



Evropský odvětvový rámec kvalifikací



Evropský odvětvový rámec kvalifikací

*Profesní a vzdělávací
standards*



Printed by the Publications Office of the European Union in Luxembourg



Agentura Evropské unie pro azyl (EUAA) ani žádná osoba vystupující jménem EUAA není zodpovědná za využití níže uvedených informací.

Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, 2023

Print	ISBN 978-92-9487-997-4	doi:10.2847/238	BZ-05-22-132-CS-C
PDF	ISBN 978-92-9487-969-1	doi:10.2847/190452	BZ-05-22-132-CS-N

© Agentura Evropské unie pro azyl (EUAA), 2022

Titulní foto/ilustrace: © EUAA

Reprodukce je povolena za předpokladu uvedení zdroje. Pro jakékoli použití nebo reprodukci fotografií nebo jiného materiálu, který nepodléhá autorským právům EUAA, je třeba získat povolení přímo od držitelů autorských práv.

Úvod

Evropské osnovy v oblasti azylu jsou navrženy tak, aby poskytovaly společnou odbornou přípravu úředníkům v oblasti azylu a přijímání v členských státech EU. Odborná příprava usnadňuje učení, které je zapotřebí k účinnému výkonu pracovní činnosti.

S podporou členských států jsme vypracovali evropský odvětvový rámec kvalifikací pro azylové a přijímající úředníky (ESQF)¹, abychom definovali vzdělávání, které jejich úředníci potřebují k plnění svých úkolů. Výsledné „vzdělávací standardy“ tak ve skutečnosti představují výsledky učení, které jsou rozděleny podle oblastí odbornosti a úrovní složitosti. Vzdělávací standardy byly vytvořeny na základě odpovídajících profesních standardů. Jedná se o popisy skutečných povinností a úkolů, které úředníci v oblasti azylu a přijímání vykonávají. Společné používání profesních standardů a vzdělávacích standardů umožňuje sladit učení s pracovní činností, která má být vykonávána.

Tento rámec kvalifikací zajišťuje, aby veškerá odborná příprava byla zaměřena na individuální potřeby účastníků vzdělávání, jakož i na konkrétní potřeby jejich organizace. Tvoří základ pro vytváření certifikovaných vzdělávacích programů, které zabezpečují kvalifikaci úředníků v oblasti azylu a přijímání.

Profesní standardy pro azylové a přijímající úředníky

Tato matice popisuje pracovní úkoly a činnosti, jakož i pracovní kompetence typické pro povolání úředníka v oblasti azylu a přijímání. Profesní standardy odpovídají vzdělávacím potřebám jednotlivých úředníků. To Agentuře Evropské unie pro otázky azylu (EUAA) umožňuje koncipovat příslušnou odbornou přípravu pro členské státy, a tím podporovat azylové úředníky při jejich každodenní práci. Proto vždy existuje přímá souvislost mezi odbornou přípravou a výkonem zaměstnání.

Vzdělávací standardy pro azylové a přijímající úředníky

Tato matice definuje výsledky učení spojené s výkonem pracovních úkolů v oblasti azylu a přijímání. Vzdělávací standardy uvádějí plánované výsledky vzdělávací sekvence.

Tyto matice by měly být konzultovány společně s „Praktickou příručkou ESQF“ a dalšími doplňujícími dokumenty ze „souboru nástrojů v rámci ESQF“.

¹ ESQF podle anglické zkratky: European Sectoral Qualifications Framework

Profesní standardy pro azylové a přijímající úředníky

SLOŽITOST Oblast odbornosti		A				B			C											
		Široké základní znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Podrobné znalosti:		Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Vysoce specializované znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:									
OBECNÉ KOMPETENCE V OBLASTI AZYLU A PŘIJÍMÁNÍ																				
Právo, politika a postupy	1	a	Příslušné právní předpisy, politika a postupy v oblasti azylu v souladu s vnitrostátním/ unijním/ mezinárodním právním rámcem	b	Uplatňovat právní předpisy, politiku a postupy v oblasti azylu podle rozsahu individuální úlohy	c	Dodržování základního právního rámce podle rozsahu individuální úlohy	d	Vnitrostátní a unijní právní předpisy, politika, postupy a judikatura týkající se azylu na základě vnitrostátních, unijních a mezinárodních právních rámců		e	Vydávat všem zúčastněným stranám ústní a/ nebo písemná právní a procedurální doporučení týkající se standardních otázek azylu	f		g	Pojmy relevantní pro právní předpisy týkající se azylu a procesní požadavky související se složitými a specifickými otázkami mezinárodní ochrany (tj. vyloučení, zánik nároku na ochranu, odnětí)	h	Vydávat všem zúčastněným stranám ústní a písemná právní a procedurální doporučení týkající se nestandardních a/ nebo složitých otázek azylu	i	
	2	a		b		c		d			e		f		g		h	Provádět právní výzkum a/nebo vyhodnocování právních předpisů, politiky a postupů v oblasti azylu a vypracovávat odůvodněná doporučení ke zlepšení na základě vnitrostátních strategií a strategií EU	i	Vypracovávání pokynů, politik a postupů s cílem zlepšit provádění rámců souvisejících s azylem
Obecná komunikace	3	a	Základní zásady a techniky účinné komunikace	b	Využívat účinné komunikační dovednosti, včetně technik dotazování, s ohledem na konkrétní okruh zúčastněných stran	c	Zavedení slušné komunikace založené na vztahu důvěry a zajištění vzájemného porozumění	d	Široká škála zásad a technik účinné komunikace		e	Efektivně komunikovat v širokém spektru profesních situací	f		g	Pokročilé komunikační nástroje, techniky a strategie	h		i	Zajištění účinné komunikace v rámci celé organizace a s externími subjekty, včetně sdělovacích prostředků
	4	a	Základní postupy pro uvedení mateřského jazyka nebo jiných jazyků žadatele o azyl	b	Přizpůsobit základní komunikační dovednosti tak, aby umožňovaly účinnou komunikaci prostřednictvím tlumočnicka	c	Komunikaci prostřednictvím tlumočnicka nebo poskytování přeložených informací	d	Zásady komunikace prostřednictvím tlumočnicka		e	Přizpůsobit komunikační dovednosti tak, aby prostřednictvím tlumočnicka bylo možno sdělovat komplexní informace	f	Sledování chování tlumočnicka, pokud jde o ukazatele konzistentnosti, přesnosti a souladu s kodexem správné praxe, a přijímání nezbytných opatření	g		h		i	
Spolupráce a sdílení informací	5	a	Pokyny a postupy v oblasti ochrany údajů pro všechny organizační a osobní komunikační kanály	b	Sdílet schválené informace s interními a externími zúčastněnými stranami	c	Ochranu osobních údajů v souladu s platnými předpisy	d	Metody sdílení informací a spolupráce s vnitrostátními a mezinárodními zúčastněnými stranami		e	Navazovat kontakty a spolupracovat s vnitrostátními a mezinárodními zúčastněnými stranami v otázkách souvisejících s azylem	f	Sdílení informací a spolupráci s vnitrostátními a mezinárodními zúčastněnými stranami v souladu s postupy a požadavky na ochranu údajů	g		h	Vyhodnocovat a/ nebo vypracovávat organizační pokyny a postupy pro spolupráci a sdílení informací	i	Aktivní přispívání a sdílení osvědčených postupů ve vnitrostátních a mezinárodních sítích souvisejících s azylem

SLOŽITOST Oblast odbornosti		A			B				C		
		Široké základní znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Podrobné znalosti:		Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Vysoce specializované znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:
Povědomí o kulturních a sociálních faktorech	6	a Kulturní rozmanitost a citlivost	b Kulturně vhodným způsobem jednat v řadě profesních situací	c Respektování kulturní rozmanitosti v řadě profesních situací	d Kulturní a sociální faktory, které mohou mít vliv na interakce a záležitosti související s azylem		e Zohlednit sociální a kulturní aspekty v interakcích a záležitostech souvisejících s azylem	f Jednání kulturně vhodným způsobem ve všech profesních situací	g Složitost kulturní rozmanitosti v záležitostech týkajících se azylu	h Poskytovat poradenství ohledně toho, jaký dopad má kulturní rozmanitost na celý azylový proces	i
Profesní standardy	7	a Cíle, etické kodexy a hodnoty azylové a přijímací služby	b Plnit úkoly v souladu s cíli, etickými kodexy a hodnotami organizace	c Jednání v souladu s etickými kodexy a hodnotami organizace	d Etika a profesní standardy v souvislosti s azylem		e Řešit etická dilemata v souladu s organizační etikou a profesními standardy	f Nabízení profesionální, etické a slušné služby	g	h	i Zajištění dodržování profesních standardů a kodexů správné praxe
Dobré pracovní podmínky	8	a Zásady dobrých pracovních podmínek	b Uplatňovat opatření na ochranu vlastních dobrých pracovních podmínek	c Jednání s ohledem na vlastní dobré pracovní podmínky	d Rozpoznání potenciálních psychosociálních rizik povolání		e	f Řízení psychosociálních rizik povolání v rámci týmu	g	h	i Systematické určování, prevenci a řízení organizačních psychosociálních rizik u všech zaměstnanců
Zdraví, ochrana a bezpečnost	9	a Normy a postupy v oblasti zdraví, ochrany a bezpečnosti	b	c Jednání na základě obav týkajících se zdraví, ochrany a bezpečnosti v souladu s postupy pro zachování inkluzivního a bezpečného prostředí	d Rizika v oblasti zdraví, ochrany a bezpečnosti spojená s celým azylovým procesem		e Koordinovat a sledovat normy a postupy v oblasti zdraví, ochrany a bezpečnosti v prostředí azylu a přijímání	f Vytvoření inkluzivního a bezpečného prostředí pro všechny oblasti profesní odpovědnosti	g Mezinárodní osvědčené postupy v otázkách zdraví, ochrany a bezpečnosti souvisejících s celým azylovým procesem v náročných situacích, včetně pracovního prostředí	h Vypracovávat, přezkoumávat a zlepšovat normy a postupy v oblasti zdraví, ochrany a bezpečnosti v kontextu nově se objevujících rizik	i Zajištění inkluzivního a bezpečného prostředí pro všechny osoby zapojené do celého azylového procesu a poskytování poradenství v této oblasti
Řešení konfliktů a mediace	10	a Základní techniky řešení konfliktů a mediace	b Předcházet nepříliš složitým konfliktům a řešit je	c Rozpoznání potenciálních vznikajících konfliktů a jejich řešení v rámci dané úlohy nebo jejich postoupení	d Pokročilé metody řešení konfliktů a mediace		e Vyjednávat v naléhavých a složitých konfliktních situacích, zmírňovat je a řešit	f	g Systémové strategie řešení konfliktů, které jsou relevantní pro veškeré situace v oblasti azylu	h	i
Bezpečnost informací, IT a databáze	11	a Zvláštní databáze související s azylem a elektronické zdroje informací	b Získávat přístup k informacím o databázích souvisejících s azylem a využívat je pro účely ověřování informací	c Přesné zpracování informací při používání databází a elektronických informací	d Široká škála příslušných databází souvisejících s azylem a elektronických zdrojů informací		e Udržovat a aktualizovat databáze související s azylem	f Zavádění opatření k řešení nepřesných elektronických informací	g	h Monitorovat a rozvíjet struktury databází a datové systémy související s azylem	i
	12	a	b	c Důsledné uplatňování veškerých opatření a politik v oblasti bezpečnosti údajů	d		e	f Zajištění bezpečnosti elektronických informací a oznamování porušení bezpečnosti informací	g	h Vypracovávat a přezkoumávat politiky a opatření v oblasti bezpečnosti informací v souvislosti s nově se objevujícími riziky v oblasti bezpečnosti údajů	i Zajištění přesnosti údajů uchovávaných v databázích a souladu s právními předpisy v oblasti ochrany údajů
Analýza informací a údajů	13	a Metody shromažďování a ověřování informací a údajů týkajících se azylu a přijímání	b Shromažďovat a ověřovat informace a údaje týkající se azylu a přijímání	c Přesnost shromážděných informací a údajů	d Metody výzkumu vztahující se na kvalitativní a kvantitativní údaje týkající se azylu a přijímání		e Analyzovat a aktualizovat informace a údaje týkající se azylu a přijímání	f Správné shromažďování a analýzu platných informací a údajů	g	h Analyzovat komplexní údaje související s azylem a přijímáním s cílem poskytnout informace pro organizační procesy	i

SLOŽITOST		A			B			C												
		Široké základní znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Podrobné znalosti:		Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Vysoce specializované znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:									
ZVLÁŠTNÍ KOMPETENCE V OBLASTI AZYLU A PŘIJÍMÁNÍ	14	ZVLÁŠTNÍ KOMPETENCE V OBLASTI AZYLU A PŘIJÍMÁNÍ																		
	Správa případů, registrace a ubytování	15	a	Úloha a povinnosti příslušných zúčastněných stran vůči žadatelům	b	Shromažďovat příslušné informace, dokumentaci a vést systematické záznamy o všech procesech	c	Koordinaci jmenování a organizaci praktické, finanční a logistické podpory pro žadatele	d		e	Určit praktické potřeby žadatelů a zavést postupy k jejich řešení	f	Zajištění toho, aby byly řešeny praktické potřeby žadatelů a aby byla navrhovaná podpora schválena v souladu s politikou a postupy	g		h		i	
		16	a		b	Provést postupy registrace v případě mezinárodní ochrany	c		d		e	Přidělit případ vyšetřujícímu úředníkovi s přihlédnutím k procesním a individuálním aspektům případu	f		g		h		i	
		17	a	Informace a dokumenty, které mají být poskytnuty žadatelům	b	Koordinovat vydávání příslušných povolení a dokladů	c	Poskytování potřebných a včasných informací žadatelům	d		e	Určit a schválit informace, které mají být v konkrétních případech sdíleny se žadatelem	f	Zajištění toho, aby byla vydána povolení a doklady relevantní pro azylové řízení	g		h		i	
	Vedení pohovoru	18	a		b		c		d	Osvědčené postupy a současné trendy, pokud jde o metody vedení pohovoru v souvislosti s azylem	e	Plánovat, připravovat, vést a dokumentovat standardní pohovor v souvislosti s azylem	f	Zajištění toho, aby byly informace dostatečně podrobné a spolehlivé, a umožňovaly tak zjistit při standardních pohovorech v souvislosti s azylem relevantní skutečnosti	g	Pokročilé strategie a metody vedení pohovorů souvisejících s azylem	h	Uplatňovat pokročilé strategie vedení pohovorů s cílem plánovat, připravovat, vést a dokumentovat složité a/nebo nestandardní pohovory v souvislosti s azylem	i	
		Posuzování důkazů a rozhodování	19	a		b		c		d	Osvědčené postupy a současné trendy, pokud jde o metody posuzování důkazů souvisejících s azylem	e	Posoudit žádosti s cílem určit, zda by měl být status mezinárodní ochrany udělen, vyloučen nebo ukončen, a to za použití všech relevantních důkazů a informací ve standardních azylových případech	f	Odůvodnění rozhodnutí o standardních azylových případech ústně a písemně všem zúčastněným stranám včetně žadatele, a to z faktického i právního hlediska	g		h	Vyhodnocovat důkazy, přepisy pohovorů a konkrétní relevantní informace o zemi původu z hlediska právních požadavků na nestandardní nebo složité azylové případy a případy odvolání	i
20	a			b		c		d		e	Stanovit odpovědnost za vyřízení žádosti o mezinárodní ochranu	f	Průběžné rozhodování a posuzování nezbytnosti, zákonnosti a přiměřenosti zajištění a alternativ k zajištění v azylových případech	g		h		i		

SLOŽITOST Oblast odbornosti	A			B			C													
	Široké základní znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Podrobné znalosti:		Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Vysoce specializované znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:										
Průzkum informací o zemích původu	21	a	Základní normy pro informace o zemi původu	b	Používat základní výzkumné nástroje a techniky ke shromažďování informací o zemi původu	c	Poskytování relevantních, spolehlivých, aktuálních a objektivních odpovědí na nepříliš složité dotazy týkající se informací o zemi původu	d	Pokročilé metodické normy pro informace o zemi původu		e	Používat širokou škálu základních výzkumných nástrojů a technik ke shromažďování komplexních informací o zemi původu	f	Zajištění toho, aby byly informace o zemi původu relevantní, spolehlivé, aktuální, objektivní a uživatelsky vstřícné	g	Stávající a nově se objevující složité situace a faktory v konkrétních zemích původu a vysoce specializovaných zdrojích	h	Shromažďovat, analyzovat a syntetizovat velmi složité informace o zemi původu z více zdrojů (včetně citlivých) pro účely související s azylem	i	Řízení projektů týkajících se informací o zemi původu, zjištění složitosti a přizpůsobení zdrojů
	22	a		b		c		d	Stávající a nově se objevující situace a faktory v konkrétních zemích původu a vysoce specializovaných zdrojích		e	Analyzovat, syntetizovat a sdělovat shromážděné informace o zemích původu	f		g		h		i	
Zranitelnost	23	a	Zranitelnost, kategorizace a ukazatele	b	Určit žadatele se zvláštními a speciálními potřebami	c	Iniciování potřebné podpory pro žadatele se zvláštními a speciálními potřebami	d	Možný dopad zranitelnosti na zapojení do celého azylového procesu		e	Plánovat a provádět intervence v souladu se zranitelností žadatelů	f	Zajištění toho, aby byly potřeby vyplývající ze zranitelnosti žadatelů začleněny do rozhodnutí a opatření	g	Důsledky složitých otázek v souvislosti se zranitelností v celém azylovém procesu	h		i	Zajištění toho, aby posouzení zranitelnosti bylo začleněno do celého azylového procesu
Psychosociální podpora a poradenství	24	a	Nástroje a techniky na podporu žadatelů o azyl v sociální tísní	b	Používat nástroje a techniky na podporu žadatelů v sociální tísní	c	Napomáhání žadatelům při přizpůsobování se sociálnímu prostředí	d	Osvědčené postupy a současné trendy, pokud jde o způsoby podpory a vedení žadatelů		e	Podporovat individuální psychosociální potřeby žadatele	f	Přijetí přístupu k žadatelům o azyl, který je zaměřený na klienta	g	Mezinárodní osvědčené postupy v rámci systémů psychosociální podpory a poradenství	h		i	
Přesídlení	25	a		b		c	Koordinaci logistiky a správy v souvislosti s přesídlením	d			e	Plánovat mise pro přesídlení	f	Koordinaci procesu misí pro přesídlení	g		h		i	
	26	a		b		c		d			e	Vydávat odůvodněná doporučení týkající se výběru případů přesídlení	f		g		h		i	
Zajišťování kvality azylového procesu a procesu přijímání	27	a		b		c	Zvážení otázek kvality v rámci vlastních pracovních úkolů a jejich řešení	d	Hodnotit kvalitu procesů souvisejících s azylem a přijímáním		e	Hodnotit kvalitu procesů souvisejících s azylem a přijímáním	f	Sledování sebe a ostatních a hlášení problémů, které mají vliv na kvalitu procesů souvisejících s azylem a přijímáním	g	Mezinárodní osvědčené postupy v oblasti řízení procesů souvisejících s azylem a přijímáním	h	Provádět opatření k řešení problémů s cílem zachovat a zlepšit požadované normy kvality azylových a přijímacích systémů	i	Zajištění systematického hodnocení kvality procesů souvisejících s azylem a přijímáním

SLOŽITOST Oblast odbornosti	A			B			C													
	Široké základní znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Podrobné znalosti:		Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Vysoce specializované znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:										
KOMPETENCE V OBLASTI DOHLEDU A ŘÍZENÍ	28 KOMPETENCE V OBLASTI DOHLEDU A ŘÍZENÍ																			
Řízení lidských zdrojů	29	a	Příslušné procesy pro funkce lidských zdrojů	b		c	Podávání zpráv o personálních otázkách podle schválených postupů	d	Pracovněprávní předpisy, osvědčené postupy a současné trendy v oblasti politiky zaměstnanosti, které se týkají organizace		e	Provádět nábor, výběr, povyšování a disciplinární řízení	f		g		h	Provádět strategické plánování pracovních sil	i	Vypracovávání, přezkoumávání a aktualizace politik a postupů týkajících se řízení lidských zdrojů
	30	a		b	Shromažďovat a uchovávat aktuální a přesné záznamy o všech procesech souvisejících s lidskými zdroji	c		d			e	Analyzovat měření lidských zdrojů k poskytnutí informací pro opatření v oblasti řízení a dohledu a jejich usměrňování	f		g		h		i	
Vzdělávání a profesní rozvoj	31	a	Programy a procesy profesního rozvoje a odborné přípravy zaměstnanců	b		c	Sledování vlastní odborné způsobilosti a zapojení se do profesního rozvoje	d	Požadavky na vzdělávání a profesní rozvoj, pokud jde o úlohy a povinnosti zaměstnanců		e	Určit potřeby zaměstnanců v oblasti odborné přípravy a profesního rozvoje	f	Vypracování, provádění a přezkum plánů profesního rozvoje jednotlivců a týmů	g		h	Sledovat a hodnotit plány a programy profesního rozvoje zaměstnanců v kontextu mezinárodních osvědčených postupů	i	Zajištění strategického řízení trvalého profesního rozvoje všech zaměstnanců
	32	a	Specifické techniky usnadňující vzdělávání a rozvoj zaměstnanců	b		c		d	Osvědčené postupy v oblasti vzdělávání dospělých zaměřeného na účastníka vzdělávání a metody a metodika hodnocení		e	Provádět a hodnotit odbornou přípravu a učení zaměstnanců na pracovišti, na internetu a ve formálním vzdělávacím prostředí	f	Hodnocení, navrhování a zlepšování programů a hodnocení odborné přípravy a učení	g	Evropské normy kvality v oblasti odborné přípravy a učení	h	Koordinovat koncepci, přezkum a aktualizaci vzdělávacích kurzů tak, aby vyhovovaly potřebám organizace	i	Zajištění norem kvality činností organizace v oblasti odborné přípravy a učení
Vedení a řízení	33	a	Nástroje a techniky pro dohled nad týmy a jejich motivaci	b	Plánovat a organizovat práci malých týmů a dohlížet na ni	c	Vedení a motivaci malých týmů k dosažení organizačních cílů a záměrů	d	Organizační pracovní politiky a postupy a příslušné vnitrostátní pracovněprávní předpisy		e	Řídit a motivovat zaměstnance k dosažení organizačních cílů	f	Prosazování pozitivních pracovních postupů s cílem zvýšit výkonnost zaměstnanců	g	Účinné nástroje a techniky vedení	h	Uplatňovat strategický přístup k řízení zaměstnanců v kontextu složitých a měnících se organizačních podmínek	i	Usměrňování řízení zaměstnanců a zajišťování plnění organizačních cílů a priorit
	34	a		b		c		d	Teorie a procesy řízení změn		e	Řídit změny pracovních postupů v organizaci	f		g	Strategie řízení organizačních změn	h	Vypracovat strategie a plány organizačních změn	i	
Strategie a plánování	35	a	Organizační strategie a plány	b	Odvodit z organizačních strategií a plánů úkoly týmu, povinnosti a ukazatele výkonnosti	c	Provádění a sledování plánů na úrovni týmu	d	Procesy a metody organizačního plánování a hodnocení		e	Vypracovat plány a programy pro pravidelné činnosti a pro případy mimořádného tlaku na poskytování služeb	f	Provádění, monitorování a hodnocení strategií, plánů a programů	g	Přístupy řízení ke strategickému plánování, monitorování a hodnocení	h	Vypracovávat a přezkoumávat organizační strategie, plány a programy, stanovit organizační cíle a priority	i	Zajištění strategického řízení poskytování služeb v kontextu různých požadavků na služby a kapacity zdrojů

SLOŽITOST Oblast odbornosti	A			B				C		
	Široké základní znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Podrobné znalosti:		Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:	Vysoce specializované znalosti:	Schopnost:	Přebírá odpovědnost za:
Řízení kvality	36 a Techniky řízení kvality	b Sledovat kvalitu provádění standardních procesů	c	d Nástroje a techniky řízení kvality relevantní pro organizaci		e Používat nástroje a techniky řízení kvality a zprávy o řízení kvality k určení problémů v rámci organizace a přijímání následných opatření	f	g Mezinárodní osvědčené postupy týkající se řízení kvality	h Stanovit a sledovat plnění organizačních norem kvality	i Zajištění systematického řízení organizačních norem kvality
Finanční řízení	37 a Příslušné procesy týkající se rozpočtů, zadávání veřejných zakázek a účetního výkaznictví organizace	b vést aktuální a přesné záznamy o všech procesech souvisejících s financováním	c	d Finanční řízení a systémy a nástroje zadávání veřejných zakázek		e Řídit přidělování rozpočtových prostředků a zadávání veřejných zakázek tak, aby účinně a účelně plnily organizační požadavky	f Provádění finanční politiky a podávání zpráv o finančních otázkách	g Nástroje a metody finanční a rozpočtové analýzy	h Přidělovat, sledovat a kontrolovat finanční zdroje v kontextu organizačních požadavků a trendů, řešit nesrovnalosti	i Zajištění účinného a efektivního řízení finančních zdrojů

Vzdělávací standardy pro azylové a přijímající úředníky

ÚROVEŇ		Úroveň 4–5			Úroveň 6			Úroveň 7												
		Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti		Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost									
Oblast odbornosti																				
OBECNÉ KOMPETENCE V OBLASTI AZYLU A PŘIJÍMÁNÍ																				
Právo, politika a postupy	1	a	Vymezit klíčové právní předpisy, politiku a postupy v oblasti azylu v souladu s vnitrostátními, unijními a mezinárodními právními rámci	b	Uplatňovat základní, hlavní právní předpisy, politiku a postupy týkající se azylu	c		d	Analyzovat a odkazovat na právní předpisy, politiku, postupy a judikaturu týkající se azylu na základě vnitrostátních, unijních a mezinárodních právních rámců		e	Vydávat všem zúčastněným stranám ústní a písemná právní a procedurální doporučení týkající se standardních otázek azylu	f		g	Vyhodnocovat složité pojmy právních předpisů týkajících se azylu a procesní požadavky související se složitými otázkami azylu	h	Vydávat všem zúčastněným stranám ústní a písemná právní a procedurální doporučení týkající se nestandardních a složitých otázek azylu	i	
	2	a		b		c		d	Přezkoumávat azylovou politiku a azylová řízení v souvislosti s prováděním na vnitrostátní úrovni		e		f		g	Kriticky vyhodnocovat právní předpisy, politiku a postupy v oblasti azylu s cílem vypracovat odůvodněná doporučení na základě vnitrostátních strategií a strategií EU	h	Navrhovat pokyny, politiky a postupy s cílem zlepšit provádění rámců souvisejících s azylem	i	
Obecná komunikace	3	a	Popsat řadu komunikačních dovedností, které jsou účinné při interakcích souvisejících s azylem	b	Uplatňovat účinné dovednosti komunikace se specifickou škálou zúčastněných stran v souvislosti s azylem	c	Zavést slušnou komunikaci založenou na vztahu důvěry, která zajistí vzájemné porozumění	d	Popsat širokou škálu komunikačních dovedností v souvislosti s azylem		e	Selektivně uplatňovat techniky a styly pro účinnou komunikaci v široké škále profesních situací souvisejících s azylem	f		g	Kriticky vyhodnocovat organizační komunikační nástroje, techniky a strategie	h		i	
	4	a	Popsat základní postupy pro uvedení mateřského jazyka nebo jiných jazyků žadatele o azyl	b	Přizpůsobit základní komunikační dovednosti tak, aby umožňovaly účinnou komunikaci prostřednictvím tlumočníka	c	Poskytovat přeložené informace a rozpoznat potřebu využití služeb tlumočníka	d	Vyhodnocovat důsledky komunikace prostřednictvím tlumočníka v souvislosti s azylem		e	Přizpůsobit komunikaci tak, aby prostřednictvím tlumočníka bylo možno předávat komplexní sdělení	f	Sledovat chování tlumočníka z hlediska ukazatelů konzistentnosti a přesnosti a určit možná následná opatření	g		h		i	
Spolupráce a sdílení informací	5	a	Nastítnit pokyny a postupy v oblasti ochrany údajů pro organizační a osobní komunikační kanály	b	Uplatňovat postupy pro sdílení schválených informací s interními a vnitrostátními externími zúčastněnými stranami	c	Chránit osobní údaje v souladu s platnými předpisy	d	Popsat metody pro sdílení informací a spolupráci s vnitrostátními a mezinárodními zúčastněnými stranami		e	Uplatňovat postupy a techniky pro kontakty a spolupráci s vnitrostátními a mezinárodními zúčastněnými stranami v otázkách souvisejících s azylem	f	Sdílet informace umožňující spolupráci s vnitrostátními a mezinárodními zúčastněnými stranami v souladu s postupy a požadavky na ochranu údajů	g		h	Vyhodnocovat a vypracovávat organizační pokyny a postupy pro spolupráci a sdílení informací	i	Odstraňovat překážky bránící aktivní účasti a sdílení osvědčených postupů ve vnitrostátním a mezinárodním kontextu v souvislosti s azylem
Povědomí o kulturních a sociálních faktorech	6	a	Nastítnit aspekty kulturní rozmanitosti a citlivosti v profesním kontextu souvisejícím s azylem	b	Prokázat kulturní citlivost ve všech formách interakce v profesním kontextu souvisejícím s azylem	c		d	Popsat kulturní a sociální faktory, které mají vliv na interakce a otázky související s azylem		e	Začlenit hlediska sociálních a kulturních faktorů do interakcí, rozhodnutí, plánů a činností souvisejících s azylem	f		g	Kriticky vyhodnotit stávající a nově se objevující složité globální politické, hospodářské, kulturní a sociální faktory, které mají dopad na celý azylový proces	h	Řídit složité kulturní otázky, které mají dopad na celý azylový proces	i	

Úroveň Oblast odbornosti	Úroveň 4–5			Úroveň 6				Úroveň 7		
	Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti		Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost
Profesní standardy	7 a Nastítnit cíle, etické kodexy a hodnoty azylové a přijímací služby	b	c Monitorovat a vyhodnocovat vlastní odbornou výkonnost na základě povinností a etických kodexů a hodnot organizace	d Vysvětlovat etické a profesní standardy, které platí v celém azylovém procesu		e Řešit etická dilemata související s azylem v souladu s příslušnými právními rámci a organizačními hodnotami	f Zvažovat individuální výkonnost z hlediska příslušných profesních a etických standardů	g Kriticky hodnotit dodržování profesních standardů a kodexů správné praxe v celé organizaci	h	i
Dobré pracovní podmínky	8 a Popsat zásady dobrých pracovních podmínek	b Uplatňovat opatření na ochranu vlastních dobrých pracovních podmínek	c Přemýšlet o dobrých pracovních podmínkách a určit strategie pro řešení problémů	d Rozpoznat psychosociální rizika povolání v souvislosti s azylem		e Uplatňovat opatření k řešení psychosociálních rizik spojených s prací v týmu v souvislosti s azylem	f	g	h Předcházet organizačním psychosociálním rizikům u všech zaměstnanců, tato rizika zmírňovat a řídit	i
Zdraví, ochrana a bezpečnost	9 a Vysvětlovat normy a postupy týkající se zdraví, ochrany a bezpečnosti na pracovišti	b Selektivně uplatňovat řadu technik k provádění konkrétních postupů v oblasti zdraví, ochrany a bezpečnosti s cílem zachovat inkluzivní a bezpečné prostředí	c	d Kriticky hodnotit možnosti reakce na rizika v oblasti zdraví, ochrany a bezpečnosti v souvislosti se všemi prvky azylového procesu a procesu přijímání		e Selektivně uplatňovat možnosti reakce na rizika v oblasti zdraví, ochrany a bezpečnosti v prostředí azylu a přijímání	f Vytvořit inkluzivní a bezpečné prostředí azylu a přijímání v oblasti profesní odpovědnosti	g Kriticky vyhodnocovat mezinárodní praxi při řešení složitých otázek v oblasti zdraví, ochrany a bezpečnosti v prostředí souvisejícím s azylem	h Vypracovávat a přezkoumávat normy a postupy v oblasti zdraví, ochrany a bezpečnosti v kontextu stávajících a nově se objevujících rizik v prostředí souvisejícím s azylem	i
Řešení konfliktů a mediace	10 a Vysvětlovat techniky řešení sporů a mediace použitelné v případě nepříliš složitých konfliktů souvisejících s azylem a přijímáním	b Uplatňovat techniky prevence a řešení nepříliš složitých konfliktů souvisejících s azylem a přijímáním	c Jednat na základě ukazatelů napětí a vznikajících konfliktů v procesu a prostředí souvisejícím s azylem a přijímáním	d Popsat metody řešení konfliktů a mediace v případě naléhavých a složitých otázek v celém azylovém procesu		e Vyjednávat v naléhavých a složitých konfliktních situacích souvisejících s azylem a přijímáním a zmírňovat je	f	g Kriticky vyhodnocovat systémové strategie řešení konfliktů, které jsou relevantní z hlediska situace v oblasti azylu	h	i
Bezpečnost informací, IT a databáze	11 a Popsat používání zvláštních databází souvisejících s azylem a elektronických zdrojů informací	b Ověřovat informace související s azylovým případem správným využíváním databází a schválených elektronických informačních zdrojů	c	d Vysvětlovat užitečnost široké škály databází souvisejících s azylem a elektronických zdrojů informací		e Aktualizovat a udržovat databáze související s azylem s přesnými informacemi	f Řešit nepřesné elektronické informace, aby se zabránilo jejich použití v souvislosti s azylem	g	h Kriticky hodnotit struktury databází a datové systémy používané v azylovém procesu	i
	12 a	b Uplatňovat opatření a politiky v oblasti bezpečnosti údajů ve všech postupech nakládání s údaji	c	d		e Uplatňovat metody k zajištění bezpečnosti elektronických informací a odhalovat případy porušení	f	g	h Vypracovávat a přezkoumávat politiky a opatření v oblasti bezpečnosti informací v souvislosti s nově se objevujícími riziky v oblasti bezpečnosti údajů	i Zajistit dodržování právních předpisů v oblasti bezpečnosti informací ve všech postupech správy údajů
Analýza informací a údajů	13 a Identifikovat zdroje informací a statistiky související s azylem a přijímáním	b Shromažďovat a ověřovat relevantní a přesné informace a údaje týkající se azylu a přijímání	c	d Vyhodnocovat širokou škálu výzkumných metod použitelných na kvalitativní a kvantitativní informace a údaje týkající se azylu a přijímání		e Selektivně uplatňovat platné metody analýzy informací a údajů souvisejících s azylem a přijímáním	f Zajistit přesnost a relevantnost analýz informací a údajů souvisejících s azylem a přijímáním	g	h Analyzovat komplexní údaje související s azylem a přijímáním s cílem poskytnout informace pro organizační procesy	i

Úroveň Oblast odbornosti	Úroveň 4–5			Úroveň 6				Úroveň 7		
	Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti		Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost

ZVLÁŠTNÍ KOMPETENCE V OBLASTI AZYLU A PŘIJÍMÁNÍ	14	ZVLÁŠTNÍ KOMPETENCE V OBLASTI AZYLU A PŘIJÍMÁNÍ																	
Správa případů, registrace a ubytování	15	a	Popsat úlohu a povinnosti zúčastněných stran v celém azylovém procesu	b	Shromažďovat, uchovávat a aktualizovat záznamy informací týkajících se azylového procesu a procesu přijímání	c	Organizovat praktickou, finanční a logistickou podporu a jmenování pro žadatele o azyl	d		e	Uplatňovat postupy k určení a řešení praktických potřeb žadatelů o azyl v souladu s politikou	f		g		h		i	
	16	a		b	Uplatňovat řadu postupů pro registraci žadatele o mezinárodní ochranu	c		d		e	Vyhodnocovat jednotlivé aspekty případu žadatele o azyl a přizpůsobit je kompetencím vyšetřujícího úředníka	f		g		h		i	
	17	a	Vypracovat seznam zdrojů informací a dokumentace, které mají být žadatelům o azyl poskytnuty	b	Uplatňovat postupy pro koordinaci vydávání příslušných povolení a dokladů žadatelům o azyl	c	Poskytovat žadatelům o azyl informace v souladu s politikou, postupy a individuálními zvláštními potřebami	d	Popsat podmínky, za nichž se vydávají, odebírají a ruší doklady a povolení související s azylem a přijímáním	e	Rozhodovat o informacích, které by měly být žadateli o azyl poskytnuty	f		g		h		i	
Vedení pohovoru	18	a		b		c		d	Vyhodnocovat osvědčené postupy a současné trendy, pokud jde o metody vedení pohovorů v souvislosti s azylem, a to s ohledem na konkrétní charakteristiky žadatele	e	Plánovat, připravovat, vést a dokumentovat standardní pohovor v souvislosti s azylem	f	Zajistit, aby byly informace dostatečně podrobné a spolehlivé, a umožňovaly tak zjistit při standardních pohovorech v souvislosti s azylem relevantní skutečnosti	g	Kriticky vyhodnocovat pokročilé strategie a metody vedení pohovorů použitelné ve složitých azylových případech	h	Uplatňovat pokročilé strategie vedení pohovorů s cílem plánovat, připravovat, vést a dokumentovat složité a nestandardní pohovory v souvislosti s azylem	i	
Posuzování důkazů a rozhodování	19	a		b		c		d	Popsat osvědčené postupy a současné trendy, pokud jde o metody posuzování důkazů souvisejících s azylem	e	Vyhodnocovat všechny relevantní důkazy a informace na základě právních požadavků na udělení, ukončení nebo vyloučení mezinárodní ochrany ve standardních případech	f	Z faktického i právního hlediska odůvodňovat rozhodnutí o standardních azylových případech ústně a písemně všem zúčastněným stranám	g		h	Vyhodnocovat důkazy, přepisy pohovorů a konkrétní relevantní informace o zemi původu z hlediska právních požadavků na nestandardní a složité azylové případy a případy odvolání	i	Z faktického i právního hlediska odůvodňovat rozhodnutí o nestandardních nebo složitých azylových případech a případech odvolání ústně a písemně všem zúčastněným stranám
	20	a		b		c		d		e	Určit, který stát je příslušný k vyřízení žádosti o mezinárodní ochranu	f	Z faktického i právního hlediska odůvodňovat rozhodnutí týkající se zajištění a alternativ k zajištění v azylových případech	g		h		i	

Úroveň Oblast odbornosti	Úroveň 4–5			Úroveň 6			Úroveň 7				
	Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti		Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	
Průzkum informací o zemích původu	21	a Popsat základní normy pro informace o zemi původu	b Používat základní výzkumné nástroje a techniky ke shromažďování informací o zemi původu	c Zajistit, aby nekomplexní informace o zemi původu byly relevantní, spolehlivé, aktuální a objektivní	d Vyhodnocovat pokročilé metodické normy pro informace o zemi původu		e Používat širokou škálu základních výzkumných nástrojů a technik ke shromažďování komplexních informací o zemi původu	f Zajistit, aby komplexní informace o zemi původu byly relevantní, spolehlivé, aktuální, objektivní a uživatelsky vstřícné	g Kriticky vyhodnocovat stávající a nově se objevující velmi složité situace a faktory v konkrétních zemích původu	h Shromažďovat, analyzovat a syntetizovat velmi složité informace o zemi původu z více zdrojů, včetně citlivých, pro účely související s azylem	i Řídit projekty týkající se informací o zemi původu a přizpůsobovat zdroje složitosti projektů
	22	a	b	c	d Popsat stávající a nově se objevující situace a faktory související s azylem v konkrétních zemích původu a specializovaných zdrojích		e Analyzovat, syntetizovat a sdělovat shromážděné informace o zemích původu	f	g	h	i
Zranitelnost	23	a Nastítnit ukazatele a metody k určení zranitelnosti a souvisejících obecných postupů pro žadatele o azyl	b Používat techniky a postupy k identifikaci žadatelů o azyl se zvláštními nebo speciálními potřebami	c Iniciovat postupy na podporu žadatelů o azyl se zvláštními nebo speciálními potřebami	d Popsat potenciální dopad zranitelnosti žadatelů na zapojení do celého azylového procesu		e Plánovat a provádět intervence, které zahrnují potřeby vyplývající ze zranitelnosti žadatelů o azyl	f Zajistit, aby potřeby vyplývající ze zranitelnosti žadatelů byly začleněny do rozhodnutí a opatření v souladu s politikou a postupy	g Kriticky vyhodnocovat systémové dopady složitých otázek zranitelnosti a vydávat doporučení pro všechny zúčastněné strany v celém azylovém procesu	h	i
	Psychosociální podpora a poradenství	24	a Vysvětlit řadu nástrojů a technik k rozpoznání a omezení příčin sociálních obtíží u žadatelů o azyl	b Selektivně uplatňovat řadu nástrojů a technik k řešení příčin sociálních obtíží u žadatelů o azyl	c Poskytovat poradenství s cílem pomoci žadatelům o azyl přizpůsobit se sociálnímu prostředí		d Vyhodnocovat osvědčené postupy a současné trendy, pokud jde o způsoby podpory a vedení žadatelů o azyl	e Plánovat a provádět intervence, které zahrnují potřeby vyplývající z psychosociální situace žadatelů o azyl	f Zajistit u každého žadatele o azyl přístup zaměřený na klienta v souladu se zvláštními potřebami a fází azylového procesu	g Kriticky vyhodnocovat mezinárodní osvědčené postupy v rámci systémů psychosociální podpory a poradenství, které jsou relevantní pro celý azylový proces	h
Přesídlení		25	a	b Plánovat logistické a administrativní požadavky na proces přesídlování	c		d Popsat specifika a požadavky procesu přesídlování	e	f Koordinovat proces přesídlování a řešit případné nově se objevující problémy	g	h
	26	a	b	c	d		e Odůvodnit doporučení týkající se výběru konkrétních případů přesídlení	f	g	h	i
Zajišťování kvality azylového procesu a procesu přijímání	27	a	b	c Zvažovat otázky kvality v rámci vlastních pracovních úkolů	d Popsat metody a nástroje pro hodnocení kvality procesů souvisejících s azylem a přijímáním		e Používat metody a nástroje pro hodnocení kvality procesů souvisejících s azylem a přijímáním	f Sledovat kvalitu procesů souvisejících s azylem a uplatňovat postupy pro hlášení problémů	g Kriticky vyhodnocovat mezinárodní praxi v oblasti řízení procesů souvisejících s azylem a přijímáním	h Řešit problémy s udržením a zlepšením požadovaných norem kvality poskytovaných služeb v kontextu kolísajícího tlaku na azylové a přijímací systémy	i Zajistit systematické řízení norem kvality v azylových případech a souvisejících procesech

Úroveň Oblast odbornosti	Úroveň 4–5			Úroveň 6			Úroveň 7		
	Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti		Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti	Dovednosti

KOMPETENCE V OBLASTI DOHLEDU A ŘÍZENÍ	28	KOMPETENCE V OBLASTI DOHLEDU A ŘÍZENÍ																		
Řízení lidských zdrojů	29	a	Vymezit řadu relevantních procesů v oblasti lidských zdrojů	b	Podávat zprávy o personálních otázkách v souvislosti s politikou a postupy organizace	c		d	Vyhodnocovat osvědčené postupy a současné trendy, pokud jde o politiky zaměstnanosti v kontextu pracovního práva a organizačních postupů		e	Provádět nábor, výběr, povýšení a disciplinární řízení a postupy	f		g		h	Provádět strategické plánování pracovních sil ve složitých a měnících se organizačních podmínkách	i	Vypracovat, přezkoumávat a aktualizovat politiky a postupy týkající se řízení lidských zdrojů
	30	a		b	Shromažďovat a uchovávat aktuální a přesné záznamy o procesech souvisejících s lidskými zdroji	c		d			e	Analyzovat měření lidských zdrojů z hlediska organizačních důsledků a doporučených opatření	f		g		h		i	
Vzdělávání a profesní rozvoj	31	a	Nastítnit organizační postupy pro profesní rozvoj a odbornou přípravu zaměstnanců	b		c	Sledovat vlastní odbornou způsobilost a plánovat zlepšení	d	Popsat vzdělávací standardy požadované pro odbornou způsobilost u široké škály funkcí zaměstnanců		e	Určit potřeby zaměstnanců v oblasti odborné přípravy a profesního rozvoje	f	Sledovat individuální a týmovou odbornou způsobilost a plánovat zlepšení	g	Hodnotit plány a programy profesního rozvoje zaměstnanců v kontextu osvědčených postupů	h	Vypracovat a provádět organizační strategie a programy odborné přípravy	i	
	32	a	Nastítnit řadu technik a metod pro usnadnění vzdělávání zaměstnanců	b		c		d	Popsat techniky a metody vzdělávání dospělých zaměřené na účastníka vzdělávání a techniky a metody hodnocení		e	Uplatňovat celou řadu metod odborné přípravy a učení s cílem posoudit a usnadnit učení a motivovat k němu	f	Hodnotit, navrhovat a zlepšovat odbornou přípravu a hodnocení v souladu s evropskými zásadami zajišťování kvality	g	Kriticky vyhodnocovat odbornou přípravu a učení v organizaci v kontextu evropských norem kvality	h	Koordinovat koncepci, přezkum a aktualizaci odborné přípravy tak, aby vyhovovala potřebám organizace v oblasti odborné přípravy	i	Zajistit normy kvality organizačních činností v oblasti odborné přípravy a učení
Vedení a řízení	33	a	Popsat techniky motivující týmy a dohlížet na týmovou práci	b	Uplatňovat řadu technik pro plánování a organizaci práce v malých týmech a dohled nad ní	c	Motivovat malé týmy k dosažení organizačních cílů a záměrů	d	Definovat organizační pracovní politiky a postupy a příslušné vnitrostátní pracovněprávní předpisy		e	Používat širokou škálu nástrojů a technik řízení k vedení a motivaci zaměstnanců	f	Podporovat pozitivní pracovní postupy s cílem zvýšit výkonnost zaměstnanců	g	Kriticky vyhodnocovat nástroje a techniky vedení v souvislosti s azylovými a přijímacími službami	h	Navrhovat, přezkoumávat a provádět strategie řízení zaměstnanců ve složitých a měnících se organizačních podmínkách	i	Přizpůsobit styl vedení tak, aby bylo možné řídit zaměstnance a plnit organizační cíle a priority
	34	a		b		c		d	Popsat zásady usnadnění organizačních změn		e	Používat nástroje a postupy k řízení organizačních změn v pracovních postupech	f		g		h	Vypracovávat strategie a plány pro provádění organizačních změn a odstranění překážek těchto změn	i	Usměrňovat a podporovat přijetí organizačních změn
Strategie a plánování	35	a	Nastítnit organizační strategie a plány	b	Odvodit z organizačních strategií a plánů úkoly týmu, povinnosti a ukazatele výkonnosti	c	Provádět a sledovat plány týmové práce v souvislosti s organizačními záměry a cíli	d	Popsat procesy a metody organizačního plánování		e	Používat nástroje plánování k vypracování plánů a programů v kontextu různých požadavků na poskytování služeb	f	Provádět strategie, plány a programy pro sledování dosahování organizačních záměrů a cílů	g	Kriticky vyhodnocovat přístupy ke strategickému plánování a monitorování organizace	h	Navrhovat a přezkoumávat strategie, plány a programy, stanovit záměry, cíle a priority v oblasti výkonnosti	i	Zajistit strategické řízení poskytování služeb v kontextu různých požadavků na služby a kapacity zdrojů

Oblast odbornosti	Úroveň	Úroveň 4–5			Úroveň 6			Úroveň 7			
		Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti		Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost	Znalosti	Dovednosti	Odpovědnost a samostatnost
Řízení kvality	36	a Nastínit řadu technik řízení kvality v organizaci	b Používat základní nástroje řízení kvality k zjištění a oznamování problémů v rámci standardních organizačních procesů	c	d Vyhodnocovat širokou škálu nástrojů a technik řízení kvality, které jsou relevantní pro organizační procesy		e Používat nástroje a techniky řízení kvality a zprávy o řízení kvality k určení problémů v rámci organizace	f	g Kriticky vyhodnocovat mezinárodní praxi související s řízením kvality organizačních procesů	h Uplatňovat opatření a techniky ke stanovení a sledování plnění organizačních norem kvality	i Zajistit systematické řízení organizačních norem kvality
	37	a Popsat procesy organizace v oblasti rozpočtů, zadávání veřejných zakázek a účetního výkaznictví	b Uplatňovat zásady a postupy pro vedení aktuálních a přesných záznamů o procesech souvisejících s financováním	c	d Vysvětlit organizační finanční řízení a systémy a nástroje zadávání veřejných zakázek		e Používat nástroje finančního řízení k účinnému a účelnému řízení rozpočtových přidělů	f Provádět finanční politiku a podávat zprávy o finančních otázkách	g Vyhodnocovat nástroje a metody finanční a rozpočtové analýzy	h Používat metody přidělování, sledování a kontroly finančních zdrojů a řešení nesrovnalostí	i Zajistit řízení finančních zdrojů z hlediska účinnosti a účelnosti při dosahování organizačních cílů

Obrat'te se na EU

► Osobně

Po celé Evropské unii se nachází stovky informačních středisek Europe Direct.

Adresu nejbližšího střediska najdete na: https://european-union.europa.eu/contact-eu_cs

► Telefonicky nebo e-mailem

Europe Direct je služba, která odpoví na vaše dotazy o Evropské unii.

Můžete se na ni obrátit:

- prostřednictvím bezplatné telefonní linky: 00 800 6 7 8 9 10 11 (někteří operátoři mohou tento hovor účtovat),
- na standardním telefonním čísle: +32 22999696 nebo
- e-mailem prostřednictvím: https://european-union.europa.eu/contact-eu_cs

Vyhledávání informací o EU

► Online

Informace o Evropské unii ve všech úředních jazycích EU jsou dostupné na internetových stránkách: https://european-union.europa.eu/contact-eu_cs

► Publikace EU

Publikace EU si můžete prohlédnout nebo objednat na adrese::

<https://publications.europa.eu/en/publications>.

Chcete-li obdržet více než jeden výtisk bezplatných publikací, obraťte se na službu Europe Direct nebo na místní informační střediska (viz https://european-union.europa.eu/contact-eu_cs).

► Právo EU a související dokumenty

Právní informace EU včetně všech právních předpisů EU od roku 1952 ve všech úředních jazykových verzích jsou dostupné na stránkách EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

► Veřejně přístupná data EU

Evropský portál veřejně přístupných dat (<http://data.europa.eu/euodp/en>) poskytuje přístup k datovým souborům EU. Data lze zdarma stáhnout a opakovaně použít pro komerční i nekomerční účely.



Úřad pro publikace
Evropské unie

