## A. DODATKOWE KRYTERIA OCENY *( do wyboru, obowiązkowo 3 kryteria)*

1.Obsługa klienta
2.Praca w zespole
3. Współpraca z jednostkami zewnętrznymi
4. Wiedza fachowa i umiejętności techniczne
5. Komunikacja pisemna
6. Myślenie strategiczne
7. Planowanie i organizacja pracy
8. Praca po presją czasu
9. Kreatywność
10. Dyspozycyjność
11. Delegowanie i kontrola

## B. OPISOWA OCENA KRYTERIÓW DODATKOWYCH

| Kryteria | Opis | Ocena |
|---|---|---|
| **1.OBSŁUGA KLIENTA** | Pracownik często jest nieuprzejmy w kontakcie z klientem, nie wykazuje troski i zainteresowania jego potrzebami. Nie przywiązuje wagi do jakości wykonywanej usługi. | 1 |
| | Pracownik uprzejmy i życzliwy w kontaktach z klientami, aktywnie uczestniczy w rozwiązywaniu problemów, jednak czasami nie potrafi poradzić sobie samodzielnie z rozwiązywaniem spraw mniej typowych. Zdarza się, że ma problemy w sytuacjach konfliktowych. | 2 |
| | Pracownik uprzejmy i życzliwy w kontaktach z klientami. Aktywnie uczestniczy w rozwiązywaniu problemów i zaspakajaniu potrzeb zgłaszanych przez klientów. Posiada umiejętność dostosowania stylu pracy do potrzeb klienta, dobrze radzi sobie w sytuacjach konfliktowych. | 3 |
| | Pracownik wyjątkowo uprzejmy i życzliwy w kontaktach z klientami, doskonale rozpoznaje potrzeby i rozwiązuje problemy klienta, a podnoszenie jakości świadczonych usług uznaje jako priorytet swojego działania. Potrafi znaleźć rozwiązanie nawet dla nietypowych sytuacji, współdziałać z innymi pracownikami i/lub jednostkami celem podniesienia jakości świadczonych usług. | 4 |
| **2.PRACA W ZESPOLE** | Pracownik nie potrafi współpracować w zespole. Nie angażuje się w realizację zadań zespołu. | 1 |
| | Pracownik potrafi współpracować w zespole. Wyraża wolę współpracy, jednak zdarza się, że obciąża własnymi zadaniami innych i przedkłada własny interes nad wspólną realizację wyznaczonego celu. | 2 |
| | Pracownik potrafi współpracować, rozumie cele i korzyści wynikające z pracy w zespole. Jest aktywny i służy pomocą innym. Posiada umiejętność łączenia celów własnych z pracą zespołu. | 3 |
| | Pracownik potrafi współpracować w zespole i w razie potrzeby koordynować jego pracę, wyjątkowo aktywny, chętnie służy pomocą innym członkom zespołu. Posiada umiejętność łączenia celów własnych z pracą zespołu. Często zgłasza konstruktywne wnioski usprawniające pracę zespołu. | 4 |
| **3. WSPÓŁPRACA Z JEDNOSTKAMI ZEWNĘTRZNYMI** | Pracownik nie potrafi nawiązać skutecznej współpracy z pracownikami jednostek zewnętrznych. Nie przywiązuje wagi do dbałości o pozytywny wizerunek urzędu i skuteczne wykonanie zadań, z dbałością o interes urzędu. | 1 |
| | Pracownik potrafi nawiązać współpracę z pracownikami jednostek zewnętrznych. Dba o pozytywny wizerunek urzędu i godnie go reprezentuje, jednak zdarza się, że ma problemy ze skuteczną realizacją zadań, potrzebuje dodatkowego wsparcia i pomocy. | 2 |
| | Pracownik dba o pozytywny wizerunek urzędu i godnie go reprezentuje, wykonuje zadania z dbałością o interes urzędu, zachowując kulturę osobistą i poszanowanie dla pracowników innych jednostek. Skutecznie realizuje zadania. | 3 |
| | Pracownik dba o pozytywny wizerunek urzędu i godnie go reprezentuje, wykonuje zadania z dbałością o interes urzędu, zachowując kulturę osobistą i poszanowanie dla pracowników innych jednostek. Wyróżnia się przy tym wiedzą i umiejętnościami przy realizacji nawet nietypowych zadań. | 4 |

| | | |
|---|---|---|
| **4. WIEDZA FACHOWA I UMIEJĘTNOŚĆI TECHNICZNE** | Pracownik nie posiada wystarczającej wiedzy i umiejętności do skutecznej realizacji zadań. Nie rozwija kompetencji niezbędnych do poprawnego wykonywania pracy na zajmowanym stanowisku. | 1 |
| | Pracownik zazwyczaj posiada wiedzę i umiejętności wystarczające do poprawnego wykonywania zadań, jednak są obszary w których brak wiedzy i/lub umiejętności uniemożliwia mu skuteczne, samodzielne wykonywanie obowiązków. Wymaga proponowania działań rozwojowych. | 2 |
| | Pracownik posiada wiedzę i umiejętności na poziomie w pełni pozwalający zrealizować wyznaczone zadania. Dobrze przyswaja i z własnej inicjatywy regularnie aktualizuje wiedzę oraz doskonali umiejętności. | 3 |
| | Pracownik posiada wiedzę i/lub umiejętności przekraczające wymagania jego stanowiska, często stanowi źródło informacji dla innych pracowników. Stale aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności. | 4 |
| **5. KOMUNIKACJA PISEMNA** | Pracownik często ma problemy z formułowaniem wypowiedzi w sposób jasny i precyzyjny, na odpowiednim poziomie merytorycznym. | 1 |
| | Pracownik czasami ma problemy z formułowaniem wypowiedzi w sposób jasny i precyzyjny, na odpowiednim poziomie merytoryczny. | 2 |
| | Pracownik formułuje wypowiedzi w sposób jasny i precyzyjny, na odpowiednim poziomie merytoryczny. Dobiera właściwy styl, język i buduje poprawne, pod względem logicznym i gramatycznym, zdania. | 3 |
| | Pracownik sprawnie formułuje wypowiedzi w sposób jasny i precyzyjny, na odpowiednim poziomie merytoryczny. Dobiera właściwy styl, język i buduje poprawne, pod względem logicznym i gramatycznym, zdania. Potrafi udzielać wyczerpujących i rzeczowych odpowiedzi, nawet na skomplikowane pytania oraz redagować pisma/dokumenty wymagające szczegółowej znajomości danego obszaru działania. | 4 |
| **6. MYŚLENIE STRATEGICZNE** | Pracownik nie potrafi stworzyć strategii działania na podstawie dostępnych informacji i prognoz. Ma problemy z analizą danych i wyciąganiem wniosków. | 1 |
| | Pracownik potrafi stworzyć strategię działania w oparciu o posiadane informacje i prognozy. Zazwyczaj prawidłowo analizuje dane i wyciąga wnioski, jednak podczas wykonywani czynności często wymaga pomocy i kontroli. | 2 |
| | Pracownik potrafi stworzyć strategię działania w oparciu o posiadane informacje i prognozy, potrafi prawidłowo analizować dane i wyciągać wnioski. Poprawnie ocenia ryzyko i korzyści wynikające z różnych kierunków działania. | 3 |
| | Pracownik potrafi stworzyć strategię działania w oparciu o posiadane informacje i prognozy, przeanalizować bardzo dużą ilość informacji, doskonale dostrzegając zależności i długoterminowe skutki działania. Trafnie ocenia ryzyko i korzyści. Regularnie uaktualnia informacje, w razie potrzeby modyfikuje plany. | 4 |
| **7. PLANOWANIE I ORGANIZACJA PRACY** | Pracownik nie wykorzystuje efektywnie czasu pracy, zazwyczaj zadania wykonuje chaotycznie, bez ich uprzedniego zaplanowania i określenia terminów. Ma problemy z klasyfikacją zadań pod względem ich ważności. | 1 |
| | Pracownik nie zawsze efektywnie wykorzystuje czas pracy, zdarza się, że ma problemy z zaplanowaniem kolejności, sposobu lub terminu realizacji zadań. | 2 |
| | Pracownik efektywnie wykorzystuje czas pracy, planuje kolejne etapy działania, określa sposób i termin ich wykonania. Nie ma problemu z klasyfikacją zadań pod względem ich ważności. | 3 |
| | Pracownik efektywnie wykorzystuje czas pracy, sprawnie organizuje pracę własną i/lub zespołu. Starannie planuje kolejne etapy działania, określa sposób i termin ich wykonania. Nie ma problemu z klasyfikacją zadań pod względem ich ważności. Posiada umiejętność planowania wariantowego, z uwzględnieniem zmieniających się okoliczności. Proponuje rozwiązania usprawniające wykonywanie zadań. | 4 |

| | | |
|---|---|---|
| **8. PRACA POD PRESJĄ CZASU** | Pracownik nie potrafi efektywnie wykonywać swoich obowiązków pod presją czasu, jego działanie się dezorganizuje, popełnia liczne błędy. | 1 |
| | Pracownik zazwyczaj posiada umiejętność efektywnego działania pod presją czasu, jednak zdarza się, że popełnia błędy i wymaga dodatkowego nadzoru jakości wykonywanych zadań. | 2 |
| | Pracownik posiada umiejętność skutecznego działania pod presją czasu, działa w sposób zdecydowany, efektywny, zachowuje racjonalność myślenia i skupia się na realizacji zadania. | 3 |
| | Pracownik posiada umiejętność skutecznego działania pod presją czasu, działa w sposób zdecydowany, efektywny, zachowuje racjonalność myślenia i skupia się na realizacji zadania. Doskonale dostosowuje sposób działania do zmieniających się warunków, w razie konieczności podejmuje działania niestandardowe służące usprawnieniu pracy własnej i/lub zespołu. | 4 |
| **9. KREATYWNOŚĆ** | Pracownik rzadko jest otwarty na zmiany, z dystansem odnosi się do wszelkich innowacji, nie poszukuje nowych rozwiązań lub sposobów działania służących ulepszeniu procesu pracy. | 1 |
| | Pracownik otwarty na wdrażanie proponowanych zmian i doskonalenie istniejących rozwiązań oraz sposobów działania. Dostrzega obszary wymagające zmian, jednak rzadko występuje z własnymi pomysłami. | 2 |
| | Pracownik otwarty na zmiany, posiada umiejętność doskonalenia istniejących rozwiązań i tworzenia nowych sposobów działania ulepszających proces pracy. | 3 |
| | Pracownik często przedstawia propozycje ulepszenia istniejących rozwiązań oraz sposobów działania, inicjuje i potrafi koordynować działania w obszarach wymagających zmian, zachęca innych pracowników do wdrażania i doskonalenia nowych rozwiązań. | 4 |
| **10. DYSPOZYCYJNOŚĆ** | Pracownik nie wykazuje gotowości oraz chęci do wykonywania swoich obowiązków poza ściśle określonym czasem pracy i niechętnie zmienia miejsce wykonywania zadań. | 1 |
| | Pracownik czasami wyraża gotowość do wykonywania swoich obowiązków poza ściśle określonym miejscem i czasem pracy. | 2 |
| | Pracownik wykazuje gotowość i podejmuje się wykonywania obowiązków w dowolnym czasie i miejscu, w zależności od potrzeb pracodawcy. | 3 |
| | Pracownik zawsze wykazuje gotowość i podejmuje się wykonywania obowiązków w dowolnym czasie i miejscu, w zależności od potrzeb pracodawcy. Na bieżąco analizuje sytuacje i w razie konieczności sam zgłasza się do przełożonego z taką inicjatywą. | 4 |
| **11. DELEGOWANIE I KOORDYNOWANIE** | Pracownik rzadko w sposób zrozumiały określa cele działania, zadania deleguje chaotycznie, nie określa właściwie kompetencji poszczególnych pracowników, ma trudności z określeniem własnej roli podczas wykonywania zadań. | 1 |
| | Pracownik jasno i konkretnie przekazuje cele działania, zazwyczaj prawidłowo dobiera zadania do kompetencji pracowników, zdarza się, że wyręcza pracowników i miewa trudności w sprawnym koordynowaniu ich działań. | 2 |
| | Pracownik jasno i konkretnie przekazuje cele działania, dobiera zadania odpowiednio do kompetencji pracowników, sprawnie koordynuje wykonywanie zadań, określając uprzednio swoją rolę, kryteria i terminy. | 3 |
| | Pracownik jasno i konkretnie przekazuje cele działania, dobiera zadania zgodnie z kompetencjami pracowników, sprawnie koordynuje wykonywanie zadań, określając uprzednio swoją rolę, kryteria i terminy. Uzgadnia planowane zmiany z osobami dla których mają one znaczenie oraz efektywnie motywuje pracownika do działania, stanowiąc dla niego wsparcie . | 4 |