



Ramy zapewniania jakości szkoleń

Ramy zapewniania jakości szkoleń

2022



Tekst ukończono w kwietniu 2022 r.

Ani Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu (EUAA), ani żadna osoba działająca w imieniu EUAA nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie informacji zawartych w niniejszej publikacji.

Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej, 2022

Druk	ISBN 978-92-9400-898-5	doi: 10.2847/65234	BZ-09-22-673-PL-C
PDF	ISBN 978-92-9400-882-4	doi: 10.2847/281818	BZ-09-22-673-PL-N

© Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu (EUAA), 2022

Zdjęcie/ilustracja na okładce: © iStock.com

Kopiowanie dozwolone pod warunkiem podania źródła. W przypadku wykorzystywania lub powielania zdjęć lub innych materiałów nieobjętych prawami autorskimi AUEA należy zwrócić się o pozwolenie bezpośrednio do właściciela praw autorskich.



Spis treści

Spis treści	3
Wykaz skrótów	6
1. Wprowadzenie	8
1.1. Mandat w zakresie szkoleń EUAA.....	8
1.2. Strategiczne podejście do jakości szkoleń	9
2. System zarządzania szkoleniami EUAA	12
2.1. Struktura EUAA	12
2.2. Struktura Centrum Szkolenia i Doskonalenia Zawodowego.....	13
2.3. Dział ds. Szkoleń w zakresie Azylu i Przyjmowania.....	13
2.4. Dział ds. Zarządzania Szkoleniem i Uczeniem się	15
2.5. Sektory podlegające kierownikowi centrum	16
2.6. Współpraca z państwami członkowskimi UE i krajami stowarzyszonymi (krajowe punkty kontaktowe ds. szkoleń).....	17
2.7. Grupy doradcze i robocze	18
3. Projektowanie i zatwierdzanie szkoleń	21
3.1. Potrzeby szkoleniowe	21
3.2. Projektowanie i opracowywanie modułów i kursów szkoleniowych EUAA.....	21
3.3. Opracowywanie programów	24
3.4. Ostateczne zatwierdzanie nowych modułów i programów szkoleniowych	24
3.5. Tłumaczenie materiałów szkoleniowych.....	25
3.6. Pilne potrzeby szkoleniowe.....	25
4. Realizacja szkoleń	26
4.1. Organizacja kursów dla instruktorów	26
4.2. Organizacja szkoleń krajowych.....	27
4.3. Organizacja szkoleń operacyjnych.....	27
5. Ścieżki kształcenia w EUAA oparte na podejściu zorientowanym na osobę uczącą się	29
5.1. Europejski program szkoleń dla pracowników służb azylowych.....	29
5.2. Elastyczne ścieżki kształcenia.....	30
Podejście zorientowane na osobę uczącą się	30
6. Ocena uczenia się	33





6.1. Decyzja o przeprowadzeniu oceny.....	33
6.2. Procedury oceny.....	33
6.3. Osoby oceniające i standardy oceny.....	34
6.4. Weryfikacja ocen	34
6.5. Wyniki oceny.....	35
6.6. Ponowna ocena	35
6.7. Wycofanie się z oceny	35
6.8. Odwołania od oceny szkolenia	35
6.9. Okoliczności łagodzące i nadzwyczajne	36
6.10. Spóźnione złożenie pracy i przedłużenie terminu	36
6.11. Postępowanie akademickie i plagiat	36
7. Przyjmowanie osoby uczącej się, jej postępy, uznawanie i certyfikacja.....	38
7.1. Dostęp do szkolenia EUAA	38
7.2. Rejestracja.....	38
7.3. Wymogi wstępne i przyjęcie	39
7.4. Ukierunkowanie na osobę uczącą się.....	39
7.5. Uznawanie dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności.....	39
7.6. Uznawanie i certyfikacja.....	40
8. Personel szkoleniowy	41
8.1. Wybór z rezerwy szkoleniowej EUAA.....	41
8.2. Zakres zadań instruktorów wchodzących w skład rezerwy szkoleniowej.....	41
8.3. Informacje zwrotne i wsparcie dla wszystkich instruktorów.....	41
8.4. Wyniki pracy instruktora	41
8.5. Rozwój zawodowy instruktora	42
9. Zasoby dydaktyczne i wsparcie dla osób uczących się	43
9.1. Zasoby dydaktyczne.....	43
9.2. Wspieranie osoby uczącej się	44
10. Zarządzanie informacjami	45
10.1. Gromadzenie informacji.....	45
10.2. Poufność.....	45
11. Informacje publiczne.....	47
11.1. Informacje dotyczące europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azylowych	48





11.2. Inne informacje	48
12. Bieżące monitorowanie i przegląd okresowy programów.....	49
12.1. Bieżące monitorowanie	49
12.2. Przegląd okresowy	49
13. Cykliczne zewnętrzne zapewnianie jakości	51
Załącznik	52





Wykaz skrótów

Termin	Definicja
ARTU	Dział ds. Szkoleń w zakresie Azylu i Przyjmowania
CEAS	Wspólny europejski system azylowy
ESG 2015	Normy i wytyczne dla zapewniania jakości w europejskim obszarze szkolnictwa wyższego
ESQF	Europejskie sektorowe ramy kwalifikacji dla urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem
EUAA	Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu
Frontex	Europejska Agencja Straży Granicznej i Przybrzeżnej
LMS	System zarządzania nauczaniem
MS	Państwo członkowskie
NCP	Krajowy punkt kontaktowy
QAAS	Sektor Zapewniania Jakości i Akredytacji
TDDS	Sektor Projektowania i Rozwoju Szkoleń
TLMS	Sektor Metod Szkolenia i Uczenia Się
TLMU	Dział ds. Zarządzania Szkoleniem i Uczeniem się
TLRAS	Sektor Badań i Analiz w zakresie Szkolenia i Uczenia się





TLTS	Sektor Technologii Szkoleniowych i Edukacyjnych
TPD	Centrum Szkolenia i Doskonalenia Zawodowego
TPPS	Sektor Planowania i Programowania Szkoleń
TQAAG	Grupa Doradcza ds. Zapewniania Jakości Szkoleń
UE	Unia Europejska
UE+	Państwa członkowskie Unii Europejskiej i kraje stowarzyszone
UNHCR	Wysoki Komisarz Narodów Zjednoczonych ds. Uchodźców





1. Wprowadzenie

W niniejszym dokumencie ustanowiono – zgodnie z upoważnieniem zawartym w decyzji zarządu EUAA w sprawie przyjęcia strategii szkoleniowo-edukacyjnej EUAA ⁽¹⁾ – nadrzędne ramy zapewniania jakości w odniesieniu do szkoleń oferowanych przez EUAA jej własnym pracownikom oraz personelowi właściwych administracji krajowych, a w szczególności krajowych organów odpowiedzialnych za sprawy azylu i przyjmowania ⁽²⁾.

1.1. Mandat w zakresie szkoleń EUAA

Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu (EUAA) jest zdecentralizowaną agencją UE, która ma przyczynić się do zapewniania skutecznego i jednolitego stosowania unijnego prawa azylowego w państwach członkowskich w sposób zapewniający pełne poszanowanie praw podstawowych oraz ma ułatwiać i wspierać działania państw członkowskich w zakresie wdrażania wspólnego europejskiego systemu azylowego (CEAS). Zadaniem Agencji jest również poprawa funkcjonowania CEAS, w tym przez udzielanie państwom członkowskim wsparcia operacyjnego i technicznego, zwłaszcza, gdy ich systemy azylowe i systemy przyjmowania są poddane nieproporcjonalnej presji. Mandat Agencji określono w rozporządzeniu (UE) 2021/2303 z dnia 15 grudnia 2021 r. ustanawiającym Agencję Unii Europejskiej ds. Azylu („rozporządzenie ustanawiające EUAA”) ⁽³⁾. W tym względzie jednym z kluczowych praktycznych narzędzi przyczyniających się do skutecznego i jednolitego stosowania unijnego prawa azylowego jest szkolenie.

Zgodnie z art. 1 ust. 3 rozporządzenia ustanawiającego EUAA Agencja jest ośrodkiem wiedzy eksperckiej z racji swojej niezależności, naukowej i technicznej jakości wsparcia, jakiego udziela, i informacji, jakie gromadzi i upowszechnia, przejrzystości swoich procedur i metod operacyjnych, staranności w wykonywaniu przypisanych jej zadań, a także wsparcia informatycznego potrzebnego do wykonywania mandatu.

Mandat EUAA w dziedzinie szkoleń wynika w szczególności z art. 8 ust. 1 rozporządzenia ustanawiającego EUAA, który stanowi, że EUAA „opracowuje, rozwija i poddaje przeglądowi szkolenia dla swojego personelu oraz personelu właściwych krajowych administracji, sądów i trybunałów, a także krajowych organów odpowiedzialnych za sprawy azylu i przyjmowania”. Szkolenia takie rozwija się w ścisłej współpracy z państwami członkowskimi i, w stosownych przypadkach, z Europejską Agencją Straży Granicznej i Przybrzeżnej (Frontex), Agencją Praw Podstawowych Unii Europejskiej oraz z właściwymi podmiotami szkoleniowymi, instytucjami akademickimi, stowarzyszeniami prawników, sieciami szkoleniowymi i organizacjami. Ponadto

⁽¹⁾ Decyzja zarządu nr 102 z dnia 7 marca 2022 r. w sprawie strategii szkoleniowo-edukacyjnej EUAA.

⁽²⁾ Opracowanie profesjonalnych materiałów dla personelu sądów i trybunałów nie wchodzi w zakres strategii szkoleniowo-edukacyjnej EUAA.

⁽³⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2303 z dnia 15 grudnia 2021 r. ustanawiające Agencję Unii Europejskiej ds. Azylu i uchylające rozporządzenie (UE) nr 439/2010 (Dz.U. L 468 z 30.12.2021, s. 1, w szczególności jego art. 1 ust. 2).





art. 8 ust. 4 rozporządzenia ustanawiającego EUAA stanowi, że zapewnia się wysoki poziom szkoleń oferowanych przez Agencję.

Na podstawie tych zasad zarząd EUAA przyjął strategię szkoleniowo-edukacyjną EUAA. W realizacji tej strategii EUAA przyjmuje otwarte, konstruktywne i dynamiczne podejście, a jednocześnie w pełni angażuje się w utrzymanie najwyższych norm jakości, skuteczności i przejrzystości.

Celem niniejszego dokumentu, w myśl mandatu i strategii EUAA, o których mowa powyżej, jest nakreślenie systemu zapewniania jakości działań szkoleniowych EUAA oraz szczegółowe opisanie procedur i metod stosowanych w celu zapewnienia wymaganej jakości szkoleń oferowanych przez EUAA zgodnie z normami i wytycznymi dla zapewniania jakości w europejskim obszarze szkolnictwa wyższego (ESG 2015) ⁽⁴⁾.

W związku z tym docelowymi użytkownikami niniejszego dokumentu są zainteresowane strony, które odgrywają rolę w projektowaniu, rozwoju, przeglądzie, realizacji lub ocenie działań szkoleniowych EUAA, w tym pracownicy Agencji, wynagradzani eksperci zewnętrzni lub eksperci z administracji krajowych. Dokument ten jest również punktem odniesienia dla wszystkich osób rzeczywiście lub potencjalnie uczących się, jeżeli chodzi o normy zapewniania jakości, jakich oczekuje się od działań szkoleniowych EUAA.

Procedury przedstawione w niniejszym dokumencie pozostają bez uszczerbku dla ram prawnych mających zastosowanie do pracowników EUAA zatrudnionych na czas określony i pracowników kontraktowych EUAA, w szczególności regulaminu pracowniczego i warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej ⁽⁵⁾ oraz przepisów wykonawczych przyjętych przez Agencję na podstawie art. 110 ust. 2 regulaminu pracowniczego, w tym między innymi przepisów dotyczących oceny pracowników oraz wniosków i skarg (lub odwołań) złożonych przez pracowników na podstawie art. 90 regulaminu pracowniczego ⁽⁶⁾, ani dla ram prawnych mających zastosowanie do oddelegowanych ekspertów krajowych, w tym decyzji zarządu nr 1 z dnia 25 listopada 2010 r. określającej zasady delegowania ekspertów krajowych do Europejskiego Urzędu Wsparcia w dziedzinie Azylu.

1.2. Strategiczne podejście do jakości szkoleń

Od początku swojej działalności EUAA (dawniej „Europejski Urząd Wsparcia w dziedzinie Azylu” – EASO) cieszy się silną reputacją jako centrum doskonałości w dziedzinie szkoleń w całym obszarze ochrony międzynarodowej. Agencja osiągnęła to dzięki umieszczeniu szkoleń w centrum swojej misji, korzystaniu z wiedzy fachowej państw członkowskich UE i krajów

⁽⁴⁾ „Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)” [„Normy i wytyczne dla zapewniania jakości w europejskim obszarze szkolnictwa wyższego (ESG)”. (2015). Bruksela, Belgia (link: https://engq.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).

⁽⁵⁾ Regulamin pracowniczy urzędników Unii Europejskiej („regulamin pracownicz”) i warunki zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej ustanowione rozporządzeniem Rady (EWG, Euratom, EWWiS) nr 259/68 (Dz.U. L 56 z 4.3.1968, s. 1), ostatnio zmienionym rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE, Euratom) nr 1023/2013 z dnia 22 października 2013 r., Dz.U. L 287 z 29.10.2013, s. 15.

⁽⁶⁾ Mającego zastosowanie przez analogię do pracowników zatrudnionych na czas określony i pracowników kontraktowych odpowiednio na mocy art. 46 i 117 warunków zatrudnienia innych pracowników Unii Europejskiej.





stowarzyszonych ⁽⁷⁾, Wysokiego Komisarza Narodów Zjednoczonych ds. Uchodźców (UNHCR) oraz innych organizacji międzynarodowych działających w dziedzinie azylu, migracji i ochrony praw podstawowych, a także środowiska akademickiego, jak również dzięki zaangażowaniu wszystkich zainteresowanych stron w opracowywanie i prowadzenie szkoleń.

EUAA stosuje metodykę szkolenia instruktorów, zapewniając tym samym efekt mnożnikowy. Podejście to maksymalizuje zasięg szkolenia, a jednocześnie gwarantuje dostosowanie szkoleń do różnych środowisk organizacyjnych i struktur administracji krajowych.

To zdecentralizowane podejście nie jest jednak zapewniane kosztem zobowiązania EUAA do przestrzegania najwyższych standardów profesjonalnego i etycznego zachowania ani jej zaangażowania na rzecz podstawowych wartości – poszanowania praw podstawowych, równości i ochrony osób najbardziej zagrożonych. Wszyscy uczestnicy działań szkoleniowych EUAA, niezależnie od tego, gdzie one się odbywają, muszą spełniać te standardy i wartości oraz ich przestrzegać, jak stanowi kodeks postępowania dla uczestników działań szkoleniowych EUAA ustanowiony przez Centrum Szkolenia i Rozwoju Zawodowego (TPDC) Agencji.

Treść szkoleń prowadzonych przez EUAA opiera się na europejskim programie szkoleń dla pracowników służb azylowych, który jest systemem szkolenia zawodowego opartym na szeregu interaktywnych modułów odzwierciedlających wymogi CEAS. Moduły te podzielono na szereg podstawowych, zaawansowanych i nieobowiązkowych modułów szkoleniowych, co umożliwia urzędnikom zajmującym się procedurą azylową i przyjmowaniem elastyczne ścieżki kształcenia, w zależności od konkretnych ról i zadań.

Zawodowy charakter działań szkoleniowych EUAA dodatkowo wzmocniono poprzez opracowanie europejskich sektorowych ram kwalifikacji dla urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem (ESQF) ⁽⁸⁾, w których określono wiedzę, umiejętności oraz poziomy odpowiedzialności i autonomii niezbędne tym urzędnikom do wykonywania ich zadań. Te normy zawodowe są dopasowane do standardów edukacyjnych, które odpowiadają efektom uczenia się w modułach europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azylowych. W rezultacie uczestnicy działań szkoleniowych EUAA uczestniczą wyłącznie w szkoleniach, które są istotne dla wykonywania ich zadań i które odpowiadają potrzebom ich organizacji.

Strategiczne znaczenie, jakie EUAA przywiązuje do szkolenia, jest dodatkowo podkreślone w jej wewnętrznej organizacji, która obejmuje centrum poświęcone wyłącznie szkoleniu. Ta wewnętrzna struktura umożliwia EUAA dalsze utrzymywanie jakości i doskonałości jako centralnego elementu działań szkoleniowych, a jednocześnie optymalne przydzielanie zasobów szkoleniowych.

EUAA uznaje jednak, że budowanie i utrzymywanie zaufania do jakości jej szkoleń wiąże się również z zaangażowaniem w normy zapewniania jakości oraz w zewnętrzną weryfikację

⁽⁷⁾ Przedstawiciele Islandii, Liechtensteinu, Norwegii i Szwajcarii uczestniczą w posiedzeniach w charakterze obserwatorów.

⁽⁸⁾ Normy zawodowe i edukacyjne ESQF (linki: https://euaa.europa.eu/sites/default/files/publications/2022-05/ESQF_Occupational_Standards_PL.pdf oraz https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/Educational_Standards_EN.pdf).





zgodności z tymi normami. Z tego powodu zarząd podjął strategiczną decyzję o zleceniu dyrektor wykonawczej Agencji przyjęcia niniejszych ram zapewnienia jakości szkoleń, aby zagwarantować zgodność z normami i wytycznymi dla zapewnienia jakości w europejskim obszarze szkolnictwa wyższego. Ramy opracowano we współpracy z grupą roboczą ds. certyfikacji i akredytacji, składającą się z przedstawicieli zainteresowanych państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych.

W dokumencie wzięto również pod uwagę wdrożone europejskie ramy kwalifikacji (EQF) oparte na zaleceniu w sprawie ustanowienia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie, przyjętym przez Parlament Europejski i Radę 23 kwietnia 2008 r. ⁽⁹⁾.

Niniejszy dokument, który odzwierciedla zobowiązanie EUAA do zapewniania jakości w działaniach szkoleniowych, cieszy się szerokim poparciem we wszystkich państwach członkowskich UE i krajach stowarzyszonych, i jest publicznie dostępny na stronie internetowej EUAA.

⁽⁹⁾ Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie (Dz.U. C 111 z 6.5.2008, s. 1) (link: [https://eurlex.europa.eu/legal-content/PL/ALL/?uri=CELEX:32008H0506\(01\)](https://eurlex.europa.eu/legal-content/PL/ALL/?uri=CELEX:32008H0506(01))).





2. System zarządzania szkoleniami EUAA

2.1. Struktura EUAA

EUAA kieruje zarząd składający się z wyznaczonych przedstawicieli państw członkowskich UE, Komisji Europejskiej oraz przedstawiciela UNHCR bez prawa głosu ⁽¹⁰⁾, a zarządza nią dyrektor wykonawcza. Organizacja podstawowych funkcji EUAA ⁽¹¹⁾ jest podzielona między trzy centra: Centrum Wsparcia Operacyjnego, Centrum Szkolenia i Rozwoju Zawodowego oraz Centrum Wiedzy w dziedzinie Azylu.

Odpowiedzialność za zapewnianie jakości szkoleń spoczywa na TPDC. Kierownik centrum podlega bezpośrednio dyrektor wykonawczej EUAA.

⁽¹⁰⁾ We wszystkich posiedzeniach zarządu uczestniczy przedstawiciel Danii bez prawa głosu. Przedstawiciele Islandii, Liechtensteinu, Norwegii i Szwajcarii uczestniczą w posiedzeniach w charakterze obserwatorów.

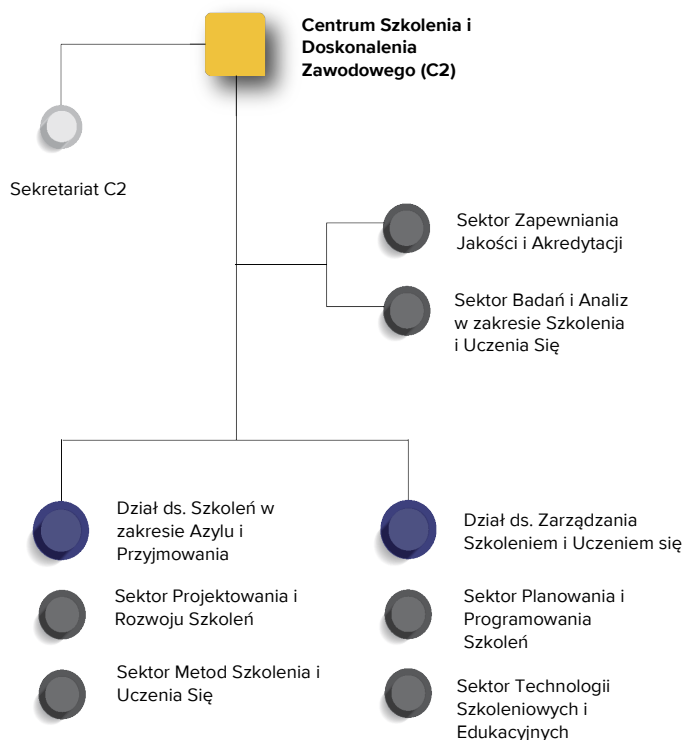
⁽¹¹⁾ Schemat organizacyjny jest dostępny na stronie internetowej Agencji pod adresem <https://euaa.europa.eu/about-us/who-we-are>.





2.2. Struktura Centrum Szkolenia i Doskonalenia Zawodowego

TPDC składa się z dwóch działów: Działu ds. Szkoleń w zakresie Azylu i Przyjmowania oraz Działu ds. Zarządzania Szkoleniem i Uceniem się. Każdy dział składa się z dwóch sektorów (rys. 1).



Rys. 1: Struktura Centrum Szkolenia i Doskonalenia Zawodowego

Dwa dodatkowe sektory podlegają bezpośrednio kierownikowi centrum: Sektor Zapewnienia Jakości i Akredytacji (QAAS) oraz Sektor Badań i Analiz w zakresie Szkolenia i Uczenia się (TLRAS).

Kierownika TPDC wspiera zespół administracyjny. Istnieje również specjalne wsparcie administracyjne dla każdego działu i sektora.

Poniżej przedstawiono obowiązki i zadania personelu każdego sektora.

2.3. Dział ds. Szkoleń w zakresie Azylu i Przyjmowania

Dział ten jest odpowiedzialny za projektowanie i opracowywanie wszelkich materiałów szkoleniowych, które mają być pomocne dla urzędników zajmujących się procedurą azylową i



przyjmowaniem, w tym urzędników organów krajowych państw członkowskich, których system azylowy i system przyjmowania poddany jest presji. Wsparcie to udzielane jest za pośrednictwem europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azylowych, który umożliwia im zdobycie wiedzy, umiejętności, odpowiedzialności i autonomii w wykonywaniu obowiązków.

2.3.1. Sektor Projektowania i Rozwoju Szkoleń

TDDS jest odpowiedzialny za ulepszanie europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azylowych, a także za opracowanie innych materiałów szkoleniowych, również w kontekście pomocy technicznej i operacyjnej oraz ram wymiaru zewnętrznego. Sektor ten wykonuje to zadanie we współpracy z ekspertami z państw członkowskich UE i innymi ekspertami, z uwzględnieniem ustalonych potrzeb szkoleniowych i tego, co niezbędne do skutecznego wykonywania zadań służbowych przez urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem, zwłaszcza poprzez wdrożenie europejskich sektorowych ram kwalifikacji dla tych urzędników (ESQF).

Sektor obejmuje koordynatorów projektu modułu, którzy są również ekspertami ds. treści. Sektor ten jest odpowiedzialny za opracowywanie i przegląd efektów uczenia się, aby zapewnić podejście ukierunkowane na osobę uczącą się, a także za opracowywanie wymagań wstępnych dla każdego modułu i kursu, również w zakresie uznawania dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności.

Sektor opracowuje strategie oceny oraz planuje zmiany, aktualizacje i modernizacje, koordynując w tym celu spotkania z państwami członkowskimi i ekspertami zewnętrznymi. Organizuje on ponadto i wdraża proces konsultacji z zainteresowanymi stronami zaangażowanymi w opracowywanie lub przegląd materiałów szkoleniowych, takimi jak inne centra/działy/sektory EUAA, inne agencje UE, a w szczególności urzędnik ds. praw podstawowych, forum doradcze i członkowie Grupy Referencyjnej.

W wykonywaniu powyższych zadań TDDS jest wspierany przez TLMS, który doradza podczas projektowania treści i metod oceny, a także przez TLTS, który realizuje wszystkie powiązane wnioski o opracowanie i prowadzenie szkoleń za pomocą narzędzi i aplikacji internetowych (synchronicznych i asynchronicznych).

Sektor ten projektuje i opracowuje certyfikowane moduły dla osób uczących się, a także odrębne kursy dla instruktorów. Uzupełnieniem tych działań będą aktualizacje na potrzeby ustawicznego doskonalenia zawodowego (CPD).

2.3.2. Sektor Metod Szkolenia i Uczenia Się

TLMS opracowuje, utrzymuje i stosuje skuteczne i usprawnione modele projektowania instrukcji na potrzeby opracowywania materiałów szkoleniowych, do czego wykorzystuje jakościową i ilościową analizę zachowań użytkowników i informacji zwrotnych. Opracowuje również treści instruktażowe dostarczane w systemie zarządzania nauczaniem EUAA i zarządza nimi.



We współpracy z TLTS sektor ocenia, testuje i pilotuje rozwiązania projektowe w zakresie e-uczenia się oparte na innowacyjnych podejściach instruktorskich. Jest on odpowiedzialny za zwiększanie zdolności pracowników oraz ekspertów ds. treści i instruktorów z państw członkowskich w zakresie stosowania modeli projektowania instrukcji Agencji oraz metodyki realizacji szkoleń poprzez opracowywanie i dostarczanie specjalnych przekrojowych modułów szkoleniowych i innych działań szkoleniowych.

TLMS zapewnia doradztwo w zakresie ciągłego doskonalenia odpowiednich, skutecznych i efektywnych strategii oceny oraz zarządza treścią europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azytowych w odniesieniu do tworzenia wersji i opracowywania przetłumaczonych treści szkoleniowych, a także innych publikacji bezpośrednio związanych z ofertą szkoleniową Agencji, takich jak katalog szkoleń EUAA.

2.4. Dział ds. Zarządzania Szkoleniem i Uczeniem się

Dział ten jest odpowiedzialny za współpracę z państwami członkowskimi UE w celu zarządzania elastycznymi ścieżkami kształcenia ukierunkowanymi na ich szczególne potrzeby szkoleniowe. Jego głównym zadaniem jest zapewnienie adekwatności i spójności prowadzonych szkoleń. Dział ten składa się z dwóch sektorów.

2.4.1. Sektor Planowania i Programowania Szkoleń

TPPS, składający się głównie z instruktorów wewnętrznych, jest odpowiedzialny za wspieranie państw członkowskich w planowaniu i programowaniu szkoleń, w tym w ramach inicjatyw operacyjnych i regionalnych, w celu włączenia do ich szkoleń głównych części europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azytowych oraz na potrzeby dalszej harmonizacji wdrażania CEAS. Zarządza również przeprowadzaniem sesji szkoleniowych dla instruktorów, regionalnych i krajowych sesji modułów i kursów w ramach europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azytowych, szkoleń operacyjnych i doraźnych, w tym sesji szkoleniowych dla ekspertów w zespołach wsparcia ds. azylu lub w interwencyjnych rezerwach ekspertów ds. azylu, a także szkoleń w państwach trzecich.

Sektor ułatwia i promuje współpracę i wymianę z innymi odpowiednimi zainteresowanymi stronami, m.in. agencjami UE, w zakresie planowania, programowania i prowadzenia szkoleń w różnych kontekstach.

Sektor ten ściśle współpracuje z krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń za pośrednictwem koordynatorów zajmujących się poszczególnymi państwami, aby na ich wniosek określać i dostosowywać działania w zakresie uczenia się. Sektor wdraża również procedury związane z wyłączeniami, postępami i certyfikacją oraz koordynuje działania szkoleniowe realizowane w ramach planów operacyjnych lub umów Agencji z państwami trzecimi. Ze względu na to, że plany operacyjne są często realizowane w państwach, których systemy azylowe i systemy przyjmowania są poddane nieproporcjonalnej presji, może zaistnieć potrzeba dostosowania szkoleń do specyficznego kontekstu krajowego lub opracowania nowych szkoleń w celu zaspokojenia pilnych potrzeb operacyjnych. Dlatego sektor ten zgłasza takie pojawiające się potrzeby do TDDS, a także TLRAS, jeżeli konieczna jest analiza potrzeb.





Punktami kontaktowymi ds. prowadzenia szkoleń w tym sektorze są instruktorzy mający fachową wiedzę tematyczną w obszarze azylu i przyjmowania, którzy w razie potrzeby koordynują i monitorują realizację szkoleń poprzez wybór współinstruktorów, trenerów, oceniających i weryfikatorów z UE+, a także wdrażają procedury uznawania dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności oraz wymogi dotyczące przyjmowania. Punkty kontaktowe ds. prowadzenia szkoleń, posiadające wiedzę specjalistyczną w zakresie tematyki szkoleń wchodzących w zakres ich kompetencji, przekazują informacje zwrotne na temat ocen opracowanych przez TDDS oraz moderują dyskusje dotyczące oceny i wszelkich innych kwestii związanych z jakością, które pojawiają się w trakcie szkoleń. Zapewniają również spójność norm realizacji szkoleń w każdym miejscu, w którym są one prowadzone, w razie potrzeby we współpracy z innymi sektorami. Mogą one również szkolić krajowych instruktorów w administracji państw członkowskich. Ponadto punkty kontaktowe ds. prowadzenia szkoleń mogą w stosownych przypadkach uczestniczyć w rozpatrywaniu odwołań od oceny.

2.4.2. Sektor Technologii Szkoleniowych i Edukacyjnych

TLTS zapewnia wsparcie na potrzeby prowadzenia szkoleń poprzez świadczenie opartych na technologii usług rejestracji użytkowników, konfiguracji modułów i kursów oraz oceny online. Utrzymuje, modernizuje i rozbudowuje ekosystem technologii edukacyjnych EUAA poprzez identyfikację i stopniową integrację dodatkowych elementów, aby zapewnić spójność doświadczeń użytkowników końcowych na różnych platformach i narzędziach.

Zespół ten jest również odpowiedzialny za ocenę, testowanie i pilotowanie – we współpracy z TLMS – rozwiązań w zakresie e-uczenia się opartych na najnowocześniejszych technologiach edukacyjnych.

Ponadto sektor ten zapewnia skuteczne i efektywne zarządzanie relacjami z klientami w całym cyklu szkoleniowym, oferując użytkownikom końcowym technologii szkoleniowych i edukacyjnych EUAA wsparcie punktu informacyjnego.

2.5. Sektory podlegające kierownikowi centrum

2.5.1. Sektor Zapewniania Jakości i Akredytacji

QAAS zapewnia wdrożenie i wprowadzenie w życie strategicznych zasad i procedur zgodnie z normami jakości w obszarze kształcenia i szkolenia zawodowego poprzez wykorzystanie odpowiednich systemów, metod i narzędzi. W ten sposób osiąga i utrzymuje pełną zgodność działań szkoleniowych EUAA z normami i wytycznymi dla zapewniania jakości w europejskim obszarze szkolnictwa wyższego, gwarantując w ten sposób prowadzenie szkoleń zgodnie ze stale wysokimi standardami dzięki skoordynowanym działaniom w całym cyklu szkoleniowym oraz określeniu obszarów wymagających poprawy jakości. Dostarcza również informacji o





jakości szkoleń EUAA, gdyż weryfikuje zgodność z wewnętrznymi i zewnętrznymi wymogami w zakresie zapewniania jakości i akredytacji ⁽¹²⁾ w odniesieniu do programów i kwalifikacji.

Sektor koordynuje odpowiedzi na skargi dotyczące szkoleń oraz odwołania od ocen, zapewnia współpracę i koordynację w kwestiach związanych z zarządzaniem szkoleniami oraz organizuje spotkania i pracę z zewnętrznymi grupami i panelami zaangażowanymi w działania w zakresie norm dotyczących szkoleń. Ponadto sektor zapewnia przegląd adekwatności oraz okresowy przegląd europejskich sektorowych ram kwalifikacji dla urzędników zajmujących się procedurą azyłową i przyjmowaniem (ESQF).

2.5.2. Sektor Badań i Analiz w zakresie Szkolenia i Uczenia się

TLRAS analizuje wszystkie dane jakościowe i ilościowe związane ze szkoleniami na potrzeby bieżącego monitorowania, okresowego przeglądu i oceny działań szkoleniowych EUAA, aby dostarczyć dowody wpływu szkolenia.

Sektor ten opracowuje również metodykę oraz przeprowadza analizy i oceny potrzeb nadrzędnych. W szczególności ocenia on potrzeby i luki szkoleniowe, wdrażając metodykę Agencji w zakresie analizy potrzeb szkoleniowych, obejmującą wykorzystanie ESQF do określenia potrzeb szkoleniowych i potencjalnych luk.

TLRAS sporządza szczegółowe sprawozdania do powyższych celów.

2.6. Współpraca z państwami członkowskimi UE i krajami stowarzyszonymi (krajowe punkty kontaktowe ds. szkoleń).

Aby spełnić wymogi mandatu Agencji, który stanowi, że działania szkoleniowe EUAA muszą być rozwijane w ścisłej współpracy m.in. z państwami członkowskimi, EUAA ustanowiła sieć krajowych punktów kontaktowych zwaną „krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń”. Krajowe punkty kontaktowe ds. szkoleń są wyznaczane przez państwa członkowskie do pełnienia roli łączników ze swoimi administracjami i centralizowania komunikacji między innymi podmiotami krajowymi a EUAA w sprawach związanych ze szkoleniami. Państwa UE+ również uczestniczą w działaniach szkoleniowych EUAA i są reprezentowane przez swoje krajowe punkty kontaktowe ds. szkoleń. Krajowe punkty kontaktowe ds. szkoleń mają dwie podstawowe funkcje:

- wspieranie EUAA w zarządzaniu europejskim programem szkoleń dla pracowników służb azyłowych i innymi działaniami szkoleniowymi oraz w ich opracowywaniu;
- wspieranie EUAA w ciągłym wdrażaniu europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azyłowych i innych działań szkoleniowych w państwach członkowskich UE i krajach stowarzyszonych.

⁽¹²⁾ Akredytacja oznacza, że coś jest oficjalnie uznane lub zatwierdzone, bądź czynność polegającą na oficjalnym uznaniu lub zatwierdzeniu czegoś.



Rolę i obowiązki krajowych punktów kontaktowych ds. szkoleń bardziej szczegółowo określono w ich zakresie zadań ustalonym przez TPDC.

Krajowe punkty kontaktowe ds. szkoleń regularnie organizują spotkania, aby omawiać kwestie związane ze szkoleniem i wносить wkład w określanie potrzeb szkoleniowych.

2.7. Grupy doradcze i robocze

Kluczowym atutem podejścia EUAA do szkoleń jest uwzględnianie wiedzy fachowej państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych, które są głównymi beneficjentami szkoleń, we wszystkich procesach związanych z projektowaniem, opracowywaniem, realizacją i oceną szkoleń EUAA. Jako organizacja Agencja wspiera otwarty dialog z zainteresowanymi stronami społeczeństwa obywatelskiego za pośrednictwem forum doradczego. Ponadto istnieją dalsze grupy lub panele ekspertów, które współpracują bezpośrednio z TPDC, jak przedstawiono na rys. 2 poniżej.



Rys. 2: Grupy doradcze i robocze

2.7.1. Grupa Referencyjna ds. Szkoleń

Agencja współpracuje w zakresie szkoleń z odpowiednimi zainteresowanymi stronami, czemu służy ustanowienie i utrzymywanie Grupy Referencyjnej EUAA ds. Szkoleń. W skład tej grupy wchodzi między innymi przedstawiciele Komisji Europejskiej, UNHCR, przedstawiciele



społeczeństwa obywatelskiego, środowisk akademickich oraz, w stosownych przypadkach, członkowie sądów i trybunałów. Grupa Referencyjna wspiera EUAA w projektowaniu, opracowywaniu, ulepszaniu i aktualizacji jej materiałów szkoleniowych oraz pełni funkcję recenzenta treści. Poprzez współpracę z Grupą Referencyjną EUAA promuje również wzajemne zrozumienie i współpracę między odpowiednimi podmiotami unijnymi na rzecz dalszej poprawy spójności i zgodności materiałów szkoleniowych z normami określonymi w międzynarodowym i europejskim prawie i orzecznictwie.

Rolę i obowiązki Grupy Referencyjnej EUAA ds. Szkoleń bardziej szczegółowo określono w jej zakresie zadań ustalonym przez TPDC.

2.7.2. Grupa Doradcza ds. Zapewniania Jakości Szkoleń

Grupa Doradcza ds. Zapewniania Jakości Szkoleń (TQAAG) jest strukturą najwyższego szczebla odpowiedzialną za strategiczne monitorowanie działań szkoleniowych EUAA oraz zapewnianie jakości szkoleń w każdym z państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych. W wykonywaniu tego zadania działa ona w ścisłym porozumieniu z odpowiednimi krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń.

W skład TQAAG wchodzi po jednym urzędniku wyższego szczebla z każdej administracji krajowej, który jest mianowany przez dane państwo członkowskie i upoważniony do reprezentowania swojej administracji krajowej i podejmowania decyzji w jej imieniu.

TQAAG spotyka się co najmniej raz w roku, aby przeprowadzić przegląd sprawozdań dotyczących norm w zakresie szkolenia. Grupa rozważa wszystkie wskaźniki jakości szkoleń i wszelkie pojawiające się kwestie oraz wydaje zalecenia dla TPDC. TQAAG bierze pod uwagę statystyki i informacje jakościowe dotyczące:

- informacji zwrotnych od osób uczących się i instruktorów oraz sprawozdań z monitorowania i oceny;
- rejestracji i rezygnacji;
- skarg na szkolenia i odwołań od oceny;
- ocen (w tym ocen wystawianych do celów uznawania dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności), stopni, świadectw i kwalifikacji.

TQAAG sporządza sprawozdanie roczne, które jest publikowane na stronie internetowej EUAA.

Grupa może tworzyć zespoły *ad hoc*, aby zapewnić wsparcie na potrzeby konkretnych działań takich jak przegląd okresowy (zob. sekcja 12).

Skład i rolę TQAAG oraz obowiązki jej członków bardziej szczegółowo określono w jej zakresie zadań ustalonym przez TPDC.

2.7.3. Rezerwa szkoleniowa EUAA

W celu wdrażania spójnych norm jakości w zdecentralizowanym systemie szkoleniowym EUAA utrzymuje rezerwę ekspertów z państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych z





dziedziny azylu i przyjmowania, którzy wnoszą wkład w projektowanie, rozwój, realizację i ocenę szkoleń EUAA.

Ekspertów z państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych, którzy wnoszą wkład w opracowywanie materiałów szkoleniowych, wybiera się w drodze wniosków o nominacje wysyłanych do krajowych punktów kontaktowych ds. szkoleń. Procesem wyboru zarządza kierownik TDDS. Po wyborze eksperci ci zostają włączeni do rezerwy szkoleniowej i mogą również uczestniczyć w realizacji niektórych części szkoleń EUAA w dziedzinach związanych z ich wiedzą specjalistyczną.

Ekspertów z państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych, którzy uczestniczą w realizacji szkoleń EUAA, mogą zostać oddelegowani na potrzeby wsparcia prowadzenia szkoleń w ramach planów operacyjnych i bezpośrednich akcji szkoleniowych, które stanowią część działań Agencji.

Włączenie do rezerwy szkoleniowej i uczestnictwo w niej podlega zasadom i procedurom określonym w sekcji 8. Role i obowiązki ekspertów wchodzących w skład rezerwy szkoleniowej bardziej szczegółowo określono w jej zakresie zadań ustalonym przez TPDC w porozumieniu z krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń.

Co najmniej raz w roku EUAA organizuje konferencję instruktorów i ekspertów, która stanowi forum do dyskusji na temat kwestii związanych ze szkoleniem i planowanych aktualizacji europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azylowych.

2.7.4. Ekspertów zewnętrzni otrzymujący wynagrodzenie

W przypadku gdy do wsparcia określonych funkcji w ramach TPDC konieczna jest wiedza fachowa, do wykonania określonych zadań zatrudnia się na podstawie umowy ekspertów zewnętrznych otrzymujących wynagrodzenie. Wybór ekspertów zewnętrznych otrzymujących wynagrodzenie podlega procedurom udzielania zamówień przez EUAA, szczegółowo opisanym na stronie internetowej EUAA.





3. Projektowanie i zatwierdzanie szkoleń

3.1. Potrzeby szkoleniowe

Decyzja o opracowaniu modułów szkoleniowych oparta jest na potrzebach państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych, wymogach planowania operacyjnego i inicjatywach EUAA służących wykonywaniu jej mandatu. TLRAS przeprowadza proces analizy potrzeb szkoleniowych przy użyciu standardowej metodyki.

EUAA proponuje możliwe tematy do opracowania szkoleń po corocznych konsultacjach z krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń oraz we współpracy z osobami uczącymi się. Analiza potrzeb szkoleniowych jest rozpatrywana w kontekście obecnego zakresu europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azytowych, a także luk w szkoleniu.

W wyjątkowych okolicznościach takich jak pilne potrzeby operacyjne można zastosować alternatywne metody ustalania potrzeb szkoleniowych.

3.2. Projektowanie i opracowywanie modułów i kursów szkoleniowych EUAA

Wprowadzono ustrukturyzowany proces projektowania, opracowywania i zatwierdzania szkoleń EUAA, który obejmuje szeroki zakres wewnętrznej i zewnętrznej wiedzy fachowej i w którym uwzględnia się informacje zwrotne od osób uczących się oraz rezultaty ocen szkoleń.

Projektowanie i opracowywanie nowego modułu lub kursu szkoleniowego to proces, w trakcie którego eksperci ds. treści współpracują z ekspertami ds. projektowania szkoleń, aby dostarczyć interaktywne materiały szkoleniowe zapewniające wiedzę, umiejętności i doświadczenie osobom uczącym się z różnych państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych, zajmującym się azyłem i przyjmowaniem. Proces ten przedstawiono na rys. 3.

3.2.1. Projektowanie szkoleń

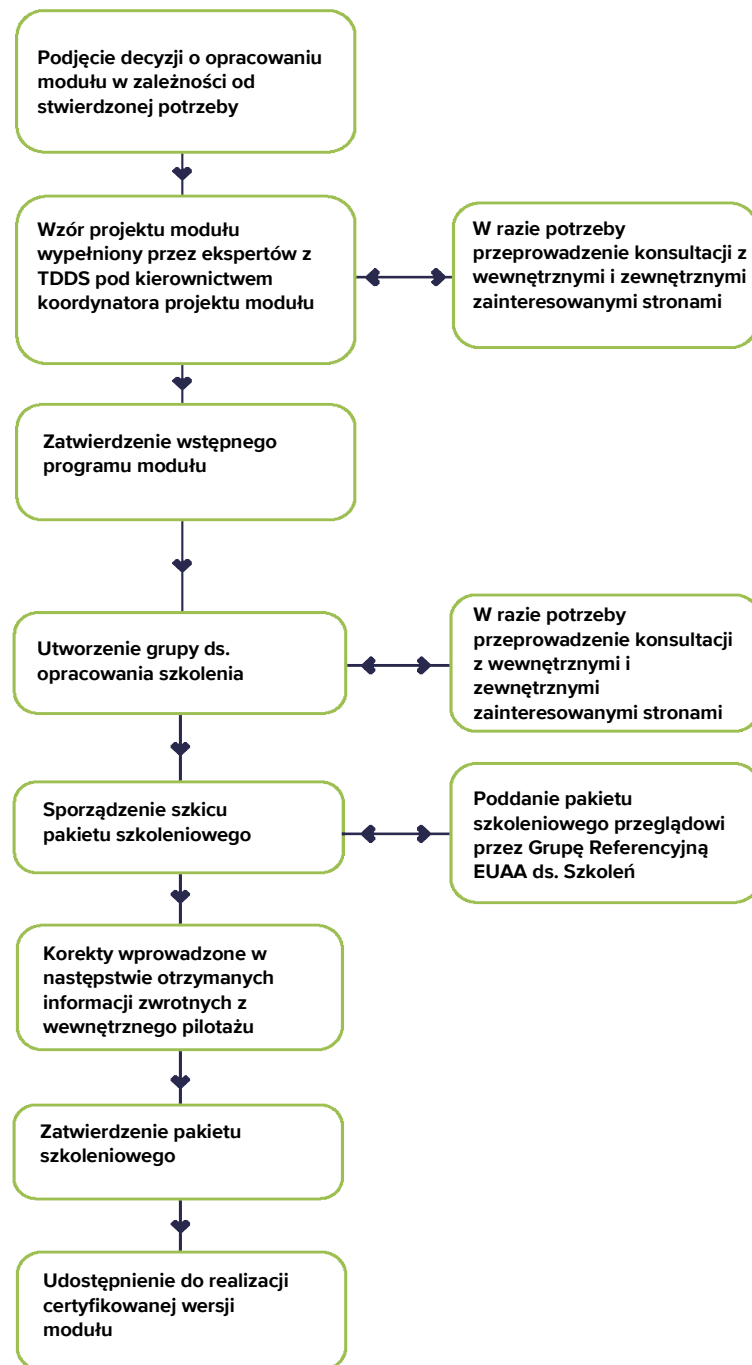
Po podjęciu decyzji o opracowaniu nowego modułu lub kursu kierownik TDDS, w porozumieniu z kierownikami innych sektorów, wyłania spośród osób o odpowiedniej wiedzy fachowej wstępną grupę do celów opracowania programu projektu danego modułu. Do koordynowania procesu projektowania i rozwoju modułu kierownik TDDS wyznacza koordynatora projektu modułu posiadającego wiedzę fachową z zakresu tematyki modułu.

Szkolenie projektuje się w taki sposób, aby odpowiadało realiom obowiązków zawodowych, stymulowało osoby uczące się oraz pozwalało optymalnie wykorzystać zasoby szkoleniowe i zastosować metody kształcenia mieszane.



Grupa ds. opracowania sporządza wstępny program projektu modułu zgodnie ze wzorem opracowanym w tym celu przez TDDS i z wykorzystaniem norm zawodowych i edukacyjnych ESQF.

Wstępny program projektu modułu jest poddawany przeglądowi przez odpowiednie sektory i zatwierdzany przez kierownika ARTU.



Rys. 3: Projektowanie i opracowywanie modułów i kursów szkoleniowych EUAA



3.2.2. Dostosowanie do ram kwalifikacji

Efekty uczenia się, których dostarczają moduły, są dostosowane do ESQF na poziomach 4, 5, 6 lub 7, zgodnie z opisem zawartym w europejskich ramach kwalifikacji (EQF). Szkolenia specjalnie projektuje się w taki sposób, aby spełniały wymogi zawodowe określone w normach zawodowych ESQF dla urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem.

W przypadku gdy szkolenie EUAA jest objęte akredytacją (zob. sekcja 7.6.4), moduły mogą służyć do zdobywania punktów zaliczeniowych.

3.2.3. Oceny

Oceny uczenia się są zaprojektowane tak, aby były sprawiedliwe, rzetelne, przejrzyste i spójne oraz aby mierzyły osiągnięcie zamierzonych efektów uczenia się. Oceny są opracowywane dla każdego modułu uczenia się i poddawane testom wewnętrznym przed ich wykorzystaniem do certyfikacji efektów uczenia się osiągniętych przez osoby uczące się.

3.2.4. Metodyka uczenia się

EUAA stosuje podejście do projektowania szkoleń oparte na nauczaniu mieszanym. W każdym module wykorzystuje się różne metodyki, które ułatwiają osiągnięcie zamierzonych efektów uczenia się. Takie metody obejmują e-uczenie się, uczenie się oparte na scenariuszach, uczenie się oparte na kontakcie bezpośrednim i uczenie się w miejscu pracy. W metodach uczenia się należy przewidzieć pewien poziom elastyczności w odniesieniu do metod wdrażania, aby umożliwić ich realizację w ramach planu operacyjnego (zob. sekcja 4.3).

3.2.5. Opracowywanie szkoleń

Po zatwierdzeniu programu projektu modułu kierownik TDDS, za pośrednictwem krajowych punktów kontaktowych ds. szkoleń, wzywa państwa członkowskie UE i kraje stowarzyszone do wyznaczenia ekspertów do opracowania materiałów szkoleniowych. Po wyborze i wyznaczeniu ekspertów włącza się ich do rezerwy szkoleniowej EUAA (zob. sekcja 2.7.3). Następnie koordynator projektu modułu powołuje grupę ds. opracowania, w skład której mogą wchodzić również inni pracownicy TDDS lub, w razie potrzeby, inni eksperci wewnętrzni lub zewnętrzni.

Na każdym etapie procesu opracowywania członkowie grupy mogą zwrócić się, za pośrednictwem koordynatora projektu modułu, o poradę do Grupy Referencyjnej EUAA ds. Szkoleń.

Grupa ds. opracowania szkolenia sporządza pakiet szkoleniowy, który może obejmować:

- materiały szkoleniowe;
- podręcznik dla instruktora;
- bank ocenianych zadań, kryteria oceniania i szablony informacji zwrotnych o ocenach;
- podręcznik szkoleniowy dla osób uczących się.





Po zakończeniu prac nad pakietem szkoleniowym materiały przedkłada się do przeglądu Grupie Referencyjnej EUAA ds. Szkoleń. Materiały szkoleniowe następnie poddaje się końcowym pracom mającym na celu uwzględnienie wszelkich informacji zwrotnych od Grupy Referencyjnej.

3.2.6. Rozwiązywanie konfliktów

W przypadku braku porozumienia między członkami grupy ds. opracowania szkolenia lub między grupą ds. opracowania szkolenia a Grupą Referencyjną EUAA ds. Szkoleń, jak również w przypadku braku możliwości znalezienia rozwiązania przez ekspertów lub grupy, koordynator projektu modułu zgłasza problem kierownikowi ARTU, który w porozumieniu z kierownictwem centrum decyduje o sposobie rozwiązania problemu.

3.2.7. Szkolenie operacyjne

Szkolenia EUAA odbywają się również w kontekście wsparcia operacyjnego. W miarę możliwości stosuje się ten sam proces projektowania i opracowywania, który przedstawiono w poprzednich sekcjach. Jeżeli jednak materiały szkoleniowe są dostosowane do konkretnego kontekstu krajowego państwa, z którym EUAA uzgodniła plan operacyjny, w tytułach i celach odpowiednich modułów będzie jasno określone konkretne państwo, którego dotyczy to szkolenie.

3.3. Opracowywanie programów

Programy koncentrują się na zestawie zadań i obowiązków zawodowych określonym w normach zawodowych związanych z ESQF i przełożonym na spójną kombinację modułów. Program prowadzi do przyznania pełnych kwalifikacji i jest oparty na określeniu:

- efektów uczenia się w ramach programu;
- strategii oceny w ramach programu, na którą składają się oceny modułów powiązane w sposób sensowny z perspektywy osób uczących się;
- strategii uczenia się w ramach programu, która wytycza drogę osoby uczącej się przez program i obejmuje moduły obowiązkowe i fakultatywne;
- kwalifikacji związanych z programem.

Programy mogą obejmować uczenie się w miejscu pracy.

3.4. Ostateczne zatwierdzanie nowych modułów i programów szkoleniowych

Po ukończeniu nowego modułu koordynator projektu modułu sporządza sprawozdanie i przedkłada je kierownikom działu i centrum do zatwierdzenia. Następnie moduł szkoleniowy zostaje dodany do europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azylowych i można go włączyć do programów EUAA.





Sformułowany program szkoleniowy jest przedkładany do zatwierdzenia kierownikom działu i centrum. Po zatwierdzeniu dodaje się go do europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azytowych jako program zatwierdzony. Kierownik QAAS przedkłada program do akredytacji zgodnie z procedurami uzgodnionymi z właściwym zewnętrznym organem akredytacyjnym.

Zatwierdzone moduły i programy są publikowane w katalogu szkoleń EUAA.

3.5. Tłumaczenie materiałów szkoleniowych

Materiały szkoleniowe w ramach europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azytowych są opracowywane w języku angielskim i stosownie do stwierdzonych potrzeb mogą być tłumaczone przez Agencję na języki narodowe państw członkowskich UE lub krajów stowarzyszonych, jak również na inne języki w związku ze współpracą EUAA z państwami trzecimi.

3.6. Pilne potrzeby szkoleniowe

Aby zaspokoić pilne potrzeby szkoleniowe, można przyspieszyć wyżej wspomniane procesy. Kierownik TDDS może poddać szkolenie pełnemu procesowi projektowania na późniejszym etapie i dodać je do europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azytowych.



4. Realizacja szkoleń

Szkolenia odgrywają kluczową rolę w wykonywaniu mandatu EUAA (zob. sekcja 1.1). Szkolenia EUAA prowadzi się m.in. w ramach działań służących wsparciu praktycznej współpracy między państwami członkowskimi. W tym kontekście EUAA stosuje podejście oparte na szkoleniu instruktorów. Wyłonieni z rezerwy szkoleniowej instruktorzy EUAA szkolą instruktorów krajowych, którzy następnie, pod kierownictwem punktu kontaktowego EUAA ds. prowadzenia szkoleń, prowadzą krajowe sesje szkoleniowe przeznaczone dla innych urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem w ich organizacjach macierzystych. W ten sposób Agencja tworzy efekt mnożnikowy i maksymalizuje wpływ szkoleń EUAA na szczeblu krajowym.

Szkolenia EUAA realizuje się również w ramach działań operacyjnych służących wsparciu państw członkowskich, których systemy azylowe i systemy przyjmowania znajdują się pod nieproporcjonalną presją. W tym kontekście szkolenia są prowadzone przez wewnętrznych instruktorów EUAA oraz oddelegowanych ekspertów państw członkowskich, wyłonionych z rezerwy szkoleniowej EUAA. W związku z tym EUAA dopilnowuje, aby wszyscy eksperci, którzy uczestniczą w zespołach wsparcia ds. azylu odbyli szkolenie odpowiednie do ich obowiązków i funkcji, oraz to sprawdza, a także może, przed oddelegowaniem lub w momencie oddelegowania, zapewnić tym ekspertom szkolenie dostosowane do pomocy technicznej i operacyjnej udzielanej w przyjmującym państwie członkowskim.

Szkolenie EUAA ponadto zapewnia się urzędnikom z państw trzecich w ramach budowania zdolności w kontekście wspierania wymiaru zewnętrznego CEAS, zgodnie z rozporządzeniem ustanawiającym EUAA oraz ustaleniami roboczymi przyjętymi z organami tych państw, ujętymi w planach działania uzgodnionych z tymi państwami.

Ponadto instruktorzy należący do rezerwy szkoleniowej EUAA mogą być zaangażowani w inne szkolenia prowadzone w ramach mandatu Agencji, na przykład we współpracy z innymi zainteresowanymi stronami, takimi jak Frontex lub UNHCR. Jeżeli takie sesje szkoleniowe nie pochodzą z europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azylowych, nie podlegają one wszystkim procesom zapewniania jakości.

4.1. Organizacja kursów dla instruktorów

EUAA organizuje kursy dla instruktorów dotyczące konkretnych modułów lub tematów modułów. Agencja konsultuje się z krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń w celu opracowania rocznego planu szkoleń dla instruktorów, który jest przyjmowany pod koniec każdego roku i publikowany na stronie internetowej EUAA.

Potrzeby instruktorów określa się w drodze interaktywnego procesu z udziałem krajowych punktów kontaktowych ds. szkoleń w państwach członkowskich UE i krajach stowarzyszonych. TLRAS dwa razy do roku konsultuje się z krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń, aby ustalić, jakie jest ich zapotrzebowanie na instruktorów. EUAA organizuje kursy



dla instruktorów na podstawie zapotrzebowania ustalonego w wyniku tych konsultacji (sekcja 8 zawiera szczegółowe informacje na temat procesów związanych z instruktorami EUAA).

W drodze wyjątku EUAA może zatwierdzić organizację regionalnego lub krajowego kursu dla instruktorów przez państwo członkowskie UE lub kraj stowarzyszony w przypadku stwierdzenia takiej potrzeby i na wniosek tego państwa lub kraju. Sesje takie powinny być dostępne dla wszystkich państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych.

EUAA zachowuje elastyczność pod względem organizowania większej liczby kursów dla instruktorów, jeżeli w ciągu roku pojawi się taka potrzeba i będą istniały zasoby wystarczające do ich przeprowadzenia.

4.2. Organizacja szkoleń krajowych

Koordinator zajmujący się danym państwem, ustala – we współpracy z odpowiednimi krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń – zakres szkoleń, które mają być przeprowadzone w każdym kontekście krajowym i regionalnym.

Krajowy punkt kontaktowy ds. szkoleń organizuje szkolenia krajowe za pośrednictwem systemu zarządzania nauczaniem (LMS) zgodnie ze standardową procedurą ustaloną przez TPPS.

4.3. Organizacja szkoleń operacyjnych

Koordinator zajmujący się danym państwem opracowuje plan szkolenia lub szereg planów szkolenia w celu zaspokojenia potrzeb edukacyjnych związanych z obowiązkami i zadaniami, które mają być realizowane w ramach planu operacyjnego.

Ze względu na zróżnicowane konteksty operacyjne metody realizacji można dostosowywać stosownie do potrzeb, np. przez różnicowanie wykorzystania e-uczenia się, seminariów internetowych, sesji bezpośrednich, ćwiczeń praktycznych i coachingu. Certyfikowane szkolenie operacyjne musi jednak spełniać normy jakości mające zastosowanie do wszelkich innych certyfikowanych szkoleń ujętych w europejskim programie szkoleń dla pracowników służb azytowych. Przy projektowaniu modułów uwzględnia się realizację w kontekście operacyjnym (zob. sekcja 3.2.3 i 3.2.7).

W niektórych przypadkach potrzeby określone w kontekście planów operacyjnych mogą spowodować konieczność pilnego opracowania nowych modułów, jak przewidziano w sekcji 3.6.

Ze względu na specyfikę szkolenia operacyjne są prowadzone przez wewnętrznych instruktorów EUAA oraz instruktorów oddelegowanych z państw członkowskich UE i krajów stowarzyszonych, przy wsparciu ze strony ekspertów zewnętrznych mających rozległą wiedzę fachową na konkretne tematy. Przedstawiciele władz krajowych, jak również organów międzynarodowych/unijnych zaangażowanych w operację często uczestniczą w szkoleniach operacyjnych w charakterze instruktorów lub prelegentów.





Powyższe ma zastosowanie również do szkoleń dla urzędników z państw trzecich prowadzonych w ramach budowania zdolności w kontekście wspierania wymiaru zewnętrznego CEAS, jak również do planów szkolenia *ad hoc*.





5. Ścieżki kształcenia w EUAA oparte na podejściu zorientowanym na osobę uczącą się

EUAA promuje podejście zorientowane na osobę uczącą się, w którym osoba ta bierze czynny udział w swoim uczeniu się. Podejście to jest wdrażane w całym cyklu szkoleniowym, począwszy od określenia potrzeb szkoleniowych, aż po projektowanie i opracowywanie szkolenia oraz jego realizację i ocenę. Uznaje się również, że konkretne obowiązki i zadania urzędników różnią się w zależności od organizacji i państw, w zależności od wielkości organizacji i jej mandatu oraz szeregu innych czynników.

Ponadto EUAA promuje i stwarza możliwości ustawicznego doskonalenia zawodowego oraz bierze pod uwagę dotychczasowe efekty uczenia się i nabyte umiejętności, jak również doświadczenie.

Zasady te stanowią podstawę podejścia Agencji do uczenia się, które to podejście polega na tworzenie elastycznych ścieżek szkolenia, tak aby osoby uczące się mogły uczestniczyć w szkoleniach bezpośrednio związanych z ich indywidualnymi potrzebami edukacyjnymi.

5.1. Europejski program szkoleń dla pracowników służb azylowych

Europejski program szkoleń dla pracowników służb azylowych jest jednym z praktycznych narzędzi EUAA przyczyniających się do skutecznego wdrożenia CEAS i obejmuje on całą dziedzinę ochrony międzynarodowej. Program ten zawiera moduły ukierunkowane na zadania lub tematy. Każdy moduł jest zaprojektowany tak, aby odpowiadał określonym normom zawodowym dotyczącym urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem, które wynikają z ESQF. Europejski program szkoleń dla pracowników służb azylowych odzwierciedla potrzeby edukacyjne urzędników pracujących w państwach członkowskich UE i krajach stowarzyszonych, urzędników oddelegowanych w ramach planów operacyjnych EUAA lub urzędników uczestniczących w innych inicjatywach szkoleniowych EUAA.

Moduły europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azylowych są zaprojektowane tak, aby zagwarantować, że osoby uczące się nie będą musiały uczestniczyć w szkoleniach, które są dla nich nieistotne, że szkolenie nie będzie się powtarzać oraz że można uwzględnić dotychczasowe efekty uczenia się i nabyte umiejętności (zob. sekcja 7.5). Projektowanie modułów opiera się na metodyce kształcenia mieszanego, w którym wykorzystuje się szereg metod uczenia się, w tym:

- e-uczenie się, które pozwala osobom uczącym się na pewną elastyczność co do czasu zaangażowania w proces uczenia się. Osoby uczące się to zazwyczaj urzędnicy



zajmujący się procedurą azylową i przyjmowaniem, którzy muszą pogodzić naukę z obowiązkami zawodowymi;

- szkolenie bezpośrednie, które sprzyja wzajemnemu uczeniu się; oraz
- uczenie się w miejscu pracy ze wsparciem trenera, która to metoda zapewnia bogate środowisko edukacyjne, aby wspomagać zaangażowanie osób uczących się.

W europejskim programie szkoleń dla pracowników służb azylowych moduły są zorganizowane wokół tematów. Dzięki tej metodzie organizacji modułami dotyczącymi podobnych zadań lub tematów można zarządzać łącznie pod względem szkolenia instruktorów, oceny, aktualizacji i modernizacji.

5.2. Elastyczne ścieżki kształcenia

Moduły szkoleniowe EUAA są odrębnymi, ocenianymi jednostkami uczenia się, mającymi na celu osiągnięcie zbioru minimalnych zamierzonych efektów uczenia się, które są bezpośrednio związane z normami zawodowymi. Moduły mogą różnić się wielkością pod względem liczby godzin nauki i można je łączyć, by tworzyć programy, które mogą służyć do uzyskiwania punktów zaliczeniowych EUAA. Moduły można również grupować w obszary tematyczne.

Ścieżki kształcenia ustala się w porozumieniu z krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń. Koordynator z TPPS zajmujący się danym państwem współpracuje z krajowymi punktami kontaktowymi ds. szkoleń w celu ustalenia konkretnych obowiązków i zadań oraz wynikających z nich norm zawodowych wymaganych w kontekście krajowym. Ewentualnie koordynator ten ocenia plan operacyjny i ustala ścieżkę kształcenia na podstawie obowiązków i zadań wyszczególnionych w planie.

Koordynator zajmujący się danym państwem, przy wsparciu TDDS, przedstawia odpowiedniemu krajowemu punktowi kontaktowemu ds. szkoleń i kierownikowi TPPS propozycję ścieżki kształcenia do weryfikacji pod kątem krajowych potrzeb edukacyjnych lub wymogów planu operacyjnego. Po weryfikacji ścieżka kształcenia jest przedkładana do zatwierdzenia kierownikom QAAS oraz ARTU i TLMU.

Podejście zorientowane na osobę uczącą się

Osoby uczące się odgrywają kluczową rolę w procesie własnej nauki i rozwoju, a Agencja ma na celu zapewnienie bezpiecznego i włączającego środowiska edukacyjnego, w którym dorosłe osoby uczące się mogą podejmować naukę, badać problemy i omawiać praktyczne wyzwania pod kierunkiem wykwalifikowanej osoby wspomagającej proces kształcenia. Głównym komponentem podejścia opartego na aktywnym uczeniu się jest środowisko edukacyjne, które daje osobom uczącym się stymulującą możliwość dyskusji na temat wyzwań oraz wymiany poglądów z innymi praktykami w tej dziedzinie. Konieczne jest również, aby osoby uczące się miały sprawiedliwą i równą możliwość zaangażowania się w naukę oraz możliwość przyczynienia się do ciągłego rozwoju i podnoszenia jakości szkoleń EUAA.



5.2.1. Uczestnictwo

Oczekuje się, że przed przystąpieniem do oceny osoby uczące się wezmą udział we wszystkich obowiązkowych działaniach edukacyjnych. Polityka ta ma na celu ochronę osoby uczącej się przed potencjalnymi słabymi ocenami. Zwraca się jednak uwagę na szczególnie opisane w sekcji 7.5 procedury uznawania dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności, które to procedury umożliwiają osobie uczącej się wnioskowanie o uznanie dotychczasowej nauki.

5.2.2. Informacje zwrotne na temat szkolenia od osoby uczącej się

Po ukończeniu każdego modułu edukacyjnego osoby uczące się są proszone o przekazanie informacji zwrotnych na temat ich doświadczenia w zakresie nauki. Bardziej kompleksowe informacje zwrotne zbiera się po zakończeniu programu. Informacje zwrotne przekazywane są bezpośrednio za pośrednictwem LMS, a osoby uczące się są zachęcane do przedstawiania szczerych i szczegółowych opinii na temat szeregu kwestii, w tym materiałów szkoleniowych, zasobów edukacyjnych, prowadzenia szkolenia oraz dostępnych usług wsparcia. Służy to ciągłemu doskonaleniu szkoleń. Informacje zwrotne uznaje się za poufne, a odpowiedzi kompiluje się – bez identyfikacji poszczególnych uczących się – aby ocenić dostosowanie poszczególnych modułów i programów do norm zapewnienia jakości.

Zanonimizowane informacje zwrotne od osób uczących się są dostępne dla osób zaangażowanych w projektowanie, opracowywanie i prowadzenie szkolenia.

5.2.3. Udział osób uczących się w ocenie szkolenia

Opinie osób uczących się mają kluczowe znaczenie dla szerszych systematycznych przeglądów szkoleń, takich jak przeglądy okresowe, które służą pomiarowi wpływu szkolenia w kontekście jego celu, jakim jest wykonywanie mandatu Agencji.

5.2.4. Osoby uczące się, które mają szczególne potrzeby

EUAA dąży do zapewnienia włączającego środowiska edukacyjnego i środowiska oceny. Agencja stara się zatem oferować rozsądne udogodnienia, aby umożliwić osobom uczącym się, które mają szczególne potrzeby, uczestnictwo we wszystkich działaniach w zakresie uczenia się i oceny.

Osoby uczące się powinny zgłaszać EUAA szczególne potrzeby w momencie rejestracji lub tak szybko, jak to możliwe, w przypadku gdy potrzeba taka pojawiła się w trakcie sesji edukacyjnej.

5.2.5. Skargi na szkolenie

EUAA stara się prowadzić szkolenia, które konsekwentnie spełniają jej normy zapewnienia jakości, ale zdaje sobie sprawę, że czasami mogą pojawić się problemy. Dlatego osoby uczące się mogą składać skargi, aby wyrazić znaczne lub trwałe niezadowolenie związane z





wszelkimi aspektami jakości działań szkoleniowych EUAA i aby dążyć do podjęcia konkretnych działań w celu rozwiązania problemu.

Agencja poważnie traktuje skargi dotyczące szkolenia, a osoby uczące się mogą składać skargi w związku z wszelkimi kwestiami dotyczącymi działań szkoleniowych EUAA, w tym:

- jakością lub standardem każdej usługi świadczonej przez EUAA lub w imieniu EUAA;
- jakością obiektów lub zasobów edukacyjnych;
- niewdrożeniem przez EUAA procedury administracyjnej opisanej w niniejszym dokumencie lub niepodjęciem działań następczych związanych z tą procedurą;
- naruszeniem kodeksu postępowania dla uczestników działań szkoleniowych EUAA.

Osoby uczące się powinny swoje problemy i wątpliwości zgłaszać w pierwszej kolejności instruktorowi/trenerowi, aby przyspieszyć rozwiązanie problemu.

Jeżeli osoba ucząca się nie jest zadowolona z rozwiązania lub jeżeli z jakiegokolwiek powodu osoba ucząca się nie chce poruszyć danej kwestii w rozmowie z instruktorem lub trenerem, może złożyć formalną skargę na szkolenie do TPDC, określając w niej szczegółowo charakter skargi oraz działanie, którego domaga się w celu rozwiązania problemu.

Agencja rozpatruje skargi w ramach ustanowionej przez TDPC procedury rozpatrywania skarg na szkolenie oraz stara się czynić to szybko i w sposób zadowolający wszystkie zaangażowane osoby.

5.2.6. Standardy zachowań

EUAA dokłada wszelkich starań, aby we wszystkich jej działaniach szkoleniowych wszystkie zaangażowane osoby, niezależnie od tego, czy są to pracownicy, eksperci ds. treści, członkowie grup doradczych, instruktorzy krajowi, czy osoby uczące się uczestniczące w szkoleniach EUAA, przestrzegały najwyższych standardów zachowania. Środowisko edukacyjne w szczególności musi być bezpieczną, włączającą i pełną szacunku przestrzenią wolną od jakiegokolwiek nękania lub dyskryminacji, a materiały szkoleniowe muszą odzwierciedlać zasady praw podstawowych i uwzględniać aspekt płci.

Z tego powodu wszystkie osoby uczestniczące w działaniach szkoleniowych EUAA muszą przestrzegać kodeksu postępowania dla uczestników, który zostanie opracowany przez TPDC.

Biorąc pod uwagę metodykę realizacji szkoleń EUAA polegającą na szkoleniu instruktorów, którzy prowadzą szkolenia EUAA w swoich organizacjach, instruktorzy i osoby uczące się mogą również podlegać standardom zachowania obowiązującym w ich organizacji przez cały proces szkolenia.





6. Ocena uczenia się

Ocena stanowi ważną część procesu szkolenia i uczenia się. Dobrze opracowane działania związane z oceną umożliwiają osobom uczącym się wykazanie, że osiągnęły zamierzone efekty uczenia się. EUAA stosuje dokładną i rzetelną ocenę jako podstawowy element wiarygodnego systemu certyfikacji i akredytacji. Ocena osób uczących się, które uczestniczą w działaniach szkoleniowo-edukacyjnych EUAA, ma być sprawiedliwa, rygorystyczna, przejrzysta i etyczna.

6.1. Decyzja o przeprowadzeniu oceny

Wszystkie moduły szkoleniowe są projektowane z uwzględnieniem działań związanych z oceną. Decyzja o przeprowadzeniu ocen w kontekście krajowym pozostaje w gestii danego państwa członkowskiego. Osobom uczącym się można umożliwić podjęcie samodzielnej decyzji, czy wziąć udział w działaniach związanych z oceną, ale w momencie rejestracji osoby te zostaną poinformowane, że nie otrzymają świadectwa osiągnięcia efektów uczenia się, dopóki nie poddadzą się ocenie. W takich przypadkach decyzja o udziale w ocenie musi być podjęta na początku, tak aby zapewnić zasoby potrzebne do oceny.

6.2. Procedury oceny

Procedury przeprowadzania każdej indywidualnej oceny są szczegółowo opisane w instrukcjach dotyczących oceny dla każdego modułu. Jeżeli osoby uczące się są zarejestrowane w programie uczenia się, w harmonogramie oceny wyszczególnia się, kiedy dokonywane są oceny. Informacje te są dostępne dla wszystkich osób uczących się przy rejestracji do programu lub modułu. Osoby uczące się otrzymują informacje na temat rodzaju oceny, czasu jej trwania i terminu oraz harmonogramu oceny, w tym możliwości oceniania kształtującego. Osoby uczące się otrzymują również kryteria oceny, aby mieć pełną świadomość, czego się od nich oczekuje do pomyślnego zaliczenia modułu. W przypadku zmian w harmonogramie oceny osoby uczące się są o tym informowane możliwie szybko.

Wszystkie oceniane prace pisemne są zawsze składane lub przeprowadzane drogą elektroniczną. Oceny praktyczne odbywają się w odpowiednim miejscu lub centrum oceny. Oceny praktyczne można również przeprowadzać z wykorzystaniem technologii telekonferencji, o ile nie jest to niekorzystne dla osoby uczącej się.

Regulamin oceniania ustalony przez Centrum Szkolenia i Rozwoju Zawodowego określa bardziej szczegółowo sposób przeprowadzania ocen, w szczególności zabezpieczenia, które należy wprowadzić w celu zapewnienia uczciwości procedury oceny, w tym środki służące zachowaniu bezpieczeństwa banków ocenianych zadań.



6.3. Osoby oceniające i standardy oceny

Osoby oceniające posiadają wiedzę fachową w danej dziedzinie i ukończyły z powodzeniem szkolenie EUAA dla osób oceniających.

Agencja wdraża szereg środków zapewniających standardy oceny:

- wyniki ocenia się według jasnych kryteriów oceny, które są dostępne z wyprzedzeniem przed realizacją każdego modułu. Wszystkie osoby oceniające są w pełni zaznajomione z treścią, ocenianymi zadaniami i rubrykami oceny;
- Oceniane zadania opracowuje się tak, aby umożliwić osobom uczącym się wykazanie osiągnięcia minimalnych efektów uczenia się oraz, w miarę możliwości, umożliwić wykazanie, że przekroczono minimalne normy efektów uczenia się;
- uczenie się krytyczne, czyli wiedza uważana za krytyczną dla wykonywania zadań zawodowych, może być oceniane jako zaliczone/niezaliczone lub jego zaliczenie może być wymagane dla uzyskania pozytywnej ogólnej oceny. W takim przypadku osoby uczące się zostaną poinformowane o tym fakcie na początku szkolenia;
- wszystkie oceny mają charakter tymczasowy do czasu ukończenia procesu weryfikacji.

6.4. Weryfikacja ocen

EUAA stosuje kontrole wewnętrzne do weryfikacji przyznanych stopni. Obejmuje to przegląd ocen wszystkich osób uczących się, którym przyznano ocenę wyróżniającą lub ocenę niedostateczną, oraz części ocen pozytywnych. Weryfikator bada również rozkład ocen osób uczących się w odniesieniu do norm statystycznych dla danego modułu i identyfikuje wszelkie potencjalne błędy nielosowe lub problemy. Weryfikację ocen przeprowadza się w sposób zanonimizowany.

W przypadku gdy osoba oceniająca i weryfikator nie zgadzają się co do oceny pojedynczej osoby uczącej się, omawiają tę kwestię w celu osiągnięcia porozumienia. W przypadku braku porozumienia osoba ucząca się otrzymuje ocenę wyższą.

W przypadku gdy problem dotyczy ocen więcej niż jednej osoby uczącej się, jest omawiany przez osoby, które pierwotnie wystawiły ocenę, pierwotnych weryfikatorów i instruktorów oraz punkt kontaktowy ds. prowadzenia szkoleń, który może również zaprosić do udziału w spotkaniu przedstawiciela QAAS, krajowego punktu kontaktowego ds. szkoleń lub inne osoby. Na spotkaniu określony zostanie charakter problemu, jego skutki oraz ewentualne interwencje potrzebne w perspektywie krótko- lub długoterminowej, aby zapobiec ponownemu pojawieniu się problemu.

Wszystkie wnioski wyciągnięte w wyniku procesu weryfikacji są ujmowane w sprawozdaniu do przeanalizowania przez TQAAG.



6.5. Wyniki oceny

Wyniki oceny przeprowadzonej przez osoby oceniające/weryfikatorów są dostępne dla osoby uczącej się. Na wniosek i przy zachowaniu pełnej zgodności z obowiązującymi przepisami o ochronie danych oceny mogą być również udostępniane instruktorom i krajowym punktom kontaktowym ds. szkoleń.

6.6. Ponowna ocena

Jeżeli osoba ucząca się nie uzyska oceny pozytywnej, ma prawo do jednego ponownego podejścia do oceny. Osoba ucząca się otrzymuje informacje zwrotne dotyczące oceny negatywnej wystawionej przez osobę oceniającą. Ponowna ocena odbywa się tak szybko, jak jest to możliwe, przy czym osobie uczącej się zapewnia się rozsądny czas na zaspokojenie potrzeb w zakresie nauki.

Ocena niedostateczna wystawiana jest osobom uczącym się, które nie podejść do oceny lub przedłożą ocenianą pracę niezgodnie z harmonogramem, chyba że uzyskały one przedłużenie terminu lub uznano, że wystąpiły okoliczności łagodzące.

Ponowna ocena jest dostępna wyłącznie dla osób uczących się, które nie uzyskały oceny pozytywnej. Niedozwolone jest ponowne podchodzenie do oceny w celu poprawy uzyskanego stopnia.

Jeżeli osoba ucząca się nie uzyska pozytywnej ponownej oceny, w ciągu roku od niezaliczenia jest zobowiązana do ponownej rejestracji do modułu i powtórzenia nauki przed kolejną próbą przystąpienia do oceny.

6.7. Wycofanie się z oceny

Jeżeli osoba ucząca się zasygnalizowała podczas rejestracji, że zamierza przystąpić do oceny (zob. sekcja 6.1), a następnie postanowi nie brać udziału w ocenie, o decyzji tej (wraz z uzasadnieniem do celów zapewnienia jakości) należy powiadomić z określonym wyprzedzeniem. Jeżeli osoba ucząca się nie wycofa się z oceny formalnie, a następnie nie przystąpi do niej, otrzyma ocenę niedostateczną, chyba że powiadomi o okolicznościach łagodzących lub nadzwyczajnych zgodnie z sekcją 6.9 niniejszego dokumentu, a które EUAA należycie zaakceptuje.

6.8. Odwołania od oceny szkolenia

Agencja wprowadziła procedurę, w ramach której osoby uczące się mogą się odwołać od wyniku oceny, w przypadku gdy:

- w procedurze oceny wystąpiła poważna nieprawidłowość niekorzystna dla osoby uczącej się; lub
- wystąpiła poważna nieprawidłowość w ocenianych zadaniach.





Należy zauważyć, że brak zgody z przyznaną oceną nie jest traktowany jako podstawa do odwołania.

Odwołania są rozpatrywane zgodnie z procedurami ustanowionymi przez TPDC. W przypadku uznania odwołania w decyzji określa się wszelkie działania naprawcze, jakie należy podjąć. W stosownych przypadkach aktualizuje się zapisy w rejestrze dotyczące osoby uczącej się.

Prowadzi się rejestr wszystkich procedur odwoławczych do celów zapewniania jakości oraz monitorowania.

6.9. Okoliczności łagodzące i nadzwyczajne

Okoliczności łagodzące lub nadzwyczajne ⁽¹³⁾, które mogą mieć wpływ na przystąpienie osoby uczącej się do ocenianych zadań lub na ich wynik, należy zgłaszać możliwie szybko i przed formalną oceną lub terminem składania prac. W razie potrzeby należy przedłożyć niezależne dowody w postaci dokumentów potwierdzających.

Jeżeli charakter okoliczności uniemożliwia powiadomienie przed oceną, należy o okolicznościach poinformować jak najszybciej po ocenie i przedstawić uzasadnienie spóźnionego powiadomienia.

W miarę możliwości dopuszcza się dostosowanie terminów składania prac, odłożenie oceny lub udzielenie dodatkowego wsparcia, pod warunkiem że takie wsparcie nie zapewnia osobie uczącej się żadnych nieuzasadnionych korzyści.

6.10. Spóźnione złożenie pracy i przedłużenie terminu

Jeżeli ze względu na okoliczności łagodzące osoba ucząca się nie jest w stanie przedłożyć ocenianej pracy pisemnej w określonym terminie, powinna wystąpić o przedłużenie terminu i przedstawić dokumenty potwierdzające. Jeżeli wniosek zostanie zaakceptowany, przyznaje się przedłużenie terminu.

Jeżeli uzasadniony wniosek dotyczący spóźnionego złożenia pracy lub przedłużenia terminu nie może zostać rozpatrzony pozytywnie ze względu na harmonogram oceny i weryfikacji, ocenę odkłada się – bez negatywnych skutków – do czasu następnej dostępnej możliwości oceny.

6.11. Postępowanie akademickie i plagiat

Agencja postrzega uchybienie akademickie jako poważne naruszenie etyki i norm zawodowych. Przy składaniu wszystkich ocenianych prac pisemnych osoby uczące się mogą

⁽¹³⁾ Okoliczności łagodzące lub nadzwyczajne definiuje się jako wydarzenia lub sytuacje, na które osoba ucząca się nie ma wpływu i które negatywnie wpływają na jej przystąpienie do oceny lub jej wyniki. Przykłady obejmują m.in. stan zdrowia, sytuację osobistą, wypadki lub incydenty.





być zobowiązane do elektronicznego podpisania oświadczenia, że przedłożona praca jest ich autorstwa.

Przypadki podejrzenia uchybienia akademickiego są rozpatrywane zgodnie z przyjętymi przez TPDC procedurami dotyczącymi takich uchybień.



7. Przyjmowanie osoby uczącej się, jej postępy, uznawanie i certyfikacja

7.1. Dostęp do szkolenia EUAA

EUAA opracowuje szkolenia i wspiera ich realizację zgodnie ze swoim mandatem w zakresie szkolenia określonym w rozporządzeniu ustanawiającym EUAA. Główną grupą docelową szkoleń EUAA są zatem urzędnicy zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem w państwach członkowskich UE i krajach stowarzyszonych. Osoby indywidualne z ogółu społeczeństwa nie mogą rejestrować się do udziału w szkoleniach EUAA.

TPDC może rozszerzyć dostęp do szkoleń EUAA na inne zainteresowane strony, jak przewidziano w rozporządzeniu ustanawiającym EUAA i ustaleniach roboczych przyjętych na podstawie tego rozporządzenia.

7.2. Rejestracja

Rejestracja na szkolenia EUAA jest zarządzana elektronicznie.

Przy pierwszym dostępie do LMS EUAA osoby uczące się muszą uzupełnić swój profil.

Utworzony zostaje indywidualny rejestr każdej osoby uczącej się, który służy do zarządzania jej ścieżką kształcenia. Wszystkimi rejestrami osób uczących się zarządza się zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie ochrony danych osobowych oraz zgodnie z odpowiednimi oświadczeniami o ochronie prywatności.

W momencie rejestracji w programie osoby uczące się są automatycznie zwolnione z modułów szkoleniowych, które wcześniej zaliczyły, a które stanowią część danego programu. Osoby te będą jednak miały dostęp do materiałów dydaktycznych z tych modułów, aby odświeżyć wiedzę, jeżeli sobie tego zażyczą.

Po zarejestrowaniu się w programie osoby uczące się mogą ubiegać się o uznanie dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności w odniesieniu do wszelkich odpowiednich modułów zgodnie z sekcją 7.5.

Przy rejestracji w każdym programie osoby uczące się muszą wskazać swój zamiar uczestniczenia lub nieuczestniczenia w formalnej ocenie efektów uczenia się ⁽¹⁴⁾.

⁽¹⁴⁾ Jak wskazano w sekcji 6.1, uczestnictwo w ocenie nie jest obowiązkowe dla wszystkich osób uczących się. Decyzję w tej kwestii może podjąć krajowy punkt kontaktowy ds. szkoleń w imieniu wszystkich osób uczących się lub w niektórych przypadkach punkt ten może tę decyzję zaproponować poszczególnym osobom uczącym się.



7.3. Wymogi wstępne i przyjęcie

Przy projektowaniu każdego modułu i programu ustanawia się minimalne wymogi wstępne i publikuje się je w opisach programu.

Jeżeli krajowy punkt kontaktowy ds. szkoleń wnosi o zapewnienie elastycznej ścieżki kształcenia zgodnie z procedurami określonymi w sekcji 4.2, punkt ten sprawdza, czy każdy uczestnik spełnia te minimalne wymogi. W przypadku gdy program lub elastyczna ścieżka kształcenia są organizowane bezpośrednio przez Agencję, TPPS sprawdza, czy wszystkie osoby uczące się spełniają wymogi wstępne.

Jeżeli osoba ucząca się ma już rejestr, wymogi dotyczące uczestnictwa w programach, elastycznych ścieżkach kształcenia i modułach będą automatycznie weryfikowane na podstawie tego rejestru, który będzie zawierał historię szkolenia.

7.4. Ukierunkowanie na osobę uczącą się

Przy przystąpieniu po raz pierwszy do szkolenia EUAA osoby uczące się mogą wziąć udział w krótkim wprowadzeniu, które zapewni im wszelkie informacje i punkty kontaktowe niezbędne do pełnego zaangażowania się w ścieżki kształcenia, w tym informacje na temat usług wsparcia dostępnych dla osób uczących się.

7.5. Uznawanie dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności

EUAA zdaje sobie sprawę, że uczenie się odbywa się na różne sposoby, i wdraża mechanizmy formalnego uznawania efektów uczenia się, które nie zostały potwierdzone wydaniem kwalifikacji uznawanej przez krajowy organ zapewniania jakości.

Jeżeli osoba ucząca się twierdzi, że osiągnęła zamierzone efekty uczenia się modułu EUAA w drodze uczenia się nieformalnego ⁽¹⁵⁾ lub pozaformalnego ⁽¹⁶⁾, może wystąpić o uznanie tych efektów.

Wnioski o uznanie dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności składa się drogą elektroniczną po zakończeniu procesu rejestracji opisanego w sekcji 7.2 i podaje się podstawę wniosku.

7.5.1. Zwolnienie z części programu

Jeżeli osoba ucząca się może wykazać, że osiągnęła lub przekroczyła minimalne efekty uczenia się wyznaczone w module lub modułach wchodzących w skład programu EUAA,

⁽¹⁵⁾ Uczenie się w drodze codziennych działań związanych z pracą, rodziną lub wypoczynkiem (inaczej uczenie się przez doświadczenia) – uczenie się jest niezamierzone.

⁽¹⁶⁾ Uczenie się wpisujące się w zaplanowane działania, które nie są wyraźnie określone jako uczenie się, ale które zawierają ważny element uczenia się – uczenie się jest zamierzone.





osoba ta zostanie zwolniona z uczestnictwa w tych modułach. Aby ubiegać się o zwolnienie, osoba ucząca się musi przedstawić dowody w formie wyciągu z indeksu i suplementu do dyplomu lub inny dowód w postaci dokumentu określającego osiągnięte efekty uczenia się, jak również organ akredytujący/zatwierdzający. TPPS rozpatruje ten dowód w postaci dokumentu i może skonsultować się z QAAS w celu ustalenia równoważności. Osoba ucząca się może wnioskować o dodanie maksymalnie 20 proc. punktów do kwalifikacji EUAA w drodze zwolnienia.

7.6. Uznawanie i certyfikacja

7.6.1. Uczestnictwo w szkoleniu bez oceny

Jeżeli osoba ucząca się uczestniczyła w szkoleniu bez oceny, w jej rejestrze wskazuje się, że efekty uczenia się nie zostały ocenione, oraz podaje się odsetek ukończenia szkolenia.

7.6.2. Certyfikacja efektów uczenia się

Jeżeli przez uzyskanie odpowiednich ocen osoba ucząca się wykaże osiągnięcie efektów uczenia się przewidzianych w module lub programie, otrzymuje ona świadectwo.

Po pomyślnym ukończeniu programu osobom uczącym się przekazuje się suplement do świadectwa, w którym wyszczególnione są efekty uczenia się w ramach programu, poziom uczenia się według ESQF, normy zawodowe, poszczególne moduły, z których składał się program, ocenę przyznaną w odniesieniu do każdego modułu oraz, w stosownych przypadkach, liczbę punktów zaliczeniowych EUAA.

7.6.3. Świadectwa zastępcze

Jeżeli osoba ucząca się nie ma już dostępu do LMS EUAA, może skontaktować się z krajowym punktem kontaktowym ds. szkoleń lub z TPDC, które wydadzą jej świadectwa zastępcze.

7.6.4. Przyznawanie kwalifikacji

Agencja pracuje nad nawiązaniem współpracy z organem akredytującym, aby móc przyznawać kwalifikacje. W osiągnięciu porozumienia z właściwym organem niniejszy dokument strategiczny zostanie zaktualizowany w celu uwzględnienia wymogów certyfikacji.





8. Personel szkoleniowy

Instruktorzy EUAA odgrywają kluczową rolę w budowaniu zdolności państw członkowskich do wdrażania CEAS poprzez szkolenie krajowych urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem. Dlatego też Agencja jest zaangażowana we wspieranie instruktorów za pomocą wszelkich odpowiednich środków w realizacji ich misji.

EUAA utrzymuje rezerwę szkoleniową, w skład której wchodzi eksperci mający za zadanie prowadzenie sesji szkoleniowych, ułatwianie uczenia się online, ocenę efektów uczenia się i weryfikację takich ocen oraz okazjonalnie wnoszenie wkładu w opracowywanie i przegląd materiałów szkoleniowych. Instruktorzy jako eksperci w swoich dziedzinach są dodawani do rezerwy szkoleniowej po ukończeniu wymaganych szkoleń dla instruktorów.

8.1. Wybór z rezerwy szkoleniowej EUAA

Instruktorzy są wybierani z rezerwy szkoleniowej w celu prowadzenia szkoleń w imieniu EUAA na zasadzie rotacji, w zależności od dostępności, zakresu wiedzy fachowej i wcześniejszych zadowalających wyników pracy, co służy zapewnieniu przejrzystości i sprawiedliwości wobec wszystkich instruktorów wchodzących w skład rezerwy.

8.2. Zakres zadań instruktorów wchodzących w skład rezerwy szkoleniowej

Instruktorzy podlegają odpowiednim częściom zakresu zadań rezerwy szkoleniowej, w którym określono konkretne zadania i obowiązki instruktorów oraz kryteria ich włączenia do rezerwy.

8.3. Informacje zwrotne i wsparcie dla wszystkich instruktorów

Wszyscy instruktorzy realizujący moduły EUAA mają stałe wsparcie ze strony punktu kontaktowego ds. prowadzenia szkoleń, który posiada wiedzę fachową w konkretnym obszarze szkolenia.

Wszyscy instruktorzy i trenerzy są zobowiązani do wypełniania formularzy informacji zwrotnych na temat przeprowadzonych szkoleń.

8.4. Wyniki pracy instruktora

W bieżącym monitorowaniu wyników pracy instruktora uwzględnia się informacje zwrotne od osób uczących się, procedury oceny i procedurę składania skarg. Jeżeli istnieją wskaźniki stale świadczące o niezadowalających wynikach pracy instruktora, są one w pierwszej kolejności rozpatrywane przez koordynatora zajmującego się danym państwem i krajowy punkt kontaktowy ds. szkoleń, którzy omawiają ten problem z instruktorem i planują działania,



by go rozwiązać. Instruktor może otrzymać ofertę wsparcia w postaci dodatkowego szkolenia lub trenera, który mu doradzi, w jaki sposób może poprawić wyniki pracy. Do czasu zadowolającego rozwiązania problemu danego instruktora nie wybiera się do prowadzenia szkoleń EUAA, chyba że jest to część planu rozwiązania problemu.

Jeżeli problemów nie można rozwiązać i mają one negatywny wpływ na zgodność z normami jakości, instruktor może zostać usunięty z rezerwy lub odsunięty od prowadzenia szkoleń. Decyzję o usunięciu instruktora z rezerwy szkoleniowej EUAA podejmuje zespół składający się z trzech odpowiednio wykwalifikowanych osób wyznaczonych przez kierownika TPDC, w tym kierownika TLMU. W trakcie tego procesu zainteresowany instruktor ma możliwość przedstawienia wszelkich uwag. Instruktor ma również możliwość odwołania się do niezależnego zespołu odwoławczego od decyzji o usunięciu go z rezerwy szkoleniowej.

8.5. Rozwój zawodowy instruktora

Agencja zachęca wszystkich instruktorów i ekspertów do udziału w działaniach EUAA na rzecz ustawicznego doskonalenia zawodowego (CPD), które mogą przybrać formę realizowanej na bieżąco serii seminariów internetowych, podcastów, wykładów i nagrań wideo skierowanych do specjalistów w dziedzinach związanych z azylem i przyjmowaniem. Sesje ustawicznego doskonalenia zawodowego mogą również obejmować kwestie związane ze spójnością wystawianych ocen i przekazywaniem informacji zwrotnych osobom uczącym się.

Wszyscy instruktorzy są powiadamiani o aktualizacji i modernizacji modułów i programów EUAA. Jeżeli w wyniku zmian w prawie lub procedurach nastąpi istotna aktualizacja, instruktorzy realizujący dany moduł zostaną poproszeni o zapoznanie się z nowym materiałem i mogą zostać zaproszeni na zdalne spotkanie instruktorów w celu omówienia tematyki zaktualizowanych materiałów.

Co najmniej raz w roku EUAA organizuje konferencję instruktorów i ekspertów, która stanowi forum wymiany doświadczeń i dobrych praktyk oraz forum do dyskusji na temat najnowszych tendencji i kwestii związanych z działaniami szkoleniowymi EUAA. Na zakończenie konferencji sporządza się sprawozdanie, które jest przekazywany kierownictwu Centrum Szkolenia i Rozwoju Zawodowego oraz TQAAG.



9. Zasoby dydaktyczne i wsparcie dla osób uczących się

Budżet Agencji jako organu UE pochodzi przede wszystkim ze środków publicznych przydzielonych z budżetu UE na realizację jej misji. Kluczowym elementem tej misji jest prowadzenie szkoleń na tematy związane z azylem i przyjmowaniem. W związku z tym w budżecie EUAA przeznacza się znaczne zasoby ludzkie i finansowe na umożliwienie Agencji prowadzenia działań szkoleniowych zgodnie z jej mandatem. W ramach starań Agencji na rzecz zapewniania wymaganej jakości szkoleń znaczna część tych zasobów jest wydatkowana na udostępnianie zasobów dydaktycznych i usług wsparcia dla osób uczących się.

Wewnętrzna organizacja EUAA obejmuje centrum w całości przeznaczone na działania szkoleniowe (zob. sekcja 2). Centrum to planuje, przydziela i wykorzystuje zasoby szkoleniowe w sposób uwzględniający potrzeby administracji krajowej i osób uczących się, a jednocześnie dba o optymalne wykorzystanie tych zasobów.

9.1. Zasoby dydaktyczne

LMS EUAA stanowi centralny węzeł zawierający zasoby dydaktyczne oraz infrastrukturę do celów nauczania i uczenia się. Do każdego modułu istnieją materiały pomocnicze, które są dostępne dla osób uczących się zarówno w trakcie szkolenia, jak i po jego ukończeniu. Ponieważ LMS centralnie zarządza Agencja, wszystkie osoby uczące się mają taki sam dostęp do wsparcia, informacji i materiałów dydaktycznych.

EUAA może organizować tłumaczenie swoich materiałów szkoleniowych na języki państw członkowskich UE+, a także na języki państw trzecich, których administracjom zapewnia szkolenia w ramach pomocy technicznej. Służy to uwzględnieniu różnych profili językowych osób uczących się w ramach EUAA (zob. sekcja 3.5) ⁽¹⁷⁾.

Szkolenia bezpośrednie są prowadzone w odpowiednim środowisku umożliwiającym proces uczenia się. W przypadku szkolenia operacyjnego, w którym środowisko edukacyjne może w niektórych przypadkach stanowić wyzwanie, metody uczenia się są dostosowywane w celu zrównoważenia problemów i utrzymania norm jakości.

Informacje zwrotne na temat zasobów dydaktycznych, środowiska edukacyjnego i wsparcia uczenia się są zbierane od osób uczących się i instruktorów (zob. sekcje 5.3.2 i 8.3) oraz analizowane pod kątem niezbędnych działań w ramach procesu przeglądu.

⁽¹⁷⁾ Decyzję o tłumaczeniu materiałów szkoleniowych podejmuje się na podstawie zakresu zadań EUAA dotyczących tłumaczeń oraz ustaleń roboczych centrum w zakresie tłumaczeń pisemnych.





9.2. Wspieranie osoby uczącej się

Osoby uczące się stale otrzymują wsparcie ze strony instruktora lub trenera w trakcie całego procesu uczenia się. Moduły i zadania oceny są opracowane w taki sposób, aby zapewnić osobom uczącym się możliwość otrzymania kształtującej informacji zwrotnej od instruktorów i trenerów.

EUAA inwestuje zasoby w celu zapewnienia, aby materiały szkoleniowe i infrastruktura szkoleniowa były dostępne dla osób uczących się, które mają szczególne potrzeby, a także wprowadza racjonalne usprawnienia dla takich osób w czasie procedur i zadań oceny (zob. sekcja 5.3.4).

Biorąc pod uwagę istotną rolę systemu LMS w prowadzeniu szkoleń i zarządzaniu wszystkimi działaniami szkoleniowymi, Agencja zapewnia również punkt informacyjny LMS, aby pomóc osobom uczącym się i instruktorom w przypadku napotkania przez nich jakichkolwiek trudności podczas korzystania z platformy.





10. Zarządzanie informacjami

10.1. Gromadzenie informacji

Informacje i dane, zarówno jakościowe jak i ilościowe, są gromadzone w odniesieniu do:

- realizacji szkoleń: programów, modułów, liczby osób uczących się, postępów osób uczących się, rezygnacji, skarg na szkolenia, usług wsparcia;
- profilu osoby uczącej się: organizacji, kwalifikacji i dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności, doświadczenia, roli, zadań i obowiązków służbowych;
- działań związanych z oceną: przyznawania ocen, ponownej oceny, odwołań;
- informacji zwrotnych: od osób uczących się i instruktorów.

Informacje są gromadzone głównie za pomocą odpowiednich środków elektronicznych i są analizowane przez TLRAS. Tendencje są konsekwentnie monitorowane przez kierowniczkę TPDC oraz kierowników działów i sektorów i podejmowane są działania w celu rozwiązania pojawiających się problemów. Informacje zwrotne i sugestie ze strony osób uczących się i instruktorów są brane pod uwagę w procesie nieustannego doskonalenia szkoleń.

Zestawione informacje są wykorzystywane do takich celów jak sporządzanie sprawozdań z projektowania i opracowywania nowych modułów szkoleniowych, sprawozdań z aktualizacji i modernizacji istniejących szkoleń, sprawozdań ze spotkań sieci instruktorów oraz konferencji instruktorów i ekspertów, sprawozdań TQAAG oraz rocznego sprawozdania ze szkoleń.

10.2. Poufność

Informacje dotyczące osób, w tym instruktorów i osób uczących się, takie jak profile, informacje na temat oceny, skargi na szkolenia i odwołania od oceny, są bezwzględnie poufne, a dostęp do nich jest ograniczony do osób, które potrzebują tego dostępu do wykonywania swoich zadań.

Powyższy przepis pozostaje bez uszczerbku dla zasad bezpieczeństwa określonych w decyzji Komisji (UE, Euratom) 2015/444 z dnia 13 marca 2015 r. w sprawie przepisów bezpieczeństwa dotyczących ochrony informacji niejawnych UE ⁽¹⁸⁾, a także wszelkich innych obowiązujących przepisów dotyczących bezpieczeństwa ⁽¹⁹⁾ ⁽²⁰⁾.

⁽¹⁸⁾ Dz.U. L 72 z 17.3.2015, s. 53; obowiązuje EUAA na mocy art. 65 ust. 1 rozporządzenia ustanawiającego EUAA.

⁽¹⁹⁾ Między innymi załącznik 1 do decyzji zarządu nr 6 z dnia 20 września 2011 r. ustanawiającej praktyczne ustalenia dotyczące publicznego dostępu do dokumentów Europejskiego Urzędu Wsparcia w dziedzinie Azylu (EASO).

⁽²⁰⁾ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE, (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39).



10.2.1. Ochrona danych osobowych

EUAA jest w pełni zaangażowana w ochronę prawa do prywatności. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, a w szczególności z rozporządzeniem (UE) 2018/172520 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych.

EUAA prowadzi centralny rejestr zapisów dotyczących przetwarzania danych, który zawiera ogólne informacje na temat jej działań związanych z przetwarzaniem danych, w tym w obszarze szkoleń. Oświadczenia o ochronie prywatności są udostępniane w odniesieniu do każdej operacji przetwarzania danych, a w szczególności do każdego narzędzia informatycznego przetwarzającego dane osobowe, z którego centrum korzysta (zob. strona internetowa EUAA). Zapisy dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz oświadczenia o ochronie prywatności zawierają informacje na temat celów przetwarzania, kategorii gromadzonych danych, kategorii odbiorców, którym ujawniane są dane osobowe, wszelkiego przekazywania danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej oraz odpowiednich zabezpieczeń, okresów zatrzymywania oraz technicznych i organizacyjnych środków zapewniających bezpieczeństwo i ochronę danych.

Osoby, których dane dotyczą, mogą kierować wszelkie zapytania lub skargi dotyczące przetwarzania ich danych osobowych do inspektora ochrony danych EUAA, a także odwoływać się do Europejskiego Inspektora Ochrony Danych.



11. Informacje publiczne

Jako unijny organ publiczny, EUAA jest zobowiązana do przestrzegania zasad przejrzystości i rozliczalności. Dokładne, wiarygodne i aktualne informacje przekazywane w spójny sposób umożliwiają wszystkim odpowiednim zainteresowanym stronom dokonywanie świadomych wyborów dotyczących uczestnictwa w działaniach szkoleniowych EUAA. Z tego powodu Agencja regularnie publikuje i udostępnia ogółowi społeczeństwa informacje na temat całego zakresu swoich działań w obszarze szkoleń. Informacje te odnoszą się do katalogu szkoleń, polityki i procedur regulujących działania szkoleniowe, usług wsparcia dostępnych dla osób uczących się i instruktorów oraz najważniejszych danych na temat wskaźników skuteczności działania.

Przy określaniu charakteru i czasu przekazywania informacji, a także środka przekazu, bierze się pod uwagę przewidywaną grupę docelową (np. przyszłych, obecnych lub byłych uczestników szkoleń, instruktorów, zainteresowane strony lub ogół społeczeństwa). Środkami przekazu mogą być m.in. strona internetowa, biuletyny i inne publikacje EUAA, jak również media społecznościowe.

Szkolenia EUAA są niedostępne dla ogółu społeczeństwa, ponieważ są skierowane przede wszystkim do urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem zatrudnionych w administracjach krajowych. Z tego powodu Agencja powierza administracjom krajowym, a w szczególności krajowym punktom kontaktowym ds. szkoleń, dalsze przekazywanie za pomocą ich odpowiednich kanałów komunikacyjnych wszelkich istotnych informacji na temat jej działań szkoleniowych urzędnikom zajmującym się procedurą azylową i przyjmowaniem. W związku z tym EUAA dokłada wszelkich starań, aby wspierać krajowe punkty kontaktowe ds. szkoleń i administracje krajowe w wypełnianiu tej roli poprzez dostarczanie im stosownych informacji w odpowiednim formacie w celu przekazania ich właściwym zainteresowanym stronom w danym państwie członkowskim UE lub kraju stowarzyszonym.

Publikując informacje o swoich działaniach szkoleniowych, EUAA stara się, w miarę możliwości, podawać je w formie dostępnej dla osób o szczególnych potrzebach, takich jak osoby słabowidzące lub słabosłyszące.

Każdy obywatel Unii, każda osoba fizyczna lub prawna zamieszkała lub mająca siedzibę w państwie członkowskim ma prawo złożyć wniosek o udzielenie publicznego dostępu do dokumentów EUAA (w tym dokumentów dotyczących obszaru szkoleń) zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 1049/2001 z dnia 30 maja 2001 r. w sprawie publicznego dostępu do dokumentów Parlamentu Europejskiego, Rady i Komisji ⁽²¹⁾, a także decyzją zarządu nr 6 z dnia 20 września 2011 r. ustanawiającą praktyczne ustalenia dotyczące publicznego dostępu do dokumentów Europejskiego Urzędu Wsparcia w dziedzinie Azylu (EASO).

⁽²¹⁾ Dz.U. L 145 z 31.5.2001, s. 43; obowiązuje Agencję na mocy art. 63 ust. 1 rozporządzenia ustanawiającego EUAA.



11.1. Informacje dotyczące europejskiego programu szkoleń dla pracowników służb azylowych

EUAA publikuje i regularnie aktualizuje swój katalog szkoleń oraz – w odniesieniu do każdego modułu i programu – informacje o wszelkich wymaganiach wstępnych lub dostępnych językach, efektach uczenia się, strategii edukacyjnej i odpowiednich procedurach oceny, jak również o możliwości uznania dotychczasowych efektów uczenia się i nabytych umiejętności. Udostępniane są również informacje dotyczące wszelkich kwalifikacji związanych z programami oraz ich poziomem ESQF. Informacje te pozwalają potencjalnym osobom uczącym się oraz innym zainteresowanym stronom, takim jak krajowe punkty kontaktowe ds. szkoleń, stwierdzić, czy szkolenie odpowiada ich potrzebom.

11.2. Inne informacje

Wszystkie dokumenty przyjęte przez organ zarządzający lub kierownictwo EUAA, które mają strategiczne znaczenie dla zarządzania działaniami szkoleniowymi, w tym niniejszy dokument oraz odpowiednią politykę i odpowiednie wytyczne lub procedury przyjęte na jego podstawie, są udostępniane publicznie. Umożliwia to wszystkim zainteresowanym stronom zrozumienie misji i wizji TPDC, wartości leżących u podstaw szkoleń prowadzonych przez EUAA oraz standardów jakości, którymi się kieruje.

Sprawozdania ze szkoleń są regularnie sporządzane i publikowane przez TPDC i jego organy doradcze w ramach programowania EUAA lub jej działań związanych z bieżącym monitorowaniem i przeglądem okresowym. Sprawozdania te dostarczają wszystkim zainteresowanym stronom i ogółowi społeczeństwa najważniejszych informacji na temat kluczowych wskaźników skuteczności działania, tendencji i przyszłych działań szkoleniowych.



12. Bieżące monitorowanie i przegląd okresowy programów

12.1. Bieżące monitorowanie

Działania związane z monitorowaniem umożliwiają nieustanne i systematyczne gromadzenie dowodów na temat wpływu i jakości szkoleń. Jeśli opierają się one na wiarygodnych wskaźnikach, są pomocne przy przeprowadzaniu oceny szkoleń i formułowaniu zaleceń z myślą o ciągłej poprawie jakości szkoleń.

TLRAS prowadzi nieustanną analizę nieosobowych lub zanonimizowanych danych zgromadzonych na podstawie szeregu kluczowych wskaźników i wraz z QAAS na bieżąco informuje kierownictwo centrum, a także organy doradcze i inne zainteresowane strony o wynikach działalności centrum i wszelkich tendencjach (zob. sekcja 2.5 i 10.1). Działania związane z monitorowaniem prowadzone przez sektor stanowią podstawę dowodową dla sprawozdania rocznego grupy doradczej ds. standardów szkoleń (zob. sekcja 2.7.2).

12.2. Przegląd okresowy

Na podstawie nieosobowych lub zanonimizowanych danych zgromadzonych w ramach działań związanych z bieżącym monitorowaniem TLRAS przeprowadza regularne oceny szkoleń i sporządza szczegółowe sprawozdania przedstawiane do rozpatrzenia przez kierownictwo centrum, krajowe punkty kontaktowe ds. szkoleń i inne organy doradcze.

Oceny mają na celu zbadanie, czy szkolenia EUAA odpowiadają wymaganej jakości zgodnie ze standardami ESG 2015. Odpowiednia analiza może obejmować takie aspekty jak to, czy cele szkolenia zostały osiągnięte, czy odpowiadało ono potrzebom osób uczących się i ich organizacji, czy zasoby edukacyjne były wykorzystywane w optymalny sposób, czy szkolenie dostarczyło wartości dodanej i czy było spójne z innymi działaniami szkoleniowymi EUAA, mandatem EUAA oraz zasadami i wymogami CEAS. W związku z tym oceny są pomocne w podejmowaniu strategicznych decyzji, zwłaszcza w odniesieniu do ustalania priorytetów i przydzielania zasobów szkoleniowych.

Oceny stanowią integralną część procesów szkoleniowych EUAA i są ostatnim etapem cyklu programowania szkoleń, na którym identyfikuje się niedociągnięcia i dobre praktyki oraz formułuje zalecenia, które należy zastosować przy projektowaniu i opracowywaniu nowych szkoleń. Oceny są przeprowadzane zgodnie ze spójną i wiarygodną metodyką stosowaną do wszystkich działań szkoleniowych EUAA w celu zapewnienia, aby ustalenia były obiektywne.

W ocenach uwzględnia się dane dotyczące wskaźników, takich jak wskaźnik rejestracji, ukończenia i rezygnacji, oceny i profile osób uczących się, a także informacje zwrotne od osób uczących się i instruktorów na temat różnych aspektów szkolenia, w tym treści modułów, obciążenia pracą, zasobów edukacyjnych, strategii edukacyjnej, strategii oceny, jak również wsparcia dostępnego dla osób uczących się i instruktorów. Wszelkie kwestie poruszane w





kontekście skarg na szkolenia również są rozpatrywane w ocenach. Osoby uczące się, instruktorzy, organy doradcze i inne zainteresowane strony otrzymują odpowiednie możliwości wniesienia wkładu w ocenę.

Wyniki ocen są wykorzystywane w okresowych przeglądach i aktualizacjach modułów i programów, zwłaszcza w ramach cyklu życia modułu lub programu. Ponieważ efekty uczenia się uzyskane w ramach modułów opierają się na standardach edukacyjnych określonych w ESQF, te drugie także są poddawane przeglądowi co pięć lat z myślą o zapewnieniu, aby wszystkie szkolenia EUAA były odpowiednie do celu.





13. Cykliczne zewnętrzne zapewnianie jakości

EUAA stara się wprowadzać solidne procesy i procedury służące zagwarantowaniu zgodności z normami zapewniania jakości we wszystkich swoich działaniach szkoleniowych. Agencja ma jednak świadomość, że nawet solidne wewnętrzne systemy kontroli jakości muszą być poddawane cyklicznemu zewnętrznemu zapewnieniu jakości w celu zagwarantowania, aby z upływem czasu pozostały skuteczne i odpowiednie do celu.

Jest ona zatem zobowiązana do poddawania się zewnętrznemu zapewnieniu jakości w odniesieniu do swoich ram zapewniania jakości szkoleń, obejmującemu ich struktury, procesy, dokumentację oraz inne aspekty, w zależności od potrzeb. Proces zewnętrznego zapewnienia jakości jest przeprowadzany przez wybrany organ zgodnie z postanowieniami odpowiedniego zamówienia publicznego. Wszelkie zalecenia zostaną uwzględnione przez kierownictwo TPDC i mogą spowodować zmiany w niniejszym dokumencie lub w dowolnym procesie zrealizowanym na jego podstawie.





Załącznik





Decyzja dyrektor wykonawczej nr 059/2022

w sprawie ram zapewniania jakości szkoleń

DYREKTOR WYKONAWCZA,

UWZGLĘDNIAJĄC rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2303 z dnia 15 grudnia 2021 r. ustanawiające Agencję Unii Europejskiej ds. Azylu¹ (zwane dalej „rozporządzeniem ustanawiającym EUAA”), w szczególności jego art. 8,

A TAKŻE MAJĄC NA UWADZE, CO NASTĘPUJE:

- 1) Zarząd przyjął decyzję nr 102 z dnia 7 marca 2022 r. w sprawie strategii szkoleniowo-edukacyjnej EUAA (zwanej dalej „strategią”) ustanawiającą ogólne zasady i strategiczny kierunek działań Agencji w dziedzinie szkoleń.
- 1) Strategia określa sposób stosowania wymogu określonego w art. 8 ust. 4 rozporządzenia ustanawiającego EUAA, który stanowi, że zapewnia się wysoki poziom szkoleń oferowanych przez Agencję, na wszystkich etapach cyklu szkoleniowego.
- 2) We wspomnianej powyżej decyzji zarządu dyrektor wykonawczej Agencji powierzono zadanie wdrożenia strategii, a w szczególności przyjęcia ram zapewniania jakości szkoleń określających szczegółową politykę i szczegółowe procedury niezbędne do wdrożenia strategii.
- 3) Zgodnie ze wspomnianą wyżej decyzją zarządu ramy zapewniania jakości szkoleń powinny przewidywać dostosowanie szkoleń prowadzonych przez Agencję do europejskich ram kwalifikacji² i zapewniać zgodność z normami i wytycznymi dla zapewniania jakości w europejskim obszarze szkolnictwa wyższego³,

POSTANOWIŁA, CO NASTĘPUJE:

Artykuł 1 Ramy zapewniania jakości szkoleń

Niniejszym przyjmuje się ramy zapewniania jakości szkoleń przedstawione w załączniku do niniejszej decyzji.

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2303 z dnia 15 grudnia 2021 r. ustanawiające Agencję Unii Europejskiej ds. Azylu i uchylające rozporządzenie (UE) nr 439/2010 (Dz.U. L 468 z 30.12.2021, s. 1).

² Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie (Dz.U. C 111 z 6.5.2008, s. 1).

³ „Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)” [„Normy i wytyczne dla zapewniania jakości w europejskim obszarze szkolnictwa wyższego (ESG)”]. (2015). Bruksela, Belgia (link: https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).





Artykuł 2 Wdrażanie

1. Okólniki administracyjne lub inne akty niezbędne do wdrożenia ram zapewniania jakości szkoleń mogą być opracowywane jako powiązane dokumenty do niniejszej decyzji.
2. Niniejszym powierza się kierownicze Centrum Szkolenia i Rozwoju Zawodowego odpowiedzialnej za działania w zakresie szkolenia i uczenia się zarządzanie wewnętrznym obiegiem i zatwierdzanie powiązanych dokumentów, o których mowa w ust. 1.

Artykuł 3 Wejście w życie

Niniejsza decyzja wchodzi w życie następnego dnia po jej podpisaniu.

Sporządzono w Valletcie dnia 1 kwietnia 2022 r.

Podpis

Nina Gregori
Dyrektor wykonawcza

