da sami odluče hoće li sudjelovati u aktivnostima ocjenjivanja, ali će im se u trenutku prijave dati do znanja da ne mogu dobiti certifikat o stečenim sposobnostima ako ne sudjeluju u ocjenjivanju. U takvim slučajevima odluka o sudjelovanju u ocjenjivanju mora biti donesena na početku kako bi bili uspostavljeni potrebni materijali za ocjenjivanje.

6.2. Postupci ocjenjivanja

Postupci za provođenje svakog pojedinog ocjenjivanja detaljno su opisani u uputama za ocjenjivanje za svaki modul. Ako se polaznici prijave na program učenja, raspored ocjenjivanja navodi kad se ocjenjivanje provodi. Ove informacije dostupne su svim polaznicima nakon prijave na program ili modul. Polaznicima se pružaju informacije o vrsti ocjenjivanja, duljini i vremenu ocjenjivanja i rasporedu ocjenjivanja, uključujući mogućnosti za formativno ocjenjivanje. Polaznici dobivaju i kriterije za ocjenjivanje u okviru ocjenjivanja kako bi bili potpuno svjesni što se od njih očekuje kako bi uspješno položili modul. Ako dođe do promjena u rasporedu ocjenjivanja, polaznici će o tome biti obavješteni što je prije moguće.

Svi pisani zadatci za ocjenjivanje uvijek se dostavljaju ili provode elektroničkim putem. Praktično ocjenjivanje održava se na prikladnom mjestu ili u centru za ocjenjivanje. Praktično ocjenjivanje mogu se provoditi i uz uporabu tehnologije za elektroničke konferencije ako to ne dovodi polaznike u nepovoljan položaj.

Propisi o ocjenjivanju koje utvrđuje Centar za osposobljavanje i stručno usavršavanje detaljno određuju način na koji se ocjenjivanje provodi, posebno postupovna jamstva koja je potrebno primijeniti kako bi se osigurao integritet postupka ocjenjivanja, uključujući mjere za održavanje sigurnosti baza zadataka za ocjenjivanje.

6.3. Ocjenjivači i standardi ocjenjivanja

Ocjenjivači posjeduju stručno znanje u predmetnom području te su uspješno završili EUAA-ovu obuku za ocjenjivače.



EUAA provodi niz mjera kako bi osigurala primjenu standarda ocjenjivanja:

- Rezultati u okviru ocjenjivanja ocjenjuju se prema jasnim kriterijima ocjenjivanja koji su stavljeni na raspolaganje prije održavanja svakog modula. Svi su ocjenjivači u potpunosti upoznati sa sadržajem, zadatcima za ocjenjivanje i rubrikama s kriterijima za ocjenjivanje.
- Zadatci za ocjenjivanje osmišljeni su kako bi polaznicima potvrdili da su ispunili minimalne ishode učenja i, ako je to moguće, kako bi im se pružila prilika da potvrde kako su nadmašili minimalne standarde ishoda učenja.
- Ključno učenje, tj. učenje koje se smatra učenjem od ključne važnosti za radne zadatke, može se ocijeniti kao prolaz/pad ili prolaz može biti obavezan kako bi se položilo cjelokupno ocjenjivanje. Ako je to slučaj, polaznici će o tome biti obaviješteni na početku osposobljavanja.
- Sve su ocjene privremene do završetka postupka provjere.

6.4. Provjera ocjena

EUAA uspostavlja unutarnje kontrole za provjeru dodijeljenih ocjena. Navedeno uključuje pregled ocjena dodijeljenih svim polaznicima koji su ocijenjeni odličnom ocjenom ili nisu položili, kao i postotak polaznika kojima je dodijeljena prolazna ocjena. Verifikator vrednuje i gradaciju ocjena polaznika u odnosu na statističke norme za modul i utvrđuje eventualne pristranosti ili probleme. Provjera ocjena provodi se anonimno.

Ako se ocjenjivač i verifikator ne slažu s ocjenom pojedinog polaznika, trebaju raspraviti slučaj s ciljem postizanja dogovora o ocjeni. U slučaju da ne uspiju postići dogovor, polaznik dobiva višu ocjenu.

Ako se problem odnosi na ocjene više polaznika, o njemu raspravljaju izvorni ocjenjivači, verifikatori, instruktori i središnjica za vođenje obuke, koji mogu pozvati i predstavnika QAAS-a, NCP za osposobljavanje ili druge osobe da prisustvuju sastanku. Na sastanku se utvrđuje priroda problema, njegov utjecaj i eventualno potrebne kratkoročne ili dugoročne intervencije kako bi se spriječio ponovni nastanak problema.

Svi zaključci doneseni u okviru postupka provjere prikupljaju se u izvješću koje će razmatra TQAAG.

6.5. Rezultati ocjenjivanja

Rezultati ocjenjivanja koje su obavili ocjenjivači/verifikatori stavljaju se na raspolaganje polaznicima. Na zahtjev, kao i u potpunosti u skladu s mjerodavnim pravilima o zaštiti podataka, ocjene se mogu podijeliti i s instruktorima i NCP-om za osposobljavanje.

6.6. Ponovno ocjenjivanje

Ako polaznik ne dobije prolaznu ocjenu u okviru ocjenjivanja, ima pravo na jednu priliku za ponovno ocjenjivanje. Ocjenjivač polazniku pruža povratnu informaciju u vezi s neprolaznom



ocjenom u okviru ocjenjivanja. Ponovno ocjenjivanje odvija se što je prije moguće, no pritom se osigurava da se polazniku pruži razuman rok za rješavanje njegovih potreba za napredovanjem u učenju.

Neprolazna ocjena dodjeljuje se polaznicima koji ne prisustvuju ocjenjivanju ili ne predaju materijal u skladu s rokovima za predaju ako im nije odobreno produljenje ili ako im nisu prihvaćene otegotne okolnosti.

Ponovno ocjenjivanje dostupno je samo polaznicima koji nisu dobili prolaznu ocjenu u okviru ocjenjivanja. Ponovno ocjenjivanje radi povećavanja dodijeljene ocjene nije dopušteno.

Ako polaznik ne dobije prolaznu ocjenu u okviru ponovnog ocjenjivanja, mora se ponovno prijaviti na modul i ponoviti postupak učenja tijekom prve godine nakon dobivanja neprolazne ocjene u okviru ocjenjivanja prije bilo kakvih daljnjih pokušaja ocjenjivanja.

6.7. Povlačenje iz postupka ocjenjivanja

Ako polaznik u trenutku prijave naznači da namjerava sudjelovati u ocjenjivanju (vidjeti odjeljak 6.1.), a naknadno odluči ne sudjelovati u ocjenjivanju, treba prethodno i u zadanom roku poslati obavijest o toj odluci (zajedno s obrazloženjem u svrhu osiguranja kvalitete). Ako se polaznik formalno ne povuče iz postupka ocjenjivanja, a nakon toga ne sudjeluje u ocjenjivanju, dodjeljuje mu se neprolazna ocjena ako ne prijavi otegotne okolnosti u skladu s odjeljkom 6.9. ovog dokumenta, koje EUAA mora propisno prihvatiti.

6.8. Žalbe na ocjenu osposobljavanja

EUAA uspostavlja postupak u okviru kojeg se polaznici mogu žaliti na ishod ocjenjivanja u sljedećim slučajevima:

- ako je došlo do materijalne nepravilnosti u postupku ocjenjivanja koja je polaznika dovela u nepovoljan položaj
- ako je došlo do materijalne nepravilnosti u postupku ocjenjivanja.

Valja napomenuti da se neslaganje s dodijeljenom ocjenom ne smatra razlogom za žalbu.

Žalbe se rješavaju u skladu s postupcima koje utvrđuje TPDC. Ako se žalba prihvati, u odluci se navode eventualne korektivne mjere koje je potrebno poduzeti. Ako je primjenjivo, ažurira se evidencija polaznika.

O svim žalbenim postupcima vodi se evidencija za potrebe osiguranja kvalitete i praćenja.



6.9. Otegotne okolnosti

O otegotnim okolnostima ⁽¹³⁾ koje utječu na polaznikovo pohađanje nastave ili rezultate u okviru ocjenjivanja potrebno je poslati obavijest što je prije moguće i prije formalnog ocjenjivanja ili datuma za predaju. Neovisne popratne pisane dokaze potrebno je dostaviti ako to bude potrebno.

Ako priroda okolnosti onemogućuje slanje obavijest prije ocjenjivanja, potrebno ju je dostaviti naknadno što je prije moguće, i to uz obrazloženje kojim se objašnjava nepravodobna obavijest.

Prilagodba rokova za predaju, odgoda ocjenjivanja ili dodatna podrška prihvaćaju se ako je to moguće, no pod uvjetom da takva podrška polazniku ne daje nikakvu neopravdanu prednost.

6.10. Zakašnjela predaja i produljenje

Ako zbog otegotnih okolnosti polaznik ne može predati pisane zadatke za ocjenjivanje do određenog roka, treba zatražiti produljenje i priložiti popratnu dokumentaciju. Ako se zahtjev prihvati, produljenje se odobrava.

Ako se obrazloženi zahtjev za zakašnju predaju ili produljenje ne može prilagoditi rasporedu ocjenjivanja i provjere, ocjenjivanje se bez sankcija odgađa do sljedeće mogućnosti za ocjenjivanje.

6.11. Akademsko ponašanje i plagiranje

EUAA nedopušteno akademsko ponašanje smatra teškom povredom etike i profesionalnih normi. Od polaznika se može tražiti da elektronički potpišu izjavu o predaji svih pisanih zadataka za ocjenjivanje kojom potvrđuju da su predane zadatke sami riješili.

Slučajevi sumnje na nedopušteno akademsko ponašanje rješavaju se u skladu s postupcima za nedopušteno akademsko ponašanje koje je usvojio TPDC.

⁽¹³⁾ Otegotne okolnosti definiraju se kao događaji ili situacije koje su izvan kontrole polaznika i koje nepovoljno utječu na pohađanje nastave ili rezultate u okviru ocjenjivanja. Primjeri uključuju, ali nisu ograničeni na zdravstvene probleme, osobne okolnosti, nesreće ili nezgode.



7. Prijem polaznika, napredovanje, priznavanje i certificiranje

7.1. Pristup EUAA-ovu osposobljavanju

EUAA razvija i podržava vođenje same obuke u skladu sa svojim mandatom za osposobljavanje kako je navedeno u Uredbi o EUAA-u. S tim u vezi, glavna ciljna skupina EUAA-ova programa osposobljavanja su službenici za azil i prihvat u državama članicama EU-a i pridruženim zemljama. Članovi šire javnosti ne mogu se prijaviti na EUAA-ovo osposobljavanje.

TPDC može proširiti pristup EUAA-ovu osposobljavanju i na druge subjekte kako je predviđeno Uredbom o EUAA-u i radnim sporazumima usvojenim na temelju te Uredbe.

7.2. Prijava

Prijavama na EUAA-ovo osposobljavanje upravlja se elektronički.

Kad prvi put pristupe EUAA-ovu sustavu upravljanja učenjem, polaznici moraju izraditi svoj profil.

Individualna evidencija polaznika vodi se kako bi se upravljalo načinom učenja svakog polaznika. Svim evidencijama polaznika upravlja se u skladu s važećim zakonodavstvom u području zaštite osobnih podataka i kako je navedeno u odgovarajućim obavijestima o privatnosti.

Kad se prijave na program, polaznici se automatski oslobađaju od pohađanja modula osposobljavanja koje su prethodno položili, koji su dio relevantnog programa. Međutim, polaznici će imati pristup materijalima za učenje za te module kako bi, ako to žele, osvježili svoje znanje.

Nakon što se prijave na program, polaznici se mogu zatražiti priznavanje prethodno stečenog znanja za sve relevantne module u skladu s odjeljkom 7.5.

Po prijavi na svaki program polaznici moraju naznačiti namjeravaju li ili ne namjeravaju sudjelovati u formalnom ocjenjivanju znanja ⁽¹⁴⁾.

⁽¹⁴⁾ Kao što je navedeno u odjeljku 6.1., sudjelovanje u ocjenjivanju nije obvezno za sve polaznike. Odluku o sudjelovanju ili nesudjelovanju može donijeti NCP za osposobljavanje u ime svih polaznika, a u nekim slučajevima NCP za osposobljavanje odluku može ponuditi pojedinim polaznicima.



7.3. Uvjeti za upis i prijem

Minimalni uvjeti za upis utvrđuju se pri pripremi svakog modula i programa te se objavljuju u opisima programa.

Ako NCP za osposobljavanje traži fleksibilan način učenja, mora provjeriti ispunjava li svaki sudionik minimalne uvjete za upis u skladu s postupcima navedenim u odjeljku 4.2. Ako program ili fleksibilan način učenja izravno organizira EUAA, TPPS treba provjeriti ispunjavaju li svi polaznici uvjete za upis.

Ako je polaznik već u evidenciji, ona se automatski provjerava kako bi se utvrdilo jesu li ispunjeni uvjeti za upis na programe, fleksibilne načine učenja i module jer sadržava prethodne informacije o obuci.

7.4. Orijentacija za polaznike

Pri početnom uključivanju u EUAA-ovo osposobljavanje polaznici mogu sudjelovati u kratkoj orijentaciji sa svim informacijama, uključujući o kontaktnim točkama za potpuno uključivanje u načine učenja i informacije o uslugama podrške koje su dostupne polaznicima.

7.5. Priznavanje prethodno stečenog znanja

EUAA shvaća da se učenje odvija na različite načine te provodi mehanizme za formalno priznavanje stečenog znanja koje nije ocijenjeno izdavanjem kvalifikacije koju priznaje nacionalno tijelo za osiguranje kvalitete.

Ako polaznik tvrdi da je ispunio planirane ishode učenja EUAA-ovog modula putem spontanog ⁽¹⁵⁾ ili neformalnog učenja ⁽¹⁶⁾, može podnijeti zahtjev za priznavanje tako stečenog znanja.

Zahtjevi za priznavanje prethodno stečenog znanja podnose se na mreži uz navođenje osnove za zahtjev nakon postupka prijave koji je detaljno opisan u odjeljku 7.2.

7.5.1. Oslobađanje od dijelova programa

Ako polaznik može potvrditi da je postigao ili nadmašio minimalne ishode učenja jednog ili više modula koji su dio EUAA-ova programa, bit će oslobođen od sudjelovanja u tim modulima. Kako bi zatražio oslobađanje, polaznik mora dostaviti dokaze, tj. prijepis ocjena i dodatak diplomi ili druge pisane dokaze koji navode postignute ishode učenja i navesti akreditacijsko tijelo / tijelo za ovjeru. Navedene pisane dokaze razmatra TPPS, a u svrhu

⁽¹⁵⁾ Učenje koje proizlazi iz svakodnevnih aktivnosti povezanih s poslom, obitelji ili slobodnim vremenom (iskustveno učenje). Takvo je učenje prirodno.

⁽¹⁶⁾ Učenje koje je uklopljeno u planirane aktivnosti koje nisu eksplicitno namijenjene učenju, ali sadržavaju važan element učenja – činjenicu da je učenje planirano.



utvrđivanja istovjetnosti može se i savjetovati s QAAS-om. Polaznik može ostvariti najviše 20 posto bodova za postizanje EUAA-ove kvalifikacije putem oslobađanja od dijela programa.

7.6. Priznavanje i certificiranje

7.6.1. Sudjelovanje u obuci bez ocjenjivanja

Ako polaznik sudjeluje u obuci koja se ne ocjenjuje, u evidenciji polaznika bit će naznačeno da se obuka nije ocjenjivala, kao i postotak dovršenosti.

7.6.2. Certificiranje stečenog znanja

Ako polaznik potvrdi da je ispunio ishode učenja modula ili programa uspješnim prolaskom, izdaje mu se certifikat.

Nakon uspješnog završetka programa polaznici dobivaju dodatak certifikatu koji detaljno opisuje ishode učenja programa, razinu učenja u sklopu ESQF-a, radne norme, pojedine module od kojih se program sastoji, ocjenu dodijeljenu za svaki modul i, ako je primjenjivo, broj EUAA-ovih bodova kao rezultat učenja.

7.6.3. Zamjenski certifikati

U slučaju da polaznik više nema pristup EUAA-ovu sustavu upravljanja učenjem, može se obratiti NCP-u za osposobljavanje ili TPDC-u, koji će mu dati zamjenske certifikate.

7.6.4. Dodjela kvalifikacija

EUAA radi na sklapanju partnerstva s akreditacijskim tijelom kako bi mogla dodjeljivati kvalifikacije. U dogovoru s odgovarajućim tijelom ovaj dokument o politici ažurirat će se kako bi se uzeli u obzir uvjeti certificiranja.



8. Osoblje koje vodi obuku

EUAA-ovi instruktori imaju ključnu ulogu u jačanju kapaciteta država članica u svrhu provedbe CEAS-a, i to osposobljavanjem nacionalnih službenika za azil i prihvat. S tim u vezi, EUAA je predan osiguranju podrške instruktorima svim prikladnim sredstvima kako bi oni izvršili svoje zadatke.

EUAA vodi skupinu stručnjaka za obuku koja uključuje stručnjake koji vode tečajeve, pomažu pri učenju na mreži, vode postupak ocjenjivanja i provjeru ocjenjivanja uspjeha te povremeno doprinose pripremi i pregledu materijala za obuku. Instruktori se kao stručnjaci u svom području dodaju u skupinu stručnjaka za obuku nakon završetka potrebne obuke za instruktore.

8.1. Odabir iz EUAA-ove skupine stručnjaka za obuku

Instruktori se biraju iz skupine stručnjaka za obuku kako bi vodili obuku u ime EUAA-a na temelju sustava rotacije, ovisno o dostupnosti, svom području stručnosti i prethodnim zadovoljavajućim rezultatima u svrhu osiguranja transparentnosti i pravednosti prema svim instruktorima iz skupine.

8.2. Opis poslova za instruktore iz skupine stručnjaka za obuku

Na instruktore se primjenjuju relevantni dijelovi opisa poslova za skupinu stručnjaka za obuku. Oni utvrđuju posebne zadatke i odgovornosti instruktora, kao i kriterije za uključivanje u skupinu.

8.3. Povratne informacije i podrška svim instruktorima

Svi instruktori koji održavaju EUAA-ove module imaju stalnu podršku središnjice za vođenje obuke, koja ima stručno znanje u konkretnom području osposobljavanja.

Svi instruktori i mentori dužni su ispuniti obrasce za povratne informacije o održanoj obuci.

8.4. Uspješnost instruktora

Kontinuirano praćenje rezultata instruktora obuhvaća povratne informacije polaznika, postupke ocjenjivanja i postupke pritužbi. Ako postoje dosljedni pokazatelji nezadovoljavajućih rezultata instruktora, to prvenstveno rješavaju koordinatori odjela nadležan za pojedinu zemlju i NCP za osposobljavanje na način da o problemu raspravljaju s instruktorom i planiraju mjere za njegovo rješavanje. Instruktoru se može ponuditi podrška u obliku dodatne obuke ili mentora koji će instruktora savjetovati o tome kako može poboljšati svoje rezultate. Te se instruktore se ne bira za vođenje EUAA-ove obuke sve dok se problem



ne riješi na zadovoljavajući način, osim ako je vođenje obuke dio plana za rješavanje problema.

Ako se problemi ne mogu riješiti i negativno utječu na usklađenost sa standardima kvalitete, instruktora se može isključiti iz skupine i/ili mu se može oduzeti mogućnost vođenja obuke. Odluku o isključivanju instruktora iz EUAA-ove skupine stručnjaka za obuku donosi povjerenstvo koji se sastoji od triju odgovarajuće kvalificiranih osoba koje imenuje voditelj TPDC-a, uključujući voditelja TLMU-a. Tijekom ovog postupka predmetni instruktor ima priliku dostaviti eventualne primjedbe. Instruktor se ima mogućnost žaliti na odluku o isključenju iz skupine stručnjaka za obuku neovisnom žalbenom vijeću.

8.5. Stručno usavršavanje instruktora

EUAA potiče sve instruktore i stručnjake na sudjelovanje u EUAA-ovim aktivnostima kontinuiranog stručnog usavršavanja u obliku niza internetskih seminara, podcasta, predavanja i videozapisa koji su namijenjeni stručnjacima u područjima povezanim s azilom i prihvatom. Tečajevi kontinuiranog stručnog usavršavanja mogu obuhvaćati i pitanja koja se odnose na dosljednost u ocjenjivanju i pružanje povratnih informacija polaznicima.

Svi se instruktori obavještavaju o ažuriranjima i nadogradnjama EUAA-ovih modula i programa. Ako dođe do značajnih nadogradnji zbog promjena zakona ili postupaka, instruktore koji održavaju modul poziva se da pregledaju novi materijal, a mogu i biti pozvani na sastanak mreže instruktora s ciljem raspravljanja o temama nadograđenih materijala.

EUAA organizira konferenciju instruktora i stručnjaka najmanje jednom godišnje kako bi osigurala forum za razmjenu iskustava i dobrih praksi, kao i raspravu o najnovijim trendovima i problemima u pogledu EUAA-ovih aktivnosti obuke. Na kraju konferencije sastavlja se izvješće koje se dostavlja upravi Centra za osposobljavanje i stručno usavršavanje te TQAAG-u.



9. Materijali za učenje i podrška za polaznike

S obzirom na to da je EUAA tijelo EU-a, njegov proračun prvenstveno dolazi iz javnih sredstava izdvojenih iz proračuna EU-a kako bi se EUAA-u omogućilo ispunjavanje njegove misije. Ključna komponenta te misije jest osposobljavanje u području azila i prihvaćanja. S tim u vezi, značajni ljudski i financijski resursi raspoređuju se u EUAA-ov proračun kako bi se Agenciji omogućilo obavljanje aktivnosti obuke u skladu s njezinim mandatom. U sklopu EUAA-ova nastojanja da osigura traženu kvalitetu svog osposobljavanja, značajan dio tih sredstava troši se na osiguranje materijala za učenje i usluga podrške za polaznike.

EUAA-ova unutarnja organizacija obuhvaća centar u potpunosti posvećen aktivnostima obuke (vidjeti odjeljak 2.). Centar planira, raspoređuje i koristi materijale za obuku na način kojim se uzimaju u obzir potrebe nacionalnih uprava i polaznika, dok istovremeno i optimalno upotrebljava te materijale.

9.1. Materijali za učenje

EUAA-ov sustav upravljanja učenjem središnje je mjesto za materijale za učenje i infrastrukturu za poduku i učenje. Za svaki modul osigurani su materijali koji su polaznicima dostupni tijekom i nakon dovršetka obuke. Budući da EUAA centralizirano upravlja LMS-om, svi polaznici imaju jednak pristup podršci, informacijama i materijalima za učenje.

EUAA može organizirati prevođenje svog materijala za obuku na jezike zemalja područja EU+, kao i na jezike zemalja izvan EU-a čijim upravama EUAA pruža osposobljavanje u sklopu tehničke pomoći, i to kako bi se uzeli u obzir različiti jezični profili EUAA-ovih polaznika (vidjeti odjeljak 3.5.) ⁽¹⁷⁾.

Obuka u učionici odvija se u prikladnom okruženju za nesmetan postupak učenja. Tijekom operativne obuke okruženje za učenje u nekim slučajevima može biti izazovno, pa se metode učenja prilagođavaju se kako bi se održali standardi kvalitete.

Povratne informacije o materijalima za učenje, okruženju za učenje i podršci za učenje prikupljaju se od polaznika i instruktora (vidjeti odjeljke 5.3.2. i 8.3.) te se analiziraju kako bi se poduzele potrebne mjere u okviru postupka pregleda.

⁽¹⁷⁾ Odluka o prevođenju materijala za obuku donosi se na temelju EUAA-ova opisa poslova za prevođenje i njegovih radnih dogovora o prevođenju.



9.2. Podrška za polaznike

Polaznici imaju dosljednu podršku instruktora ili mentora tijekom cijelog postupka učenja. Moduli i zadatci za ocjenjivanje osmišljeni su kako bi polaznicima pružili priliku da dobiju formativne povratne informacije od instruktora i mentora.

EUAA ulaže sredstva kako bi osigurala da su materijali i infrastruktura za obuku dostupni polaznicima s posebnim potrebama i razumno se prilagođava tim polaznicima tijekom svojih postupaka ocjenjivanja (vidjeti odjeljak 5.3.4.).

S obzirom na važnost uloge sustava upravljanja učenjem u vođenju obuke i upravljanju svim aktivnostima obuke, EUAA nudi i korisničku podršku za sustav upravljanja učenjem kako bi pomogla polaznicima i instruktorima pri eventualnim poteškoćama tijekom uporabe platforme.



10. Upravljanje informacijama

10.1. Prikupljanje informacija

Kvalitativne i kvantitativne informacije i podatci prikupljaju se u vezi s:

- provedbom osposobljavanja: programima, modulima, brojem polaznika, napredovanjem polaznika, ispisima, pritužbama na osposobljavanje, uslugama podrške
- profilima polaznika: organizacijom, kvalifikacijama i prethodno stečenim znanjem, iskustvom, ulogom, radnim zadacima i odgovornostima
- aktivnostima ocjenjivanja: gradacijom ocjena, ponovnim ocjenjivanjem, žalbama
- povratnim informacijama dobivenim od polaznika i instruktora.

Informacije se prvenstveno prikupljaju s pomoću odgovarajućih elektroničkih sredstava, a analizira ih TLRAS. Voditelj TPDC-a i voditelji jedinica i sektora dosljedno prate trendove i poduzimaju mjere za rješavanje eventualno nastalih problema. U kontinuiranom poboljšavanju programa osposobljavanja uzimaju se u obzir povratne informacije i prijedlozi polaznika i instruktora.

Prikupljene informacije upotrebljavaju se u svrhe poput izrade izvješća o pripremi i razvoju novih modula osposobljavanja, izvješća o ažuriranju i nadogradnji postojeće obuke, izvješća sa sastanaka mreže instruktora i konferencija instruktora i stručnjaka, izvješća TQAAG-a i godišnjeg izvješća o osposobljavanju.

10.2. Povjerljivost

Informacije koje se odnose na pojedince (uključujući instruktore i polaznike), kao što su profili, informacije o ocjenjivanju, pritužbe na osposobljavanje i žalbe na ocjenjivanje strogo su povjerljive te je pristup takvim informacijama ograničen na osobe kojima je pristup potreban kako bi obavili svoje zadatke.

Gornja odredba ne dovodi u pitanje sigurnosna načela sadržanih u Odluci Komisije (EU, Euratom) 2015/444 od 31. ožujka 2015. o sigurnosnim propisima za zaštitu klasificiranih podataka EU-a ⁽¹⁸⁾, kao ni eventualne druge mjerodavne propise o sigurnosti ⁽¹⁹⁾ ⁽²⁰⁾.

⁽¹⁸⁾ SL L 72, 17. 3. 2015., str. 53; primjenjivo na EUAA u skladu s člankom 65. stavkom 1. Uredbe o EUAA-u

⁽¹⁹⁾ Među ostalim (ali ne ograničavajući se na) Prilog 1. Odluci Upravnog odbora br. 6 od 20. rujna 2011. kojom se utvrđuju praktična rješenja u vezi s javnim pristupom dokumentima Europskog potpornog ureda za azil (EASO-a).

⁽²⁰⁾ Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39).



10.2.1. Zaštita osobnih podataka

EUAA je u potpunosti posvećen zaštiti prava na privatnost. Osobni podatci obrađuju se u skladu sa svim važećim propisima o zaštiti podataka, a posebice s Uredbom (EU) 2018/1725 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka.

EUAA vodi središnji registar evidencija o obradi podataka koji sadržava opće informacije o aktivnostima obrade podataka, uključujući i one iz područja osposobljavanja. Obavijesti o privatnosti pružaju se za svaki postupak obrade podataka, a posebice za svaki informatički alat koji Centar upotrebljava za obradu osobnih podataka (više informacija na EUAA-ovu mrežnom mjestu). Evidencije o obradi osobnih podataka i obavijesti o privatnosti pružaju informacije o svrhama obrade, kategorijama prikupljenih podataka, kategorijama primatelja kojima se osobni podatci otkrivaju, eventualnim prijenosima osobnih podataka u zemlju izvan EU-a ili međunarodnu organizaciju, kao i odgovarajućim postupovnim jamstvima, razdobljima zadržavanja te tehničkim i organizacijskim sigurnosnim mjerama za zaštitu podataka.

Ispitanici mogu eventualne upite ili pritužbe u vezi s obradom svojih osobnih podataka uputiti EUAA-ovu službeniku za zaštitu podataka, a mogu se obratiti i Europskom nadzorniku za zaštitu podataka.



11. Javne informacije

EUAA je kao javno tijelo EU-a posvećen poštovanju načela transparentnosti i odgovornosti. Točne, pouzdane i ažurne informacije koje se prenose na dosljedan način svim relevantnim subjektima omogućavaju donošenje informiranih odluka o njihovu sudjelovanju u EUAA-ovim aktivnostima obuke. Iz tog razloga EUAA redovito objavljuje i stavlja široj javnosti na raspolaganje informacije o svim svojim aktivnostima iz područja osposobljavanja. Te se informacije odnose na njezin katalog osposobljavanja, politike i postupke koji uređuju njezine aktivnosti obuke, usluge podrške dostupne polaznicima i instruktorima i ključne podatke koji se odnose na pokazatelje uspješnosti.

Predviđena ciljna publika (kao što su potencijalni, sadašnji ili bivši polaznici obuke, instruktori, subjekti ili opća javnost) uzima se u obzir pri određivanju prirode i vremena informiranja, kao i sredstava koja se upotrebljavaju za pružanje informacija. Ona uključuju, ali nisu ograničena na EUAA-ovo mrežno mjesto, biltene i druge publikacije, kao i društvene na mreže.

EUAA-ovo osposobljavanje nije dostupno članovima šire javnosti jer je prvenstveno namijenjeno službenicima za azil i prihvat u nacionalnim upravama. Iz tog se razloga EUAA oslanja na nacionalne uprave, posebno na NCP-ove za osposobljavanje za potrebe daljnjeg širenja svih relevantnih informacija koje se odnose na njezine aktivnosti obuke među službenicima za azil i prihvat, i to putem njihovih komunikacijskih kanala. EUAA u tom smislu nastoji podržati NCP-ove za osposobljavanje i nacionalne uprave u ispunjavanju navedene uloge na način da im pruža relevantne informacije u odgovarajućem formatu u svrhu prenošenja tih informacija relevantnim subjektima u njihovoj državi članici EU-a ili pridruženoj zemlji.

Kad objavljuje informacije o svojim aktivnostima obuke, EUAA nastoji, koliko je to izvedivo, pružiti informacije u formatu koji je pristupačan osobama s posebnim potrebama, kao što su osobe s oštećenjima vida ili sluha.

Svaki građanin Unije i svaka fizička ili pravna osoba s prebivalištem ili registriranim sjedištem u državi članici ima pravo podnijeti zahtjev za javni pristup EUAA-ovim dokumentima (uključujući dokumente koji se odnose na područje osposobljavanja) u skladu s Uredbom (EZ) br. 1049/2001 od 30. svibnja 2001. o javnom pristupu dokumentima Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije ⁽²¹⁾, kao i Odlukom Upravnog odbora br. 6 od 20. rujna 2011. kojom se utvrđuju praktična rješenja u vezi s javnim pristupom dokumentima Europskog potpornog ureda za azil (EASO-a).

11.1. Informacije o europskom programu osposobljavanja o azilu

EUAA objavljuje i redovito ažurira svoj katalog osposobljavanja i informacije o svim uvjetima za upis ili dostupnim jezicima, ishodima učenja, strategiji učenja i relevantnim postupcima

⁽²¹⁾ SL L 145, 31. 5. 2001., str. 43; primjenjivo na EUAA u skladu s člankom 63. stavkom 1. Uredbe o EUAA-u.



ocjenjivanja, kao i mogućnostima za priznavanje prethodno stečenog znanja za svaki modul i program. Pružaju se i informacije o eventualnim kvalifikacijama koje se odnose na programe i njihovoj razini u sklopu ESQF-a. Navedene informacije mogućim polaznicima i drugim subjektima kao što su NCP-ovi za osposobljavanje omogućavaju da utvrde odgovara li osposobljavanje njihovim potrebama.

11.2. Ostale informacije

Objavljaju se svi dokumenti koje je usvojilo EUAA-ovo upravljačko tijelo ili uprava, koji su od strateške važnosti za upravljanje aktivnostima obuke, uključujući ovaj dokument, kao i relevantne politike, smjernice ili postupke usvojene na temelju njega. To svim subjektima omogućava da shvate misiju i viziju TPDC-a, vrijednosti na kojima se temelji EUAA-ovo osposobljavanje i standarde kvalitete kojih se pridržava.

TPDC i njegova savjetodavna tijela redovito sastavljaju i objavljuju izvješća o osposobljavanju u sklopu EUAA-ove pripreme programa ili njezinih aktivnosti kontinuiranog praćenja i povremenog pregleda. Navedena izvješća pružaju ključne informacije svim subjektima i široj javnosti o ključnim pokazateljima uspješnosti, trendovima i budućim aktivnostima obuke.



12. Kontinuirano praćenje i povremeni pregled programa

12.1. Kontinuirano praćenje

Aktivnosti praćenja omogućavaju stalno i sustavno prikupljanje dokaza o učinku i kvaliteti osposobljavanja. Kad se temelje na pouzdanim pokazateljima, pružaju podršku pri ocjenjivanju osposobljavanja i izradi preporuka u svrhu stalnog poboljšavanja kvalitete osposobljavanja.

TLRAS se bavi stalnom analizom neosobnih ili anonimiziranih podataka prikupljenih prema raznim ključnim pokazateljima i zajedno s QAAS-om informira upravu Centra, savjetodavna tijela i druge subjekte o uspješnosti Centra i svim trendovima (vidjeti odjeljke 2.5. i 10.1.). Aktivnosti praćenja koje vodi sektor pružaju dokaznu osnovu za godišnje izvješće savjetodavne skupine za standarde osposobljavanja (vidjeti odjeljak 2.7.2.).

12.2. Povremeni pregled

Na temelju neosobnih ili anonimiziranih podataka prikupljenih u sklopu svojih aktivnosti kontinuiranog praćenja TLRAS provodi redovito ocjenjivanje osposobljavanja i priprema detaljna izvješća koja zatim razmatraju uprava Centra, NCP-ovi za osposobljavanje i druga savjetodavna tijela.

Ocjenjivanja imaju za cilj procijeniti zadovoljava li EUAA-ovo osposobljavanje traženu kvalitetu u skladu sa standardima ESG 2015. Relevantna analiza može uključivati aspekte kao što su pitanja jesu li ciljevi aktivnosti obuke ostvareni, jesu li zadovoljene potrebe polaznika i njihovih organizacija, jesu li materijali za učenje korišteni na optimalan način, je li pružena dodana vrijednost i postoji li usklađenost s ostalim EUAA-ovim aktivnostima obuke, EUAA-ovim mandatom te načelima i zahtjevima CEAS-a. Ocjenjivanjem se stoga podržava strateško donošenje odluka, posebice u pogledu postavljanja prioriteta i raspodjele materijala za obuku.

Ocjenjivanje je integrirano u EUAA-ove postupke osposobljavanja i predstavlja posljednju fazu ciklusa pripreme programa osposobljavanja u kojoj se utvrđuju nedostatci i dobre prakse te daju preporuke za daljnje korake u pogledu pripreme i razvoja novih aktivnosti obuke. Ocjenjivanje se provodi u skladu s dosljednom i pouzdanom metodologijom koja se primjenjuje na sve EUAA-ove aktivnosti obuke kako bi se osigurala objektivnost.

Ocjenjivanjem se uzimaju u obzir podatci o pokazateljima kao što su stope prijave, završetka i ispisa, ocjene i profili polaznika, kao i povratne informacije polaznika i instruktora o različitim aspektima osposobljavanja kao što su sadržaj modula, radno opterećenje, materijali za učenje, strategija učenja, strategija ocjenjivanja i podrška na raspolaganju polaznicima i instruktorima. U ocjenjivanju se razmatraju i eventualni problemi izneseni u kontekstu pritužbi na osposobljavanje. Polaznicima, instruktorima, savjetodavnim tijelima i drugim subjektima omogućava se davanje doprinosa ocjenjivanju.





Rezultati ocjenjivanja uključuju se u povremeni pregled i ažuriranje modula i programa, posebice u okviru ciklusa trajanja modula ili programa. Budući da se ishodi učenja modula temelje na obrazovnim standardima utvrđenim u ESQF-u, i ESQF se pregledava svakih pet godina kako bi se osiguralo da je cjelokupno EUAA-ovo osposobljavanje prikladno za predviđenu namjenu.





13. Cikličko vanjsko osiguranje kvalitete

EUAA je posvećen uvođenju pouzdanih postupaka i procedura kako bi osigurao usklađenost sa standardima osiguranja kvalitete u svim svojim aktivnostima obuke. Ipak, shvaća da čak i pouzdani sustavi unutarnje kontrole kvalitete podliježu povremenom vanjskom osiguranju kvalitete kako bi se osiguralo da tijekom vremena ostanu učinkoviti i prikladni za predviđenu namjenu.

EUAA je stoga posvećen provođenju vanjskog osiguranja kvalitete svojeg okvira osiguranja kvalitete osposobljavanja koje obuhvaća njegove strukture, postupke, dokumentaciju i, prema potrebi, druge aspekte. Vježbu vanjskog osiguranja kvalitete provodi odabrano tijelo u skladu s odredbama važećeg javnog ugovora. Uprava TPDC-a uzima u obzir eventualne preporuke, što može dovesti do izmjena ovog dokumenta ili bilo kojeg postupka koji se provodi na temelju njega.





Prilog





Odluka izvršne direktorice br. 059/2022

o okviru osiguranja kvalitete osposobljavanja

IZVRŠNA DIREKTORICA

UZIMAJUĆI U OBZIR Uredbu (EU) 2021/2303 Europskog parlamenta i Vijeća od 15. prosinca 2021. o Agenciji Europske unije za azil¹ (u daljnjem tekstu: „Uredba o EUAA-u“), posebno njezin članak 8.,

BUDUĆI DA:

- 1) Upravni odbor usvojio je Odluku br. 102 od 7. ožujka 2022. o EUAA-ovoj strategiji osposobljavanja i učenja (u daljnjem tekstu: „Strategija“) kojom se utvrđuju opća načela i strateške smjernice za aktivnosti EUAA-a u području osposobljavanja.
- 1) U strategiji se opisuje način na koji se zahtjev iz članka 8. stavka 4. Uredbe o EUAA-u, koji navodi da osposobljavanje koje organizira EUAA mora biti visoke kvalitete, treba primijeniti u svim fazama ciklusa osposobljavanja.
- 2) Navedenom Odlukom Upravnog odbora izvršnom direktoru EUAA-a povjeren je zadatak provođenja strategije, posebice usvajanja okvira osiguranja kvalitete osposobljavanja kojim se predviđaju detaljne politike i postupci potrebni za provedbu strategije.
- 3) U skladu s prethodno navedenom Odlukom Upravnog odbora, okvir osiguranja kvalitete osposobljavanja trebao bi predviđati usklađivanje EUAA-ova osposobljavanja s europskim kvalifikacijskim okvirom² i osigurati usklađenost s normama i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja³.

ODLUČILA JE SLJEDEĆE:

Članak 1.

Okvir osiguranja kvalitete osposobljavanja

Ovime se usvaja okvir osiguranja kvalitete osposobljavanja priložen ovoj Odluci.

Članak 2.

Provedba

⁽¹⁾ Uredba (EU) 2021/2303 Europskog parlamenta i Vijeća od 15. prosinca 2021. o Agenciji Europske unije za azil i stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 439/2010 (SL L 468, 30. 12. 2021., str. 1).

⁽²⁾ Preporuka Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o uspostavi europskog kvalifikacijskog okvira za cjeloživotno učenje (SL C 111, 6. 5. 2008., str. 1).

⁽³⁾ Norme i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG). (2015.). Bruxelles, Belgija (internetska poveznica: https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).





1. Administrativne okružnice ili drugi akti potrebni za provedbu okvira osiguranja kvalitete osposobljavanja mogu se pripremiti kao dokumenti povezani s ovom Odlukom.
2. Ovime se voditelju Centra za osposobljavanje i stručno usavršavanje zaduženom za aktivnosti osposobljavanja i učenja povjerava zadatak upravljanja unutarnjim slanjem i odobravanjem povezanih dokumenata iz stavka 1.

Članak 3. **Stupanje na snagu**

Ova Odluka stupa na snagu na dan potpisivanja.

Sastavljeno u Valletta Harbouru 1. travnja 2022.

Potpis u spisu

Nina Gregori
Izvršna direktorica

