



Cadrul sectorial european al calificărilor



Cadrul sectorial european al calificărilor

***Standarde ocupaționale
și educaționale***



Printed by the Publications Office of the European Union in Luxembourg



Agencia Uniunii Europene pentru Azil (EUAA) și persoanele care acționează în numele EUAA nu sunt responsabile pentru modul în care ar putea fi utilizate informațiile prezentate în continuare.

Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2023

Print	ISBN 978-92-9487-998-1	doi:10.2847/656936	BZ-05-22-132-RO-C
PDF	ISBN 978-92-9487-975-2	doi:10.2847/317855	BZ-05-22-132-RO-N

© Agenția Uniunii Europene pentru Azil (EUAA), 2022

Ilustrația copertei: © EUAA

Reproducerea este autorizată cu condiția menționării sursei. Pentru utilizarea sau reproducerea fotografiilor sau a altor materiale care nu se află sub incidența drepturilor de autor ale EUAA trebuie solicitată permisiunea direct de la deținătorii drepturilor de autor.

Introducere

Programul de formare european în materie de azil este special conceput pentru a furniza formare profesională comună funcționarilor din domeniul azilului și al primirii care lucrează în statele membre ale UE. Formarea profesională facilitează învățarea necesară pentru ca persoana respectivă să își desfășoare activitatea în mod eficient.

Cu sprijinul statelor membre, am dezvoltat ESQF¹ – cadrul sectorial european al calificărilor pentru funcționarii din domeniul azilului și al primirii pentru a defini cunoștințele necesare pentru ca funcționarii respectivi să își poată îndeplini sarcinile. „Standardele educaționale” rezultate sunt, în mod eficient, rezultate ale învățării care sunt clasificate în funcție de domeniile de competență și de gradele de complexitate. Standardele educaționale au fost elaborate pe baza standardelor ocupaționale corespunzătoare. Acestea sunt descrieri ale îndatoririlor și sarcinilor reale pe care le îndeplinesc funcționarii din domeniul azilului și al primirii. Utilizate împreună, standardele ocupaționale și standardele educaționale permit alinierea învățării cu activitatea profesională care trebuie desfășurată.

Cadrul asigură că toate activitățile de formare sunt orientate către nevoile individuale ale cursanților, precum și către nevoile specifice ale organizației acestora. Acest cadru constituie baza pentru elaborarea unor programe de formare certificate, care duc la obținerea de calificări pentru funcționarii din domeniul azilului și al primirii.

Standarde ocupaționale pentru funcționarii din domeniul azilului și al primirii

Această matrice descrie sarcinile și activitățile profesionale, precum și competențele profesionale tipice pentru postul de funcționar în domeniul azilului și al primirii. Standardele ocupaționale corespund nevoilor de învățare ale fiecărui funcționar. Aceasta îi permite Agenției Uniunii Europene pentru Azil (EUAA) să elaboreze activități de formare relevante pentru statele membre, oferind astfel sprijin funcționarilor din domeniul azilului în activitatea lor cotidiană. În consecință, există mereu o legătură directă între formare și performanța profesională.

Standarde educaționale pentru funcționarii din domeniul azilului și al primirii

Această matrice definește rezultatele învățării legate de îndeplinirea sarcinilor de muncă în domeniul azilului și al primirii. Standardele educaționale descriu rezultatele preconizate pentru o secvență de învățare.

Aceste matrice ar trebui consultate împreună cu *Utilizarea ESQF în practică* și cu alte documente complementare din setul de instrumente al ESQF.

¹ Acronimul ESQF provine din denumirea în limba engleză: *European Sectoral Qualifications Framework*.

Standarde ocupaționale pentru funcționarii din domeniul azilului și al primirii

COMPLEXITATE		A			B			C												
		Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:		Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:									
COMPETENȚE GENERALE ÎN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII																				
Legislație, politică și proceduri	1	a	Legislația, politica și procedurile relevante în materie de azil, în conformitate cu cadrul juridic național/al UE/ internațional	b	Aplicarea legislației, a politicii și a procedurilor în materie de azil în sfera de aplicare a rolului individual	c	Respectarea cadrului juridic de bază în sfera de aplicare a rolului individual	d	Legislația, politica și procedurile naționale și de la nivelul UE și jurisprudența în materie de azil în contextul cadrelor juridice național, al UE și internațional		e	Furnizarea de recomandări juridice și procedurale verbale și/sau scrise cu privire la aspecte standard în materie de azil, pentru toate părțile interesate	f		g	Concepte relevante pentru legislația și cerințele de procedură în materie de azil legate de aspecte de protecție internațională complexe și specifice (și anume excludere, încetare, revocare)	h	Furnizarea de recomandări juridice și procedurale verbale și scrise cu privire la aspecte atipice și/sau complexe în materie de azil, pentru toate părțile interesate	i	
	2	a		b		c		d			e		f		g		h	Efectuarea de cercetări în domeniul juridic și/sau evaluarea legislației, a politicii și a procedurilor în materie de azil și formularea unor recomandări de îmbunătățire motivate în contextul strategiilor naționale și ale UE	i	Elaborarea de orientări, politici și proceduri pentru îmbunătățirea punerii în aplicare a cadrelor în materie de azil
Comunicare generală	3	a	Principiile și tehnicile de bază ale unei comunicări eficiente	b	Utilizarea unor abilități de comunicare eficiente, inclusiv a tehnicilor de interogare, în relația cu o gamă specifică de părți interesate	c	Stabilirea unei comunicări respectuoase, bazate pe bune relații, și asigurarea înțelegerii reciproce	d	O gamă largă de principii și tehnici ale comunicării eficiente		e	Comunicare eficientă într-o gamă largă de contexte profesionale	f		g	Instrumente, tehnici și strategii avansate de comunicare	h		i	Asigurarea comunicării eficiente în interiorul organizației și în relația cu entitățile externe, inclusiv cu mass-media
	4	a	Procese de bază pentru stabilirea limbii materne sau a altor limbi vorbite de solicitant	b	Adaptarea abilităților de comunicare de bază pentru a permite o comunicare eficientă cu ajutorul unui interpret	c	Comunicarea cu ajutorul unui interpret sau furnizarea de informații traduse	d	Principiile comunicării cu ajutorul unui interpret		e	Adaptarea abilităților de comunicare pentru a permite comunicarea unor informații complexe cu ajutorul unui interpret	f	Monitorizarea comportamentului interpretului pentru a descoperi indicatorii de consecvență, acuratețe și respectare a codului de bune practici și luarea măsurilor necesare	g		h		i	
Cooperarea și schimbul de informații	5	a	Orientările și procedurile în materie de protecție a datelor pentru toate canalele de comunicare organizaționale și personale	b	Schimbul de informații aprobate cu părțile interesate interne și externe	c	Protejarea datelor cu caracter personal în conformitate cu reglementările aplicabile	d	Metodele de realizare a schimbului de informații și de cooperare cu părțile interesate naționale și internaționale		e	Asigurarea legăturii și cooperarea cu părțile interesate naționale și internaționale în chestiuni legate de azil	f	Schimbul de informații și cooperarea cu părțile interesate naționale și internaționale în conformitate cu procedurile și cu cerințele de protecție a datelor	g		h	Revizuirea și/sau elaborarea de orientări și proceduri organizaționale pentru cooperare și schimb de informații	i	Contribuția activă la rețelele naționale și internaționale din domeniul azilului și schimbul de bune practici în cadrul acestora
Cunoașterea factorilor culturali și sociali	6	a	Diversitate și sensibilitate culturală	b	Interacțiuni adecvate din punct de vedere cultural într-o serie de contexte profesionale	c	Respectarea diversității culturale într-o serie de contexte profesionale	d	Factorii culturali și sociali care pot avea un impact asupra interacțiunilor și chestiunilor legate de azil		e	Luarea în considerare a aspectelor sociale și culturale în interacțiunile și chestiunile legate de azil	f	Conduită atentă la aspectul cultural în toate contextele profesionale	g	Complexitatea diversității culturale în aspectele legate de azil	h	Consiliere cu privire la impactul diversității culturale asupra întregului proces de azil	i	

COMPLEXITATE Aria de competență		A			B			C												
		Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:		Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:									
Standarde ocupaționale	7	a	Scopurile, codurile etice și valorile serviciilor de azil și de primire	b	Îndeplinirea sarcinilor în acord cu scopurile, codurile etice și valorile organizației	c	Acțiuni conforme cu codurile etice și valorile organizației	d	Standardele etice și ocupaționale aplicabile în contexte legate de azil		e	Soluționarea dilemelor etice în conformitate cu standardele etice și ocupaționale ale organizației	f	Furnizarea unui serviciu profesional, etic și respectuos	g		h		i	Asigurarea respectării standardelor ocupaționale și a codurilor de bune practici
	Bunăstarea profesională	8	a	Principiile bunăstării profesionale	b	Aplicarea măsurilor de protecție a propriei bunăstări profesionale	c	Luarea de măsuri atunci când există preocupări cu privire la propria bunăstare profesională	d	Recunoașterea eventualelor pericole psihosociale profesionale		e		f	Gestionarea pericolelor psihosociale profesionale din cadrul echipei	g		h		i
Sănătate, siguranță și securitate		9	a	Standardele și procedurile în materie de sănătate, siguranță și securitate	b		c	Luarea de măsuri, în conformitate cu procedurile, atunci când există preocupări cu privire la sănătate, siguranță și securitate, pentru a menține un mediu incluziv și sigur	d	Riscurile în materie de sănătate, siguranță și securitate aferente întregului proces de azil		e	Coordonarea și monitorizarea standardelor și procedurilor în materie de sănătate, siguranță și securitate în mediile legate de azil și de primire	f	Crearea unui mediu incluziv și sigur pentru toate domeniile de responsabilitate profesională	g	Bunele practici internaționale în aspecte de sănătate, siguranță și securitate aferente întregului proces de azil, în situații problematice, inclusiv în mediul operațional	h	Dezvoltarea, revizuirea și îmbunătățirea standardelor și procedurilor în materie de sănătate, siguranță și securitate în contextul riscurilor emergente	i
	Gestionarea și medierea conflictelor	10	a	Tehnici elementare de soluționare și mediere a conflictelor	b	Prevenirea și soluționarea conflictelor care nu prezintă caracter complex	c	Recunoașterea potențialelor conflicte emergente și luarea de măsuri sau sesizarea responsabililor adecvați, potrivit rolului	d	Metode avansate de soluționare și mediere a conflictelor		e	Medierea, aplanarea și soluționarea situațiilor de conflict acute, complexe	f		g	Strategiile sistemice de gestionare a conflictelor care sunt relevante pentru toate contextele de azil	h		i
Securitatea informațiilor, TI și baze de date		11	a	Baze de date specifice legate de azil și surse electronice de informații	b	Accesul la bazele de date legate de azil și utilizarea informațiilor din acestea, în scopul verificării informațiilor	c	Prelucrarea adecvată a informațiilor în cursul utilizării bazelor de date și a informațiilor electronice	d	O gamă largă de baze de date relevante legate de azil și de surse electronice de informații		e	Menținerea și actualizarea bazelor de date legate de azil cu informații corecte	f	Punerea în aplicare a măsurilor de corectare a informațiilor electronice eronate	g		h	Monitorizarea și dezvoltarea unor structuri de baze de date și a unor sisteme de date legate de azil	i
	12	a		b		c	Aplicarea consecvență a tuturor măsurilor și politicilor de securitate a datelor	d			e		f	Asigurarea securității informațiilor electronice și raportarea încălcărilor acesteia	g		h	Elaborarea și revizuirea politicilor și măsurilor în domeniul securității informațiilor în contextul riscurilor emergente în materie de securitate a datelor	i	Asigurarea corectitudinii datelor păstrate în bazele de date și respectarea legislației în materie de protecție a datelor
Analiza informațiilor și a datelor	13	a	Metode de culegere și colajonare a informațiilor și a datelor legate de azil și de primire	b	Culegerea și colajonarea informațiilor și a datelor legate de azil și de primire	c	Acuratețea culegerii de informații și de date	d	Metodele de cercetare aplicabile datelor calitative și cantitative legate de azil și de primire		e	Analizarea și actualizarea informațiilor și datelor legate de azil și de primire	f	Culegerea și analizarea corectă a unor informații și date valide	g		h	Analizarea unor date complexe legate de azil și de primire pentru a fundamenta procesele organizaționale	i	

COMPLEXITATE		A			B			C												
Aria de competență		Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:		Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:									
COMPETENȚE SPECIFICE ÎN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII	14	COMPETENȚE SPECIFICE ÎN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII																		
	15	a	Rolul și responsabilitățile părților interesate față de solicitanți	b	Culegerea informațiilor relevante, documentarea și păstrarea unor evidențe sistematice pentru toate procesele	c	Coordonarea întrevederilor și organizarea asistenței practice, financiare și logistice pentru solicitant	d		e	Identificarea nevoilor concrete ale solicitanților și implementarea de proceduri pentru îndeplinirea acestor nevoi	f	Asigurarea faptului că nevoile concrete ale solicitanților sunt abordate și că sprijinul propus este aprobat în conformitate cu politica și cu procedurile	g		h		i		
		16	a		b	Procedurile complete de înregistrare pentru protecția internațională	c		d		e	Alocarea unui caz responsabilului de caz, ținând seama de aspectele procedurale și individuale ale cazului	f		g		h		i	
		17	a	Informațiile și documentele care trebuie furnizate solicitanților	b	Coordonarea eliberării permiselor și a altor documente relevante	c	Furnizarea la timp a informațiilor necesare solicitanților	d		e	Stabilirea și aprobarea informațiilor care trebuie comunicate solicitantului în cazuri specifice	f	Asigurarea eliberării permiselor și a altor documente relevante pentru procedura de azil	g		h		i	
	Realizarea de interviuri	18	a		b		c		d	Planificarea, pregătirea, realizarea și consemnarea unui interviu standard în domeniul azilului	e	Planificarea, pregătirea, realizarea și consemnarea unui interviu standard în domeniul azilului	f	Asigurarea faptului că informațiile sunt suficient de detaliate și de fiabile pentru a stabili faptele relevante în cadrul interviurilor standard în domeniul azilului	g	Strategiile și metodele avansate de intervievare în domeniul azilului	h	Utilizarea unor strategii avansate de intervievare pentru a planifica, a pregăti, a realiza și a consemna interviuri complexe și/sau atipice în domeniul azilului	i	
Evaluarea dovezilor și luarea deciziilor		19	a		b		c		d	Bunele practici și tendințele actuale privind aplicarea metodelor de evaluare a dovezilor legate de azil	e	Evaluarea declarațiilor pentru a stabili dacă statutul de protecție internațională ar trebui acordat, exclus sau retras, utilizând toate dovezile și informațiile relevante în cazurile standard de azil	f	Justificarea, în fapt și în drept, a deciziilor privind cazurile standard de azil, verbal și în scris, în fața tuturor părților interesate, inclusiv a solicitantului	g		h	Evaluarea dovezilor, a transcrierilor interviurilor și a informațiilor specifice relevante privind țara de origine în raport cu cerințele juridice pentru cazurile atipice sau complexe de azil și pentru cazurile de recurs	i	Justificarea, în fapt și în drept, a deciziilor privind cazurile atipice sau complexe de azil și cazurile de recurs, verbal și în scris, în fața tuturor părților interesate, inclusiv a solicitantului
	20	a		b		c		d		e	Stabilirea responsabilității pentru prelucrarea unei cereri de protecție internațională	f	Stabilirea și evaluarea continuă a necesității, legalității și proporționalității măsurii de luare în custodie publică și a alternativelor la aceasta în cazurile de azil	g		h		i		

COMPLEXITATE		A			B			C												
		Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:		Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:									
Aria de competență																				
Studierea informațiilor privind țara de origine	21	a	Standarde de bază pentru informațiile privind țara de origine	b	Aplicarea instrumentelor și a tehnicilor de cercetare de bază pentru a colaționa informațiile despre țara de origine	c	Furnizarea de răspunsuri relevante, fiabile, actuale și obiective la interogări fără caracter complex despre țara de origine	d	Standarde metodologice avansate pentru informațiile privind țara de origine		e	Aplicarea unei game largi de instrumente și tehnici de cercetare pentru a culege informații complexe despre țara de origine	f	Asigurarea faptului că informațiile despre țara de origine sunt relevante, fiabile, actuale, obiective și prezentate într-un format ușor de utilizat	g	Situațiile și factorii complecși existenți și emergenți din anumite țări de origine și din surse foarte specializate	h	Culegerea, analizarea și sintetizarea informațiilor deosebit de complexe despre țara de origine provenite din surse multiple (inclusiv sensibile) în scopuri legate de azil	i	Coordonarea proiectelor axate pe informații privind țara de origine, stabilind complexitatea și alocând resurse corespunzătoare
	22	a		b		c		d	Situațiile și factorii existenți și emergenți din anumite țări de origine și din surse specializate		e	Analizarea, sintetizarea și raportarea informațiilor culese despre țara de origine	f		g		h		i	
Vulnerabilitate	23	a	Vulnerabilitate, clasificare și indicatori	b	Identificarea solicitanților cu nevoi specifice și speciale	c	Inițierea furnizării sprijinului necesar pentru solicitanții cu nevoi specifice și speciale	d	Impactul potențial al vulnerabilităților asupra implicării în întregul proces de azil		e	Planificarea și implementarea de intervenții în conformitate cu vulnerabilitățile solicitanților	f	Asigurarea faptului că nevoile care derivă din vulnerabilitățile solicitanților sunt abordate în cadrul deciziilor și al acțiunilor	g	Implicațiile problemelor complexe legate de vulnerabilitate pe întreg parcursul procesului de azil	h		i	Asigurarea faptului că luarea în considerare a vulnerabilității este integrată în întregul proces de azil
Sprijin și orientare psihosocială	24	a	Instrumentele și tehnicile de sprijin pentru solicitanții de azil aflați în dificultate socială	b	Aplicarea instrumentelor și a tehnicilor de sprijin pentru solicitanții aflați în dificultate socială	c	Ghidarea adaptării solicitanților la mediul lor social	d	Bunele practici și tendințele actuale privind metodele de sprijinire și ghidare a solicitanților		e	Acoperirea nevoilor psihosociale individuale ale solicitantului	f	Acoperirea nevoilor psihosociale individuale ale solicitantului	g	Bunele practici internaționale în materie de sisteme de sprijin și orientare psihosocială	h		i	
Relocarea	25	a		b		c	Coordonarea logisticii și a administrării relocării	d			e	Planificarea misiunilor de relocare	f	Coordonarea procesului misiunii de relocare	g		h		i	
	26	a		b		c		d			e	Formularea de recomandări motivate în legătură cu selectarea cazurilor de relocare	f		g		h		i	
Asigurarea calității procesului de azil și de primire	27	a		b		c	Analizarea și abordarea problemelor de calitate din propriile sarcini profesionale	d	Metodele și instrumentele de evaluare a calității proceselor legate de azil și de primire		e	Evaluarea calității proceselor legate de azil și de primire	f	Observarea propriei persoane și a altora și raportarea problemelor care afectează calitatea proceselor legate de azil și de primire	g	Bunele practici internaționale de gestionare a proceselor legate de azil și de primire	h	Punerea în aplicare a acțiunilor de soluționare a problemelor, pentru a menține și a îmbunătăți standardele de calitate necesare pentru sistemele de azil și de primire	i	Asigurarea evaluării sistematice a calității în cadrul proceselor de azil și de primire

COMPLEXITATE Aria de competență		A			B			C												
		Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:		Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:									
COMPETENȚE DE SUPRAVEGHERE ȘI MANAGEMENT	28	COMPETENȚE DE SUPRAVEGHERE ȘI MANAGEMENT																		
Managementul resurselor umane	29	a	Procesele relevante pentru funcțiile din domeniul resurselor umane	b		c	Raportarea problemelor de personal în conformitate cu procedurile aprobate	d	Legislația muncii, bunele practici și tendințele actuale din politica în domeniul ocupării forței de muncă, în măsura în care sunt relevante pentru organizație		e	Punerea în aplicare a proceselor de recrutare, selecție și promovare și a măsurilor disciplinare	f		g		h	Planificarea strategică a forței de muncă	i	Elaborarea, revizuirea și actualizarea politicilor și procedurilor legate de managementul resurselor umane
	30	a		b	Colectarea și păstrarea de evidențe actualizate și corecte ale tuturor proceselor legate de resursele umane	c		d			e	Analizarea indicatorilor referitori la resursele umane pentru a fundamenta și a orienta acțiunile de management și de supraveghere	f		g		h		i	
Învățare și dezvoltare profesională	31	a	Programe și procese de dezvoltare și formare profesională a personalului	b		c	Monitorizarea propriilor competențe profesionale și implicarea în activități de dezvoltare profesională	d	Cerințele de învățare și dezvoltare profesională pentru rolurile și responsabilitățile personalului		e	Identificarea nevoilor de formare și dezvoltare profesională ale personalului	f	Redactarea, implementarea și revizuirea planurilor de dezvoltare profesională individuală și de echipă	g		h	Monitorizarea și evaluarea planurilor și programelor de dezvoltare profesională a personalului în contextul bunelor practici internaționale	i	Asigurarea managementului strategic al dezvoltării profesionale continue a întregului personal
	32	a	Tehnici specifice de facilitare a învățării și a dezvoltării profesionale pentru personal	b		c		d	Bunele practici în materie de educație a adulților centrată pe cursant și metodele și metodologia de evaluare		e	Organizarea și evaluarea formării și instruirii personalului la locul de muncă, online și în medii formale de instruire	f	Evaluarea, elaborarea și îmbunătățirea programelor și evaluărilor în domeniul formării și al învățării	g	Standarde europene de calitate în domeniul formării și al învățării	h	Coordonarea elaborării, revizuirii și actualizării ofertei de cursuri de formare pentru a satisface nevoile organizaționale	i	Asigurarea standardelor de calitate pentru activitățile de formare și învățare ale organizației
Conducere și management	33	a	Instrumente și tehnici pentru supravegherea și motivarea echipelor	b	Planificarea, organizarea și supravegherea activității echipelor mici	c	Conducerea și motivarea echipelor mici astfel încât acestea să îndeplinească obiectivele și scopurile organizaționale	d	Politici și practici organizaționale de lucru și legislația națională relevantă în domeniul muncii		e	Coordonarea și motivarea personalului pentru a atinge obiectivele organizaționale	f	Promovarea unor practici de lucru pozitive, pentru a îmbunătăți performanța personalului	g	Instrumente și tehnici eficiente de conducere	h	Punerea în aplicare a unei abordări strategice pentru a coordona personalul în contexte organizaționale fluctuante complexe	i	Conducerea activității de coordonare a personalului, asigurând îndeplinirea obiectivelor și a priorităților organizaționale
	34	a		b		c		d	Teoria și procesele aferente managementului schimbării		e	Managementul schimbărilor aduse practicilor de lucru organizaționale	f		g	Strategiile de coordonare a schimbărilor organizaționale	h	Elaborarea de strategii și planuri pentru schimbarea organizațională	i	
Strategie și planificare	35	a	Strategii și planuri organizaționale	b	Stabilirea sarcinilor, a responsabilităților și a indicatorilor de performanță ai echipei pe baza strategiilor și a planurilor organizaționale	c	Punerea în aplicare și monitorizarea planurilor la nivel de echipă	d	Procesele și metodele de planificare și evaluare organizațională		e	Elaborarea de planuri și programe pentru activități regulate și pentru situații de presiune extraordinară asupra furnizării de servicii	f	Punerea în aplicare, monitorizarea și evaluarea strategiilor, planurilor și programelor	g	Abordări în materie de management în ceea ce privește planificarea, monitorizarea și evaluarea strategică	h	Elaborarea și revizuirea strategiilor, planurilor și programelor organizaționale, stabilind obiective și priorități organizaționale	i	Asigurarea gestionării strategice a furnizării de servicii în contextul schimbărilor la nivel de cerere de servicii și de disponibilitate a resurselor

COMPLEXITATE Aria de competență		A			B				C		
		Cunoștințe de bază, generale, în următoarele domenii:	Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe detaliate în următoarele domenii:		Capacități	Responsabilități asumate:	Cunoștințe foarte specializate în următoarele domenii:	Capacități:	Responsabilități asumate:
Managementul calității	36	a Tehnici de management al calității	b Monitorizarea calității punerii în aplicare a proceselor standard	c	d Instrumentele și tehnicile de management al calității relevante pentru organizație		e Utilizarea instrumentelor, tehnicilor și rapoartelor de management al calității pentru a identifica și a monitoriza problemele din cadrul organizației	f	g Bunele practici internaționale legate de managementul calității	h Stabilirea și monitorizarea respectării standardelor de calitate organizaționale	i Asigurarea gestionării sistematice a standardelor de calitate organizaționale
Gestiunea financiară	37	a Procese relevante pentru bugete, achiziții și raportări financiare ale organizației	b Păstrarea de evidențe actualizate și corecte ale tuturor proceselor legate de finanțe	c	d Gestiunea financiară și sistemele și instrumentele de achiziții		e Gestionarea alocărilor bugetare și a achizițiilor pentru a îndeplini în mod eficace și eficient cerințele organizaționale	f Punerea în aplicare a politicii financiare și raportarea problemelor de natură financiară	g Instrumentele și metodele analitice financiare și bugetare	h Alocarea, monitorizarea și controlul resurselor financiare în contextul cerințelor și tendințelor organizaționale, abordând neregulile	i Asigurarea gestionării eficace și eficiente a resurselor financiare

Standarde educaționale pentru funcționarii din domeniul azilului și al primirii

Aria de competență	NIVEL	Nivelul 4-5			Nivelul 6			Nivelul 7												
		Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe		Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie									
COMPETENȚE GENERALE ÎN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII																				
Legislație, politică și proceduri	1	a	Descrierea legislației, a politicii și a procedurilor principale în materie de azil, în conformitate cu cadrele juridice de la nivel național, al UE și internațional	b	Aplicarea legislației, a politicii și a procedurilor principale de bază	c		d	Analizarea și citarea legislației, politicii, procedurilor și jurisprudenței în materie de azil în contextul cadrelor juridice de la nivel național, al UE și internațional		e	Furnizarea de recomandări juridice și procedurale verbale și scrise cu privire la aspecte standard în materie de azil, pentru toate părțile interesate	f		g	Evaluarea conceptelor complexe din legislația în materie de azil și a cerințelor procedurale legate de probleme de azil complexe	h	Furnizarea de recomandări juridice și procedurale verbale și scrise cu privire la aspecte atipice și complexe în materie de azil, pentru toate părțile interesate	i	
	2	a		b		c		d	Revizuirea politicii și a procedurilor în materie de azil în contextul implementării la nivel național		e		f		g	Evaluarea critică a legislației, politicii și procedurilor în materie de azil în vederea formulării unor recomandări motivate în contextul strategiilor naționale și ale UE	h	Elaborarea de orientări, politici și proceduri pentru îmbunătățirea punerii în aplicare a cadrelor în materie de azil	i	
Comunicare generală	3	a	Descrierea unei serii de competențe de comunicare care sunt eficace în interacțiunile legate de azil	b	Aplicarea unor competențe de comunicare eficace în relația cu o gamă specifică de părți interesate în contexte legate de azil	c	Stabilirea unei comunicări respectuoase, bazate pe bune relații, și asigurarea înțelegerii reciproce	d	Descrierea unei game largi de competențe de comunicare, relevante pentru contextele legate de azil		e	Aplicarea selectivă a tehnicilor și stilurilor de comunicare pentru a comunica în mod eficace într-o gamă largă de contexte profesionale legate de azil	f		g	Evaluarea critică a instrumentelor, tehnicilor și strategiilor de comunicare organizațională	h		i	
	4	a	Descrierea proceselor de bază pentru stabilirea limbii materne sau a altor limbi vorbite de solicitantul de azil	b	Adaptarea abilităților de comunicare de bază pentru a permite o comunicare eficientă cu ajutorul unui interpret	c	Furnizarea de informații traduse și recunoașterea nevoii de a apela la un interpret	d	Evaluarea implicațiilor comunicării cu ajutorul unui interpret în contexte legate de azil		e	Adaptarea comunicării pentru a transmite mesaje complexe cu ajutorul unui interpret	f	Monitorizarea comportamentului interpretului pentru a descoperi indicatorii de consecvență și de acuratețe, identificând potențialele acțiuni subsecvente	g		h		i	
Cooperarea și schimbul de informații	5	a	Descrierea orientărilor și procedurilor în materie de protecție a datelor pentru canalele de comunicare organizaționale și personale	b	Aplicarea procedurilor pentru realizarea schimbului de informații aprobate cu părțile interesate interne și cu cele externe naționale	c	Protejarea datelor cu caracter personal în conformitate cu reglementările aplicabile	d	Descrierea metodelor de realizare a schimbului de informații și de cooperare cu părțile interesate naționale și internaționale		e	Aplicarea procedurilor și tehnicilor de asigurare a legăturii și cooperare cu părțile interesate naționale și internaționale în chestiuni legate de azil	f	Schimbul de informații pentru a permite cooperarea cu părțile interesate naționale și internaționale, în conformitate cu procedurile și cu cerințele de protecție a datelor	g		h	Evaluarea și elaborarea de orientări și proceduri organizaționale pentru cooperare și schimbul de informații	i	Abordarea obstacolelor din calea contribuției active și a schimbului de bune practici în contextele naționale și internaționale legate de azil
Cunoașterea factorilor culturali și sociali	6	a	Descrierea aspectelor legate de diversitatea și sensibilitatea culturală în contextele profesionale legate de azil	b	Manifestarea sensibilității culturale în toate formele de interacțiune din contexte profesionale legate de azil	c		d	Descrierea factorilor culturali și sociali care au impact asupra interacțiunilor și aspectelor legate de azil		e	Integrarea considerațiilor privind factorii sociali și culturali în interacțiunile, deciziile, planurile și acțiunile legate de azil	f		g	Evaluarea critică a factorilor politici, economici, culturali și sociali globali și complecși, actuali și emergenți, care au impact asupra întregului proces de azil	h	Gestionarea aspectelor culturale complexe care au impact asupra întregului proces de azil	i	

NIVEL Aria de competență	Nivelul 4-5			Nivelul 6				Nivelul 7		
	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe		Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie
Standarde ocupaționale	7aDescrierea scopurilor, a codurilor etice și a valorilor serviciilor de azil și de primire	b	cMonitorizarea și evaluarea propriilor performanțe profesionale în contextul responsabilităților și al codurilor și valorilor etice ale organizației	dExplicarea standardelor etice și ocupaționale aplicabile în întregul proces de azil		eSoluționarea dilemelor etice legate de azil în contextul cadrelor juridice relevante și al valorilor organizaționale	fAnalizarea performanței individuale în raport cu standardele ocupaționale și etice relevante	gEvaluarea critică a respectării standardelor ocupaționale și a codurilor de practică în întreaga organizație	h	i
Bunăstarea profesională	8aDescrierea principiilor bunăstării profesionale	bAplicarea măsurilor de protecție a propriei bunăstări profesionale	cReflectarea asupra bunăstării profesionale, cu identificarea strategiilor de abordare a preocupărilor	dRecunoașterea pericolelor psihosociale profesionale din contextele legate de azil		eAplicarea măsurilor necesare pentru a aborda pericolele psihosociale profesionale cu care se confruntă echipa în contexte legate de azil	f	g	hPrevenirea, combaterea și gestionarea pericolelor psihosociale organizaționale pentru întregul personal	i
Sănătate, siguranță și securitate	9aExplicarea standardelor și procedurilor de sănătate, siguranță și securitate relevante la locul de muncă	bAplicarea selectivă a unei game de tehnici pentru a implementa proceduri specifice de sănătate, siguranță și securitate în vederea menținerii unui mediu incluziv și sigur	c	dEvaluarea critică a opțiunilor de răspuns la riscurile pentru sănătate, siguranță și securitate legate de toate elementele procesului de azil și de primire		eAplicarea selectivă a opțiunilor de răspuns la riscurile pentru sănătate, siguranță și securitate în mediile de azil și de primire	fCrearea unor medii de azil și de recepție incluzive și sigure în cadrul sferei de responsabilitate profesională	gEvaluarea critică a practicii internaționale de gestionare a aspectelor complexe de sănătate, siguranță și securitate din mediile legate de azil	hDezvoltarea și revizuirea standardelor și procedurilor în materie de sănătate, siguranță și securitate în contextul riscurilor existente și emergente din mediile legate de azil	i
Gestionarea și medierea conflictelor	10aExplicarea tehnicilor de soluționare și mediere aplicabile conflictelor fără caracter complex legate de azil și de primire	bAplicarea tehnicilor de prevenire și de soluționare aplicabile conflictelor fără caracter complex legate de azil și de primire	cLuarea de măsuri pe baza indicatorilor referitori la tensiunile și conflictele emergente din cadrul procesului și al mediilor de azil și de primire	dDescrierea metodelor de soluționare a conflictelor și de mediere relevante pentru problemele acute și complexe în întregul proces de azil		eMedierea și aplanarea situațiilor de conflict acute și complexe legate de azil și de primire	f	gEvaluarea critică a strategiilor sistemice de gestionare a conflictelor care sunt relevante pentru contextele de azil	h	i
Securitatea informațiilor, TI și baze de date	11aDescrierea utilizării bazelor de date specifice legate de azil și a surselor electronice de informații	bVerificarea informațiilor legate de cazurile de azil prin utilizarea corectă a bazelor de date și a surselor de informații electronice aprobate	c	dExplicarea utilității unei game largi de baze de date legate de azil și de surse electronice de informații		eActualizarea și menținerea bazelor de date legate de azil cu informații corecte	fAbordarea informațiilor electronice incorecte, pentru a preveni utilizarea lor în contexte legate de azil	g	hEvaluarea critică a structurilor de baze de date și a sistemelor de date utilizate în procesul de azil	i
	12a	bAplicarea măsurilor și politicilor în domeniul securității datelor în toate procedurile de manipulare a informațiilor	c	d		eAplicarea metodelor prin care se asigură securitatea informațiilor electronice și se identifică încălcările	f	g	hElaborarea și revizuirea politicilor și măsurilor în domeniul securității informațiilor în contextul riscurilor emergente în materie de securitate a datelor	iAsigurarea respectării legislației privind securitatea informațiilor în toate procedurile de gestionare a datelor
Analiza informațiilor și a datelor	13aIdentificarea surselor de informații și a statisticilor legate de azil și de primire	bColectarea și colanționarea informațiilor și datelor relevante și corecte legate de azil și de primire	c	dEvaluarea unei game largi de metode de cercetare aplicabile informațiilor și datelor calitative și cantitative legate de azil și de primire		eAplicarea selectivă a metodelor valide de analiză a informațiilor și datelor legate de azil și de primire	fAsigurarea corectitudinii și relevanței analizelor privind informațiile și datele legate de azil și de primire	g	hAnalizarea unor date complexe legate de azil și de primire pentru a fundamenta procesele organizaționale	i

Aria de competență \ NIVEL	Nivelul 4-5			Nivelul 6			Nivelul 7												
	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe		Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie									
COMPETENȚE SPECIFICE ÎN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII	14 COMPETENȚE SPECIFICE ÎN DOMENIUL AZILULUI ȘI AL PRIMIRII																		
Administrarea cazurilor, înregistrare și cazare	15	a	Descrierea rolului și a responsabilităților părților interesate în întregul proces de azil	b	Colectarea, păstrarea și actualizarea evidențelor cu informațiile relevante pentru procesele de azil și de primire	c	Organizarea asistenței practice, financiare și logistice pentru solicitanții de azil și a întrevederilor cu aceștia	d		e	Aplicarea procedurilor de identificare și soluționare a nevoilor concrete ale solicitanților de azil, în conformitate cu politica aplicabilă	f		g		h		i	
	16	a		b	Aplicarea unei serii de proceduri pentru a înregistra un solicitant de protecție internațională	c		d		e	Evaluarea aspectelor individuale ale cazului unui solicitant de azil și corelarea acestora cu competențele ofițerului de caz	f		g		h		i	
	17	a	Prezentarea surselor de informații și a documentelor care trebuie furnizate solicitanților de azil	b	Aplicarea procedurilor de coordonare a eliberării permiselor și documentelor relevante solicitanților de azil	c	Furnizarea de informații solicitanților de azil în conformitate cu politica, procedurile și nevoile individuale specifice	d	Descrierea condițiilor în care sunt eliberate, retrase și anulate documentele și permisele legate de azil și de primire	e	Luarea de decizii cu privire la informațiile care ar trebui furnizate unui solicitant de azil	f		g		h		i	
Realizarea de interviuri	18	a		b		c		d	Evaluarea bunelor practici și a tendințelor actuale privind metodele de interviu legate de azil, pentru caracteristici specifice ale solicitantului	e	Planificarea, pregătirea, realizarea și consemnarea unui interviu standard în domeniul azilului	f	Asigurarea faptului că informațiile sunt suficient de detaliate și de fiabile pentru a stabili faptele relevante în cadrul unor interviuri standard în domeniul azilului	g	Evaluarea critică a strategiilor și a metodelor avansate de interviu aplicabile cazurilor de azil complexe	h	Utilizarea unor strategii avansate de interviu pentru a planifica, a pregăti, a realiza și a consemna interviuri complexe și atipice în domeniul azilului	i	
Evaluarea dovezilor și luarea deciziilor	19	a		b		c		d	Descrierea bunelor practici și a tendințelor actuale privind metodele de evaluare a dovezilor în domeniul azilului	e	Evaluarea tuturor dovezilor și informațiilor relevante în raport cu cerințele legale de acordare sau retragere a protecției internaționale ori de excludere de la aceasta în cazuri standard	f	Justificarea, în fapt și în drept, a deciziilor privind cazurile standard de azil, verbal și în scris, în fața tuturor părților interesate	g		h	Evaluarea dovezilor, a transcrierilor interviurilor și a informațiilor specifice relevante privind țara de origine în raport cu cerințele juridice pentru cazurile de azil atipice și complexe și pentru cazurile de recurs	i	Justificarea, în fapt și în drept, a deciziilor privind cazurile atipice sau complexe de azil și cazurile de recurs, verbal și în scris, în fața tuturor părților interesate
	20	a		b		c		d		e	Stabilirea statului responsabil pentru prelucrarea unei cereri de protecție internațională	f	Justificarea, în fapt și în drept, a deciziilor legate de luarea în custodie publică și alternativele la aceasta în cazurile de azil	g		h		i	

Aria de competență \ NIVEL	Nivelul 4-5			Nivelul 6			Nivelul 7				
	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe		Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie	
Studierea informațiilor privind țara de origine	21	a Descrierea standardelor de bază pentru informațiile privind țara de origine	b Aplicarea instrumentelor și a tehnicilor de cercetare de bază pentru a colaționa informațiile despre țara de origine	c Asigurarea faptului că informațiile fără caracter complex despre țara de origine sunt relevante, fiabile, actuale și obiective		d Evaluarea standardelor metodologice avansate pentru informațiile despre țara de origine	e Aplicarea unei game largi de instrumente și tehnici de cercetare pentru a culege informații complexe despre țara de origine	f Asigurarea faptului că informațiile complexe despre țara de origine sunt relevante, fiabile, actuale, obiective și prezentate într-un format ușor de utilizat	g Evaluarea critică a situațiilor și factorilor foarte complecși existenți și emergenți în anumite țări de origine	h Culegerea, analizarea și sintetizarea informațiilor deosebit de complexe despre țara de origine provenite din surse multiple (inclusiv sensibile) în scopuri legate de azil	i Coordonarea proiectelor axate pe informații privind țara de origine, alocând resursele în funcție de complexitatea proiectului
	22	a	b	c		d Descrierea situațiilor și factorilor legați de azil existenți și emergenți din anumite țări de origine și din surse specializate	e Analizarea, sintetizarea și raportarea informațiilor culese despre țara de origine	f	g	h	i
Vulnerabilitate	23	a Descrierea indicatorilor și metodelor de identificare a problemelor de vulnerabilitate și a procedurilor generale asociate pentru solicitanții de azil	b Aplicarea tehnicilor și procedurilor de identificare a solicitanților de azil cu nevoi specifice sau speciale	c Inițierea procedurilor de sprijin pentru solicitanții de azil cu nevoi specifice sau speciale		d Descrierea impactului potențial al problemelor de vulnerabilitate ale solicitanților asupra implicării în întregul proces de azil	e Planificarea și punerea în aplicare a unor intervenții care să cuprindă nevoile ce derivă din vulnerabilitățile solicitanților de azil	f Asigurarea faptului că nevoile care derivă din vulnerabilitățile solicitanților sunt abordate în cadrul deciziilor și al acțiunilor, în conformitate cu politica și cu procedurile	g Evaluarea critică a implicațiilor sistemice ale problemelor complexe de vulnerabilitate și formularea de recomandări pentru toate părțile interesate, pe parcursul întregului proces de azil	h	i
	Sprijin și orientare psihosocială	24	a Explicarea unei serii de instrumente și tehnici pentru recunoașterea și reducerea cauzelor dificultății sociale în care se află solicitanții de azil	b Aplicarea selectivă a unei serii de instrumente și tehnici pentru abordarea cauzelor dificultății sociale în care se află solicitanții de azil		c Furnizarea de orientări pentru a sprijini adaptarea solicitanților de azil la mediul lor social	d Evaluarea bunelor practici și a tendințelor actuale în metodele de sprijinire și orientare a solicitanților de azil	e Planificarea și punerea în aplicare a unor intervenții care să cuprindă nevoile ce derivă din situația psihosocială a solicitanților de azil	f Asigurarea unei abordări axate pe client pentru fiecare solicitant de azil, în conformitate cu nevoile specifice și cu stadiul în care se află procesul de azil	g Evaluarea critică a bunelor practici internaționale în materie de sisteme de sprijin și orientare psihosocială relevante pentru întregul proces de azil	h
Relocarea		25	a	b Planificarea logistică și stabilirea cerințelor administrative pentru procesul de relocare		c	d Descrierea particularităților și a cerințelor procesului de relocare	e	f Coordonarea procesului de relocare, gestionând problemele emergente	g	h
	26	a	b	c		d	e Justificarea recomandărilor privind selectarea cazurilor specifice de relocare	f	g	h	i
Asigurarea calității procesului de azil și de primire	27	a	b	c Analizarea și abordarea problemelor de calitate din propriile sarcini profesionale		d Descrierea metodelor și instrumentelor de evaluare a calității proceselor legate de azil și de primire	e Aplicarea metodelor și instrumentelor de evaluare a calității proceselor legate de azil și de primire	f Monitorizarea calității proceselor legate de azil și de primire, aplicând proceduri pentru raportarea problemelor	g Evaluarea critică a practicii internaționale de gestionare a proceselor legate de azil și de primire	h Soluționarea problemelor, pentru menținerea și îmbunătățirea standardelor de calitate necesare pentru furnizarea de servicii în contextul presiunii fluctuante asupra sistemelor de azil și de primire	i Asigurarea gestionării sistematice a standardelor de calitate în cadrul proceselor de azil și de primire

Aria de competență	NIVEL	Nivelul 4-5			Nivelul 6			Nivelul 7												
		Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie		Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie									
COMPETENȚE DE SUPRAVEGHERE ȘI MANAGEMENT	28	COMPETENȚE DE SUPRAVEGHERE ȘI MANAGEMENT																		
Managementul resurselor umane	29	a	Descrierea unei serii de procese relevante în domeniul resurselor umane	b	Raportarea problemelor legate de personal în contextul politicii și procedurilor organizației	c		d	Evaluarea bunelor practici și a tendințelor actuale din politicile de ocupare a forței de muncă în contextul legislației în domeniul muncii și al practicilor organizaționale		e	Punerea în aplicare a proceselor și procedurilor de recrutare, selecție și promovare și a măsurilor disciplinare	f		g		h	Realizarea planificării strategice a forței de muncă în contexte organizaționale fluctuante și complexe	i	Elaborarea, revizuirea și actualizarea politicilor și procedurilor legate de managementul resurselor umane
	30	a		b	Colectarea și păstrarea unor evidențe actuale și corecte ale proceselor legate de resursele umane	c		d			e	Analizarea indicatorilor privind resursele umane pentru a identifica implicațiile organizaționale și acțiunile recomandate	f		g		h		i	
Învățare și dezvoltare profesională	31	a	Descrierea proceselor organizaționale pentru dezvoltarea și formarea profesională a personalului	b		c	Monitorizarea propriei competențe profesionale și planificarea îmbunătățirii	d	Descrierea standardelor educaționale necesare pentru competența profesională într-o gamă largă de roluri ale membrilor personalului		e	Identificarea nevoilor de formare și dezvoltare profesională ale personalului	f	Monitorizarea competențelor profesionale individuale și de echipă și planificarea îmbunătățirii	g	Evaluarea planurilor și programelor de dezvoltare profesională a personalului în contextul bunelor practici	h	Elaborarea și punerea în aplicare a strategiilor și programelor de formare la nivelul organizației	i	
	32	a	Descrierea unei serii de tehnici și metode pentru facilitarea învățării în rândul personalului	b		c		d	Descrierea tehnicilor și metodelor de evaluare și de educație a adulților, centrate pe cursant		e	Aplicarea unei serii de metode de formare profesională și învățare pentru a evalua, facilita și motiva învățarea	f	Evaluarea, elaborarea și îmbunătățirea instruirii și evaluării în conformitate cu principiile europene de asigurare a calității	g	Evaluarea critică a instruirii și învățării organizaționale în contextul standardelor europene de calitate	h	Coordonarea elaborării, revizuirii și actualizării ofertei de cursuri de formare pentru a satisface nevoile organizaționale în acest sens	i	Asigurarea standardelor de calitate pentru activitățile de formare și învățare ale organizației
Conducere și management	33	a	Descrierea tehnicilor de motivare a echipelor și de supraveghere a muncii în echipă	b	Aplicarea unei serii de tehnici pentru a planifica, organiza și supraveghea munca în echipe mici	c	Motivarea echipelor mici astfel încât acestea să îndeplinească obiectivele și scopurile organizaționale	d	Definirea politicilor și practicilor organizaționale de lucru și a legislației naționale relevante în domeniul muncii		e	Aplicarea unei game largi de instrumente și tehnici de management pentru a gestiona și a motiva personalul	f	Promovarea unor practici de lucru pozitive, pentru a îmbunătăți performanța personalului	g	Evaluarea critică a instrumentelor și tehnicilor de conducere în contextul serviciilor de azil și de primire	h	Elaborarea, revizuirea și punerea în aplicare a strategiilor de gestionare a personalului în contexte organizaționale fluctuante complexe	i	Adaptarea stilului de conducere pentru a gestiona personalul și pentru a îndeplini obiectivele și prioritățile organizaționale
	34	a		b		c		d	Descrierea principiilor facilitării schimbării organizaționale		e	Aplicarea instrumentelor și proceselor de gestionare a schimbării organizaționale în ceea ce privește practicile de lucru	f		g		h	Elaborarea de strategii și planuri de punere în aplicare și abordarea obstacolelor din calea schimbării organizaționale	i	Conducerea și promovarea acceptării schimbărilor organizaționale
Strategie și planificare	35	a	Descrierea strategiilor și planurilor organizaționale	b	Extragerea sarcinilor, a responsabilităților și a indicatorilor de performanță ai echipei din strategiile și planurile organizaționale	c	Punerea în aplicare și monitorizarea planurilor de lucru în echipă în contextul scopurilor și obiectivelor organizaționale	d	Descrierea proceselor și metodelor de planificare organizațională		e	Aplicarea instrumentelor de planificare pentru a dezvolta planuri și programe în contextul schimbărilor la nivel de cerere de servicii	f	Punerea în aplicare a strategiilor, planurilor și programelor de monitorizare a realizării scopurilor și obiectivelor organizaționale	g	Evaluarea critică a abordărilor planificării strategice și monitorizării organizaționale	h	Elaborarea și revizuirea strategiilor, planurilor și programelor, stabilind scopuri, obiective și priorități de performanță	i	Asigurarea gestionării strategice a furnizării de servicii în contextul schimbărilor la nivel de cerere de servicii și de disponibilitate a resurselor

Aria de competență \ NIVEL	Nivelul 4-5			Nivelul 6			Nivelul 7				
	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe		Competențe	Responsabilitate și autonomie	Cunoștințe	Competențe	Responsabilitate și autonomie	
Managementul calității	36	a Descrierea unei serii de tehnici de management organizațional al calității	b Utilizarea instrumentelor elementare de management al calității pentru a identifica și a raporta problemele din procesele organizaționale standard	c	d Evaluarea unei game largi de instrumente și tehnici de management al calității care sunt relevante pentru procesele organizaționale		e Utilizarea instrumentelor, tehnicilor și rapoartelor de management al calității pentru a identifica problemele din cadrul organizației	f	g Evaluarea critică a practicii internaționale legate de managementul calității proceselor organizaționale	h Aplicarea măsurilor și tehnicilor de stabilire și monitorizare a respectării standardelor de calitate organizaționale	i Asigurarea gestionării sistematice a standardelor de calitate organizaționale
	37	a Descrierea proceselor pentru bugete, achiziții și raportare financiară ale organizației	b Aplicarea politicii și a procedurilor de păstrare a unor evidențe actualizate și corecte ale proceselor legate de finanțe	c	d Explicarea gestiunii financiare și a sistemelor și instrumentelor de achiziții ale organizației		e Aplicarea instrumentelor de gestiune financiară pentru a gestiona în mod eficace și eficient alocările bugetare	f Punerea în aplicare a politicii financiare și raportarea problemelor de natură financiară	g Evaluarea instrumentelor și metodelor analitice financiare și bugetare	h Aplicarea metodelor de alocare, monitorizare și control al resurselor financiare și de abordare a neregulilor	i Asigurarea gestionării resurselor financiare în ceea ce privește eficacitatea și eficiența în atingerea obiectivelor organizaționale

Contactați UE

► În persoană

În întreaga Uniune Europeană există sute de centre de informare Europe Direct. Puteți găsi adresa centrului cel mai apropiat de dumneavoastră la: https://europa.eu/european-union/contact_ro

► La telefon sau prin e-mail

Europe Direct este un serviciu care vă oferă răspunsuri la întrebările privind Uniunea Europeană. Puteți accesa acest serviciu:

- apelând numărul gratuit 00 800 6 7 8 9 10 11 (unii operatori pot taxa aceste apeluri);
- apelând numărul standard: +32 22999696; sau
- prin e-mail, la: https://europa.eu/european-union/contact_ro

Găsiți informații despre UE

► Online

Informații despre Uniunea Europeană în toate limbile oficiale ale UE sunt disponibile pe site-ul Europa, la: https://europa.eu/european-union/index_ro

► Publicații ale UE

Puteți descărca sau comanda publicații ale UE gratuite și contra cost la adresa:

<https://op.europa.eu/ro/publications>.

Mai multe exemplare ale publicațiilor gratuite pot fi obținute contactând Europe Direct sau centrul dumneavoastră local de informare (a se vedea https://europa.eu/european-union/contact_ro).

► Dreptul UE și documente conexe

Pentru accesul la informații juridice din UE, inclusiv la ansamblul legislației UE începând din 1951 în toate versiunile lingvistice oficiale, accesați site-ul EUR-Lex, la: <https://eur-lex.europa.eu>

► Datele deschise ale UE

Portalul de date deschise al UE (<https://data.europa.eu/euodp/ro>) oferă acces la seturi de date din UE. Datele pot fi descărcate și reutilizate gratuit, atât în scopuri comerciale, cât și necomerciale.



Oficiul pentru Publicații
al Uniunii Europene

