

**WYKAZ KRYTERIÓW OCENY**

Tabela 1. Kryteria obowiązkowe

Kryterium	Opis kryterium
<b>Sprawność</b>	Dbalność o szybkie, wydajne i efektywne realizowanie powierzonych zadań, umożliwiające uzyskiwanie wysokich efektów pracy. Wykonywanie obowiązków bez zbędnej zwłoki.
<b>Bezstronność</b>	Obiektywne rozpoznawanie sytuacji przy wykorzystaniu dostępnych źródeł, gwarantujące wiarygodność przedstawionych danych, faktów i informacji. Umiejętność sprawiedliwego traktowania wszystkich stron, niefaworyzowania żadnej z nich.
<b>Umiejętność stosowania odpowiednich przepisów</b>	Znajomość przepisów niezbędnych do właściwego wykonywania obowiązków wynikających z opisu stanowiska pracy. Umiejętność wyszukiwania potrzebnych przepisów. Umiejętność zastosowania właściwych przepisów w zależności od rodzaju sprawy. Rozpoznawanie spraw, które wymagają współdziałania ze specjalistami z innych dziedzin.
<b>Planowanie i organizowanie pracy</b>	Planowanie działań i organizowanie pracy w celu wykonania zadań. Precyzyjne określanie celów, odpowiedzialności oraz ram czasowych działania. Ustalanie priorytetów działania, efektywne wykorzystywanie czasu, tworzenie szczegółowych i możliwych do realizacji planów krótko- i długoterminowych.
<b>Postawa etyczna</b>	Wykonywanie obowiązków w sposób uczciwy, niebudzący podejrzeń o stronniczość i interesowność. Dbalność o nieposzlakowaną opinię. Postępowanie zgodnie z etyką zawodową.

Tabela 2. Kryteria do wyboru

Kryterium	Opis kryterium
<b>Wiedza specjalistyczna</b>	Wiedza z konkretnej dziedziny, która warunkuje odpowiedni poziom merytoryczny realizowanych zadań.
<b>Umiejętność obsługi urządzeń technicznych</b>	Odpowiedni stopień wiedzy i umiejętności niezbędny do korzystania ze sprzętu komputerowego oraz urządzeń biurowych.
<b>Znajomość języka obcego (czynna i bierna)</b>	Znajomość języka obcego na poziomie odpowiednim do realizowanych zadań, pozwalająca na: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ czytanie i rozumienie dokumentów,</li><li>▪ pisanie dokumentów,</li><li>▪ rozumienie innych,</li><li>▪ mówienie w języku obcym.</li></ul>
<b>Nastawienie na własny rozwój, podnoszenie kwalifikacji</b>	Zdolność i skłonność do uczenia się, uzupełniania wiedzy oraz podnoszenia kwalifikacji tak, aby zawsze posiadać aktualną wiedzę.

<b>Komunikacja werbalna</b>	<p>Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący ich zrozumienie przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wypowiadanie się w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny,</li> <li>▪ dobieranie stylu, języka i treści wypowiedzi odpowiednio do słuchaczy,</li> <li>▪ udzielanie wyczerpujących i rzeczowych odpowiedzi nawet na trudne pytania, krytykę lub zaskakujące argumenty,</li> <li>▪ wyrażanie poglądów w sposób przekonujący,</li> <li>▪ posługiwanie się pojęciami właściwymi dla rodzaju załatwianych spraw/wykonywanej pracy.</li> </ul>
<b>Komunikacja pisemna</b>	<p>Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący zrozumienie przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ stosowanie przyjętych form prowadzenia korespondencji,</li> <li>▪ przedstawianie zagadnień w sposób jasny i zwięzły,</li> <li>▪ dobieranie odpowiedniego stylu, języka i treści pism,</li> <li>▪ budowanie zdań poprawnych gramatycznie i logicznie.</li> </ul>
<b>Komunikatywność</b>	<p>Umiejętność budowania kontaktu z inną osobą przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ okazywanie poszanowania drugiej stronie,</li> <li>▪ próbę aktywnego zrozumienia jej sytuacji,</li> <li>▪ okazanie zainteresowania jej opiniami,</li> <li>▪ umiejętność zainteresowania innych własnymi opiniami.</li> </ul>
<b>Pozytywne podejście do obywatela</b>	<p>Zaspokajanie potrzeb obywatela przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zrozumienie funkcji usługowej swojego stanowiska pracy,</li> <li>▪ okazywanie szacunku,</li> <li>▪ tworzenie przyjaznej atmosfery,</li> <li>▪ umożliwienie obywatelowi przedstawienia własnych racji,</li> <li>▪ służenie pomocą.</li> </ul>
<b>Umiejętność pracy w zespole</b>	<p>Realizacja zadań w zespole przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pomoc i doradzanie kolegom w razie potrzeby,</li> <li>▪ zrozumienie celu i korzyści wynikających ze wspólnego realizowania zadań,</li> <li>▪ współpracę, a nie rywalizację z pozostałymi członkami zespołu,</li> <li>▪ zgłaszanie konstruktywnych wniosków usprawniających pracę zespołu,</li> <li>▪ aktywne słuchanie innych, wzbudzanie zaufania.</li> </ul>
<b>Umiejętność negocjowania</b>	<p>Wypracowywanie stanowiska akceptowanego przez zainteresowanych dzięki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dążeniu do zrozumienia stanowiska (opinii) innych osób,</li> <li>▪ przygotowaniu i prezentowaniu różnorodnych argumentów w celu wsparcia swojego stanowiska,</li> <li>▪ przekonywaniu innych do weryfikacji własnych sądów lub zmiany stanowiska,</li> <li>▪ rozpoznawaniu najlepszych propozycji,</li> <li>▪ stymulowaniu otwartych dyskusji na temat źródeł konfliktów,</li> <li>▪ ułatwianiu rozwiązywania problemu, kwestii spornej,</li> <li>▪ tworzeniu i proponowaniu nowych rozwiązań.</li> </ul>
<b>Zarządzanie informacją /dzielenie się informacjami</b>	<p>Pozyskiwanie i przekazywanie informacji, które mogą wpływać na planowanie lub proces podejmowania decyzji przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ przekazywanie posiadanych informacji osobom, dla których informacje te będą stanowiły istotną pomoc w realizowanych</li> </ul>



	<p>przez nie zadaniach,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ uzgadnianie planowanych zmian z osobami, dla których mają one istotne znaczenie.</li> </ul>
<b>Zarządzanie zasobami</b>	<p>Odpowiednie do potrzeb rozmieszczenie i wykorzystanie zasobów finansowych lub innych przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ określanie i pozyskiwanie zasobów,</li> <li>▪ alokację i wykorzystanie zasobów w sposób efektywny pod względem czasu i kosztów,</li> <li>▪ kontrolowanie wszystkich zasobów wymaganych do efektywnego działania.</li> </ul>
<b>Zarządzanie personelem</b>	<p>Motywowanie pracowników do osiągnięcia wyższej skuteczności i jakości pracy przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zrozumiałe tłumaczenie zadań, określanie odpowiedzialności za ich realizację, ustalanie realnych terminów ich wykonania oraz określenie oczekiwanego efektu działania,</li> <li>▪ komunikowanie pracownikom oczekiwań dotyczących jakości ich pracy,</li> <li>▪ rozpoznawanie mocnych i słabych stron pracowników, wspieranie ich rozwoju w celu poprawy jakości pracy,</li> <li>▪ określanie potrzeb szkoleniowo-rozwojowych,</li> <li>▪ traktowanie pracowników w uczciwy i bezstronny sposób, zachęcanie ich do wyrażania własnych opinii oraz włączanie ich w proces podejmowania decyzji,</li> <li>▪ ocenę osiągnięć pracowników,</li> <li>▪ wykorzystywanie możliwości wynikających z systemu wynagrodzeń oraz motywującej roli awansu w celu zachęcenia pracowników do uzyskiwania jak najlepszych wyników,</li> <li>▪ dopasowanie indywidualnych oczekiwań pracowników dotyczących własnego rozwoju do potrzeb urzędu,</li> <li>▪ inspirowanie i motywowanie pracowników do realizowania celów i zadań urzędu,</li> <li>▪ stymulowanie pracowników do rozwoju i podnoszenia kwalifikacji.</li> </ul>
<b>Zarządzanie jakością realizowanych zadań</b>	<p>Nadzorowanie prowadzonych działań w celu uzyskiwania pożądaných efektów przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tworzenie i wprowadzanie efektywnych systemów kontroli działania,</li> <li>▪ sprawdzanie jakości i postępu w realizacji działań,</li> <li>▪ modyfikowanie planów w razie konieczności,</li> <li>▪ ocenianie wyników pracy poszczególnych pracowników, wydawanie poleceń mających na celu poprawę wykonywanych obowiązków.</li> </ul>
<b>Zarządzanie wprowadzaniem zmian</b>	<p>Wprowadzanie zmian w urzędzie przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ podejmowanie inicjatywy wprowadzania zmian,</li> <li>▪ uzasadnianie konieczności wprowadzania zmian,</li> <li>▪ określanie etapów i ram czasowych wprowadzanych zmian,</li> <li>▪ wspieranie innych w okresie wprowadzania zmian,</li> <li>▪ podejmowanie kroków zmniejszających niechęć do wprowadzanych zmian,</li> <li>▪ skupianie się na sprawach kluczowych związanych z wprowadzanymi zmianami,</li> <li>▪ przewidywanie reakcji pracowników na wprowadzane zmiany, wprowadzanie zmian w sposób pozwalający osiągnąć pozytywne rezultaty klientom urzędu.</li> </ul>

<b>Zorientowanie na rezultaty pracy</b>	<p>Osiąganie zakładanych celów, doprowadzanie działań do końca przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ustalanie priorytetów działania,</li> <li>▪ identyfikowanie zadań krytycznych, szczególnie trudnych, mogących mieć przełomowe znaczenie,</li> <li>▪ określanie sposobów mierzenia postępu realizacji zadań,</li> <li>▪ przyjmowanie odpowiedzialności w trakcie realizacji zadań i wywiązywanie się z zobowiązań,</li> <li>▪ zrozumienie konieczności rozwiązywania problemów oraz kończenia podjętych działań.</li> </ul>
<b>Podjęcie decyzji</b>	<p>Umiejętność podejmowania decyzji w sposób bezstronny i obiektywny przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rozpoznawanie istoty problemu oraz określenie jego przyczyn,</li> <li>▪ podejmowanie decyzji na podstawie sprawdzonych informacji,</li> <li>▪ rozważanie skutków podejmowanych decyzji,</li> <li>▪ podejmowanie decyzji w złożonych lub obciążonych pewnym ryzykiem sprawach,</li> <li>▪ podejmowanie decyzji obciążonych elementem ryzyka po uprzednim zbilansowaniu potencjalnych zysków i strat.</li> </ul>
<b>Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych</b>	<p>Pokonywanie sytuacji kryzysowych oraz rozwiązywanie skomplikowanych problemów przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wczesne rozpoznawanie potencjalnych sytuacji kryzysowych,</li> <li>▪ szybkie działanie mające na celu rozwiązanie kryzysu,</li> <li>▪ dostosowywanie działania do zmieniających się warunków,</li> <li>▪ wcześniejsze rozważanie potencjalnych problemów i zapobieganie ich skutkom,</li> <li>▪ informowanie wszystkich, którzy będą musieli zareagować na kryzys,</li> <li>▪ wyciąganie wniosków z sytuacji kryzysowych tak, żeby można było w przyszłości uniknąć podobnych sytuacji,</li> <li>▪ skuteczne działanie (także) w okresach przejściowych lub wprowadzania zmian.</li> </ul>
<b>Samodzielność</b>	<p>Zdolność do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania.</p>
<b>Inicjatywa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ umiejętność i wola poszukiwania obszarów wymagających zmian i informowanie o nich,</li> <li>▪ inicjowanie działania i branie odpowiedzialności za nie, mówienie otwarcie o problemach, badanie źródeł ich powstania.</li> </ul>
<b>Kreatywność</b>	<p>Wykorzystywanie umiejętności i wyobraźni do tworzenia nowych rozwiązań ulepszających proces pracy przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rozpoznawanie oraz identyfikowanie powiązań między sytuacjami,</li> <li>▪ wykorzystywanie różnych istniejących rozwiązań w celu tworzenia nowych,</li> <li>▪ otwartość na zmiany, poszukiwanie i tworzenie nowych koncepcji i metod,</li> <li>▪ inicjowanie lub wynajdywanie nowych możliwości lub sposobów działania,</li> <li>▪ badanie różnych źródeł informacji, wykorzystywanie dostępnego wyposażenia technicznego, zachęcanie innych do proponowania, wdrażania i doskonalenia nowych rozwiązań.</li> </ul>
<b>Myślenie strategiczne</b>	<p>Tworzenie planów lub koncepcji realizowania celów w oparciu o</p>



	<p>posiadane informacje przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ocenianie i wyciąganie wniosków z posiadanych informacji,</li> <li>▪ zauważanie trendów i powiązań między różnymi informacjami,</li> <li>▪ identyfikowanie fundamentalnych dla urzędu potrzeb i generalnych kierunków działania,</li> <li>▪ przewidywanie konsekwencji w dłuższym okresie,</li> <li>▪ przewidywanie długoterminowych skutków podjętych działań i decyzji,</li> <li>▪ planowanie rozwiązywania problemów i pokonywania przeszkód,</li> <li>▪ ocenianie ryzyka i korzyści różnych kierunków działania,</li> <li>▪ tworzenie strategii lub kierunków działania,</li> <li>▪ analizowanie okoliczności i zagrożeń.</li> </ul>
<p><b>Umiejętności analityczne</b></p>	<p>Umiejętne stawianie hipotez, wyciąganie wniosków przez analizowanie i interpretowanie danych, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rozróżnianie informacji istotnych od nieistotnych,</li> <li>▪ dokonywanie systematycznych porównań różnych aspektów analizowanych i interpretowanych danych,</li> <li>▪ interpretowanie danych pochodzących z dokumentów, opracowań i raportów,</li> <li>▪ stosowanie procedur prowadzenia badań i zbierania danych odpowiadających stawianym problemom,</li> <li>▪ prezentowanie w optymalny sposób danych i wniosków z przeprowadzonej analizy, stosowanie odpowiednich narzędzi i technologii (włącznie z aplikacjami komputerowymi) w celu rozwiązania problemu/zadania.</li> </ul>

