



Quadro europeo delle qualifiche settoriali



Quadro europeo delle qualifiche settoriali

***Standard professionali
e educativi***



Printed by the Publications Office of the European Union in Luxembourg



L'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), o chiunque agisca in suo nome, declina ogni responsabilità per l'uso dei contenuti della presente pubblicazione.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2023

Print ISBN 978-92-9487-964-6 doi:10.2847/489463 BZ-05-22-132-IT-C

PDF ISBN 978-92-9487-985-1 doi:10.2847/288545 BZ-05-22-132-IT-N

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

Cover photo/illustration: © EUAA

Per utilizzare o riprodurre foto o altro materiale libero da copyright dell'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo, è necessaria l'autorizzazione diretta del titolare del copyright.

Introduzione

Il curriculum europeo in materia di asilo è stato concepito specificamente per fornire una formazione professionale comune per gli addetti all'asilo e all'accoglienza che lavorano negli Stati membri dell'Unione europea (UE). La formazione professionale facilita l'apprendimento necessario per svolgere un lavoro in modo efficace.

Con il sostegno degli Stati membri, abbiamo sviluppato il quadro settoriale europeo delle qualifiche per gli addetti in materia di asilo e accoglienza (ESQF)¹ per stabilire il programma di studi necessario affinché tali addetti possano svolgere le loro mansioni. Gli standard educativi che ne risultano corrispondono effettivamente a risultati dell'apprendimento che sono classificati in base ai settori di competenza e ai livelli di complessità. Gli standard educativi sono stati elaborati partendo dagli standard professionali corrispondenti, ossia le descrizioni dagli standard e dei compiti effettivamente svolti che gli addetti all'asilo e all'accoglienza svolgono. Utilizzati insieme, gli standard professionali e gli standard educativi consentono di allineare l'apprendimento con il lavoro da svolgere.

Il quadro garantisce che l'intera formazione sia mirata alle esigenze individuali dei partecipanti e alle esigenze specifiche della loro organizzazione e costituisce inoltre la base per lo sviluppo di programmi di formazione certificati, che portano a qualifiche per gli addetti all'asilo e all'accoglienza.

Standard professionali per gli addetti all'asilo e all'accoglienza

Questa matrice descrive i compiti e le attività professionali, nonché le competenze professionali tipiche delle mansioni di un addetto all'asilo e all'accoglienza. Gli standard professionali sono in linea con le esigenze di apprendimento del singolo addetto. Ciò consente all'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA) di progettare una formazione pertinente per gli Stati membri, sostenendo così gli addetti preposti alle domande di asilo nel loro lavoro quotidiano. Pertanto, vi è sempre un collegamento diretto tra la formazione e le prestazioni lavorative.

Standard educativi per gli addetti all'asilo e all'accoglienza

Questa matrice stabilisce i risultati dell'apprendimento connessi allo svolgimento di mansioni legate al settore dell'asilo e dell'accoglienza. Gli standard educativi indicano i risultati attesi da un modulo di apprendimento.

Queste matrici devono essere consultate in abbinamento alla «Guida pratica ESQF» e ad altri documenti complementari presenti nel «kit di strumenti ESQF».

¹ ESQF dalla sigla in inglese: European Sectoral Qualifications Framework.

Standard professionali per i funzionari incaricati dell’asilo e dell’accoglienza

COMPLESSITÀ Area di competenza	A			B			C													
	Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:		Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:										
COMPETENZE GENERICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA	COMPETENZE GENERICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA																			
Legislazione, politiche e procedure	1	a	Legislazione, politiche e procedure pertinenti relative all’asilo conformemente al quadro giuridico nazionale, dell’UE e internazionale	b	Applicare la legislazione, le politiche e le procedure relative all’asilo nell’ambito di competenza del singolo ruolo	c	Conformarsi al quadro giuridico di base nell’ambito di competenza del singolo ruolo	d	Legislazione, politiche e procedure, dottrina e giurisprudenza nazionali e dell’UE in materia di asilo nel contesto dei quadri giuridici nazionali, dell’UE e internazionali		e	Formulare raccomandazioni giuridiche e procedurali su problematiche ordinarie relative all’asilo per tutte le parti interessate, in forma scritta e/o orale	f		g	Concetti pertinenti per la legislazione e i requisiti procedurali in materia di asilo relativi a problematiche complesse e specifiche concernenti la protezione internazionale (ad esempio esclusione, cessazione, revoca)	h	Formulare raccomandazioni giuridiche e procedurali su problematiche non ordinarie e/o complesse relative all’asilo per tutte le parti interessate, in forma scritta e orale	i	
	2	a		b		c		d			e		f		g		h	Condurre ricerche giuridiche e/o esaminare la legislazione, le politiche e le procedure relative all’asilo e preparare miglioramenti motivati e raccomandati nel contesto delle strategie nazionali e dell’UE	i	Elaborare orientamenti, politiche e procedure per migliorare l’applicazione dei quadri relativi all’asilo
Comunicazione generale	3	a	Principi e tecniche di base per una comunicazione efficace	b	Utilizzare abilità comunicative efficaci, comprese tecniche di colloquio, con una gamma specifica di parti interessate	c	Stabilire una comunicazione rispettosa basata sul rapporto personale e garantire la comprensione reciproca	d	Ampia gamma di principi e tecniche per una comunicazione efficace		e	Comunicare efficacemente in un’ampia gamma di contesti professionali	f		g	Strumenti, tecniche e strategie di comunicazione avanzati	h		i	Garantire una comunicazione efficace in tutta l’organizzazione e con entità esterne, media compresi
	4	a	Procedimenti basilari per indicare la lingua madre o altre lingue di un richiedente	b	Adattare le abilità comunicative basilari per consentire una comunicazione efficace tramite interprete	c	Comunicare tramite interprete o fornire informazioni tradotte	d	Principi per la comunicazione tramite interprete		e	Adattare le abilità comunicative per consentire la comunicazione di informazioni complesse tramite interprete	f	Monitorare il comportamento dell’interprete per individuare indicatori di coerenza, accuratezza e conformità al codice di buone pratiche, e adottare le azioni necessarie	g		h		i	
Cooperazione e condivisione delle informazioni	5	a	Orientamenti e procedure relativi alla protezione dei dati per tutti i canali di comunicazione personali e dell’organizzazione	b	Condividere informazioni approvate con le parti interessate interne ed esterne	c	Proteggere i dati personali conformemente alla normativa applicabile	d	Metodi per la condivisione di informazioni e la cooperazione con le parti interessate nazionali e internazionali		e	Contattare e collaborare con le parti interessate nazionali e internazionali su problematiche relative all’asilo	f	Condividere informazioni e collaborare con le parti interessate nazionali e internazionali conformemente alle procedure e ai requisiti per la protezione dei dati	g		h	Rivedere e/o elaborare orientamenti e procedure al livello dell’organizzazione per la cooperazione e la condivisione di informazioni	i	Contribuire attivamente alle buone pratiche e condividerle nelle reti nazionali e internazionali relative all’asilo

COMPLESSITÀ Area di competenza		A			B			C												
		Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:		Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:									
Consapevolezza dei fattori culturali e sociali	6	a	Diversità e sensibilità culturale	b	Interagire in modo culturalmente appropriato in una serie di contesti professionali	c	Rispettare la diversità culturale in una serie di contesti professionali	d	Fattori culturali e sociali che possono incidere sulle interazioni e sulle tematiche relative all'asilo		e	Considerare gli aspetti sociali e culturali nelle interazioni e nelle tematiche relative all'asilo	f	Agire in modo culturalmente sensibile in tutti i contesti professionali	g	Complessità della diversità culturale nelle tematiche relative all'asilo	h	Fornire consulenza in merito all'impatto della diversità culturale sull'intero procedimento di asilo	i	
		7	a	Finalità, codici etici e valori del servizio di asilo e accoglienza	b	Svolgere i compiti in linea con le finalità, i codici etici e i valori dell'organizzazione	c	Agire conformemente ai codici etici e ai valori dell'organizzazione	d	Etica e standard professionali nei contesti relativi all'asilo		e	Risolvere dubbi etici conformemente agli standard etici e professionali dell'organizzazione	f	Offrire un servizio professionale, etico e rispettoso	g		h		i
Benessere professionale	8	a	Principi del benessere professionale	b	Applicare misure per proteggere il proprio benessere professionale	c	Intervenire per affrontare i timori relativi al proprio benessere professionale	d	Riconoscere i potenziali rischi professionali psicosociali		e		f	Gestire i rischi professionali psicosociali all'interno del gruppo	g		h		i	Individuare, prevenire e gestire sistematicamente i rischi psicosociali dell'organizzazione per l'intero personale
Salute, sicurezza e protezione	9	a	Standard e procedure in materia di salute, sicurezza e protezione	b		c	Intervenire conformemente alle procedure per affrontare i timori relativi alla salute, alla sicurezza e alla protezione, al fine di mantenere un ambiente inclusivo e sicuro	d	Rischi per la salute, la sicurezza e la protezione relativi all'intero procedimento di asilo		e	Coordinare e monitorare gli standard e le procedure in materia di salute, sicurezza e protezione negli ambienti di asilo e accoglienza	f	Creare un ambiente inclusivo e sicuro per tutte le aree della responsabilità professionale	g	Buone pratiche internazionali di problematiche relative alla salute, alla sicurezza e alla protezione nell'intero procedimento di asilo in situazioni problematiche, incluso l'ambiente operativo	h	Elaborare, rivedere e migliorare gli standard e le procedure in materia di salute, sicurezza e protezione nel contesto dei rischi emergenti	i	Garantire un ambiente inclusivo e sicuro per tutte le persone coinvolte nell'intero procedimento di asilo e fornire consulenza al riguardo
Gestione dei conflitti e mediazione	10	a	Tecniche basilari per la risoluzione dei conflitti e la mediazione	b	Prevenire e risolvere conflitti non complessi	c	Riconoscere potenziali conflitti emergenti e intervenire o segnalarli nell'ambito di competenza del ruolo	d	Metodi avanzati di risoluzione dei conflitti e di mediazione		e	Mediare, mitigare e risolvere situazioni conflittuali gravi e complesse	f		g	Strategie sistemiche di gestione dei conflitti che sono pertinenti per tutti i contesti di asilo	h		i	
Sicurezza delle informazioni, TI e banche dati	11	a	Banche dati e fonti elettroniche di informazioni specifiche relative all'asilo	b	Accedere a informazioni, e utilizzarle, su banche dati relative all'asilo, a fini di verifica delle informazioni	c	Trattare le informazioni con cura quando si utilizzano banche dati e informazioni elettroniche	d	Ampia gamma di banche dati e fonti elettroniche di informazioni pertinenti relative all'asilo		e	Mantenere e aggiornare banche dati relative all'asilo con informazioni accurate	f	Attuare misure per correggere informazioni elettroniche non accurate	g		h	Monitorare ed elaborare strutture di banche dati e sistemi di dati relativi all'asilo	i	
	12	a		b		c	Applicare coerentemente tutte le misure e le politiche in materia di sicurezza dei dati	d			e		f	Garantire la sicurezza delle informazioni elettroniche e segnalare violazioni della sicurezza delle informazioni	g		h	Elaborare e rivedere le politiche e le misure per la sicurezza delle informazioni nel contesto dei rischi emergenti per la sicurezza dei dati	i	Garantire l'accuratezza dei dati conservati nelle banche dati e la conformità alla legislazione in materia di protezione dei dati
Analisi delle informazioni e dei dati	13	a	Metodi per raccogliere e confrontare informazioni e dati relativi all'asilo e all'accoglienza	b	Raccogliere e confrontare informazioni e dati relativi all'asilo e all'accoglienza	c	Accuratezza della raccolta di informazioni e dati	d	Metodi di ricerca applicabili ai dati qualitativi e quantitativi relativi all'asilo e all'accoglienza		e	Analizzare e aggiornare le informazioni e i dati relativi all'asilo e all'accoglienza	f	Raccogliere e analizzare con cura informazioni e dati validi	g		h	Analizzare i dati complessi relativi all'asilo e all'accoglienza per informare i procedimenti dell'organizzazione	i	

COMPLESSITÀ Area di competenza	A			B			C														
	Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:		Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:											
COMPETENZE SPECIFICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA	14 COMPETENZE SPECIFICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA																				
	Amministrare i casi, registrazione e sistemazione	15	a	Ruolo e responsabilità delle parti interessate rilevanti verso i richiedenti	b	Raccogliere informazioni e documentazione pertinenti e conservare registrazioni sistematiche di tutti i procedimenti	c	Coordinare gli appuntamenti e organizzare un sostegno pratico, finanziario e logistico per il richiedente	d			e	Individuare le esigenze pratiche dei richiedenti e applicare procedure per affrontarle	f	Garantire che le esigenze pratiche dei richiedenti siano affrontate e che il sostegno proposto sia approvato conformemente alle politiche e alle procedure	g		h		i	
		16	a			b	Completare le procedure di registrazione per la protezione internazionale	c		d			e	Assegnare un caso a un funzionario tenendo conto degli aspetti procedurali e individuali	f		g		h		i
17		a	Informazioni e documentazione da fornire ai richiedenti	b	Coordinare il rilascio dei permessi e documenti rilevanti	c	Fornire ai richiedenti informazioni necessarie e tempestive	d				e	Stabilire e approvare le informazioni da condividere con il richiedente in relazione a casi specifici	f	Garantire che siano stati rilasciati i permessi e i documenti rilevanti per la procedura di asilo	g		h		i	
Colloqui	18	a			b		c		d	Buone pratiche e tendenze attuali dei metodi di colloquio relativi all’asilo		e	Pianificare, preparare, condurre e documentare un colloquio ordinario relativo all’asilo	f	Verificare che le informazioni siano sufficientemente dettagliate e affidabili per accertare i fatti rilevanti nei colloqui ordinari relativi all’asilo	g	Strategie e metodi avanzati per i colloqui relativi all’asilo	h	Applicare strategie di colloquio avanzate per pianificare, preparare, condurre e documentare colloqui complessi e/o non ordinari relativi all’asilo	i	
Valutazione delle prove e adozione di decisioni	19	a			b		c		d	Buone pratiche e tendenze attuali dell’applicazione dei metodi di valutazione delle prove relativi all’asilo		e	Valutare le domande per determinare se lo status di protezione internazionale dovrebbe essere concesso, escluso o terminato, utilizzando tutte le prove e le informazioni pertinenti in casi di asilo ordinari	f	Motivare, in fatto e in diritto, le decisioni sui casi di asilo ordinari a tutte le parti interessate, richiedente compreso, in forma scritta e orale	g		h	Esaminare prove, trascrizioni di colloqui e specifiche informazioni pertinenti sul paese di origine in base ai requisiti di legge per i casi di asilo e di ricorso non ordinari o complessi	i	Motivare, in fatto e in diritto, le decisioni sui casi di asilo e di ricorso non ordinari o complessi a tutte le parti interessate, richiedente compreso, in forma scritta e orale
		20	a			b		c		d			e	Determinare la competenza a esaminare una domanda di protezione internazionale	f	Decidere e valutare, su base continuativa, la necessità, le legalità e la proporzionalità del trattenimento e le alternative al trattenimento nei casi di asilo	g		h		i

COMPLESSITÀ Area di competenza		A			B				C		
		Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:		Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:
Ricerca delle informazioni sul paese di origine	21	a Standard basilari in materia di informazioni sul paese di origine	b Applicare strumenti e tecniche di ricerca basilari per confrontare le informazioni sul paese di origine	c Fornire risposte rilevanti, affidabili, attuali e obiettive a domande non complesse relative alle informazioni sul paese di origine	d Standard metodologici avanzati in materia di informazioni sul paese di origine		e Applicare un’ampia gamma di strumenti e tecniche di ricerca per raccogliere informazioni complesse sul paese di origine	f Verificare che le informazioni sul paese di origine siano rilevanti, affidabili, attuali, obiettive e in un formato di facile utilizzo	g Situazioni e fattori complessi, esistenti ed emergenti, in paesi di origine specifici e di fonti altamente specializzate	h Raccogliere, analizzare e sintetizzare informazioni altamente complesse sul paese di origine provenienti da fonti multiple (incluse quelle sensibili) per finalità relative all’asilo	i Dirigere i progetti riguardanti le informazioni sul paese di origine, stabilendo la complessità e adeguando le risorse
	22	a	b	c	d Situazioni e fattori esistenti ed emergenti in paesi di origine specifici e di fonti specializzate		e Analizzare e sintetizzare le informazioni sul paese di origine raccolte e relazionare in merito	f	g	h	i
Vulnerabilità	23	a Vulnerabilità, categorizzazione e indicatori	b Individuare i richiedenti con esigenze specifiche e particolari	c Avviare il sostegno necessario per i richiedenti con esigenze specifiche e particolari	d Impatto potenziale delle vulnerabilità sul coinvolgimento nell’intero procedimento di asilo		e Pianificare e attuare interventi conformemente alle vulnerabilità dei richiedenti	f Garantire che le esigenze derivanti dalle vulnerabilità dei richiedenti siano integrate nelle decisioni e nelle azioni	g Implicazioni di problematiche complesse in relazione alla vulnerabilità nell’intero procedimento di asilo	h	i Garantire che la considerazione della vulnerabilità sia integrata nell’intero procedimento di asilo
Sostegno e orientamento psicosociale	24	a Strumenti e tecniche per sostenere i richiedenti asilo in condizioni di disagio sociale	b Applicare strumenti e tecniche per sostenere i richiedenti in condizioni di disagio sociale	c Guidare l’adattamento dei richiedenti al loro ambiente sociale	d Buone pratiche e tendenze attuali dei metodi per sostenere e guidare i richiedenti		e Soddisfare le esigenze psicosociali individuali del richiedente	f Adottare un approccio centrato sull’utente per i richiedenti asilo	g Buone pratiche internazionali dei sistemi di sostegno e orientamento psicosociale	h	i
Reinsediamento	25	a	b	c Coordinare gli aspetti logistici e amministrativi del reinsediamento	d		e Pianificare missioni di reinsediamento	f Coordinare il processo relativo alle missioni di reinsediamento	g	h	i
	26	a	b	c	d		e Formulare raccomandazioni motivate in relazione alla selezione dei casi di reinsediamento	f	g	h	i
Garanzia della qualità del procedimento di asilo e accoglienza	27	a	b	c Riflettere su problematiche inerenti alla qualità nei propri compiti professionali e risolverle	d Metodi e strumenti per valutare la qualità dei procedimenti relativi all’asilo e all’accoglienza		e Valutare la qualità dei procedimenti relativi all’asilo e all’accoglienza	f Monitorare sé stessi e gli altri e segnalare problematiche che incidono sulla qualità nei procedimenti relativi all’asilo e all’accoglienza	g Buone pratiche internazionali della gestione dei procedimenti relativi all’asilo e all’accoglienza	h Intraprendere azioni per risolvere problematiche, al fine di mantenere e migliorare i livelli di qualità richiesti per i sistemi di asilo e accoglienza	i Garantire la valutazione sistematica della qualità nei procedimenti di asilo e accoglienza

COMPLESSITÀ Area di competenza	A			B			C													
	Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:		Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:										
COMPETENZE IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE	28 COMPETENZE IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE																			
Gestione delle risorse umane	29	a	Procedimenti rilevanti per le funzioni delle risorse umane	b		c	Segnalare problematiche relative al personale secondo le procedure approvate	d	Legislazione in materia di lavoro, buone pratiche e tendenze attuali della politica per il lavoro, nella misura in cui riguardano l'organizzazione		e	Attuare procedimenti di assunzione, selezione, promozione e disciplinari	f		g		h	Eseguire una pianificazione strategica della forza lavoro	i	Elaborare, rivedere e aggiornare le politiche e le procedure relative alla gestione delle risorse umane
	30	a		b	Raccogliere e conservare registrazioni attuali e accurate di tutti i procedimenti relativi alle risorse umane	c		d			e	Analizzare la quantificazione delle risorse umane per informare e orientare le azioni di gestione e supervisione	f		g		h		i	
Apprendimento e sviluppo professionale	31	a	Sviluppo professionale del personale e programmi e processi di formazione	b		c	Monitorare le proprie competenze professionali e impegnarsi nello sviluppo professionale	d	Requisiti per l'apprendimento e lo sviluppo professionale per i ruoli e le responsabilità del personale		e	Individuare le esigenze di formazione e sviluppo professionale del personale	f	Redigere, attuare e rivedere piani per lo sviluppo professionale individuale e di gruppo	g		h	Monitorare ed esaminare piani e programmi per lo sviluppo professionale del personale nel contesto delle buone pratiche internazionali	i	Garantire la gestione strategica dello sviluppo professionale continuo di tutto il personale
	32	a	Tecniche specifiche per agevolare l'apprendimento e lo sviluppo del personale	b		c		d	Buone pratiche dei metodi e delle metodologie di valutazione e dell'apprendimento per adulti incentrato sul discente		e	Eseguire e valutare attività di formazione e apprendimento per il personale nel posto di lavoro, online e in ambienti di formazione formali	f	Esaminare, progettare e migliorare programmi e valutazioni della formazione e dell'apprendimento	g	Standard di qualità europei per la formazione e l'apprendimento	h	Coordinare la progettazione, la revisione e l'aggiornamento dell'offerta di corsi di formazione per soddisfare le esigenze dell'organizzazione	i	Garantire i livelli qualitativi delle attività di formazione e apprendimento dell'organizzazione
Direzione e gestione	33	a	Strumenti e tecniche per supervisionare e motivare i gruppi	b	Pianificare, organizzare e supervisionare il lavoro dei piccoli gruppi	c	Guidare e motivare i piccoli gruppi a conseguire gli obiettivi e gli scopi dell'organizzazione	d	Politiche dell'organizzazione in materia di lavoro, pratiche e pertinente legislazione nazionale sul lavoro		e	Gestire e motivare il personale a conseguire gli obiettivi dell'organizzazione	f	Promuovere pratiche di lavoro positive per migliorare le prestazioni del personale	g	Strumenti e tecniche di direzione efficaci	h	Attuare un approccio strategico per gestire il personale all'interno di contesti dell'organizzazione complessi e variabili	i	Dirigere la gestione del personale garantendo il conseguimento degli obiettivi e delle priorità dell'organizzazione
	34	a		b		c		d	Cambiare la teoria e i processi di gestione		e	Gestire i cambiamenti delle pratiche di lavoro dell'organizzazione	f		g	Strategie per guidare i cambiamenti dell'organizzazione	h	Elaborare strategie e piani per i cambiamenti dell'organizzazione	i	
Strategia e pianificazione	35	a	Strategie e piani dell'organizzazione	b	Stabilire indicatori dei compiti, delle responsabilità e delle prestazioni a livello di gruppo sulla base delle strategie e dei piani dell'organizzazione	c	Attuare e monitorare i piani a livello di gruppo	d	Procedimenti e metodi di pianificazione e valutazione dell'organizzazione		e	Elaborare piani e programmi per attività ordinarie e per situazioni di pressioni straordinarie sull'erogazione dei servizi	f	Attuare, monitorare e valutare strategie, piani e programmi	g	Approcci gestionali alla pianificazione strategica, al monitoraggio e alla valutazione	h	Elaborare e rivedere le strategie, i piani e i programmi dell'organizzazione fissando gli obiettivi e le priorità dell'organizzazione	i	Garantire la gestione strategica dell'erogazione dei servizi nel contesto di esigenze di servizi e capacità di risorse variabili

COMPLESSITÀ Area di competenza		A			B			C			
		Ampie conoscenze basilari di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Dettagliate conoscenze di:		Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:	Conoscenze altamente specializzate di:	Abilità di:	Assunzione di responsabilità per:
Gestione della qualità	36	a Tecniche di gestione della qualità	b Monitorare la qualità dell'attuazione dei procedimenti ordinari	c	d Strumenti e tecniche di gestione della qualità rilevanti per l'organizzazione		e Utilizzare strumenti, tecniche e segnalazioni relativi alla gestione della qualità per individuare e dare seguito a problematiche interne all'organizzazione	f	g Buone pratiche internazionali relative alla gestione della qualità	h Stabilire e monitorare il conseguimento dei requisiti qualitativi dell'organizzazione	i Garantire la gestione sistematica dei requisiti di qualità dell'organizzazione
	37	a Procedimenti rilevanti per i bilanci, gli appalti e la rendicontazione finanziaria dell'organizzazione	b Conservare registrazioni aggiornate e accurate di tutti i procedimenti relativi agli aspetti finanziari	c	d Sistemi e strumenti per la gestione finanziaria e gli appalti		e Gestire gli stanziamenti di bilancio e gli appalti per soddisfare in modo efficace ed efficiente i requisiti dell'organizzazione	f Attuare la politica finanziaria e relazionare su questioni finanziarie	g Strumenti e metodi analitici finanziari e di bilancio	h Stanziare, monitorare e controllare le risorse finanziarie nel contesto dei requisiti e delle tendenze dell'organizzazione, correggendo le irregolarità	i Garantire una gestione efficace ed efficiente delle risorse finanziarie

Standard educativi per i funzionari incaricati dell’asilo e dell’accoglienza

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7			
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze		Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
COMPETENZE GENERICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA											
Legislazione, politiche e procedure	1	a Delineare la legislazione, le politiche e le procedure principali in materia di asilo, conformemente ai quadri giuridici nazionali, dell'UE e internazionali	b Applicare la legislazione, le politiche e le procedure basilari e principali in materia di asilo	c	d Analizzare e citare la legislazione, le politiche, le procedure e la giurisprudenza in materia di asilo nel contesto dei quadri giuridici nazionali, dell'UE e internazionali		e Formulare raccomandazioni giuridiche e procedurali su problematiche ordinarie relative all'asilo per tutte le parti interessate, in forma scritta e orale	f	g Esaminare concetti complessi della legislazione in materia di asilo e i requisiti procedurali inerenti a problematiche complesse relative all'asilo	h Formulare raccomandazioni giuridiche e procedurali su problematiche non ordinarie e complesse relative all'asilo per tutte le parti interessate, in forma scritta e orale	i
	2	a	b	c	d Rivedere le politiche e le procedure relative all'asilo nel contesto dell'applicazione a livello nazionale		e	f	g Esaminare criticamente la legislazione, le politiche e le procedure in materia di asilo per redigere raccomandazioni motivate nel contesto delle strategie nazionali e dell'UE	h Elaborare orientamenti, politiche e procedure per migliorare l'applicazione dei quadri relativi all'asilo	i
Comunicazione generale	3	a Descrivere una serie di abilità comunicative che siano efficaci ai fini delle interazioni relative all'asilo	b Applicare efficaci abilità comunicative con un gruppo specifico di parti interessate in contesti relativi all'asilo	c Stabilire una comunicazione rispettosa basata sul rapporto personale per garantire la comprensione reciproca	d Descrivere un'ampia gamma di abilità comunicative pertinenti per i contesti relativi all'asilo		e Applicare selettivamente tecniche e stili di comunicazione per comunicare efficacemente in un'ampia gamma di contesti professionali relativi all'asilo	f	g Esaminare criticamente gli strumenti, le tecniche e le strategie di comunicazione dell'organizzazione	h	i
	4	a Descrivere i procedimenti basilari per indicare la lingua madre o altre lingue di un richiedente asilo	b Adattare le abilità comunicative basilari per consentire una comunicazione efficace tramite interprete	c Fornire informazioni tradotte e riconoscere la necessità di avvalersi di un interprete	d Esaminare le implicazioni della comunicazione tramite interprete nei contesti relativi all'asilo		e Adattare la comunicazione per trasmettere messaggi complessi tramite interprete	f Monitorare il comportamento dell'interprete per individuare indicatori di coerenza e accuratezza e definire potenziali azioni di follow-up	g	h	i
Cooperazione e condivisione delle informazioni	5	a Delineare orientamenti e procedure in materia di protezione dei dati per i canali di comunicazione personali e dell'organizzazione	b Applicare procedure per condividere le informazioni approvate con le parti interessate interne e quelle esterne nazionali	c Proteggere i dati personali conformemente alla normativa applicabile	d Descrivere metodi per la condivisione di informazioni e la cooperazione con le parti interessate nazionali e internazionali		e Applicare procedure e tecniche per contattare e collaborare con le parti interessate nazionali e internazionali su problematiche relative all'asilo	f Condividere informazioni per consentire la cooperazione con le parti interessate nazionali e internazionali, conformemente alle procedure e ai requisiti per la protezione dei dati	g	h Esaminare ed elaborare orientamenti e procedure al livello dell'organizzazione per la cooperazione e la condivisione delle informazioni	i Rimuovere gli ostacoli a una partecipazione attiva e alla condivisione di buone pratiche in contesti nazionali e internazionali relativi all'asilo
Consapevolezza dei fattori culturali e sociali	6	a Delineare gli aspetti di diversità e sensibilità culturale in contesti professionali relativi all'asilo	b Dare prova di sensibilità culturale in tutte le forme di interazione in contesti professionali relativi all'asilo	c	d Descrivere i fattori culturali e sociali che incidono sulle interazioni e sulle problematiche relative all'asilo		e Integrare considerazioni dei fattori sociali e culturali nelle interazioni, decisioni, azioni e nei piani relativi all'asilo	f	g Esaminare criticamente i fattori globali complessi di natura politica, economica, culturale e sociale, attuali ed emergenti, che incidono sull'intero procedimento di asilo	h Gestire problematiche culturali complesse che incidono sull'intero procedimento di asilo	i

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7			
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze		Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
Standard professionali	7	a Delineare le finalità, i codici etici e i valori del servizio di asilo e accoglienza	b	c Monitorare e valutare la propria prestazione professionale nel contesto delle responsabilità nonché dei codici etici e dei valori dell'organizzazione	d Spiegare gli standard etici e professionali applicabili all'intero procedimento di asilo		e Risolvere dubbi etici relativi all'asilo nel contesto dei pertinenti quadri giuridici e dei valori dell'organizzazione	f Riflettere sulla prestazione individuale sotto il profilo degli standard professionali ed etici rilevanti	g Esaminare criticamente la conformità agli standard professionali e ai codici di buone pratiche nell'organizzazione	h	i
Benessere professionale	8	a Descrivere i principi del benessere professionale	b Applicare misure per proteggere il proprio benessere professionale	c Riflettere sul benessere professionale e individuare strategie per affrontare i timori	d Riconoscere i rischi professionali psicosociali nei contesti relativi all'asilo		e Applicare misure per affrontare i rischi professionali psicosociali per il gruppo nei contesti relativi all'asilo	f	g	h Prevenire, mitigare e gestire i rischi psicosociali dell'organizzazione per l'intero personale	i
Salute, sicurezza e protezione	9	a Spiegare gli standard e le procedure in materia di salute, sicurezza e protezione che sono pertinenti per il luogo di lavoro	b Applicare selettivamente una serie di tecniche per attuare procedure specifiche in materia di salute, sicurezza e protezione allo scopo di mantenere un ambiente inclusivo e sicuro	c	d Esaminare criticamente le opzioni di risposta ai rischi per la salute, la sicurezza e la protezione correlati a tutti gli elementi del procedimento di asilo e accoglienza		e Applicare selettivamente le opzioni di risposta ai rischi per la salute, la sicurezza e la protezione negli ambienti di asilo e accoglienza	f Creare ambienti di asilo e accoglienza inclusivi e sicuri nell'ambito della responsabilità professionale	g Esaminare criticamente le pratiche internazionali della gestione di problematiche complesse in materia di salute, sicurezza e protezione negli ambienti relativi all'asilo	h Elaborare e rivedere gli standard e le procedure in materia di salute, sicurezza e protezione nel contesto del rischio esistente ed emergente negli ambienti relativi all'asilo	i
Gestione dei conflitti e mediazione	10	a Spiegare le tecniche di risoluzione e mediazione applicabili ai conflitti non complessi relativi all'asilo e all'accoglienza	b Applicare tecniche di prevenzione e risoluzione applicabili ai conflitti non complessi relativi all'asilo e all'accoglienza	c Agire sulla scorta di indicatori di tensione e conflitti emergenti nel procedimento e negli ambienti di asilo e accoglienza	d Descrivere i metodi di risoluzione dei conflitti e di mediazione che sono rilevanti per problematiche gravi e complesse nell'intero procedimento di asilo		e Mediare e mitigare situazioni conflittuali gravi e complesse relative all'asilo e all'accoglienza	f	g Esaminare criticamente le strategie sistemiche di gestione dei conflitti che sono pertinenti per i contesti di asilo	h	i
Sicurezza delle informazioni, sicurezza informatica e sicurezza delle banche dati	11	a Descrivere l'uso di banche dati e fonti elettroniche di informazioni specifiche relative all'asilo	b Verificare le informazioni relative a casi di asilo mediante un utilizzo accurato di banche dati e fonti di informazioni elettroniche approvate	c	d Spiegare il vantaggio di disporre di un'ampia gamma di banche dati e fonti di informazioni elettroniche relative all'asilo		e Aggiornare e mantenere le banche dati relative all'asilo con informazioni accurate	f Affrontare il problema delle informazioni elettroniche non accurate per prevenirne l'utilizzo nei contesti relativi all'asilo	g	h Esaminare criticamente le strutture delle banche dati e i sistemi di dati utilizzati nel procedimento di asilo	i
	12	a	b Applicare le misure e le politiche relative alla sicurezza dei dati in tutte le procedure di trattamento di dati	c	d		e Applicare metodi per garantire la sicurezza delle informazioni elettroniche e individuare violazioni	f	g	h Elaborare e rivedere le politiche e le misure per la sicurezza delle informazioni nel contesto dei rischi emergenti per la sicurezza dei dati	i Garantire la conformità alle normative in materia di sicurezza delle informazioni in tutte le procedure di gestione dei dati
Analisi delle informazioni e dei dati	13	a Individuare le fonti di informazioni e le statistiche relative all'asilo e all'accoglienza	b Raccogliere e confrontare informazioni e dati pertinenti e accurati relativi all'asilo e all'accoglienza	c	d Esaminare un'ampia gamma di metodi di ricerca applicabili alle informazioni e ai dati qualitativi e quantitativi relativi all'asilo e all'accoglienza		e Applicare selettivamente metodi validi per analizzare le informazioni e i dati relativi all'asilo e all'accoglienza	f Garantire l'accuratezza e la pertinenza delle analisi delle informazioni e dei dati relativi all'asilo e all'accoglienza	g	h Analizzare i dati complessi relativi all'asilo e all'accoglienza per informare i procedimenti dell'organizzazione	i

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7			
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze		Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
COMPETENZE SPECIFICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA	14	COMPETENZE SPECIFICHE IN MATERIA DI ASILO E ACCOGLIENZA									
Amministrazione dei casi, registrazione e sistemazione	15	a Descrivere il ruolo e le responsabilità delle parti interessate nell'intero procedimento di asilo	b Raccogliere, conservare e aggiornare registrazioni di informazioni pertinenti per i procedimenti di asilo e accoglienza	c Organizzare un sostegno pratico, finanziario e logistico e appuntamenti per i richiedenti asilo	d		e Applicare procedure per individuare e soddisfare le esigenze pratiche dei richiedenti asilo conformemente alle politiche	f	g	h	i
	16	a	b Applicare una serie di procedure per registrare un richiedente protezione internazionale	c	d		e Esaminare gli aspetti individuali del caso di un richiedente asilo e abbinarli alle competenze del funzionario responsabile del fascicolo	f	g	h	i
	17	a Elencare le fonti di informazioni e la documentazione da fornire ai richiedenti asilo	b Applicare procedure per coordinare il rilascio di permessi e documenti pertinenti ai richiedenti asilo	c Fornire informazioni ai richiedenti asilo conformemente alle politiche, alle procedure e alle specifiche esigenze individuali	d Descrivere le condizioni per il rilascio, il ritiro e l'annullamento di documenti e permessi relativi all'asilo e all'accoglienza		e Stabilire quali informazioni dovrebbero essere fornite a un richiedente asilo	f	g	h	i
Colloqui	18	a	b	c	d Esaminare le buone pratiche e le tendenze attuali dei metodi di colloquio relativi all'asilo in riferimento a caratteristiche specifiche dei richiedenti		e Pianificare, preparare, condurre e documentare un colloquio ordinario relativo all'asilo	f Verificare che le informazioni siano sufficientemente dettagliate e affidabili per accertare i fatti rilevanti nei colloqui ordinari relativi all'asilo	g Esaminare criticamente le strategie e i metodi avanzati di colloquio applicabili a casi di asilo complessi	h Applicare strategie di colloquio avanzate per pianificare, preparare, condurre e documentare colloqui complessi e non ordinari relativi all'asilo	i
Valutazione delle prove e adozione di decisioni	19	a	b	c	d Descrivere le buone pratiche e le tendenze attuali dei metodi di valutazione delle prove relativi all'asilo		e Esaminare tutte le prove e le informazioni pertinenti sulla base dei requisiti di legge per la concessione o la cessazione della protezione internazionale o l'esclusione dalla stessa nei casi ordinari	f Motivare, in fatto e in diritto, le decisioni sui casi di asilo ordinari a tutte le parti interessate, in forma scritta e orale	g	h Esaminare prove, trascrizioni di colloqui e specifiche informazioni pertinenti sul paese di origine in base ai requisiti di legge per i casi di asilo e di ricorso non ordinari e complessi	i Motivare, in fatto e in diritto, le decisioni sui casi di asilo e di ricorso non ordinari o complessi a tutte le parti interessate, in forma scritta e orale
	20	a	b	c	d		e Determinare quale Stato è competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale	f Motivare, in fatto e in diritto, le decisioni sul trattenimento e sulle alternative al trattenimento nei casi di asilo	g	h	i

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7			
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze		Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
Ricerca delle informazioni sul paese di origine	21	a Descrivere gli standard di base in materia di informazioni sul paese di origine	b Applicare strumenti e tecniche di ricerca basilari per confrontare le informazioni sul paese di origine	c Verificare che le informazioni non complesse sul paese di origine siano rilevanti, affidabili, attuali e obiettive	d Esaminare gli standard metodologici avanzati per le informazioni sul paese di origine		e Applicare un’ampia gamma di strumenti e tecniche di ricerca per raccogliere informazioni complesse sul paese di origine	f Verificare che le informazioni complesse sul paese di origine siano rilevanti, affidabili, attuali, obiettive e di facile utilizzo	g Esaminare criticamente le situazioni e i fattori altamente complessi esistenti ed emergenti in specifici paesi di origine	h Raccogliere, analizzare e sintetizzare informazioni altamente complesse sul paese di origine provenienti da fonti multiple, incluse le fonti sensibili, per finalità relative all’asilo	i Dirigere i progetti riguardanti le informazioni sul paese di origine e adeguare le risorse alla complessità dei progetti
	22	a	b	c	d Descrivere le situazioni e i fattori esistenti ed emergenti relativi all’asilo in specifici paesi di origine e fonti specializzate		e Analizzare e sintetizzare le informazioni sul paese di origine raccolte e relazionare in merito	f	g	h	i
Vulnerabilità	23	a Delineare indicatori e metodi per individuare problematiche inerenti alla vulnerabilità e le relative procedure generali per i richiedenti asilo	b Applicare tecniche e procedure per individuare i richiedenti asilo con esigenze specifiche o particolari	c Avviare procedure per assistere i richiedenti asilo con esigenze specifiche o particolari	d Descrivere il potenziale impatto delle problematiche inerenti alla vulnerabilità del richiedente sul coinvolgimento nell’intero procedimento di asilo		e Pianificare e attuare interventi che includano le esigenze derivanti dalle vulnerabilità dei richiedenti asilo	f Garantire che le esigenze derivanti dalle vulnerabilità dei richiedenti siano prese in considerazione nelle decisioni e nelle azioni conformemente alle politiche e alle procedure	g Esaminare criticamente le implicazioni sistemiche di problematiche complesse inerenti alla vulnerabilità e formulare raccomandazioni per tutte le parti interessate nell’intero procedimento di asilo	h	i
Sostegno psicosociale e orientamento	24	a Spiegare una serie di strumenti e tecniche per riconoscere e ridurre le cause di disagio sociale per i richiedenti asilo	b Applicare selettivamente una serie di strumenti e tecniche per affrontare le cause di disagio sociale per i richiedenti asilo	c Fornire orientamenti per agevolare l’adattamento dei richiedenti asilo al loro ambiente sociale	d Esaminare le buone pratiche e le tendenze attuali dei metodi per sostenere e orientare i richiedenti asilo		e Pianificare e attuare interventi che includano le esigenze derivanti dalla situazione psicosociale dei richiedenti asilo	f Garantire un approccio incentrato sull’utente per ciascun richiedente asilo, in linea con le loro esigenze specifiche e la fase del procedimento di asilo	g Esaminare criticamente le buone pratiche internazionali dei sistemi di sostegno e orientamento psicosociale che sono pertinenti per l’intero procedimento di asilo	h	i
Reinsediamento	25	a	b Pianificare i requisiti logistici e amministrativi per il procedimento di reinsediamento	c	d Descrivere le specificità e i requisiti del procedimento di reinsediamento		e	f Coordinare il procedimento di reinsediamento e gestire eventuali problematiche emergenti	g	h	i
	26	a	b	c	d		e Motivare le raccomandazioni per la selezione di casi specifici di reinsediamento	f	g	h	i
Garanzia della qualità del procedimento di asilo e accoglienza	27	a	b	c Riflettere su problematiche inerenti alla qualità nei propri compiti professionali e risolverle	d Descrivere i metodi e gli strumenti per valutare la qualità dei procedimenti relativi all’asilo e all’accoglienza		e Applicare metodi e strumenti per valutare la qualità dei procedimenti relativi all’asilo e all’accoglienza	f Monitorare la qualità dei procedimenti relativi all’asilo e all’accoglienza, applicando procedure per la segnalazione di problematiche	g Esaminare criticamente le pratiche internazionali della gestione dei procedimenti relativi all’asilo e all’accoglienza	h Risolvere le problematiche per mantenere e migliorare i livelli di qualità richiesti per l’erogazione dei servizi in un contesto di pressione variabile sui sistemi di asilo e accoglienza	i Garantire la gestione sistematica dei requisiti di qualità nei casi di asilo e nei procedimenti correlati

Area di competenza \ LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6			Livello 7				
	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze		Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	
COMPETENZE IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE	COMPETENZE IN MATERIA DI SUPERVISIONE E GESTIONE										
Gestione delle risorse umane	29	a Delineare una serie di procedimenti pertinenti in materia di risorse umane	b Relazionare su problematiche inerenti al personale nel contesto delle politiche e delle procedure dell'organizzazione	c	d Esaminare le buone pratiche e le tendenze attuali delle politiche per l'occupazione nel contesto della legislazione sul lavoro e delle pratiche dell'organizzazione		e Attuare procedimenti e procedure di assunzione, selezione, promozione e disciplinari	f	g	h Eseguire una pianificazione strategica della forza lavoro in contesti complessi e variabili dell'organizzazione	i Elaborare, rivedere e aggiornare le politiche e le procedure relative alla gestione delle risorse umane
	30	a	b Raccogliere e conservare registrazioni attuali e accurate dei procedimenti relativi alle risorse umane	c	d		e Analizzare la quantificazione delle risorse umane in termini di implicazioni organizzative e azioni raccomandate	f	g	h	i
Apprendimento e sviluppo professionale	31	a Delineare le procedure dell'organizzazione per lo sviluppo e la formazione professionali del personale	b	c Monitorare la propria competenza professionale e pianificare miglioramenti	d Descrivere i livelli di istruzione richiesti per la competenza professionale in un'ampia gamma di ruoli del personale		e Individuare le esigenze di formazione e sviluppo professionale del personale	f Monitorare le competenze professionali individuali e di gruppo e pianificare miglioramenti	g Esaminare i piani e i programmi di sviluppo professionale del personale nel contesto delle buone pratiche	h Elaborare e attuare strategie e programmi di formazione dell'organizzazione	i
	32	a Delineare una serie di tecniche e metodi per agevolare l'apprendimento da parte del personale	b	c	d Descrivere le tecniche e i metodi di valutazione e dell'apprendimento per adulti incentrato sul discente		e Applicare una serie di metodi di apprendimento e formazione professionale per valutare, agevolare e motivare l'apprendimento	f Esaminare, progettare e migliorare la formazione e la valutazione conformemente ai principi europei per la garanzia della qualità	g Esaminare criticamente la formazione e l'apprendimento dell'organizzazione nel contesto gli standard europei in materia di qualità	h Coordinare la progettazione, la revisione e l'aggiornamento dell'offerta formativa per soddisfare le esigenze di formazione dell'organizzazione	i Garantire i livelli qualitativi delle attività di formazione e apprendimento dell'organizzazione
Direzione e gestione	33	a Descrivere le tecniche per motivare i gruppi e supervisionare il lavoro di gruppo	b Applicare una serie di tecniche per pianificare, organizzare e supervisionare il lavoro in piccoli gruppi	c Motivare i piccoli gruppi a conseguire gli obiettivi e gli scopi dell'organizzazione	d Definire le politiche dell'organizzazione in materia di lavoro, le pratiche e la pertinente legislazione nazionale sul lavoro		e Applicare un'ampia gamma di strumenti e tecniche di gestione per gestire e motivare il personale	f Promuovere pratiche di lavoro positive per migliorare le prestazioni del personale	g Esaminare criticamente gli strumenti e le tecniche di direzione nel contesto dei servizi di asilo e accoglienza	h Progettare, rivedere e attuare strategie per gestire il personale in contesti complessi e variabili dell'organizzazione	i Adattare lo stile di direzione per gestire il personale e conseguire gli obiettivi e le priorità dell'organizzazione
	34	a	b	c	d Descrivere i principi per agevolare i cambiamenti dell'organizzazione		e Applicare strumenti e procedimenti per gestire i cambiamenti dell'organizzazione nelle pratiche lavorative	f	g	h Elaborare strategie e piani per attuare i cambiamenti dell'organizzazione e superare i relativi ostacoli	i Guidare e promuovere l'accettazione dei cambiamenti dell'organizzazione
Strategia e pianificazione	35	a Delineare le strategie e i piani dell'organizzazione	b Derivare indicatori sui compiti, le responsabilità e le prestazioni a livello di gruppo dalle strategie e dai piani dell'organizzazione	c Attuare e monitorare i piani per il lavoro di gruppo nel contesto degli scopi e degli obiettivi dell'organizzazione	d Descrivere i procedimenti e i metodi di pianificazione dell'organizzazione		e Applicare strumenti di pianificazione per elaborare piani e programmi nel contesto di esigenze variabili di erogazione dei servizi	f Attuare strategie, piani e programmi per monitorare il conseguimento degli scopi e degli obiettivi dell'organizzazione	g Esaminare criticamente gli approcci alla pianificazione strategica e al monitoraggio dell'organizzazione	h Elaborare e rivedere strategie, piani e programmi fissando scopi, obiettivi e priorità delle prestazioni	i Garantire la gestione strategica dell'erogazione dei servizi nel contesto di esigenze di servizi e capacità di risorse variabili

Area di competenza	LIVELLO	Livello 4-5			Livello 6				Livello 7		
		Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze		Abilità	Responsabilità e autonomia	Conoscenze	Abilità	Responsabilità e autonomia
Gestione della qualità	36	a Delineare una serie di tecniche dell'organizzazione per la gestione della qualità	b Utilizzare strumenti basilari per la gestione della qualità al fine di individuare e segnalare problematiche nei procedimenti ordinari dell'organizzazione	c	d Esaminare un'ampia gamma di strumenti e tecniche per la gestione della qualità che sono pertinenti per i procedimenti dell'organizzazione		e Utilizzare strumenti, tecniche e segnalazioni relativi alla gestione della qualità per individuare problematiche interne dell'organizzazione	f	g Esaminare criticamente le pratiche internazionali relative alla gestione della qualità dei procedimenti dell'organizzazione	h Applicare misure e tecniche per stabilire i requisiti di qualità dell'organizzazione e monitorarne l'adempimento	i Garantire la gestione sistematica dei requisiti di qualità dell'organizzazione
Gestione finanziaria	37	a Delineare i procedimenti dell'organizzazione in materia di bilanci, appalti e rendicontazione finanziaria	b Applicare politiche e procedure per mantenere registrazioni aggiornate e accurate dei procedimenti finanziari	c	d Spiegare la gestione finanziaria dell'organizzazione e i sistemi e gli strumenti per gli appalti		e Applicare strumenti di gestione finanziaria per gestire in modo efficace ed efficiente gli stanziamenti di bilancio	f Attuare una politica finanziaria e relazionare su questioni finanziarie	g Esaminare gli strumenti e i metodi analitici finanziari e di bilancio	h Applicare metodi per stanziare, monitorare e controllare le risorse finanziarie e correggere le irregolarità	i Garantire una gestione delle risorse finanziarie conforme a criteri di efficacia ed efficienza nel conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione

Per contattare l'UE

► *Di persona*

I centri Europe Direct sono centinaia, disseminati in tutta l'Unione europea.

Potete trovare online l'indirizzo del centro più vicino european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_it

► *Telefonicamente o scrivendo*

Europe Direct è un servizio che risponde alle vostre domande sull'Unione europea.

Il servizio è accessibile:

- al numero verde: 00 800 6 7 8 9 10 11 (presso alcuni operatori le chiamate possono essere a pagamento),
- al numero +32 22999696, oppure
- tramite il form seguente: european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_it

Per informarsi sull'UE

► *Online*

Il portale Europa contiene informazioni sull'Unione europea in tutte le lingue ufficiali (european-union.europa.eu).

► *Pubblicazioni dell'UE*

È possibile consultare o ordinare le pubblicazioni dell'UE su op.europa.eu/it/publications. Le pubblicazioni gratuite possono essere richieste in più copie rivolgendosi a un centro locale Europe Direct o a un centro di documentazione europea (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_it).

► *Legislazione dell'UE e documenti correlati*

EUR-Lex dà accesso all'informazione sul diritto dell'Unione europea e contiene la totalità della legislazione UE a partire dal 1951, in tutte le versioni linguistiche ufficiali (eur-lex.europa.eu).

► *Open Data dell'UE*

Il portale data.europa.eu dà accesso alle serie di dati aperti prodotti dalle istituzioni, dagli organi e organismi dell'UE. I dati possono essere liberamente scaricati e riutilizzati per fini commerciali e non commerciali. Il portale dà inoltre accesso a una quantità di serie di dati prodotti dai paesi europei.



■ Ufficio delle pubblicazioni
dell'Unione europea

