euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

Europejskie sektorowe ramy kwalifikacji

Europejskie sektorowe ramy kwalifikacji

Standardy zawodowe i edukacyjne

Printed by the Publications Office of the European Union in Luxembourg

Ani Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu (AUEA), ani żadna osoba działająca w imieniu AUEA nie ponosi odpowiedzialności za sposób wykorzystania zamieszczonych poniżej informacji.

Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej, 2023

Print	ISBN 978-92-9487-953-0	doi:10.2847/434534	BZ-05-22-132-PL-C
PDF	ISBN 978-92-9487-989-9	doi:10.2847/311480	BZ-05-22-132-PL-N

Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu (AUEA), 2022

Zdjęcie/ilustracja na okładce: © AUEA

Kopiowanie dozwolone pod warunkiem podania źródła. innych materiałów, co do których AUEA nie przysługują prawa autorskie, wymaga bezpośredniej zgody właściciela praw.

Wprowadzenie

Europejski program szkoleń dla pracowników służb azylowych ma na celu zapewnienie wspólnego szkolenia zawodowego dla urzędników zajmujących się azylem i przyjmowaniem, którzy pracują w państwach członkowskich UE. Szkolenie zawodowe ułatwia uczenie się potrzebne do skutecznego wykonywania pracy.

Przy wsparciu państw członkowskich opracowaliśmy europejskie sektorowe ramy kwalifikacji dla urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem (ESQF)[1], aby określić poziom wykształcenia urzędników niezbędny, by mogli wykonywać swoje zadania. Powstałe w rezultacie „standardy edukacyjne" to efekty uczenia się, które są klasyfikowane według obszarów kompetencji i poziomów złożoności. Standardy edukacyjne opracowano na podstawie odpowiednich standardów zawodowych. Są to opisy rzeczywistych obowiązków i zadań wykonywanych przez urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem. Standardy zawodowe i edukacyjne stosowane łącznie pozwalają na dostosowanie uczenia się do wykonywanej pracy.

Ramy te gwarantują, że wszystkie szkolenia są ukierunkowane na indywidualne potrzeby uczestników, a także na konkretne wymagania ich organizacji. Stanowią one podstawę tworzenia certyfikowanych programów szkoleniowych pozwalających na uzyskanie kwalifikacji przez urzędników zajmujących się azylem i przyjmowaniem.

Standardy zawodowe dotyczące urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem
Matryca ta określa zadania i czynności zawodowe, a także kompetencje typowe dla zawodu urzędnika zajmującego się procedurą azylową i przyjmowaniem. Standardy zawodowe są zgodne z potrzebami edukacyjnymi danego urzędnika. Umożliwia to Agencji Unii Europejskiej ds. Azylu (AUEA)[2] organizowanie odpowiednich szkoleń dla państw członkowskich, a tym samym wspieranie urzędników ds. azylu w ich codziennej pracy. Zawsze istnieje zatem bezpośredni związek między szkoleniem a wynikami w pracy.

Standardy edukacyjne dotyczące urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem
W matrycy tej definiuje się efekty uczenia się dotyczące wykonywania zadań wynikających z pracy w dziedzinie azylu i przyjmowania. Standardy edukacyjne przewidują zamierzone efekty sekwencji uczenia się.

Matryce te należy przeglądać w połączeniu z „Poradnikiem praktycznym dotyczącym ESQF" i innymi dokumentami uzupełniającymi w „Zestawie narzędzi dotyczących ESQF".

[1] ESQF (jęz. ang.) – European Sectoral Qualifications Framework.
[2] Agencja Unii Europejskiej ds. Azylu (AUEA) – Dawniej Europejski Urząd Wsparcia w dziedzinie Azylu (EASO).

Standardy zawodowe dotyczące urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem

ZŁOŻONOŚĆ / Obszar kompetencji		A			B				C		
		Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:		Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysoce specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:
KOMPETENCJE OGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA		**KOMPETENCJE OGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA**									
Prawo, polityka i procedury	1	**a** Odpowiednich przepisów, polityki i procedur związanych z azylem, zgodnie z krajowymi, unijnymi i międzynarodowymi ramami prawnymi	**b** Stosowania przepisów, polityki i procedur związanych z azylem w zakresie indywidualnej roli	**c** Przestrzeganie podstawowych ram prawnych w zakresie indywidualnej roli	**d** Krajowych i unijnych przepisów, polityki, procedur, praktyki sądowej i orzecznictwa związanych z azylem w kontekście krajowych, unijnych i międzynarodowych ram prawnych		**e** Przekazywania wszystkim zainteresowanym stronom ustnych lub pisemnych zaleceń prawnych oraz proceduralnych dotyczących standardowych kwestii azylowych	**f**	**g** Pojęć istotnych z punktu widzenia prawa azylowego i wymogów proceduralnych związanych ze złożonymi i konkretnymi kwestiami ochrony międzynarodowej (tj. wyłączenie, ustanie, cofnięcie)	**h** Przekazywania wszystkim zainteresowanym stronom ustnych i pisemnych zaleceń prawnych oraz proceduralnych w sprawie niestandardowych lub złożonych kwestii azylowych	**i**
	2	**a**	**b**	**c**	**d**		**e**	**f**	**g**	**h** Prowadzenia badań prawnych oraz oceny przepisów, polityki i procedur związanych z azylem i formułowania uzasadnionych, zalecanych ulepszeń w kontekście strategii krajowych i unijnych	**i** Opracowywanie wytycznych, zasad i procedur usprawniających wdrażanie ram dotyczących azylu
Ogólna komunikacja	3	**a** Podstawowych zasad i technik skutecznej komunikacji	**b** Wykorzystywania umiejętności skutecznego komunikowania się z określoną grupą zainteresowanych stron, w tym technik zadawania pytań	**c** Nawiązywanie komunikacji w oparciu o dobre stosunki i szacunek oraz zapewnianie wzajemnego zrozumienia	**d** Szerokiego zakresu zasad i technik skutecznej komunikacji		**e** Skutecznego komunikowania się w różnorodnych kontekstach zawodowych	**f**	**g** Zaawansowanych narzędzi, technik i strategii komunikacji	**h**	**i** Zapewnianie skutecznej komunikacji w całej organizacji oraz z podmiotami zewnętrznymi, w tym z mediami
	4	**a** Podstawowych procedur określania języka ojczystego lub innego języka wnioskodawcy	**b** Dostosowywania podstawowych umiejętności komunikacyjnych, aby umożliwić skuteczną komunikację za pośrednictwem tłumacza ustnego	**c** Komunikowanie się za pośrednictwem tłumacza ustnego lub dostarczanie przetłumaczonych informacji	**d** Zasad komunikowania się za pośrednictwem tłumacza ustnego		**e** Dostosowywania umiejętności komunikacyjnych, aby umożliwić przekazywanie złożonych informacji za pośrednictwem tłumacza ustnego	**f** Monitorowanie zachowania tłumacza ustnego pod kątem wskaźników spójności, dokładności i zgodności z kodeksem postępowania i podejmowanie koniecznych działań	**g**	**h**	**i**
Współpraca i wymiana informacji	5	**a** Wytycznych i procedur dotyczących ochrony danych we wszystkich organizacyjnych i osobistych kanałach komunikacji	**b** Udostępniania zatwierdzonych informacji wewnętrznym i zewnętrznym zainteresowanym stronom	**c** Ochronę danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami	**d** Metod wymiany informacji i współpracy z krajowymi i międzynarodowymi zainteresowanymi stronami		**e** Utrzymywania kontaktów oraz współpracy z krajowymi i międzynarodowymi zainteresowanymi stronami w kwestiach związanych z azylem	**f** Udostępnianie informacji i współpracę z krajowymi i międzynarodowymi zainteresowanymi stronami zgodnie z procedurami i wymogami ochrony danych	**g**	**h** Dokonywania przeglądów lub opracowywania wytycznych organizacyjnych oraz procedur współpracy i wymiany informacji	**i** Wnoszenie aktywnego wkładu w funkcjonowanie krajowych i międzynarodowych sieci związanych z azylem i wymiana dobrych praktyk w tych sieciach

ZŁOŻONOŚĆ / Obszar kompetencji		A			B			C		
		Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysoce specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:
Świadomość istnienia czynników kulturowych i społecznych	6	a Różnorodności i wrażliwości kulturowej	b Współpracy w sposób właściwy pod względem kulturowym w różnych kontekstach zawodowych	c Szanowanie różnorodności kulturowej w różnych kontekstach zawodowych	d Czynników kulturowych i społecznych, które mogą wpływać na interakcje i kwestie związane z azylem	e Uwzględniania społecznych i kulturowych aspektów w interakcjach i kwestiach związanych z azylem	f Działanie w sposób wrażliwy pod względem kulturowym we wszystkich kontekstach zawodowych	g Złożonego charakteru różnorodności kulturowej w kwestiach związanych z azylem	h Informowania o tym, w jaki sposób różnorodność kulturowa wpływa na cały proces azylowy	i
Standardy zawodowe	7	a Celów, kodeksów etycznych i wartości służb azylowych oraz służb zajmujących się przyjmowaniem	b Wykonywania zadań zgodnie z celami, kodeksami etycznymi i wartościami organizacji	c Działanie zgodnie z kodeksami etycznymi i wartościami organizacji	d Etyki i standardów zawodowych w kontekstach związanych z azylem	e Rozwiązywania dylematów etycznych zgodnie z etyką organizacyjną i standardami zawodowymi	f Oferowanie profesjonalnej, etycznej i pełnej szacunku służby	g	h	i Zapewnianie przestrzegania standardów zawodowych i kodeksów postępowania
Dobrostan pracowniczy	8	a Zasad dobrostanu pracowniczego	b Stosowania środków w celu ochrony własnego dobrostanu pracowniczego	c Rozwiązywanie problemów związanych z własnym dobrostanem pracowniczym	d Rozpoznawania potencjalnego psychospołecznego ryzyka zawodowego	e	f Zarządzanie psychospołecznym ryzykiem zawodowym w zespole	g	h	i Systematyczne identyfikowanie psychospołecznego ryzyka organizacyjnego dla całego personelu, zapobieganie takiemu ryzyku oraz zarządzanie nim
Zdrowie, bezpieczeństwo i ochrona	9	a Norm i procedur dotyczących zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony	b	c Działanie w kwestiach zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony zgodnie z procedurami utrzymania integracyjnego i bezpiecznego środowiska	d Zagrożeń dla zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony związanych z całym procesem azylowym	e Koordynowania i monitorowania norm i procedur dotyczących zdrowia, bezpieczeństwa oraz ochrony w otoczeniu związanym z procesami azylowymi oraz procesami przyjmowania	f Tworzenie integracyjnego i bezpiecznego otoczenia we wszystkich obszarach odpowiedzialności zawodowej	g Międzynarodowych dobrych praktyk w kwestiach zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony związanych z całym procesem azylowym w trudnych sytuacjach, w tym w otoczeniu operacyjnym	h Opracowywania, przeprowadzania przeglądu oraz doskonalenia norm i procedur w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony w kontekście pojawiającego się ryzyka	i Zapewnianie integracyjnego i bezpiecznego środowiska dla wszystkich osób zaangażowanych w cały proces azylowy oraz doradztwa w tym zakresie
Zarządzanie konfliktami i mediacja	10	a Podstawowych technik rozwiązywania konfliktów i technik mediacyjnych	b Zapobiegania niezłożonym konfliktom oraz ich rozwiązywania	c Rozpoznawanie potencjalnych pojawiających się konfliktów i działanie lub przekazywanie sprawy w zakresie kompetencji przypisanych swojej roli	d Zaawansowanych metod rozwiązywania konfliktów i mediacji	e Prowadzenia mediacji w sprawach poważnych i złożonych sytuacji konfliktowych, łagodzenia eskalacji takich sytuacji oraz ich rozwiązywania	f	g Systemowych strategii zarządzania konfliktami przydatnych we wszystkich kontekstach azylowych	h	i
Bezpieczeństwo informacji, IT i bazy danych	11	a Konkretnych baz danych dotyczących azylu i elektronicznych źródeł informacji	b Uzyskiwania dostępu do informacji w bazach danych dotyczących azylu i korzystania z nich w celu weryfikacji informacji	c Dokładne przetwarzanie informacji podczas korzystania z baz danych i informacji elektronicznych	d Szerokiego zakresu baz danych dotyczących azylu i elektronicznych źródeł informacji	e Prowadzenia i aktualizowania baz danych dotyczących azylu zawierających dokładne informacje	f Wdrażanie środków w celu usuwania nieprawidłowych informacji elektronicznych	g	h Monitorowania i rozwijania struktury baz danych i systemów danych związanych z azylem	i
	12	a	b	c Konsekwentne stosowanie wszystkich środków i polityki bezpieczeństwa danych	d	e	f Zapewnianie bezpieczeństwa informacji elektronicznych i zgłaszanie naruszeń bezpieczeństwa informacji	g	h Opracowywania i przeprowadzania przeglądów polityki i środków bezpieczeństwa informacji w kontekście pojawiających się zagrożeń dla bezpieczeństwa danych	i Zapewnianie poprawności danych przechowywanych w bazach danych i zgodności z przepisami o ochronie danych
Analiza informacji i danych	13	a Metod gromadzenia i zestawiania informacji i danych dotyczących azylu oraz przyjmowania	b Gromadzenia i zestawiania informacji i danych dotyczących azylu oraz przyjmowania	c Dokładność informacji i skrupulatność gromadzenia danych	d Metod badawczych mających zastosowanie do jakościowych i ilościowych danych dotyczących azylu i przyjmowania	e Analizowania oraz aktualizowania informacji i danych dotyczących azylu oraz przyjmowania	f Skrupulatne gromadzenie i analizowanie istotnych informacji i danych	g	h Analizowania złożonych danych dotyczących azylu i przyjmowania w celu kształtowania procesów organizacyjnych	i

ZŁOŻONOŚĆ / Obszar kompetencji		A			B				C		
		Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:		Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysoce specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:
KOMPETENCJE SZCZEGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA	14	**KOMPETENCJE SZCZEGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA**									
Zarządzanie sprawami, ich rejestracja i dostosowywanie	15	**a** Roli i obowiązków odpowiednich zainteresowanych stron wobec wnioskodawców	**b** Gromadzenia odpowiednich informacji, dokumentacji i prowadzenia systematycznych zapisów dotyczących wszystkich procesów	**c** Koordynowanie spotkań oraz organizowanie praktycznego, finansowego i logistycznego wsparcia dla wnioskodawców	**d**		**e** Identyfikowania praktycznych potrzeb wnioskodawców i wdrażania procedur ich zaspokajania	**f** Uwzględnianie praktycznych potrzeb wnioskodawców i zatwierdzanie wsparcia zgodnie z polityką i procedurami	**g**	**h**	**i**
	16	**a**	**b** Przeprowadzania procedur dotyczących uzyskania ochrony międzynarodowej	**c**	**d**		**e** Przydzielania spraw urzędnikowi odpowiedzialnemu za akta sprawy, uwzględniając proceduralne i indywidualne aspekty sprawy	**f**	**g**	**h**	**i**
	17	**a** Informacji i dokumentacji, które mają być przekazane wnioskodawcom	**b** Koordynacji wydawania odpowiednich zezwoleń i dokumentów	**c** Dostarczanie wnioskodawcom niezbędnych informacji w odpowiednim czasie	**d**		**e** Określania i zatwierdzania informacji, które mają zostać udostępnione wnioskodawcy w związku z określonymi sprawami	**f** Zapewnianie wydawania pozwoleń i dokumentów związanych z procedurą azylową	**g**	**h**	**i**
Przeprowadzanie rozmów	18	**a**	**b**	**c**	**d** Dobrych praktyk i aktualnych trendów w metodach prowadzenia rozmów związanych z azylem		**e** Planowania, przygotowywania, przeprowadzania i dokumentowania standardowych rozmów związanych z azylem	**f** Dopilnowywanie, aby informacje były wystarczająco szczegółowe i wiarygodne do ustalenia istotnych faktów podczas standardowych rozmów związanych z azylem	**g** Zaawansowanych strategii i metod prowadzenia rozmów związanych z azylem	**h** Stosowania zaawansowanych strategii prowadzenia rozmów, aby planować, przygotowywać, przeprowadzać oraz dokumentować złożone lub niestandardowe rozmowy związane z azylem	**i**
Ocena dowodów i podejmowanie decyzji	19	**a**	**b**	**c**	**d** Dobrych praktyk i aktualnych trendów w zakresie stosowania metod oceny dowodów związanych z azylem		**e** Oceniania wniosków dotyczących ustalenia, czy należy nadać status ochrony międzynarodowej, wykluczyć z niego lub pozbawić tego statusu, korzystając ze wszystkich odpowiednich dowodów i informacji w standardowych sprawach azylowych	**f** Uzasadnianie, formalnie i faktycznie, decyzji w standardowych sprawach azylowych, ustnie i pisemnie, oraz przekazywanie tych uzasadnień wszystkim zainteresowanym stronom, w tym wnioskodawcom	**g**	**h** Oceniania dowodów, transkrypcji z rozmów i konkretnych istotnych informacji o kraju pochodzenia pod kątem wymogów prawnych dotyczących niestandardowych lub złożonych spraw azylowych i odwoławczych	**i** Uzasadnianie, formalnie i faktycznie, decyzji w niestandardowych lub złożonych sprawach azylowych oraz w sprawach odwoławczych, ustnie i pisemnie, oraz przekazywanie tych uzasadnień wszystkim zainteresowanym stronom, w tym wnioskodawcom
	20	**a**	**b**	**c**	**d**		**e** Określania odpowiedzialności za rozpatrzenie wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej	**f** Nieustanne podejmowanie decyzji i przeprowadzanie ocen dotyczących konieczności, legalności proporcjonalności zatrzymania oraz alternatyw wobec zatrzymania w sprawach o udzielenie azylu	**g**	**h**	**i**

ZŁOŻONOŚĆ / Obszar kompetencji		A			B			C		
		Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	**Zdolność do:**	**Odpowiedzialność za:**	**Szczegółowa wiedza na temat:**	**Zdolność do:**	**Odpowiedzialność za:**	**Wysoce specjalistyczna wiedza na temat:**	**Zdolność do:**	**Odpowiedzialność za:**
Badania dotyczące informacji o kraju pochodzenia	**21**	**a** Podstawowych standardów w zakresie informacji o kraju pochodzenia	**b** Stosowania podstawowych narzędzi i technik badawczych w celu zestawiania informacji o kraju pochodzenia	**c** Udzielanie odpowiednich, rzetelnych, aktualnych i obiektywnych odpowiedzi na nieskomplikowane zapytania dotyczące informacji o kraju pochodzenia	**d** Zaawansowanych standardów metodologicznych dotyczących informacji o kraju pochodzenia	**e** Stosowania szerokiego zakresu narzędzi i technik badawczych w celu gromadzenia złożonych informacji o kraju pochodzenia	**f** Dopilnowywanie, aby informacje o kraju pochodzenia były odpowiednie, rzetelne, aktualne, obiektywne i przekazywane w formacie przyjaznym dla użytkownika	**g** Istniejących i nowych złożonych sytuacji i czynników w określonych krajach pochodzenia oraz wysoce wyspecjalizowanych źródeł	**h** Gromadzenia, analizowania i syntetyzowania bardzo złożonych informacji o kraju pochodzenia z wielu źródeł, w tym źródeł wrażliwych, do celów związanych z azylem	**i** Prowadzenie projektów dotyczących informacji o kraju pochodzenia, ustanawiając poziom złożoności i dopasowując zasoby
	22	**a**	**b**	**c**	**d** Istniejących i nowych sytuacji i czynników w określonych krajach pochodzenia oraz specjalistycznych źródeł	**e** Analizy, syntezy i zgłaszaniazgromadzonych informacji o kraju pochodzenia	**f**	**g**	**h**	**i**
Podatność na zagrożenia	**23**	**a** Podatności na zagrożenia, kategoryzacji i wskaźników	**b** Identyfikowania wnioskodawców mających szczególne i specjalne potrzeby	**c** Inicjowanie niezbędnego wsparcia dla wnioskodawców mających szczególne i specjalne potrzeby	**d** Potencjalnego wpływu podatności na zagrożenia na zaangażowanie w całym procesie azylowym	**e** Planowania i przeprowadzania interwencji zgodnie z podatnością wnioskodawców na zagrożenia	**f** Dopilnowywanie, aby potrzeby wnioskodawców wynikające z ich podatności na zagrożenia były uwzględniane w decyzjach i działaniach	**g** Konsekwencji złożonych kwestii związanych z podatnością na zagrożenia w całym procesie azylowym	**h**	**i** Dopilnowywanie, aby podatność na zagrożenia była uwzględniana w całym procesie azylowym
Wsparcie i doradztwo psychospołeczne	**24**	**a** Narzędzi i technik wspierania osób ubiegających się o azyl w trudnej sytuacji społecznej	**b** Stosowania narzędzi i technik wspierania wnioskodawców w trudnej sytuacji społecznej	**c** Kierowanie przystosowaniem się wnioskodawców do ich środowiska społecznego	**d** Dobrych praktyk i aktualnych trendów w metodach wspierania wnioskodawców oraz doradzania im	**e** Wspierania indywidualnych potrzeb psychospołecznych wnioskodawców	**f** Przyjmowanie podejścia zorientowanego na klienta w przypadku osób ubiegających się o azyl	**g** Międzynarodowych dobrych praktyk w systemach wsparcia i doradztwa psychospołecznego	**h**	**i**
Przesiedlenia	**25**	**a**	**b**	**c** Koordynowanie logistyki i administracji przesiedleń	**d**	**e** Planowania operacji przesiedleń	**f** Koordynowanie procesu operacji przesiedleń	**g**	**h**	**i**
	26	**a**	**b**	**c**	**d**	**e** Wydawania uzasadnionych zaleceń co do wyboru przypadków przesiedlenia	**f**	**g**	**h**	**i**
Zapewnienie jakości procesu azylowego i przyjmowania	**27**	**a**	**b**	**c** Analizowanie kwestii jakości we własnych zadaniach zawodowych oraz podejmowanie odpowiednich działań w tym zakresie	**d** Metod i narzędzi oceny jakości procedur azylowych i związanych z przyjmowaniem	**e** Oceniania jakości procedur azylowych i związanych z przyjmowaniem	**f** Monitorowanie działań swoich i innych oraz zgłaszanie problemów, które wpływają na jakość w procesach azylowych związanych z przyjmowaniem	**g** Międzynarodowych dobrych praktyk w zakresie zarządzania procedurami azylowymi i związanymi z przyjmowaniem	**h** Wdrażania działań w celu rozwiązywania problemów, aby utrzymywać i doskonalić wymagane standardy jakości systemów azylowych i przyjmowania	**i** Zapewnianie systematycznej oceny jakości w procesach azylowych i związanych z przyjmowaniem

ZŁOŻONOŚĆ / Obszar kompetencji		A			B				C		
		Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:		Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysoce specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:
KOMPETENCJE W ZAKRESIE NADZORU I ZARZĄDZANIA	28	**KOMPETENCJE W ZAKRESIE NADZORU I ZARZĄDZANIA**									
Zarządzanie zasobami ludzkimi	29	**a** Odpowiednich procesów związanych z funkcjami zasobów ludzkich	**b**	**c** Zgłaszanie problemów kadrowych zgodnie z zatwierdzonymi procedurami	**d** Prawa pracy, dobrych praktyk i aktualnych trendów w polityce zatrudnienia w odniesieniu do organizacji		**e** Wdrażania procesów rekrutacyjnych, selekcyjnych, dyscyplinarnych oraz dotyczących awansu	**f**	**g**	**h** Prowadzenia strategicznego planowania siły roboczej	**i** Opracowywanie, przegląd i aktualizowanie zasad i procedur związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi
	30	**a**	**b** Gromadzenia i prowadzenia aktualnej i dokładnej dokumentacji wszystkich procesów związanych z zasobami ludzkimi	**c**	**d**		**e** Analizowania wskaźników zasobów ludzkich, aby kształtować działania w zakresie zarządzania i nadzoru oraz wyznaczać kierunek takich działań	**f**	**g**	**h**	**i**
Uczenie się i rozwój zawodowy	31	**a** Programów i procesów dotyczących rozwoju zawodowego oraz szkolenia personelu	**b**	**c** Monitorowanie własnych kompetencji zawodowych i angażowanie się w rozwój zawodowy	**d** Wymagań dotyczących uczenia się i rozwoju zawodowego w odniesieniu do ról i obowiązków pracowników		**e** Identyfikowania potrzeb w zakresie szkolenia personelu i rozwoju zawodowego	**f** Opracowywanie, wdrażanie i weryfikowanie planów indywidualnego i zespołowego rozwoju zawodowego	**g**	**h** Monitorowania i oceniania planów i programów rozwoju zawodowego pracowników w kontekście międzynarodowych dobrych praktyk	**i** Zapewnianie strategicznego zarządzania ciągłym rozwojem zawodowym wszystkich pracowników
	32	**a** Szczególnych technik ułatwiających uczenie się i rozwój personelu	**b**	**c**	**d** Dobrych praktyk uczenia się dorosłych, które są zorientowane na ucznia, oraz metod i metodyki oceny		**e** Przeprowadzania i oceniania szkoleń i uczenia się personelu w miejscu pracy, online oraz w formalnych środowiskach szkoleniowych	**f** Ocenianie, opracowywanie i doskonalenie programów szkoleniowych i edukacyjnych oraz ocen	**g** Europejskich standardów jakości w zakresie szkolenia i uczenia się	**h** Koordynacji opracowywania, przeglądu i aktualizacji oferty kursów szkoleniowych w celu zaspokajania potrzeb organizacyjnych	**i** Zapewnianie standardów jakości szkoleń i działań edukacyjnych organizacji
Przywództwo i zarządzanie	33	**a** Narzędzi i technik nadzorowania i motywowania zespołów	**b** Planowania, organizowania i nadzorowania pracy małych zespołów	**c** Przewodzenie małym zespołom i motywowanie ich do osiągania celów i wykonywania zadań organizacyjnych	**d** Polityki i praktyk organizacyjnych dotyczących pracy oraz odpowiedniego krajowego prawa pracy		**e** Zarządzania pracownikami i motywowania ich do osiągania celów organizacyjnych	**f** Promowanie pozytywnych praktyk pracy, aby zwiększać wydajność personelu	**g** Skutecznych narzędzi i technik przywódczych	**h** Wdrażania strategicznego podejścia do zarządzania personelem w warunkach złożonych, zmiennych kontekstów organizacyjnych	**i** Kierowanie zarządzaniem personelem, zapewniając osiąganie celów i priorytetów organizacyjnych
	34	**a**	**b**	**c**	**d** Teorii oraz procesów zarządzania zmianą		**e** Zarządzania zmianami w organizacji pracy	**f**	**g** Strategii przewodzenia zmianom organizacyjnym	**h** Opracowywania strategii oraz planów zmian organizacyjnych	**i**
Strategia i planowanie	35	**a** Strategii i planów organizacji	**b** Wyznaczania zadań zespołowych, obowiązków i wskaźników wydajności określonych w strategiach i planach organizacji	**c** Wdrażanie i monitorowanie planów na poziomie zespołu	**d** Procesów oraz metod planowania i oceny organizacji		**e** Opracowywania planów i programów regularnych działań oraz dotyczących sytuacji nadzwyczajnej presji na pełnienie służby	**f** Wdrażanie, monitorowanie i ocenianie strategii, planów i programów	**g** Podejść zarządczych do planowania strategicznego, monitorowania i oceny	**h** Opracowywania i dokonywania przeglądu strategii, planów i programów organizacyjnych, wyznaczając cele oraz priorytety organizacyjne	**i** Zapewnianie strategicznego zarządzania świadczeniem usług w kontekście zmieniającego się zapotrzebowania na usługi i potencjału zasobów

ZŁOŻONOŚĆ / Obszar kompetencji		A			B				C		
		Szeroka, podstawowa wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Szczegółowa wiedza na temat:		Zdolność do:	Odpowiedzialność za:	Wysoce specjalistyczna wiedza na temat:	Zdolność do:	Odpowiedzialność za:
Zarządzanie jakością	36	a Technik zarządzania jakością	b Monitorowania jakości wdrażania standardowych procesów	c	d Narzędzi oraz technik zarządzania jakością istotnych dla organizacji		e Wykorzystywania narzędzi i technik zarządzania jakością oraz sprawozdań w tym zakresie do identyfikowania problemów w organizacji oraz podejmowania w związku z nimi działań następczych	f	g Międzynarodowych dobrych praktyk związanych z zarządzaniem jakością	h Ustalania i monitorowania przestrzegania norm jakości w organizacji	i Zapewnianie systematycznego zarządzania normami jakości w organizacji
Zarządzanie finansami	37	a Odpowiednich procesów dotyczących budżetów, zamówień i sprawozdawczości finansowej organizacji	b Prowadzenia aktualnej i dokładnej dokumentacji wszystkich procesów związanych z finansami	c	d Zarządzania finansami oraz systemów i narzędzi dotyczących zamówień		e Zarządzania przydziałami środków budżetowych i zamówieniami, aby skutecznie i wydajnie spełniać wymagania organizacyjne	f Realizowanie polityki finansowej i zgłaszanie kwestii finansowych	g Finansowych i budżetowych narzędzi i metod analitycznych	h Przydzielania, monitorowania i kontrolowania zasobów finansowych w kontekście wymogów i tendencji organizacyjnych, przy jednoczesnym eliminowaniu nieprawidłowości	i Zapewnianie skutecznego i efektywnego zarządzania zasobami finansowymi

Standardy edukacyjne dotyczące urzędników zajmujących się procedurą azylową i przyjmowaniem

POZIOM / Obszar kompetencji		Poziomy 4–5			Poziom 6				Poziom 7		
		Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza		Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia
KOMPETENCJE OGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA		**KOMPETENCJE OGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA**									
Prawo, polityka i procedury	1	**a** Prezentowanie najważniejszych przepisów, polityki i procedur związanych z azylem, zgodnie z krajowymi, unijnymi i międzynarodowymi ramami prawnymi	**b** Stosowanie podstawowych, głównych przepisów, polityki i procedur związanych z azylem	**c**	**d** Analizowanie i odnoszenie się do przepisów, polityki, procedur i orzecznictwa związanych z azylem w kontekście krajowych, unijnych i międzynarodowych ram prawnych		**e** Przekazywanie wszystkim zainteresowanym stronom ustnych i pisemnych zaleceń prawnych oraz proceduralnych dotyczących standardowych kwestii azylowych	**f**	**g** Ocenianie kompleksowych koncepcji prawa azylowego i wymogów proceduralnych związanych ze złożonymi kwestiami azylowymi	**h** Przekazywanie wszystkim zainteresowanym stronom ustnych i pisemnych zaleceń prawnych oraz proceduralnych w sprawie niestandardowych i złożonych kwestii azylowych	**i**
	2	**a**	**b**	**c**	**d** Dokonywanie przeglądu polityki i procedur związanych z azylem w kontekście wdrażania na szczeblu krajowym		**e**	**f**	**g** Krytyczne ocenianie prawa, polityki i procedur związanych z azylem w celu formułowania uzasadnionych zaleceń w kontekście strategii krajowych i unijnych	**h** Opracowywanie wytycznych, zasad i procedur usprawniających wdrażanie ram dotyczących azylu	**i**
Ogólna komunikacja	3	**a** Opisywanie różnych umiejętności komunikacyjnych, które są skuteczne w kontaktach związanych z azylem	**b** Wykorzystywanie umiejętności skutecznego komunikowania się z określoną grupą zainteresowanych stron w kontekstach związanych z azylem	**c** Nawiązywanie komunikacji w oparciu o dobre stosunki i szacunek zapewniającej wzajemne zrozumienie	**d** Opisywanie szerokiego zakresu umiejętności komunikacyjnych istotnych w dziedzinie azylu		**e** Wybiórcze stosowanie technik i stylów komunikacji w celu skutecznego komunikowania się w różnorodnych kontekstach zawodowych związanych z azylem	**f**	**g** Krytyczna ocena narzędzi, technik i strategii komunikacji organizacyjnej	**h**	**i**
	4	**a** Opisywanie podstawowych procedur określania języka ojczystego lub innego języka osoby ubiegającej się o azyl	**b** Dostosowywanie podstawowych umiejętności komunikacyjnych, aby umożliwić skuteczną komunikację za pośrednictwem tłumacza ustnego	**c** Przekazywanie przetłumaczonych informacji i identyfikowanie potrzeby skorzystania z pomocy tłumacza ustnego	**d** Ocenianie konsekwencji komunikowania się za pośrednictwem tłumacza ustnego w sytuacjach związanych z azylem		**e** Dostosowywanie komunikacji, aby przekazywać złożone komunikaty za pośrednictwem tłumacza ustnego	**f** Monitorowanie zachowania tłumacza ustnego pod kątem wskaźników spójności i dokładności, identyfikując potencjalne działania następcze	**g**	**h**	**i**
Współpraca i wymiana informacji	5	**a** Przedstawianie wytycznych i procedur dotyczących ochrony danych w organizacyjnych i osobistych kanałach komunikacji	**b** Stosowanie procedur udostępniania zatwierdzonych informacji wewnętrznym i krajowym zewnętrznym zainteresowanym stronom	**c** Ochrona danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami	**d** Opisywanie metod wymiany informacji i współpracy z krajowymi i międzynarodowymi zainteresowanymi stronami		**e** Stosowanie procedur i technik w celu utrzymywania kontaktów oraz współpracy z krajowymi i międzynarodowymi zainteresowanymi stronami w kwestiach związanych z azylem	**f** Udostępnianie informacji, aby umożliwić współpracę z krajowymi i międzynarodowymi zainteresowanymi stronami zgodnie z procedurami i wymogami ochrony danych	**g**	**h** Ocenianie i opracowywanie wytycznych organizacyjnych oraz procedur współpracy i wymiany informacji	**i** Usuwanie przeszkód w aktywnym uczestnictwie i wymianie dobrych praktyk w krajowych i międzynarodowych działaniach związanych z azylem
Świadomość istnienia czynników kulturowych i społecznych	6	**a** Przedstawianie aspektów różnorodności i wrażliwości kulturowej w działaniach zawodowych związanych z azylem	**b** Wykazywanie się wrażliwością kulturową we wszystkich formach interakcji w sytuacjach zawodowych związanych z azylem	**c**	**d** Opisywanie czynników kulturowych i społecznych wpływających na interakcje i kwestie związane z azylem		**e** Uwzględnianie czynników społecznych i kulturowych w interakcjach, decyzjach, planach i działaniach związanych z azylem	**f**	**g** Poddawanie krytycznej ocenie obecnych i nowych złożonych globalnych czynników politycznych, gospodarczych, kulturowych i społecznych, które mają wpływ na cały proces azylowy	**h** Zarządzanie złożonymi kwestiami kulturowymi wywierającymi wpływ na cały proces azylowy	**i**

POZIOM / Obszar kompetencji		Poziomy 4–5			Poziom 6				Poziom 7		
		Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza		Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia
Standardy zawodowe	7	**a** Przedstawianie celów, kodeksów etycznych i wartości służb azylowych oraz służb zajmujących się przyjmowaniem	**b**	**c** Monitorowanie i ocena własnych wyników zawodowych w kontekście obowiązków oraz kodeksów etycznych organizacji i istotnych dla niej wartości	**d** Wyjaśnienie standardów etycznych i zawodowych, które mają zastosowanie w całym procesie azylowym		**e** Rozwiązywanie dylematów etycznych związanych z azylem w oparciu o odpowiednie ramy prawne i wartości organizacyjne	**f** Analiza indywidualnych wyników w zakresie odpowiednich standardów zawodowych i etycznych	**g** Dokonywanie krytycznej oceny przestrzegania standardów zawodowych i kodeksów postępowania w całej organizacji	**h**	**i**
Dobrostan pracowniczy	8	**a** Opisywanie zasad dobrostanu pracowniczego	**b** Stosowanie środków w celu ochrony własnego dobrostanu pracowniczego	**c** Analizowanie kwestii dobrostanu pracowniczego i określanie strategii rozwiązywania problemów	**d** Rozpoznawanie psychospołecznego ryzyka zawodowego w działaniach związanych z azylem		**e** Stosowanie środków służących niwelowaniu zespołowego psychospołecznego ryzyka zawodowego w kontekście azylu	**f**	**g**	**h** Zapobieganie psychospołecznemu ryzyku organizacyjnemu dla całego personelu, łagodzenie takiego ryzyka i zarządzanie nim	**i**
Zdrowie, bezpieczeństwo i ochrona	9	**a** Wyjaśnianie norm i procedur dotyczących zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony istotnych w miejscu pracy	**b** Selektywne stosowanie szeregu technik w celu wdrożenia określonych procedur w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony, aby utrzymać integracyjne i bezpieczne środowisko pracy	**c**	**d** Dokonywanie krytycznej oceny możliwości reagowania na ryzyko w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony związane ze wszystkimi elementami procesu azylowego i procesu przyjmowania		**e** Wybiórcze stosowanie możliwości reagowania na ryzyko w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony w otoczeniu związanym z procesami azylowymi oraz procesami przyjmowania	**f** Wybiórcze stosowanie możliwości reagowania na ryzyko w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony w otoczeniu związanym z procesami azylowymi oraz procesami przyjmowania	**g** Dokonywanie krytycznej oceny międzynarodowych praktyk w zarządzaniu złożonymi kwestiami dotyczącymi zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony w otoczeniu związanym z azylem	**h** Opracowywanie i przeprowadzanie przeglądu norm i procedur w zakresie zdrowia, bezpieczeństwa i ochrony w kontekście istniejącego i pojawiającego się ryzyka w otoczeniu związanym z azylem	**i**
Zarządzanie konfliktami i mediacja	10	**a** Wyjaśnianie technik rozwiązywania sporów oraz technik mediacyjnych mających zastosowanie do niezłożonych konfliktów związanych z azylem i przyjmowaniem	**b** Stosowanie technik zapobiegania występowaniu sporów i ich rozwiązywania mających zastosowanie do niezłożonych konfliktów związanych z azylem i przyjmowaniem	**c** Prowadzenie działań w przypadku stwierdzania oznak napięć i pojawiających się konfliktów w procesach dotyczących azylu i przyjmowania oraz w powiązanym otoczeniu	**d** Opisywanie metod rozwiązywania konfliktów i mediacji przydatnych w przypadku poważnych, złożonych problemów w całym procesie azylowym		**e** Prowadzenie mediacji w sprawach poważnych i złożonych sytuacji konfliktowych związanych z azylem i przyjmowaniem i łagodzenie eskalacji takich sytuacji	**f**	**g** Dokonywanie krytycznej oceny systemowych strategii zarządzania konfliktami przydatnych w kontekście azylowym	**h**	**i**
Bezpieczeństwo informacji, IT i bazy danych	11	**a** Opisywanie wykorzystywania konkretnych baz danych dotyczących azylu i elektronicznych źródeł informacji	**b** Weryfikowanie informacji związanych ze sprawami azylowymi poprzez odpowiednie wykorzystywanie baz danych i zatwierdzonych elektronicznych źródeł informacji	**c**	**d** Wyjaśnianie użyteczności szerokiego zakresu baz danych dotyczących azylu i elektronicznych źródeł informacji		**e** Aktualizowanie i prowadzenie baz danych dotyczących azylu zawierających dokładne informacje	**f** Usuwanie nieprawidłowych informacji elektronicznych, aby zapobiec ich wykorzystywaniu w kontekstach związanych z azylem	**g**	**h** Dokonywanie krytycznej oceny struktur baz danych i systemów danych wykorzystywanych w procesie azylowym	**i**
	12	**a**	**b** Stosowanie środków i zasad bezpieczeństwa danych we wszystkich procedurach przetwarzania danych	**c**	**d**		**e** Stosowanie metod zapewniających bezpieczeństwo informacji elektronicznych i identyfikowanie naruszeń	**f**	**g**	**h** Opracowywanie i przeprowadzanie przeglądów polityki i środków bezpieczeństwa informacji w kontekście pojawiających się zagrożeń dla bezpieczeństwa danych	**i** Zapewnienie zgodności z przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa informacji we wszystkich procedurach zarządzania danymi
Analiza informacji i danych	13	**a** Identyfikowanie źródeł informacji i statystyk dotyczących azylu oraz przyjmowania	**b** Gromadzenie i zestawianie odpowiednich, dokładnych informacji i danych dotyczących azylu oraz przyjmowania	**c**	**d** Ocenianie szerokiego zakresu metod badawczych mających zastosowanie do jakościowych i ilościowych informacji oraz danych dotyczących azylu i przyjmowania		**e** Wybiórcze stosowanie aktualnych metod analizy informacji i danych dotyczących azylu oraz przyjmowania	**f** Zapewnianie dokładności i trafności analiz informacji i danych dotyczących azylu oraz przyjmowania	**g**	**h** Analizowanie złożonych danych dotyczących azylu i przyjmowania w celu kształtowania procesów organizacyjnych	**i**

POZIOM / Obszar kompetencji		Poziomy 4–5			Poziom 6				Poziom 7		
		Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza		Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia
KOMPETENCJE SZCZEGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA	14	**KOMPETENCJE SZCZEGÓLNE W ZAKRESIE PROCEDURY AZYLOWEJ I PRZYJMOWANIA**									
Zarządzanie sprawami, ich rejestracja i dostosowywanie	15	**a** Opisywanie roli i obowiązków zainteresowanych stron w całym procesie azylowym	**b** Gromadzenie, prowadzenie i aktualizowanie rejestrów informacji dotyczących procesów azylowych i procesów przyjmowania	**c** Organizowanie praktycznego, finansowego i logistycznego wsparcia oraz spotkań dla osób ubiegających się o azyl	**d**		**e** Stosowanie procedur w celu zidentyfikowania i zaspokajania praktycznych potrzeb osób ubiegających się o azyl zgodnie z obowiązującą polityką	**f**	**g**	**h**	**i**
	16	**a**	**b** Wykorzystywanie szeregu procedur dotyczących rejestrowania osób ubiegających się o ochronę międzynarodową	**c**	**d**		**e** Ocenianie poszczególnych aspektów sprawy osoby ubiegającej się o azyl oraz przekazywanie jej prowadzenia urzędnikowi o adekwatnych kompetencjach	**f**	**g**	**h**	**i**
	17	**a** Określanie źródeł informacji i dokumentacji, które mają być przekazane osobom ubiegającym się o azyl	**b** Stosowanie procedur służących koordynacji wydawania odpowiednich zezwoleń i dokumentów osobom ubiegającym się o azyl	**c** Udzielanie informacji osobom ubiegającym się o azyl zgodnie z polityką, procedurami i indywidualnymi potrzebami	**d** Opisywanie warunków wydawania, cofania i unieważniania dokumentów i zezwoleń dotyczących azylu i przyjmowania		**e** Podejmowanie decyzji dotyczących informacji, które należy przekazać osobie ubiegającej się o azyl	**f**	**g**	**h**	**i**
Przeprowadzanie rozmów	18	**a**	**b**	**c**	**d** Ocenianie dobrych praktyk i aktualnych trendów w metodach prowadzenia rozmów związanych z azylem pod kątem określonych cech wnioskodawców		**e** Planowanie, przygotowywanie, przeprowadzanie i dokumentowanie standardowych rozmów związanych z azylem	**f** Dopilnowywanie, aby informacje były wystarczająco szczegółowe i wiarygodne do ustalenia istotnych faktów podczas standardowych rozmów związanych z azylem	**g** Dokonywanie krytycznej oceny zaawansowanych strategii i metod prowadzenia rozmów stosowanych w złożonych sprawach azylowych	**h** Stosowanie zaawansowanych strategii prowadzenia rozmów, aby planować, przygotowywać, przeprowadzać oraz dokumentować złożone i niestandardowe rozmowy związane z azylem	**i**
Ocena dowodów i podejmowanie decyzji	19	**a**	**b**	**c**	**d** Opisywanie dobrych praktyk i aktualnych trendów w metodach oceny dowodów związanych z azylem		**e** Ocenianie wszystkich odpowiednich dowodów i informacji pod kątem wymogów prawnych dotyczących udzielenia ochrony międzynarodowej, jej ustania lub wyłączania z takiej ochrony w standardowych sprawach	**f** Uzasadnianie, formalnie i faktycznie, decyzji w standardowych sprawach azylowych, ustnie i pisemnie, oraz przekazywanie tych uzasadnień wszystkim zainteresowanym stronom	**g**	**h** Ocenianie dowodów, transkrypcji z rozmów i konkretnych istotnych informacji o kraju pochodzenia pod kątem wymogów prawnych dotyczących niestandardowych i złożonych spraw azylowych i odwoławczych	**i** Uzasadnianie, formalnie i faktycznie, decyzji w niestandardowych lub złożonych sprawach azylowych oraz w sprawach odwoławczych, ustnie i pisemnie, oraz przekazywanie tych uzasadnień wszystkim zainteresowanym stronom
	20	**a**	**b**	**c**	**d**		**e** Określanie państwa odpowiedzialnego za rozpatrzenie wniosku o udzielenie ochrony międzynarodowej	**f** Uzasadnianie, formalnie i faktycznie, decyzji związanych z zatrzymaniem i alternatywami wobec zatrzymania w sprawach o azyl	**g**	**h**	**i**

POZIOM / Obszar kompetencji		Poziomy 4–5			Poziom 6				Poziom 7		
		Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza		Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia
Badania dotyczące informacji o kraju pochodzenia	21	**a** Opisywanie podstawowych standardów w zakresie informacji o kraju pochodzenia	**b** Stosowanie podstawowych narzędzi i technik badawczych w celu zestawiania informacji o kraju pochodzenia	**c** Dopilnowywanie, aby niezłożone informacje o kraju pochodzenia były odpowiednie, rzetelne, aktualne i obiektywne	**d** Ocenianie zaawansowanych standardów metodologicznych dotyczących informacji o kraju pochodzenia		**e** Stosowanie szerokiego zakresu narzędzi i technik badawczych w celu gromadzenia złożonych informacji o kraju pochodzenia	**f** Dopilnowywanie, aby kompleksowe informacje o kraju pochodzenia były odpowiednie, rzetelne, aktualne, obiektywne i przyjazne dla użytkownika	**g** Dokonywanie krytycznej oceny istniejących i nowych wysoce złożonych sytuacji i czynników w określonych krajach pochodzenia	**h** Gromadzenie, analizowanie i syntetyzowanie bardzo złożonych informacji o kraju pochodzenia z wielu źródeł, w tym źródeł wrażliwych, do celów związanych z azylem	**i** Prowadzenie projektów dotyczących informacji o kraju pochodzenia, dopasowując zasoby do złożoności projektu
	22	**a**	**b**	**c**	**d** Opisywanie istniejących i nowych sytuacji i czynników związanych z azylem w określonych krajach pochodzenia i specjalistycznych źródeł		**e** Analiza, synteza i zgłaszanie zgromadzonych informacji o kraju pochodzenia	**f**	**g**	**h**	**i**
Podatność na zagrożenia	23	**a** Opisywanie wskaźników i metod identyfikowania problemów związanych z podatnością na zagrożenia oraz powiązanych procedur ogólnych dla osób ubiegających się o azyl	**b** Stosowanie technik i procedur do identyfikowania osób ubiegających się o azyl mających szczególne lub specjalne potrzeby	**c** Wszczynanie procedur w celu wsparcia osób ubiegających się o azyl mających szczególne lub specjalne potrzeby	**d** Opisywanie potencjalnego wpływu kwestii dotyczących podatności wnioskodawców na zagrożenia na zaangażowanie w całym procesie azylowym		**e** Planowanie i przeprowadzanie interwencji obejmujących potrzeby wynikające z podatności osób ubiegających się o azyl na zagrożenia	**f** Dopilnowywanie, aby potrzeby wnioskodawców wynikające z ich podatności na zagrożenia były uwzględniane w decyzjach i działaniach zgodnie z odpowiednią polityką i procedurami	**g** Dokonywanie krytycznej oceny systemowych konsekwencji złożonych kwestii związanych z podatnością na zagrożenia i przedstawianie zaleceń dla wszystkich zainteresowanych stron w całym procesie azylowym	**h**	**i**
Wsparcie i doradztwo psychospołeczne	24	**a** Wyjaśnianie szeregu narzędzi i technik rozpoznawania oraz ograniczania przyczyn powodujących trudne warunki społeczne osób ubiegających się o azyl	**b** Wybiórcze stosowanie szeregu narzędzi i technik służących zaradzeniu przyczynom powodującym trudne warunki społeczne osób ubiegających się o azyl	**c** Zapewnianie doradztwa, aby pomagać osobom ubiegającym się o azyl w przystosowaniu się do ich środowiska społecznego	**d** Ocenianie dobrych praktyk i aktualnych trendów w metodach wspierania osób ubiegających się o azyl oraz doradzania im		**e** Planowanie i przeprowadzanie interwencji uwzględniających potrzeby osób ubiegających się o azyl wynikające z ich sytuacji psychospołecznej	**f** Zapewnianie zorientowanego na klienta podejścia do każdej osoby ubiegającej się o azyl, zgodnie z jej konkretnymi potrzebami i etapem procesu azylowego	**g** Dokonywanie krytycznej oceny międzynarodowych dobrych praktyk w systemach wsparcia i doradztwa psychospołecznego, które mają znaczenie dla całego procesu azylowego	**h**	**i**
Przesiedlenia	25	**a**	**b** Planowanie wymogów logistycznych i administracyjnych dotyczących procesu przesiedlenia	**c**	**d** Opisywanie specyfiki oraz wymagań dotyczących procesu przesiedlenia		**e**	**f** Koordynowanie procesu przesiedlenia przy jednoczesnym zarządzaniu pojawiającymi się problemami	**g**	**h**	**i**
	26	**a**	**b**	**c**	**d**		**e** Uzasadnianie zaleceń dotyczących wyboru konkretnych przypadków przesiedlenia	**f**	**g**	**h**	**i**
Zapewnienie jakości procesu azylowego i przyjmowania	27	**a**	**b**	**c** Analizowanie kwestii jakości we własnych zadaniach zawodowych oraz podejmowanie odpowiednich działań w tym zakresie	**d** Opisywanie metod i narzędzi oceny jakości procedur azylowych i związanych z przyjmowaniem		**e** Wykorzystywanie metod i narzędzi oceny jakości procedur azylowych i związanych z przyjmowaniem	**f** Monitorowanie jakości procedur azylowych i związanych z przyjmowaniem, przy zastosowaniu procedur zgłaszania problemów	**g** Dokonywanie krytycznej oceny międzynarodowych praktyk w zakresie zarządzania procedurami azylowymi i związanymi z przyjmowaniem	**h** Rozwiązywanie problemów w celu utrzymania i poprawy wymaganych standardów jakości świadczenia usług w kontekście zmiennej presji na systemy azylowe i systemy przyjmowania	**i** Zapewnianie systematycznego zarządzania normami jakości w sprawach azylowych i związanych z nimi procesach

POZIOM / Obszar kompetencji		Poziomy 4–5			Poziom 6				Poziom 7		
		Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza		Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia
KOMPETENCJE W ZAKRESIE NADZORU I ZARZĄDZANIA	28	**KOMPETENCJE W ZAKRESIE NADZORU I ZARZĄDZANIA**									
Zarządzanie zasobami ludzkimi	29	**a** Opisywanie szeregu odpowiednich procesów związanych z zasobami ludzkimi	**b** Zgłaszanie problemów kadrowych w kontekście polityki i procedur organizacji	**c**	**d** Ocenianie dobrych praktyk i aktualnych trendów w polityce zatrudnienia w kontekście prawa pracy i praktyk organizacyjnych		**e** Wdrażanie procesów i procedur rekrutacyjnych, selekcyjnych, dyscyplinarnych oraz dotyczących awansu	**f**	g	**h** Prowadzenie strategicznego planowania siły roboczej w złożonych, zmiennych kontekstach organizacyjnych	**i** Opracowywanie, przegląd i aktualizowanie zasad i procedur związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi
	30	**a**	**b** Gromadzenie i prowadzenie aktualnej i dokładnej dokumentacji procesów związanych z zasobami ludzkimi	**c**	**d**		**e** Analizowanie wskaźników zasobów ludzkich pod kątem wpływu na organizacjęi zalecanych działań	**f**	g	**h**	**i**
Uczenie się i rozwój zawodowy	31	**a** Przedstawianie procesów organizacyjnych dotyczących rozwoju zawodowego oraz szkolenia personelu	**b**	**c** Monitorowanie własnych kompetencji zawodowych i planowanie ich doskonalenia	**d** Opisywanie standardów edukacyjnych wymaganych w odniesieniu do kompetencji zawodowych w szerokim zakresie ról pracowników		**e** Identyfikowanie potrzeb w zakresie szkolenia personelu i rozwoju zawodowego	**f** Monitorowanie indywidualnych oraz zespołowych kompetencji zawodowych i planowanie ich doskonalenia	**g** Ocenianie planów i programów rozwoju zawodowego pracowników w kontekście dobrych praktyk	**h** Opracowywanie i wdrażanie strategii oraz programów szkolenia organizacyjnego	**i**
	32	**a** Przedstawianie różnych technik i metod ułatwiających uczenie się personelu	**b**	**c**	**d** Opisywanie technik i metod uczenia się i oceny dorosłych, które są zorientowane na ucznia		**e** Stosowanie szeregu metod szkolenia zawodowego i uczenia się, aby oceniać i ułatwiać uczenie się oraz motywować do uczenia się	**f** Ocenianie, opracowywanie i doskonalenie szkolenia i oceny zgodnie z europejskimi zasadami zapewnienia jakości	**g** Dokonywanie krytycznej oceny szkolenia organizacyjnego i uczenia się w kontekście europejskich standardów jakości	**h** Koordynacja opracowywania, przeglądu i aktualizacji oferty szkoleniowej w celu zaspokajania potrzeb organizacyjnych w zakresie szkoleń	**i** Zapewnianie standardów jakości szkoleń organizacyjnych i działań edukacyjnych
Przywództwo i zarządzanie	33	**a** Opisywanie technik motywowania zespołów i nadzorowania pracy zespołowej	**b** Stosowanie szeregu technik planowania, organizowania i nadzorowania pracy w małych zespołach	**c** Motywowanie małych zespołów do osiągania celów i wykonywania zadań organizacyjnych	**d** Określanie zasad organizacji i metod pracy oraz odpowiedniego krajowego prawa pracy		**e** Stosowanie szerokiego zakresu narzędzi i technik zarządzania, aby zarządzać personelem i motywować pracowników	**f** Promowanie pozytywnych praktyk pracy, aby zwiększać wydajność personelu	**g** Dokonywanie krytycznej oceny narzędzi i technik przywódczych w kontekście służb azylowych oraz służb zajmujących się przyjmowaniem	**h** Opracowywanie, przegląd i wdrażanie strategii zarządzania personelem w złożonych, zmiennych kontekstach organizacyjnych	**i** Dostosowywanie stylu przywództwa, aby zarządzać personelem i osiągać cele oraz priorytety organizacyjne
	34	**a**	**b**	**c**	**d** Opisywanie zasad ułatwiania zmian organizacyjnych		**e** Stosowanie narzędzi i procesów do zarządzania zmianami organizacyjnymi w praktykach pracy	**f**	**g**	**h** Opracowywanie strategii i planów wdrażania oraz usuwanie barier dla zmian organizacyjnych	**i** Kierowanie zmianami organizacyjnymi i promowanie ich akceptacji
Strategia i planowanie	35	**a** Przedstawianie strategii i planów organizacyjnych	**b** Wyodrębnianie zadań zespołowych, obowiązków i wskaźników wydajności ze strategii i planów organizacji	**c** Wdrażanie i monitorowanie planów pracy zespołowej w kontekście celów i zadań organizacyjnych	**d** Opisywanie procesów i metod planowania organizacyjnego		**e** Stosowanie narzędzi planowania, aby opracowywać plany i programy w kontekście zróżnicowanych wymagań dotyczących świadczenia usług	**f** Wdrażanie strategii, planów i programów, aby monitorować osiąganie celów i wykonywanie zadań organizacyjnych	**g** Dokonywanie krytycznej oceny sposobów podejścia do planowania strategicznego i monitorowania organizacji	**h** Opracowywanie i dokonywanie przeglądu strategii, planów i programów, wyznaczając cele, zadania oraz priorytety dotyczące wyników	**i** Zapewnianie strategicznego zarządzania świadczeniem usług w kontekście zmieniającego się zapotrzebowania na usługi i potencjału zasobów

POZIOM / Obszar kompetencji		Poziomy 4–5			Poziom 6				Poziom 7		
		Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza		Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia	Wiedza	Umiejętność	Odpowiedzialność i autonomia
Zarządzanie jakością	36	a Przedstawianie różnych technik zarządzania jakością w organizacji	b Wykorzystywanie podstawowych narzędzi zarządzania jakością, aby identyfikować i zgłaszać problemy występujące w standardowych procesach organizacyjnych	c	d Ocenianie szerokiego zakresu narzędzi i technik zarządzania jakością odpowiednich dla procesów organizacyjnych		e Wykorzystywanie narzędzi i technik zarządzania jakością oraz sprawozdań w tym zakresie do identyfikowania problemów w organizacji	f	g Dokonywanie krytycznej oceny międzynarodowych praktyk związanych z zarządzaniem jakością procesów organizacyjnych	h Stosowanie środków i technik w celu ustalania i monitorowania przestrzegania norm jakości w organizacji	i Zapewnianie systematycznego zarządzania normami jakości w organizacji
Zarządzanie finansami	37	a Przedstawianie procesów dotyczących budżetów, zamówień i sprawozdawczości finansowej organizacji	b Stosowanie zasad i procedur w celu prowadzenia aktualnej i dokładnej dokumentacji procesów związanych z finansami	c	d Wyjaśnianie zarządzania finansami organizacji oraz systemów i narzędzi dotyczących zamówień		e Stosowanie narzędzi do zarządzania finansami, aby skutecznie i wydajnie zarządzać przydziałami środków budżetowych	f Realizowanie polityki finansowej i zgłaszanie kwestii finansowych	g Ocenianie finansowych i budżetowych narzędzi oraz metod analitycznych	h Stosowanie metod przydzielania, monitorowania i kontrolowania zasobów finansowych oraz usuwania nieprawidłowości	i Zapewnianie zarządzania zasobami finansowymi pod kątem skuteczności i efektywności w osiąganiu celów organizacyjnych

Jak skontaktować się z UE

▶ *Osobiście*

W całej Unii Europejskiej istnieje kilkaset centrów Europe Direct. Adres najbliższego centrum można znaleźć na stronie: *european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_pl*.

▶ *Telefonicznie lub pisemnie*

Europe Direct to serwis informacyjny, który udziela odpowiedzi na pytania na temat Unii Europejskiej. Można się z nim skontaktować:

– dzwoniąc pod bezpłatny numer telefonu: 00 800 6 7 8 9 10 11 (niektórzy operatorzy mogą naliczać opłaty za te połączenia),
– dzwoniąc pod standardowy numer telefonu: +32 22999696,
– za pomocą formularza: *european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_pl*.

Wyszukiwanie infromacji o UE

▶ *Online*

Informacje o Unii Europejskiej są dostępne we wszystkich językach urzędowych UE w portalu Europa (*european-union.europa.eu*).

▶ *Publikacje UE*

Publikacje UE można obejrzeć lub zamówić na stronie: *op.europa.eu/pl/publications*.

Większą liczbę egzemplarzy bezpłatnych publikacji można otrzymać, kontaktując się z serwisem Europe Direct lub z lokalnym centrum dokumentacji europejskiej (*european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_pl*).

▶ *Prawo UE i powiązane dokumenty*

Informacje prawne dotyczące UE, w tym wszystkie unijne akty prawne od 1951 r., są dostępne we wszystkich językach urzędowych UE w portalu EUR-Lex (*eur-lex.europa.eu*).

▶ *Otwarte dane UE*

Portal data.europa.eu zapewnia dostęp do otwartych zbiorów danych pochodzących z instytucji, organów i agencji UE. Dane te można pobierać i wykorzystywać bezpłatnie, zarówno do celów komercyjnych, jak i niekomercyjnych. Portal umożliwia również dostęp do wielu zbiorów danych z krajów europejskich.

Urząd Publikacji
Unii Europejskiej

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM