



# Europeisk rammeverk for sektorkvalifikasjoner





# Europeisk rammeverk for sektorkvalifikasjoner

*Yrkes- og utdanningsstandarder*



*Printed by the Publications Office of the European Union in Luxembourg*



Neither the European Union Agency for Asylum (EUAA) nor any person acting on behalf of the EUAA is responsible for the use that might be made of the information contained within this publication.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2023

|       |                        |                    |                   |
|-------|------------------------|--------------------|-------------------|
| Print | ISBN 978-92-9487-956-1 | doi:10.2847/577433 | BZ-05-22-132-NO-C |
| PDF   | ISBN 978-92-9487-993-6 | doi:10.2847/229    | BZ-05-22-132-NO-N |

© European Union Agency for Asylum (EUAA), 2022

Cover photo/illustration: © EUAA

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged. For any use or reproduction of photos or other material that is not under the EUAA copyright, permission must be sought directly from the copyright holders.

# Innledning

Den europeiske asylopplæringsplanen er utarbeidet for å kunne tilby en felles faglig opplæring for ansatte i asyl- og mottakstjenesten i EUs medlemsstater. Med faglig opplæring menes den opplæringen som kreves for å kunne utføre en jobb effektivt.

I samarbeid med medlemsstatene har vi utviklet det europeiske rammeverket for sektorkvalifikasjoner (European Sectoral Qualifications Framework – ESQF) for ansatte i asyl- og mottakstjenesten, for å definere hvilken opplæring som er nødvendig for at de ansatte skal kunne utføre oppgavene sine. Resultatet kalles «utdanningsstandarder» og er i praksis læringsmål som er klassifisert etter kompetanseområde og grad av kompleksitet. Utdanningsstandardene er utviklet på grunnlag av tilsvarende yrkesstandarder og er beskrivelser av de faktiske pliktene og oppgavene ansatte i asyl- og mottakstjenesten har. Hvis de brukes sammen, kan yrkesstandarder og utdanningsstandarder gjøre det mulig å justere opplæringen etter arbeidet som skal utføres.

Rammeverket sikrer at all opplæring er innrettet både etter innlæreres individuelle behov og etter de spesifikke behovene til organisasjonen de tilhører. Rammeverket er et utgangspunkt for sertifiserte opplæringsprogrammer som vil føre fram til kvalifikasjoner for ansatte i asyl- og mottakstjenesten.

## ***Yrkesstandarder for ansatte i asyl- og mottakstjenesten***

Denne matrisen beskriver arbeidsoppgavene og aktivitetene til ansatte i asyl- og mottakstjenesten, i tillegg til typiske kompetansekrav som stilles til dem. Yrkesstandardene vil oppfylle den enkelte ansattes opplæringsbehov. På denne måten kan EUAA<sup>1</sup> utarbeide relevant opplæring for medlemsstatene og dermed støtte ansatte i asyltjenesten i det daglige arbeidet. Derfor er det alltid en direkte forbindelse mellom opplæring og yrkesutøvelse.

## ***Utdanningsstandarder for ansatte i asyl- og mottakstjenesten***

Denne matrisen fastsetter læringsmålene knyttet til utførelsen av jobbrelevante oppgaver i asyl- og mottakstjenesten. Med utdanningsstandarder menes de tiltenkte resultatene av en opplæringssekvens.

**Disse matrisene bør brukes i kombinasjon med «Praktisk veiledning til ESQF» og andre utfyllende dokumenter i «ESQF-verktøykassen».**

<sup>1</sup> Det europeiske asylstøttekontoret



Yrkesstandarder for ansatte i asyl- og mottakstjenesten

| KOMPLEKSITET                                              | A                                                         |             |                                                                                                                                | B                                                                    |                                                                                                                  |                                                                                                    | C                                                                                     |                                                                     |                                                                                                                                                                                            |                 |                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                    |                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                      |                                                               |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | Bred, grunnleggende kunnskap om:                          | Evne til å: | Tar ansvar for:                                                                                                                | Detaljert kunnskap om:                                               |                                                                                                                  | Evne til å:                                                                                        | Tar ansvar for:                                                                       | Spesialisert fagkunnskap om:                                        | Evne til å:                                                                                                                                                                                | Tar ansvar for: |                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                    |                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                      |                                                               |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |
| Kompetanseområde                                          | GENERISK KOMPETANSE – ANSATTE I ASYL- OG MOTTAKSTJENESTEN |             |                                                                                                                                |                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                    |                                                                                       |                                                                     |                                                                                                                                                                                            |                 |                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                    |                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                      |                                                               |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |
| Generisk kompetanse – ansatte i asyl- og mottakstjenesten | 1                                                         | a           | Relevante, asylrelaterte lover, regelverk og prosedyrer, i samsvar med nasjonale/europeiske/internasjonale juridiske rammeverk | b                                                                    | Anvende asylrelaterte lover, regelverk og prosedyrer i henhold til stillingsomfanget                             | c                                                                                                  | Overholde grunnleggende juridiske rammeverk innenfor rammen av den enkelte stillingen | d                                                                   | Nasjonale lover og EU-lover, regelverk og prosedyrer, rettssystemer og rettspraksis knyttet til asylprosessen i sammenheng med nasjonale, europeiske og internasjonale juridiske rammeverk |                 | e                                                                                   | Gi muntlige og/eller skriftlige juridiske og prosedyremessige anbefalinger om standard asylspørsmål til alle interessenter | f                                                                                                  |                                                                                                                               | g                                                                                                                                  | Begreper som er relevante for asylrelaterte lov- og rettergangskrav knyttet til kompleks og spesifikke internasjonale beskyttelsessaker (dvs. ekskludering, opphør, tilbakekallelse) | h                                                             | Gi muntlige og skriftlige juridiske og prosedyremessige anbefalinger om ikke-standard og/eller komplekse asylspørsmål til alle interessenter | i                                                                                                                                                                                       |                                                                                                  |
|                                                           |                                                           | 2           | a                                                                                                                              |                                                                      | b                                                                                                                |                                                                                                    | c                                                                                     |                                                                     | d                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                     | e                                                                                                                          |                                                                                                    | f                                                                                                                             |                                                                                                                                    | g                                                                                                                                                                                    |                                                               | h                                                                                                                                            | Gjennomføre juridisk forskning og/eller evaluere asylrelaterte lover, regelverk og prosedyrer, samt formulere begrunnede anbefalinger knyttet til nasjonale strategier og EU-strategier | i                                                                                                |
| Lover, regelverk og prosedyrer                            | 3                                                         | a           | Grunnleggende prinsipper og teknikker for effektiv kommunikasjon                                                               | b                                                                    | Anvende effektive kommunikasjonsferdigheter, inkludert avhørsteknikker, med et spesifikt utvalg av interessenter | c                                                                                                  | Etablere respektfull kommunikasjon i en god tone, og sikre gjensidig forståelse       | d                                                                   | Et bredt spekter av prinsipper og teknikker for effektiv kommunikasjon                                                                                                                     |                 | e                                                                                   | Kommunisere effektivt i et bredt spekter av profesjonelle sammenhenger                                                     | f                                                                                                  |                                                                                                                               | g                                                                                                                                  | Avanserte kommunikasjonsverktøy, -teknikker og -strategier                                                                                                                           | h                                                             |                                                                                                                                              | i                                                                                                                                                                                       | Sikre effektiv kommunikasjon på tvers av organisasjonen og med eksterne foretak, inkludert media |
|                                                           |                                                           | 4           | a                                                                                                                              | Grunnleggende prosesser for å angi søkeres morsmål eller andre språk | b                                                                                                                | Ta i bruk grunnleggende kommunikasjonsferdigheter for å muliggjøre effektiv kommunikasjon via tolk | c                                                                                     | Kommunisere gjennom en tolk eller formidle oversatt informasjon     | d                                                                                                                                                                                          |                 | Prinsipper for kommunikasjon ved hjelp av en tolk                                   | e                                                                                                                          | Tilpasse kommunikasjonsferdigheter for å muliggjøre kommunikasjon av kompleks informasjon via tolk | f                                                                                                                             | Overvåke tolkens atferd for tegn på overensstemmelse, nøyaktighet og overholdelse av yrkesetikk, samt iverksette nødvendige tiltak | g                                                                                                                                                                                    |                                                               | h                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                         | i                                                                                                |
| Generell kommunikasjon                                    | 5                                                         | a           | Retningslinjer og prosedyrer for datasikring for alle organisatoriske og personlige kommunikasjonskanaler                      | b                                                                    | Dele godkjent informasjon med interne og eksterne interessenter                                                  | c                                                                                                  | Beskytte personopplysninger i samsvar med gjeldende forskrifter                       | d                                                                   | Metoder for informasjonsdeling og samarbeid med nasjonale og internasjonale interessenter                                                                                                  |                 | e                                                                                   | Opprettholde kontakt og samarbeide med nasjonale og internasjonale interessenter om asylrelaterte spørsmål                 | f                                                                                                  | Dele informasjon og samarbeide med nasjonale og internasjonale interessenter i samsvar med prosedyrer og krav til datasikring | g                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                      | h                                                             | Gjennomgå og/eller utvikle organisatoriske retningslinjer og prosedyrer for samarbeid og informasjonsdeling                                  | i                                                                                                                                                                                       | Bidra aktivt og formidle god praksis gjennom nasjonale og internasjonale asylrelaterte nettverk  |
|                                                           |                                                           | 6           | a                                                                                                                              | Kulturelt mangfold og kulturell sensitivitet                         | b                                                                                                                | Samhandle effektivt og hensiktsmessig på tvers av kulturer i en rekke profesjonelle sammenhenger   | c                                                                                     | Respektere kulturelt mangfold i en rekke profesjonelle sammenhenger | d                                                                                                                                                                                          |                 | Kulturelle og sosiale faktorer som kan påvirke asylrelaterte interaksjoner og saker | e                                                                                                                          | Vurdere sosiale og kulturelle aspekter i asylrelaterte interaksjoner og saker                      | f                                                                                                                             | Handle på en kultursensitiv måte i alle profesjonelle sammenhenger                                                                 | g                                                                                                                                                                                    | Kompleksiteten av kulturelt mangfold i asylrelaterte spørsmål | h                                                                                                                                            | Gi råd om hvordan kulturelt mangfold påvirker hele asylprosessen                                                                                                                        | i                                                                                                |
| Samarbeid og informasjonsdeling                           |                                                           |             |                                                                                                                                |                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                    |                                                                                       |                                                                     |                                                                                                                                                                                            |                 |                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                    |                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                      |                                                               |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |
| Bevissthet om kulturelle og sosiale faktorer              |                                                           |             |                                                                                                                                |                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                    |                                                                                       |                                                                     |                                                                                                                                                                                            |                 |                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                    |                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                      |                                                               |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |

| KOMPLEKSITET<br><br>Kompetanseområde    | A                                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                                         | B                                                                                                         |  |                                                                                                  |                                                                                        | C                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                            |                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Bred, grunnleggende kunnskap om:                                                                            | Evne til å:                                                                                     | Tar ansvar for:                                                                                                         | Detaljert kunnskap om:                                                                                    |  | Evne til å:                                                                                      | Tar ansvar for:                                                                        | Spesialisert fagkunnskap om:                                                                                                                                                      | Evne til å:                                                                                                                | Tar ansvar for:                                                                                                     |
| Profesjonelle standarder                | 7 a Asyl- og mottakstjenestens mål, etiske retningslinjer og verdier                                        | b Utføre oppgaver i tråd med organisasjonens mål, etiske retningslinjer og verdier              | c Handle i samsvar med organisasjonens etiske retningslinjer og verdier                                                 | d Etiske og faglige standarder i asylrelaterte sammenhenger                                               |  | e Løse etiske problemstillinger i samsvar med organisasjonens etiske og profesjonelle standarder | f Tilby en profesjonell, etisk og respektfull tjeneste                                 | g                                                                                                                                                                                 | h                                                                                                                          | i Sørge for overholdelse av profesjonelle standarder og retningslinjer                                              |
| Helse og velvære på arbeidsplassen      | 8 a Prinsippene for helse og velvære på arbeidsplassen                                                      | b Iverksette tiltak for å beskytte egen helse og velvære på arbeidsplassen                      | c Handle på grunnlag av bekymringer om egen helse og velvære på arbeidsplassen                                          | d Gjenkjenne potensielle psykososiale risikoer på arbeidsplassen                                          |  | e                                                                                                | f Håndtere psykososiale risikoer i teamet                                              | g                                                                                                                                                                                 | h                                                                                                                          | i Identifisere, forebygge og håndtere organisatoriske psykososiale risikoer for alle ansatte på en systematisk måte |
| Helse, miljø og sikkerhet               | 9 a Arbeidsmiljøstandarder og -prosedyrer                                                                   | b                                                                                               | c Handle i henhold til retningslinjer for helse-, miljø- og sikkerhet for å opprettholde et inkluderende og trygt miljø | d Arbeidsmiljørisikoer knyttet til hele asylprosessen                                                     |  | e Koordinere og overvåke arbeidsmiljøstandarder og -prosedyrer i asyl- og mottakstjenesten       | f Skape et inkluderende og trygt miljø for alle faglige ansvarsområder                 | g Internasjonale standarder for god praksis innen helse-, miljø- og sikkerhets-spørsmål knyttet til hele asylprosessen i utfordrende situasjoner, inkludert det operative miljøet | h Utarbeide, gjennomgå og forbedre arbeidsmiljøstandarder og -prosedyrer i sammenheng med nye risikoer                     | i Sikre og gi råd om et inkluderende og trygt miljø for alle som er involvert i hele asylprosessen                  |
| Konfliktåndtering og mekling            | 10 a Grunnleggende konfliktløsnings- og meklingsteknikker                                                   | b Forebygge og løse enkle konflikter                                                            | c Gjenkjenne potensielle, fremvoksende konflikter og fatte tiltak eller innhente hjelp i samsvar med stillingsområdet   | d Avanserte konfliktløsnings- og meklingsteknikker                                                        |  | e Mekle, redusere og løse akutte, komplekse konfliktsituasjoner                                  | f                                                                                      | g Systemiske strategier for konfliktåndtering som er relevante for alle asylsaker                                                                                                 | h                                                                                                                          | i                                                                                                                   |
| Informasjons-sikkerhet, IT og databaser | 11 a Spesifikke asylrelaterte databaser og elektroniske informasjonskilder                                  | b Få tilgang til og bruke informasjon i asylrelaterte databaser for verifisering av informasjon | c Nøyaktig behandling av informasjon ved bruk av databaser og elektronisk informasjon                                   | d Et bredt spekter av relevante asylrelaterte databaser og elektroniske informasjonskilder                |  | e Vedlikeholde og oppdatere asylrelaterte databaser med nøyaktig informasjon                     | f Gjennomføre tiltak for å håndtere feilaktig elektronisk informasjon                  | g                                                                                                                                                                                 | h Overvåke og utvikle asylrelaterte databasestrukturer og datasystemer                                                     | i                                                                                                                   |
|                                         | 12 a                                                                                                        | b                                                                                               | c Konsekvent overholdelse av gjeldende retningslinjer og tiltak for informasjonssikkerhet                               | d                                                                                                         |  | e                                                                                                | f Sikre elektronisk informasjonssikkerhet og rapportere brudd på informasjonssikkerhet | g                                                                                                                                                                                 | h Utarbeide og gjennomgå regelverk og tiltak for informasjonssikkerhet i sammenheng med nye informasjonssikkerhetsrisikoer | i Sørge for at opplysningene i databasene er nøyaktige og at personopplysningsloven overholdes                      |
| Informasjon- og dataanalyse             | 13 a Metoder for innhenting og sammenstilling av informasjon og data relatert til asyl- og mottakstjenesten | b Hente inn og sammenstille informasjon og data relatert til asyl- og mottakstjenesten          | c Nøyaktighet ved innhenting av informasjon og opplysninger                                                             | d Gjeldende forskningsmetoder for kvalitative og kvantitative data relatert til asyl- og mottakstjenesten |  | e Analysere og oppdatere informasjon og data relatert til asyl- og mottakstjenesten              | f Nøyaktig innsamling og analyse av gyldig informasjon og data                         | g                                                                                                                                                                                 | h Analysere komplekse asyl- og mottaksrelaterte data som grunnlag for organisatoriske prosesser                            | i                                                                                                                   |

| KOMPLEKSITET                                                |                        | A                                                           |                                                         |                 | B                                                                                                            |                                                                |                                                                                     | C               |                                                                                             |                                                                   |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                            |                                                                                          |                                                        |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                    |   |
|-------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Kompetanseområde                                            |                        | Bred, grunnleggende kunnskap om:                            | Evne til å:                                             | Tar ansvar for: | Detaljert kunnskap om:                                                                                       |                                                                | Evne til å:                                                                         | Tar ansvar for: | Spesialisert fagkunnskap om:                                                                | Evne til å:                                                       | Tar ansvar for:                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                            |                                                                                          |                                                        |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                    |   |
| SPESIFIKK KOMPETANSE – ANSATTE I ASYL- OG MOT-TAKSTJENESTEN | 14                     | SPESIFIKK KOMPETANSE – ANSATTE I ASYL- OG MOT-TAKSTJENESTEN |                                                         |                 |                                                                                                              |                                                                |                                                                                     |                 |                                                                                             |                                                                   |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                            |                                                                                          |                                                        |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                    |   |
|                                                             | 15                     | a                                                           | Relevante interessenters rolle og ansvar overfor søkere | b               | Samle inn relevant informasjon og dokumentasjon, og opprettholde systematiske opptegnelser av alle prosesser | c                                                              | Koordinere avtaler og organisere praktisk, økonomisk og logistisk støtte for søkere | d               |                                                                                             | e                                                                 | Identifisere søkeres praktiske behov og implementere prosedyrer for å imøtekomme dem                                                                                            | f                                                                                                 | Sørge for at søkeres praktiske behov blir ivaretatt og at den foreslåtte støtten blir godkjent i samsvar med retningslinjer og prosedyrer     | g                                                                                                                                                          |                                                                                          | h                                                      |                                                                                                                                                                    | i                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                    |   |
|                                                             |                        | 16                                                          | a                                                       |                 | b                                                                                                            | Fullføre registreringsprosedyrer for internasjonal beskyttelse | c                                                                                   |                 | d                                                                                           |                                                                   | e                                                                                                                                                                               | Tildele saker til saksbehandlere og ta hensyn til prosessuelle og individuelle aspekter ved saken | f                                                                                                                                             |                                                                                                                                                            | g                                                                                        |                                                        | h                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                             | i                                                                                                                                                                                  |   |
|                                                             |                        |                                                             | 17                                                      | a               | Informasjon og dokumentasjon som skal gis til søkere                                                         | b                                                              | Koordinere utstedelse av relevante tillatelser og dokumenter                        | c               | Gi nødvendig og rettidig informasjon til søkere                                             | d                                                                 |                                                                                                                                                                                 | e                                                                                                 | Fastsette og godkjenne informasjon som skal deles med søkere i forbindelse med spesifikke saker                                               | f                                                                                                                                                          | Kontrollere at relevante tillatelser og dokumenter knyttet til asylprosedyren er utstedt | g                                                      |                                                                                                                                                                    | h                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                    | i |
|                                                             | Gjennomføre intervjuer | 18                                                          | a                                                       |                 | b                                                                                                            |                                                                | c                                                                                   |                 | d                                                                                           | God praksis og gjeldende trender for asylrelaterte intervjuetoder | e                                                                                                                                                                               | Planlegge, forberede, gjennomføre og dokumentere standard asylrelaterte intervjuer                | f                                                                                                                                             | Sørge for at informasjonen er tilstrekkelig detaljert og pålitelig for å kunne fastslå relevante fakta i vanlige asylrelaterte intervjuer                  | g                                                                                        | Avanserte asylrelaterte intervjustrategier og -metoder | h                                                                                                                                                                  | Anvende avanserte intervjustrategier for å planlegge, forberede, gjennomføre og dokumentere komplekse og/eller ikke-standardiserte asylrelaterte intervjuer | i                                                                                                                                                                                  |   |
| Bevisvurdering og beslutnings-taking                        | 19                     | a                                                           |                                                         | b               |                                                                                                              | c                                                              |                                                                                     | d               | God praksis og gjeldende trender for anvendelse av asylrelaterte metoder for bevisvurdering | e                                                                 | Vurdere søknader for å avgjøre om internasjonal beskyttelsesstatus skal gis, utelukkes eller avsluttes, på grunnlag av alle relevante bevis og informasjon i standard asylsaker | f                                                                                                 | Gi faktiske og rettslige begrunnelser for avgjørelser i vanlige asylsaker, muntlig og skriftlig, overfor alle interessenter, inkludert søkere | g                                                                                                                                                          |                                                                                          | h                                                      | Evaluerer bevis, intervjuutskrifter og spesifikk, relevant landinformasjon med henblikk på rettslige krav i ikke-standardiserte eller komplekse asyl- og ankesaker | i                                                                                                                                                           | Gi faktiske og rettslige begrunnelser for avgjørelser i ikke-standardiserte eller komplekse asyl- og ankesaker, muntlig og skriftlig, overfor alle interessenter, inkludert søkere |   |
|                                                             |                        | 20                                                          | a                                                       |                 | b                                                                                                            |                                                                | c                                                                                   |                 | d                                                                                           |                                                                   | e                                                                                                                                                                               | Fastsette ansvar for behandling av krav om internasjonal beskyttelse                              | f                                                                                                                                             | Fortløpende beslutninger og vurderinger av forvaring og alternativer til forvaring i asylsaker på grunnlag av nødvendighet, lovlighet og forholdsmessighet | g                                                                                        |                                                        | h                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                             | i                                                                                                                                                                                  |   |



| Kompetanseområde                              | KOMPLEKSITET | A                                |                                                           |                 | B                                                                                       |   |                                                                                                            | C               |                                                                                                    |             |                 |                                                                                                        |   |                                                                                                                      |   |                                                                                                                    |   |                                                                                                                                         |   |                                                                                |
|-----------------------------------------------|--------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |              | Bred, grunnleggende kunnskap om: | Evne til å:                                               | Tar ansvar for: | Detaljert kunnskap om:                                                                  |   | Evne til å:                                                                                                | Tar ansvar for: | Spesialisert fagkunnskap om:                                                                       | Evne til å: | Tar ansvar for: |                                                                                                        |   |                                                                                                                      |   |                                                                                                                    |   |                                                                                                                                         |   |                                                                                |
| Innhente og undersøke landinformasjon         | 21           | a                                | Grunnleggende standarder for landinformasjon              | b               | Anvende grunnleggende forskningsverktøy og -teknikker for innhenting av landinformasjon | c | Gi relevante, pålitelige, aktuelle og objektive svar på spørsmål knyttet til ikke-kompleks landinformasjon | d               | Avanserte metodiske standarder for landinformasjon                                                 |             | e               | Anvende et bredt spekter av forskningsverktøy og -teknikker for innhenting av kompleks landinformasjon | f | Kontrollere at landinformasjonen er relevant, pålitelig, aktuell, objektiv og i et brukervennlig format              | g | Eksisterende og fremvoksende komplekse situasjoner og faktorer i spesifikke land og fra svært spesialiserte kilder | h | Innsamling, analyse og sammenstilling av svært kompleks landinformasjon fra flere (inkludert sensitive) kilder for asylrelaterte formål | i | Lede prosjekter om landinformasjon, fastsette kompleksitet og matche ressurser |
|                                               | 22           | a                                |                                                           | b               |                                                                                         | c |                                                                                                            | d               | Eksisterende og fremvoksende situasjoner og faktorer i spesifikke land og fra spesialiserte kilder |             | e               | Analyse, sammenstilling og rapportering av innsamlet landinformasjon                                   | f |                                                                                                                      | g |                                                                                                                    | h |                                                                                                                                         | i |                                                                                |
| Sårbarhet                                     | 23           | a                                | Sårbarhet, kategorisering og indikatorer                  | b               | Identifisere søkere med spesifikke og spesielle behov                                   | c | Iverksette nødvendig støtte til søkere med spesifikke og spesielle behov                                   | d               | Potensielle innvirkninger av sårbarheter på engasjement i hele asylprosessen                       |             | e               | Planlegge og implementere tiltak i samsvær med søkeres sårbarheter                                     | f | Sørge for at søkeres sårbarhet og tilknyttede behov er et grunnleggende hensyn i alle handlinger og avgjørelser      | g | Implikasjoner av komplekse problemstillinger knyttet til sårbarhet på tvers av hele asylprosessen                  | h |                                                                                                                                         | i | Sørge for at sårbarhetshensyn er integrert i hele asylprosessen                |
| Psykososial støtte og veiledning              | 24           | a                                | Verktøy og teknikker for å støtte asylsøkere i sosial nød | b               | Anvende verktøy og teknikker for å støtte asylsøkere i sosial nød                       | c | Veilede søkeres tilpasning til det sosiale miljøet                                                         | d               | God praksis og gjeldende trender i metoder for å støtte og veilede søkere                          |             | e               | Støtte søkeres individuelle psykososiale behov                                                         | f | Implementere en klientsentrert tilnærming til asylsøkere                                                             | g | Internasjonal god praksis innen psykososiale støtte- og veiledningssystemer                                        | h |                                                                                                                                         | i |                                                                                |
| Gjenbosetting                                 | 25           | a                                |                                                           | b               |                                                                                         | c | Koordinere logistikk og administrasjon knyttet til gjenbosetting                                           | d               |                                                                                                    |             | e               | Planlegge gjenbosettinger                                                                              | f | Koordinere prosessen for gjenbosetting                                                                               | g |                                                                                                                    | h |                                                                                                                                         | i |                                                                                |
|                                               | 26           | a                                |                                                           | b               |                                                                                         | c |                                                                                                            | d               |                                                                                                    |             | e               | Fremlegge begrunnede anbefalinger i forhold til valg av gjenbosettingssaker                            | f |                                                                                                                      | g |                                                                                                                    | h |                                                                                                                                         | i |                                                                                |
| Kvalitetssikring av asyl- og mottaksprosessen | 27           | a                                |                                                           | b               |                                                                                         | c | Reflektere over og ta opp kvalitetsspørsmål i egne faglige sammenhenger                                    | d               | Metoder og verktøy for å evaluere kvaliteten på asyl- og mottaksrelaterte prosesser                |             | e               | Evaluere kvaliteten på asyl- og mottaksrelaterte prosesser                                             | f | Overvåke eget og andres arbeid og rapportere problemer som påvirker kvaliteten i asyl- og mottaksrelaterte prosesser | g | Internasjonal god praksis for håndtering av asyl- og mottaksrelaterte prosesser                                    | h | Gjennomføre tiltak for å løse problemer for å opprettholde og forbedre gjeldende kvalitetsstandarder for asyl- og mottakssystemer       | i | Sikre en systematisk vurdering av kvaliteten i asyl- og mottaksprosesser       |

| KOMPLEKSITET<br><br>Kompetanseområde | A                                    |             |                                                                                   | B                      |                                                                                                                   |             | C                                                                         |                              |                                                                                               |                 |   |                                                                                                                            |   |                                                                                               |   |                                                                         |   |                                                                                                                          |   |                                                                                                            |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | Bred, grunnleggende kunnskap om:     | Evne til å: | Tar ansvar for:                                                                   | Detaljert kunnskap om: |                                                                                                                   | Evne til å: | Tar ansvar for:                                                           | Spesialisert fagkunnskap om: | Evne til å:                                                                                   | Tar ansvar for: |   |                                                                                                                            |   |                                                                                               |   |                                                                         |   |                                                                                                                          |   |                                                                                                            |
| TILSYNS- OG LEDELSESKOMPETANSE       | 28<br>TILSYNS- OG LEDELSESKOMPETANSE |             |                                                                                   |                        |                                                                                                                   |             |                                                                           |                              |                                                                                               |                 |   |                                                                                                                            |   |                                                                                               |   |                                                                         |   |                                                                                                                          |   |                                                                                                            |
| Personalforvaltning                  | 29                                   | a           | Relevante prosesser for personalforvaltning                                       | b                      |                                                                                                                   | c           | Rapportere bemanningsproblemer i samsvar med godkjente prosedyrer         | d                            | Arbeidsrett, god praksis og aktuelle trender for sysselsetting som gjelder for organisasjonen |                 | e | Implementere prosesser for rekruttering, utvelgelse, forfremmelse og disiplinærtiltak                                      | f |                                                                                               | g |                                                                         | h | Gjennomføre strategisk bemanningsplanlegging                                                                             | i | Utarbeide, gjennomgå og oppdatere regelverk og prosedyrer knyttet til personalforvaltning                  |
|                                      | 30                                   | a           |                                                                                   | b                      | Innhente og opprettholde aktuelle og nøyaktige oversikter over alle personalrelaterte prosesser                   | c           |                                                                           | d                            |                                                                                               |                 | e | Analysere HR-beregninger som grunnlag for og veiledning til ledelses- og kontrolltiltak                                    | f |                                                                                               | g |                                                                         | h |                                                                                                                          | i |                                                                                                            |
| Læring og faglig utvikling           | 31                                   | a           | Programmer og prosesser for faglig utvikling og opplæring for de ansatte          | b                      |                                                                                                                   | c           | Overvåke egen faglig kompetanse og engasjere seg i faglig utvikling       | d                            | Krav til læring og faglig utvikling i de forskjellige stillings- og ansvarsområdene           |                 | e | Identifisere medarbeidernes behov for opplæring og faglig utvikling                                                        | f | Utforme, implementere og gjennomgå planer for faglig utvikling for enkeltmedarbeidere og team | g |                                                                         | h | Overvåke og evaluere kompetanseplaner og -programmer for de ansatte innenfor rammen av internasjonal god praksis         | i | Sikre strategisk ledelse av kontinuerlig faglig utvikling for alle ansatte                                 |
|                                      | 32                                   | a           | Spesifikke teknikker for å legge til rette for medarbeidernes læring og utvikling | b                      |                                                                                                                   | c           |                                                                           | d                            | God praksis i elevsentrert voksenopplæring, samt vurderingsmetoder og metodikk                |                 | e | Gjennomføre og vurdere kurs og opplæring for ansatte, på arbeidsplassen, på nettet og i formelle læringsmiljøer            | f | Evaluere, utvikle og forbedre opplæringsprogrammer og kurs, samt vurderinger                  | g | Europeiske kvalitetsstandarder innen kurs og opplæring                  | h | Koordinere utforming, gjennomgang og oppdatering av opplæringstilbud for å dekke organisatoriske behov                   | i | Sikre kvalitetsstandarder for organisatoriske opplærings- og kursaktiviteter                               |
| Ledelse og styring                   | 33                                   | a           | Verktøy og teknikker for å veilede og motivere team                               | b                      | Planlegge, organisere og føre tilsyn med arbeidet til små team                                                    | c           | Lede og motivere små team for å oppnå organisatoriske målsetninger og mål | d                            | Organisatoriske retningslinjer, praksis og relevant nasjonal arbeidsrett                      |                 | e | Lede og motivere ansatte for å oppnå organisatoriske mål                                                                   | f | Fremme positiv arbeidspraksis for å forbedre medarbeidernes ytelse                            | g | Effektive ledelsesverktøy og -teknikker                                 | h | Implementere en strategisk tilnærming til personalledelse i sammenheng med komplekse og vekslende organisatoriske rammer | i | Personalledelse som sikrer at organisatoriske mål og prioriteringer blir oppfylt                           |
|                                      | 34                                   | a           |                                                                                   | b                      |                                                                                                                   | c           |                                                                           | d                            | Endringsledelse og endringsprosesser                                                          |                 | e | Håndtere organisatoriske endringer av arbeidspraksis                                                                       | f |                                                                                               | g | Strategier for gjennomføring av organisatoriske endringer               | h | Utvikle strategier og planer for organisatoriske endringer                                                               | i |                                                                                                            |
| Strategi og planlegging              | 35                                   | a           | Organisatoriske strategier og planer                                              | b                      | Fastsette oppgaver, ansvarsområder og resultatindikatorer for team basert på organisatoriske strategier og planer | c           | Implementere og overvåke planer på teamnivå                               | d                            | Organisatoriske prosesser og metoder for planlegging og evaluering                            |                 | e | Utvikle planer og programmer for vanlige aktiviteter og situasjoner som legger et ekstraordinært press på tjenestetilbudet | f | Implementere, overvåke og evaluere strategier, planer og programmer                           | g | Ledelsestilnærming for strategisk planlegging, overvåking og evaluering | h | Utarbeide og gjennomgå organisatoriske strategier, planer og programmer, sette organisatoriske mål og prioriteringer     | i | Sikre strategisk styring av tjenestetilbudet i sammenheng med varierende tjenestebehov og ressurskapasitet |

| Kompetanseområde | A                                                                                                 |                                                                                       |                 | B                                                                            |  |                                                                                                                       |                                                                            | C                                                                        |                                                                                                                                  |                                                                    |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                  | Bred, grunnleggende kunnskap om:                                                                  | Evne til å:                                                                           | Tar ansvar for: | Detaljert kunnskap om:                                                       |  | Evne til å:                                                                                                           | Tar ansvar for:                                                            | Spesialisert fagkunnskap om:                                             | Evne til å:                                                                                                                      | Tar ansvar for:                                                    |
| Kvalitetsstyring | 36 a Kvalitetsstyringsteknikker                                                                   | b Overvåke kvaliteten på implementering av standardprosesser                          | c               | d Kvalitetsstyringsverktøy og -teknikker som er relevante for organisasjonen |  | e Bruke kvalitetsstyringsverktøy, -teknikker og -rapporter for å identifisere og følge opp problemer i organisasjonen | f                                                                          | g Internasjonale standarder for god praksis knyttet til kvalitetsstyring | h Fastsette og overvåke oppnåelsen av organisatoriske kvalitetsstandarder                                                        | i Sikre systematisk styring av organisatoriske kvalitetsstandarder |
| Økonomistyring   | 37 a Relevante prosesser for budsjetter, anskaffelse og økonomisk rapportering for organisasjonen | b Opprettholde oppdaterte og nøyaktige oppføringer av alle økonomirelaterte prosesser | c               | d Systemer og verktøy for økonomistyring og anskaffelse                      |  | e Administrere budsjettallokeringer og anskaffelser for effektiv innfrielse av organisatoriske krav                   | f Implementere økonomiske retningslinjer og rapportere om økonomiske saker | g Analytiske verktøy og metoder for økonomistyring                       | h Tilordne, overvåke og kontrollere økonomiske ressurser i sammenheng med organisatoriske krav og trender, samt avvikshåndtering | i Sikre effektiv forvaltning av økonomiske ressurser               |

Utdanningsstandarder for ansatte i asyl- og mottakstjenesten

| NIVÅ                                                      | Nivå 4-5                                                   |            |                                                                                                                                            | Nivå 6                                                                                                  |                                                                                                                                |                                                                                                      | Nivå 7                                                                            |                                                                      |                                                                                                                                                                                |                                                                                           |   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                     |                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                        |                                                                        |                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | Kunnskap                                                   | Kompetanse | Ansvar og autonomi                                                                                                                         | Kunnskap                                                                                                |                                                                                                                                | Kompetanse                                                                                           | Ansvar og autonomi                                                                | Kunnskap                                                             | Kompetanse                                                                                                                                                                     | Ansvar og autonomi                                                                        |   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                     |                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                        |                                                                        |                                                                                                                                  |
| Kompetanseområde                                          | GENERISK KOMPETANSE – ANSATTE I ASYL- OG MOT-TAKSTJENESTEN |            |                                                                                                                                            |                                                                                                         |                                                                                                                                |                                                                                                      |                                                                                   |                                                                      |                                                                                                                                                                                |                                                                                           |   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                     |                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                        |                                                                        |                                                                                                                                  |
| Generisk kompetanse – ansatte i asyl- og mottakstjenesten | 1                                                          | a          | Skissere sentrale, asylrelaterte lover, regelverk og prosedyrer, i henhold til nasjonale, europeiske og internasjonale juridiske rammeverk | b                                                                                                       | Anvende sentrale, asylrelaterte lover, regelverk og prosedyrer                                                                 | c                                                                                                    |                                                                                   | d                                                                    | Analysere og henvise til lover, regelverk og prosedyrer og rettspraksis knyttet til asylprosessen i sammenheng med nasjonale, europeiske og internasjonale juridiske rammeverk |                                                                                           | e | Gi muntlige og skriftlige juridiske og prosedyremessige anbefalinger om standard asylspørsmål til alle interessenter                      | f                                                                                                                                   |                                                                                                                                  | g                                                                                                                           | Evaluerer komplekse begreper om asylrelaterte lov- og rettergangskrav knyttet til komplekse asylspørsmål                                          | h                                                                                                                                                          | Gi muntlige og skriftlige juridiske og prosedyremessige anbefalinger om ikke-standard og komplekse asylspørsmål til alle interessenter | i                                                                      |                                                                                                                                  |
|                                                           |                                                            | 2          | a                                                                                                                                          |                                                                                                         | b                                                                                                                              |                                                                                                      | c                                                                                 | d                                                                    | Gjennomgå asylrelaterte regelverk og prosedyrer i forbindelse med nasjonal implementering                                                                                      |                                                                                           | e |                                                                                                                                           | f                                                                                                                                   |                                                                                                                                  | g                                                                                                                           | Kritisk evaluering av asylrelaterte lover, regelverk og prosedyrer for å formulere begrunnede anbefalinger knyttet til nasjonale og EU-strategier | h                                                                                                                                                          | Utforme retningslinjer, regelverk og prosedyrer for å forbedre implementeringen av asylrelaterte rammeverk                             | i                                                                      |                                                                                                                                  |
| Generell kommunikasjon                                    | 3                                                          | a          | Beskrive en rekke kommunikasjonsferdigheter som er effektive for asylrelaterte interaksjoner                                               | b                                                                                                       | Anvende effektive kommunikasjonsferdigheter i sammenheng med et spesifikt utvalg av interessenter i asylrelaterte sammenhenger | c                                                                                                    | Etablere respektfull kommunikasjon i en god tone, som sikrer gjensidig forståelse | d                                                                    | Beskrive et bredt spekter av kommunikasjonsferdigheter som er relevante i asylsammenheng                                                                                       |                                                                                           | e | Anvende selektive kommunikasjonsferdigheter og -stiler for effektiv kommunikasjon i mange forskjellige asylrelaterte faglige sammenhenger | f                                                                                                                                   |                                                                                                                                  | g                                                                                                                           | Kritisk evaluering av organisatoriske kommunikasjonsverktøy, -teknikker og -strategier                                                            | h                                                                                                                                                          |                                                                                                                                        | i                                                                      |                                                                                                                                  |
|                                                           |                                                            | 4          | a                                                                                                                                          | Beskrive grunnleggende prosesser for å angi søkeres morsmål eller andre språk                           | b                                                                                                                              | Tilpasse grunnleggende kommunikasjonsferdigheter for å muliggjøre effektiv kommunikasjon via tolk    | c                                                                                 | Anskaffelse av oversatt informasjon og erkjennelse av behov for tolk | d                                                                                                                                                                              | Evaluerer konsekvensene av kommunikasjon via tolk i asylrelaterte sammenhenger            |   | e                                                                                                                                         | Tilpasse kommunikasjon for å formidle komplekse meldinger via tolk                                                                  | f                                                                                                                                | Overvåke tolkens atferd for å se etter tegn på konsistens og nøyaktighet, og identifisere potensielle oppfølgingshandlinger | g                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            | h                                                                                                                                      |                                                                        | i                                                                                                                                |
| Samarbeid og informasjonsdeling                           | 5                                                          | a          | Skissere retningslinjer og prosedyrer for datasikring for alle organisatoriske og personlige kommunikasjonskanaler                         | b                                                                                                       | Anvende prosedyrer for deling av godkjent informasjon med interne og eksterne interessenter                                    | c                                                                                                    | Beskytte personopplysninger i samsvar med gjeldende forskrifter                   | d                                                                    | Beskrive metoder for informasjonsdeling og samarbeid med nasjonale og internasjonale interessenter                                                                             |                                                                                           | e | Anvende prosedyrer og teknikker for kommunikasjon og samarbeid med nasjonale og internasjonale interessenter om asylrelaterte spørsmål    | f                                                                                                                                   | Dele informasjon for å samarbeide med nasjonale og internasjonale interessenter i samsvar med prosedyrer og krav til datasikring | g                                                                                                                           |                                                                                                                                                   | h                                                                                                                                                          | Evaluerer og utarbeider organisatoriske retningslinjer og prosedyrer for samarbeid og informasjonsdeling                               | i                                                                      | Takle barrierer som hindrer aktiv deltakelse og deling av god praksis gjennom nasjonale og internasjonale asylrelaterte nettverk |
|                                                           |                                                            | 6          | a                                                                                                                                          | Skissere aspekter ved kulturelt mangfold og kulturell sensitivitet i asylrelaterte faglige sammenhenger | b                                                                                                                              | Utvide kulturell sensitivitet i forbindelse med all samhandling i asylrelaterte faglige sammenhenger | c                                                                                 |                                                                      | d                                                                                                                                                                              | Beskrive kulturelle og sosiale faktorer som påvirker asylrelaterte interaksjoner og saker |   | e                                                                                                                                         | Integrere bevissthet og hensyn til sosiale og kulturelle faktorer i asylrelaterte interaksjoner, beslutninger, planer og handlinger | f                                                                                                                                |                                                                                                                             | g                                                                                                                                                 | Kritisk evaluering av gjeldende og fremvoksende komplekse og globale politiske, økonomiske, kulturelle og sosiale faktorer som påvirker hele asylprosessen | h                                                                                                                                      | Håndtere komplekse kulturelle spørsmål som påvirker hele asylprosessen | i                                                                                                                                |
| Bevissthet om kulturelle og sosiale faktorer              |                                                            |            |                                                                                                                                            |                                                                                                         |                                                                                                                                |                                                                                                      |                                                                                   |                                                                      |                                                                                                                                                                                |                                                                                           |   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                     |                                                                                                                                  |                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                        |                                                                        |                                                                                                                                  |

| NIVÅ                                    | Nivå 4-5 |                                                                                                                        |                                                                                                                                                     | Nivå 6                                                                                                                      |                                                                                                                                             |            | Nivå 7                                                                                                                     |                                                                                                                  |                                                                                                                  |                                                                                                                    |                                                                                     |
|-----------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Kunnskap | Kompetanse                                                                                                             | Ansvar og autonomi                                                                                                                                  | Kunnskap                                                                                                                    |                                                                                                                                             | Kompetanse | Ansvar og autonomi                                                                                                         | Kunnskap                                                                                                         | Kompetanse                                                                                                       | Ansvar og autonomi                                                                                                 |                                                                                     |
| Kompetanseområde                        |          |                                                                                                                        |                                                                                                                                                     |                                                                                                                             |                                                                                                                                             |            |                                                                                                                            |                                                                                                                  |                                                                                                                  |                                                                                                                    |                                                                                     |
| Profesjonelle standarder                | 7        | a Skissere mottakstjenestens mål, etiske retningslinjer og verdier                                                     | b                                                                                                                                                   | c Overvåke og evaluere egen profesjonell ytelse i sammenheng med ansvar og organisasjonens etiske retningslinjer og verdier | d Forklare de etiske og profesjonelle standardene som gjelder for hele asylprosessen                                                        |            | e Løse asylrelaterte etiske problemstillinger innenfor rammen av relevante juridiske rammer og organisatoriske verdier     | f Reflektere over individuell ytelse i henhold til relevante faglige og etiske standarder                        | g Evaluere overholdelse av profesjonelle standarder og retningslinjer for god praksis på tvers av organisasjonen | h                                                                                                                  | i                                                                                   |
| Helse og velvære på arbeidsplassen      | 8        | a Beskrive prinsippene for helse og velvære på arbeidsplassen                                                          | b Iverksette tiltak for å beskytte egen helse og velvære på arbeidsplassen                                                                          | c Reflektere over helse og velvære på arbeidsplassen, identifisere strategier for å løse problemer                          | d Gjenkjenne jobbrelaterte psykososiale risikoer i asylrelaterte sammenhenger                                                               |            | e Anvende tiltak for å håndtere jobbrelaterte psykososiale risikoer for team i asylrelaterte sammenhenger                  | f                                                                                                                | g                                                                                                                | h Forebygge, redusere og håndtere organisatoriske psykososiale risikoer for alle ansatte                           | i                                                                                   |
| Helse, miljø og sikkerhet               | 9        | a Forklare arbeidsmiljøstandarder og -prosedyrer som er relevante for arbeidsplassen                                   | b Anvende en rekke utvalgte teknikker for å implementere spesifikke arbeidsmiljøprosedyrer for å opprettholde et inkluderende og trygt arbeidsmiljø | c                                                                                                                           | d Kritisk evaluering av forskjellige tiltak for å forebygge arbeidsmiljørisikoer knyttet til alle elementer i asyl- og mottaksprosessen     |            | e Selektiv anvendelse av forskjellige tiltak for forebygging av arbeidsmiljørisikoer knyttet til asyl- og mottakstjenesten | f Skape et inkluderende og trygt miljø innen asyl - og mottakstjenesten, i samsvar med stillingens ansvarsområde | g Kritisk evaluering av internasjonal praksis for håndtering av komplekse arbeidsmiljøspørsmål i asyltjenesten   | h Utvikle og gjennomgå arbeidsmiljøstandarder og -prosedyrer i sammenheng med nye risikoer i asyltjenesten         | i                                                                                   |
| Konflikthåndtering og mekling           | 10       | a Forklare konfliktløsnings- og meklings-teknikker som gjelder for ikke-komplekse asyl- og mottaksrelaterte konflikter | b Anvende forebyggings- og meklings-teknikker som gjelder for ikke-komplekse asyl- og mottaksrelaterte konflikter                                   | c Fatte tiltak på grunnlag av indikatorer på spenninger og fremvoksende konflikter i asyl- og mottakstjenesten              | d Beskrive konfliktløsnings- og meklingsmetoder som er relevante for akutte, komplekse saker i hele asylprosessen                           |            | e Mekle og løse akutte, komplekse konflitsituasjoner i asyl- og mottakstjenesten                                           | f                                                                                                                | g Kritisk evaluering av systemiske strategier for konflikt håndtering som er relevante for asylsaker             | h                                                                                                                  | i                                                                                   |
| Informasjons-sikkerhet, IT og databaser | 11       | a Beskrive bruken av spesifikke asylrelaterte databaser og elektroniske informasjonskilder                             | b Verifisere informasjon relatert til asylsaker gjennom nøyaktig bruk av databaser og godkjente elektroniske informasjonskilder                     | c                                                                                                                           | d Forklare nytten av en rekke asylrelaterte databaser og elektroniske informasjonskilder                                                    |            | e Oppdatere og vedlikeholde asylrelaterte databaser med nøyaktig informasjon                                               | f Håndtere feilaktig elektronisk informasjon for å forhindre utilsiktet bruk i asylrelaterte sammenhenger        | g                                                                                                                | h Kritisk evaluering av databasestrukturer og datasystemer som brukes i asylprosessen                              | i                                                                                   |
|                                         | 12       | a                                                                                                                      | b Anvende retningslinjer og tiltak for informasjonssikkerhet i alle prosedyrer for databehandling                                                   | c                                                                                                                           | d                                                                                                                                           |            | e Anvende metoder for å sikre elektronisk informasjon og identifisere sikkerhetsbrudd                                      | f                                                                                                                | g                                                                                                                | h Utarbeide og gjennomgå regelverk og tiltak for informasjonssikkerhet i sammenheng med nye datasikkerhetsrisikoer | i Sørge for overholdelse av personvernlovgivningen i alle databehandlingsprosedyrer |
| Informasjons- og dataanalyse            | 13       | a Identifisere asyl- og mottaksrelaterte informasjonskilder og statistikker                                            | b Samle inn og sammenstille nøyaktig asyl- og mottaksrelatert informasjon og data                                                                   | c                                                                                                                           | d Evaluere en rekke forskjellige forskningsmetoder for kvalitativ og kvantitativ informasjon og data relatert til asyl- og mottakstjenesten |            | e Selektiv anvendelse av gyldige metoder for analyse av asyl- og mottaksrelatert informasjon og data                       | f Sikre nøyaktighet og relevans for analyser av asyl- og mottaksrelatert informasjon og data                     | g                                                                                                                | h Analysere komplekse asyl- og mottaksrelaterte data til bruk i organisatoriske prosesser                          | i                                                                                   |



| NIVÅ                                                        |    | Nivå 4-5                                                    |                                                                                      |                    | Nivå 6                                                                                               |   |                                                                                                          | Nivå 7             |                                                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                        |   |                                                                                                                                 |   |                                                                                                    |   |                                                                                                                                                               |   |                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                             |    | Kunnskap                                                    | Kompetanse                                                                           | Ansvar og autonomi | Kunnskap                                                                                             |   | Kompetanse                                                                                               | Ansvar og autonomi | Kunnskap                                                                                                                 | Kompetanse | Ansvar og autonomi                                                                                                                                                                     |   |                                                                                                                                 |   |                                                                                                    |   |                                                                                                                                                               |   |                                                                                                                                                              |
| Kompetanseområde                                            |    |                                                             |                                                                                      |                    |                                                                                                      |   |                                                                                                          |                    |                                                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                        |   |                                                                                                                                 |   |                                                                                                    |   |                                                                                                                                                               |   |                                                                                                                                                              |
| SPESIFIKK KOMPETANSE – ANSATTE I ASYL- OG MOT-TAKSTJENESTEN |    | SPESIFIKK KOMPETANSE – ANSATTE I ASYL- OG MOT-TAKSTJENESTEN |                                                                                      |                    |                                                                                                      |   |                                                                                                          |                    |                                                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                        |   |                                                                                                                                 |   |                                                                                                    |   |                                                                                                                                                               |   |                                                                                                                                                              |
| Saksbehandling, registrering og tilpasning                  | 15 | a                                                           | Beskrive rollen og ansvaret til interesserer under hele asylprosessen                | b                  | Innhente, opprettholde og oppdatere relevant informasjon for asyl- og mottaksprosesser               | c | Organisere praktisk, økonomisk og logistisk støtte og avtaler for asylsøkere                             | d                  |                                                                                                                          | e          | Anvende prosedyrer for å identifisere og håndtere asylsøkeres praktiske behov i samsvar med retningslinjene                                                                            | f |                                                                                                                                 | g |                                                                                                    | h |                                                                                                                                                               | i |                                                                                                                                                              |
|                                                             | 16 | a                                                           |                                                                                      | b                  | Anvende en rekke prosedyrer for å registrere en søknad om internasjonal beskyttelse                  | c |                                                                                                          | d                  |                                                                                                                          | e          | Evaluere de enkelte aspektene i asylsaker og matche dem med saksbehandleres kompetanse                                                                                                 | f |                                                                                                                                 | g |                                                                                                    | h |                                                                                                                                                               | i |                                                                                                                                                              |
|                                                             | 17 | a                                                           | Oppgi hvilke informasjonskilder og hvilken dokumentasjon som skal gis til asylsøkere | b                  | Anvende prosedyrer for å koordinere utstedelse av relevante tillatelser og dokumenter til asylsøkere | c | Gi informasjon til asylsøkere i henhold til retningslinjer, prosedyrer og spesifikke, individuelle behov | d                  | Beskrive vilkårene for utstedelse, tilbakekalling og kansellering av asyl- og mottaksrelaterte dokumenter og tillatelser | e          | Avgjøre hvilken informasjon som skal gis til en asylsøker                                                                                                                              | f |                                                                                                                                 | g |                                                                                                    | h |                                                                                                                                                               | i |                                                                                                                                                              |
| Gjennomføre intervjuer                                      | 18 | a                                                           |                                                                                      | b                  |                                                                                                      | c |                                                                                                          | d                  | Evaluere god praksis og gjeldende trender for asylrelaterte intervjumetoder i henhold til spesifikke søkeregenskaper     | e          | Planlegge, forberede, gjennomføre og dokumentere standardiserte asylrelaterte intervjuer                                                                                               | f | Sørge for at informasjonen er tilstrekkelig detaljert og pålitelig for å kunne fastslå relevante fakta i vanlige asylintervjuer | g | Kritisk evaluering av avanserte intervjustrategier og -metoder som gjelder for komplekse asylsaker | h | Anvende avanserte intervjustrategier for å planlegge, forberede, gjennomføre og dokumentere komplekse og ikke-standardiserte asylrelaterte intervjuer         | i |                                                                                                                                                              |
| Beisvurdering og beslutnings-taking                         | 19 | a                                                           |                                                                                      | b                  |                                                                                                      | c |                                                                                                          | d                  | Beskrive god praksis og gjeldende trender for asylrelaterte metoder for beisvurdering                                    | e          | Evaluere alle relevante bevis og informasjon med henblikk på rettslige krav for å avgjøre om internasjonal beskyttelsesstatus skal gis, utelukkes eller avsluttes i standard asylsaker | f | Gi faktiske og rettslige begrunnelser for avgjørelser i vanlige asylsaker, muntlig og skriftlig, til alle interessenter         | g |                                                                                                    | h | Evaluere bevis, intervjuutskrifter og spesifikk relevant landinformasjon med henblikk på rettslige krav i ikke-standardiserte og komplekse asyl- og ankesaker | i | Gi faktiske og rettslige begrunnelser for avgjørelser i ikke-standardiserte eller komplekse asyl- og ankesaker, muntlig og skriftlig, til alle interessenter |
|                                                             | 20 | a                                                           |                                                                                      | b                  |                                                                                                      | c |                                                                                                          | d                  |                                                                                                                          | e          | Fastsette hvilken stat som er ansvarlig for behandling av krav om internasjonal beskyttelse                                                                                            | f | Gi faktabaserte og juridiske begrunnelser for avgjørelser knyttet til forvaring og alternativer til forvaring i asylsaker       | g |                                                                                                    | h |                                                                                                                                                               | i |                                                                                                                                                              |

| NIVÅ                                          | Nivå 4-5 |                                                                                                                            |                                                                                                             | Nivå 6                                                                                   |                                                                                                                         |            | Nivå 7                                                                                                    |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                  |                                                                                                |
|-----------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | Kunnskap | Kompetanse                                                                                                                 | Ansvar og autonomi                                                                                          | Kunnskap                                                                                 |                                                                                                                         | Kompetanse | Ansvar og autonomi                                                                                        | Kunnskap                                                                                                                                                               | Kompetanse                                                                                                                                                          | Ansvar og autonomi                                                                                                                                               |                                                                                                |
| Kompetanseområde                              |          |                                                                                                                            |                                                                                                             |                                                                                          |                                                                                                                         |            |                                                                                                           |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                  |                                                                                                |
| Innhente og undersøke landinformasjon         | 21       | a Beskrive grunnleggende standarder for landinformasjon                                                                    | b Anvende grunnleggende forskningsverktøy og -teknikker for innhenting av landinformasjon                   | c Sørge for at ikke-kompleks landinformasjon er relevant, pålitelig, aktuell og objektiv | d Evaluere avanserte metodiske standarder for landinformasjon                                                           |            | e Anvende et bredt spekter av forskningsverktøy og -teknikker for innhenting av kompleks landinformasjon  | f Kontrollere at kompleks landinformasjon er relevant, pålitelig, aktuell, objektiv og brukervennlig                                                                   | g Kritisk evaluering av eksisterende og fremvoksende svært komplekse situasjoner og faktorer i spesifikke land                                                      | h Innsamling, analyse og sammenstilling av svært kompleks landinformasjon fra flere kilder, inkludert sensitive kilder, for asylrelaterte formål                 | i Lede prosjekter om landinformasjon og matche ressurser med prosjektkompleksitet              |
|                                               | 22       | a                                                                                                                          | b                                                                                                           | c                                                                                        | d Beskrive asylrelaterte eksisterende og fremvoksende situasjoner og faktorer i spesifikke land og spesialiserte kilder |            | e Analyse, sammenstilling og rapportering av innsamlet landinformasjon                                    | f                                                                                                                                                                      | g                                                                                                                                                                   | h                                                                                                                                                                | i                                                                                              |
| Sårbarhet                                     | 23       | a Skissere indikatorer og metoder for å identifisere sårbarhetsproblemer og tilhørende generelle prosedyrer for asylsøkere | b Anvende teknikker og prosedyrer for å identifisere asylsøkere med spesifikke eller spesielle behov        | c Iverksette tiltak for å støtte søkere med spesifikke og spesielle behov                | d Beskrive potensielle konsekvenser av sårbarhetsproblemer på søkerens engasjement i hele asylprosessen                 |            | e Planlegge og gjennomføre tiltak som tar hensyn til asylsøkeres behov knyttet til sårbarhet              | f Sørge for at behov som oppstår i forbindelse med søkeres sårbarhet er et grunnleggende hensyn i alle handlinger og avgjørelser i samsvarende regelverk og prosedyrer | g Gjennomføre en kritisk evaluering av de systemiske implikasjonene av komplekse sårbarhetsproblemer og gi anbefalinger for alle interessenter i hele asylprosessen | h                                                                                                                                                                | i                                                                                              |
| Psykososial støtte og veiledning              | 24       | a Forklare en rekke verktøy og teknikker for å gjenkjenne og redusere årsaker til sosial nød for asylsøkere                | b Selektiv anvendelse av en rekke verktøy og teknikker for å håndtere årsaker til sosial nød for asylsøkere | c Gi veiledning for å hjelpe asylsøkere med å tilpasse seg deres sosiale miljø           | d Evaluere god praksis og gjeldende trender i metoder for å støtte og veilede asylsøkere                                |            | e Planlegge og gjennomføre tiltak som tar hensyn til asylsøkeres behov knyttet til psykososiale problemer | f Sikre en klientsentrert tilnærming for alle asylsøkere i henhold til deres spesifikke behov og stadium i asylprosessen                                               | g Kritisk evaluering av internasjonal god praksis innen psykososiale støtte- og veiledningssystemer som er relevant for hele asylprosessen                          | h                                                                                                                                                                | i                                                                                              |
| Gjenbosetting                                 | 25       | a                                                                                                                          | b Planlegge logistikk og administrative krav knyttet til prosessen for gjenbosetting                        | c                                                                                        | d Beskrive selve prosessen og spesifikke krav knyttet til prosessen for gjenbosetting                                   |            | e                                                                                                         | f Koordinere prosessen for gjenbosetting, håndtere eventuelle fremvoksende problemer                                                                                   | g                                                                                                                                                                   | h                                                                                                                                                                | i                                                                                              |
|                                               | 26       | a                                                                                                                          | b                                                                                                           | c                                                                                        | d                                                                                                                       |            | e Begrunne anbefalinger om valg av spesifikke gjenbosettingssaker                                         | f                                                                                                                                                                      | g                                                                                                                                                                   | h                                                                                                                                                                | i                                                                                              |
| Kvalitetssikring av asyl- og mottaksprosessen | 27       | a                                                                                                                          | b                                                                                                           | c Reflektere over og ta opp kvalitetsspørsmål i egne faglige sammenhenger                | d Beskrive metoder og verktøy for å evaluere kvaliteten på asyl- og mottaksrelaterte prosesser                          |            | e Bruke metoder og verktøy for å evaluere kvaliteten på asyl- og mottaksrelaterte prosesser               | f Overvåke kvaliteten på asyl- og mottaksrelaterte prosesser, anvende prosedyrer for rapportering av problemer                                                         | g Kritisk evaluering av internasjonal praksis for håndtering av asyl- og mottaksrelaterte prosesser                                                                 | h Løse problemer for å opprettholde og forbedre nødvendige kvalitetsstandarder i tjenestetilbudet i sammenheng med et vekslende behov i asyl- og mottakssystemer | i Sikre en systematisk håndtering av kvalitetsstandarder i asyl- og mottaksrelaterte prosesser |

| NIVÅ                           | Nivå 4-5                          |                                                                                         |                                                                                                                             | Nivå 6                                                                                     |                                                                                                                    |            | Nivå 7                                                                                                                          |                                                                                                                  |                                                                                                         |                                                                                                                                   |                                                                                                              |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | Kunnskap                          | Kompetanse                                                                              | Ansvar og autonomi                                                                                                          | Kunnskap                                                                                   |                                                                                                                    | Kompetanse | Ansvar og autonomi                                                                                                              | Kunnskap                                                                                                         | Kompetanse                                                                                              | Ansvar og autonomi                                                                                                                |                                                                                                              |
| Kompetanseområde               |                                   |                                                                                         |                                                                                                                             |                                                                                            |                                                                                                                    |            |                                                                                                                                 |                                                                                                                  |                                                                                                         |                                                                                                                                   |                                                                                                              |
| TILSYNS- OG LEDELSESKOMPETANSE | 28 TILSYNS- OG LEDELSESKOMPETANSE |                                                                                         |                                                                                                                             |                                                                                            |                                                                                                                    |            |                                                                                                                                 |                                                                                                                  |                                                                                                         |                                                                                                                                   |                                                                                                              |
| Personalforvaltning            | 29                                | a Forklare en rekke relevante personalrelaterte prosesser                               | b Rapportere bemanningsproblemer i samsvar med organisasjonens regelverk og prosedyrer                                      | c                                                                                          | d Evaluere god praksis og gjeldende trender for ansettelse i forbindelse med arbeidsrett og organisatorisk praksis |            | e Implementere prosesser for rekruttering, utvelgelse og forfremmelse samt prosesser og prosedyrer knyttet til disiplinærtiltak | f                                                                                                                | g                                                                                                       | h Gjennomføre strategisk bemanningsplanlegging innenfor komplekse og vekslende organisatoriske rammer                             | i Utarbeide, gjennomgå og oppdatere regelverk og prosedyrer knyttet til personalforvaltning                  |
|                                | 30                                | a                                                                                       | b Innhente og opprettholde aktuelle og nøyaktige oversikter over personalrelaterte prosesser                                | c                                                                                          | d                                                                                                                  |            | e Analysere HR-beregninger for informasjon om organisatoriske implikasjoner og anbefalte tiltak                                 | f                                                                                                                | g                                                                                                       | h                                                                                                                                 | i                                                                                                            |
| Læring og faglig utvikling     | 31                                | a Skissere de organisatoriske prosessene for de ansattes faglige utvikling og opplæring | b                                                                                                                           | c Overvåke egen faglig kompetanse og planer for kompetanseutvikling                        | d Beskrive utdanningsstandardene som kreves for yrkeskompetanse i et bredt spekter av stillinger                   |            | e Identifisere medarbeidernes behov for opplæring og faglig utvikling                                                           | f Overvåke faglig kompetanse og planer for kompetanseutvikling for team og for den enkelte medarbeider           | g Evaluere medarbeidernes kompetanseplaner og -programmer innenfor rammen av internasjonal god praksis  | h Utvikle og implementere organisatoriske opplæringsstrategier og -programmer                                                     | i                                                                                                            |
|                                | 32                                | a Skissere en rekke teknikker og metoder for å fremme opplæring av medarbeiderne        | b                                                                                                                           | c                                                                                          | d Beskrive elevsentrert voksenopplæring og vurderingsmetoder og -teknikker                                         |            | e Anvende en rekke læringsmetoder og yrkesopplæringsformer for å vurdere, tilrettelegge og motivere til læring                  | f Evaluere, utvikle og forbedre opplæring og vurdering i samsvar med europeiske prinsipper for kvalitetssikring  | g Kritisk evaluering av organisatorisk opplæring og læring i henhold til europeiske kvalitetsstandarder | h Koordinere utforming, gjennomgang og oppdatering av opplæringstilbud for å dekke organisatoriske opplæringsbehov                | i Sikre kvalitetsstandarder for organisatoriske opplæringsaktiviteter                                        |
| Ledelse og styring             | 33                                | a Beskrive teknikker for å motivere team og overvåke teamarbeid                         | b Anvende en rekke teknikker for å planlegge, organisere og føre tilsyn med arbeid i små team                               | c Motivere små team til å oppnå organisatoriske målsetninger og mål                        | d Definere organisatoriske retningslinjer, praksis og relevant nasjonal arbeidsrett                                |            | e Bruke et bredt spekter av ledelsesverktøy og -teknikker for å håndtere og motivere ansatte                                    | f Fremme positiv arbeidspraksis for å forbedre medarbeidernes ytelse                                             | g Kritisk evaluering av ledelsesverktøy og -teknikker i forbindelse med asyl- og mottakstjenester       | h Utforme, gjennomgå og implementere strategier for å håndtere medarbeidere i komplekse og vekslende organisatoriske sammenhenger | i Tilpasse lederstil for å lede medarbeidere og oppfylle organisatoriske mål og prioriteringer               |
|                                | 34                                | a                                                                                       | b                                                                                                                           | c                                                                                          | d Beskrive prinsippene for å legge til rette for organisatoriske endringer                                         |            | e Bruke verktøy og prosesser for å håndtere organisatoriske endringer av arbeidspraksis                                         | f                                                                                                                | g                                                                                                       | h Utvikle strategier og planer for implementering og håndtering av barrierer for organisatoriske endringer                        | i Lede og fremme aksept av organisatoriske endringer                                                         |
| Strategi og planlegging        | 35                                | a Skissere organisatoriske strategier og planer                                         | b Etablere oppgaver og ansvarsområder for team samt resultatindikatorer på grunnlag av organisatoriske strategier og planer | c Implementere og overvåke teamarbeid i sammenheng med organisatoriske målsetninger og mål | d Beskrive prosesser og metoder for organisatorisk planlegging                                                     |            | e Anvende planleggingsverktøy for å utvikle planer og programmer i sammenheng med et varierende tjenestebehov                   | f Implementere strategier, planer og programmer for å overvåke oppnåelsen av organisatoriske målsetninger og mål | g Kritisk evaluering av tilnærminger til strategisk planlegging og organisatorisk overvåking            | h Utarbeide og gjennomgå strategier, planer og programmer, samt sette organisatoriske mål og prioriteringer                       | i Sikre strategisk styring av tjenestetilbudet i sammenheng med varierende tjenestebehov og ressurskapasitet |

| NIVÅ<br><br>Kompetanseområde | Nivå 4-5                                                                                       |                                                                                                                               |                    | Nivå 6                                                                                                               |  |                                                                                                          | Nivå 7                                                                      |                                                                                                         |                                                                                                             |                                                                                      |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | Kunnskap                                                                                       | Kompetanse                                                                                                                    | Ansvar og autonomi | Kunnskap                                                                                                             |  | Kompetanse                                                                                               | Ansvar og autonomi                                                          | Kunnskap                                                                                                | Kompetanse                                                                                                  | Ansvar og autonomi                                                                   |
| Kvalitetsstyring             | 36 a Skissere en rekke forskjellige organisatoriske kvalitetsstyringsteknikker                 | b Bruke grunnleggende kvalitetsstyringsverktøy for å identifisere og rapportere problemer i vanlige organisatoriske prosesser | c                  | d Evaluere et bredt spekter av kvalitetsstyringsverktøy og -teknikker som er relevante for organisatoriske prosesser |  | e Bruke kvalitetsstyringsverktøy, -teknikker og -rapporter for å identifisere problemer i organisasjonen | f                                                                           | g Kritisk evaluering av internasjonal praksis knyttet til kvalitetsstyring av organisatoriske prosesser | h Anvende tiltak og teknikker for å fastsette og overvåke oppnåelsen av organisatoriske kvalitetsstandarder | i Sikre systematisk styring av organisatoriske kvalitetsstandarder                   |
| Økonomistyring               | 37 a Skissere organisasjonens prosesser for budsjetter, anskaffelse og finansiell rapportering | b Anvende regelverk og prosedyrer for å opprettholde oppdaterte og nøyaktige oppføringer av finansielle prosesser             | c                  | d Forklare organisatoriske systemer og verktøy for økonomistyring og anskaffelse                                     |  | e Anvende verktøy for økonomistyring for effektiv håndtering av budsjettallokeringer                     | f Implementere økonomiske retningslinjer og rapportere om finansielle saker | g Evaluere analyseverktøy og -metoder for økonomistyring                                                | h Anvende metoder for å tilordne, overvåke og kontrollere økonomiske ressurser og avvikshåndtering          | i Sikre en effektiv forvaltning av økonomiske ressurser for å nå organisatoriske mål |





## Getting in touch with the EU

### ► *In person*

All over the European Union there are hundreds of Europe Direct information centres.

You can find the address of the centre nearest you at: [https://europa.eu/european-union/contact\\_en](https://europa.eu/european-union/contact_en)

### ► *On the phone or by email*

Europe Direct is a service that answers your questions about the European Union.

You can contact this service:

- by freephone: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certain operators may charge for these calls),
- at the following standard number: +32 22999696 or
- by email via: [https://europa.eu/european-union/contact\\_en](https://europa.eu/european-union/contact_en)

## Finding information about the EU

### ► *Online*

Information about the European Union in all the official languages of the EU is available on the Europa website at: [https://europa.eu/european-union/index\\_en](https://europa.eu/european-union/index_en)

### ► *EU publications*

You can download or order free and priced EU publications at:

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

Multiple copies of free publications may be obtained by contacting Europe Direct or your local information centre (see [https://europa.eu/european-union/contact\\_en](https://europa.eu/european-union/contact_en)).

### ► *EU law and related documents*

For access to legal information from the EU, including all EU law since 1952 in all the official language versions, go to EUR-Lex at: <http://eur-lex.europa.eu>

### ► *Open data from the EU*

The EU Open Data Portal (<http://data.europa.eu/euodp/en>) provides access to datasets from the EU. Data can be downloaded and reused for free, for both commercial and non-commercial purposes.



Publications Office  
of the European Union

