

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oceniania Pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Opolu, zatrudnionych na stanowiskach urzędniczych, w tym kierowniczych stanowiskach urzędniczych.

## WYKAZ KRYTERIÓW OCENY

### **KRYTERIA OBOWIĄZKOWE**

<b>Kryterium</b>	<b>Opis kryterium</b>
<b>1. Sumienność</b>	Wykonywanie obowiązków dokładnie, skrupulatnie i solidnie.
<b>2. Sprawność</b>	Dbłość o szybkie, wydajne i efektywne realizowanie powierzonych zadań, umożliwiające uzyskiwanie wysokich efektów pracy. Wykonywanie obowiązków bez zbędnej zwłoki.
<b>3. Bezstronność</b>	Obiektywne rozpoznawanie sytuacji przy wykorzystaniu dostępnych źródeł, gwarantujące wiarygodność przedstawionych danych, faktów i informacji. Umiejętność sprawiedliwego traktowania wszystkich stron, nie faworyzowania żadnej z nich.
<b>4. 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>5. 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>6. Postawa etyczna</b>	Wykonywanie obowiązków w sposób uczciwy, nie budzący podejrzeń o stronniczość i interesowność. Dbłość o nieposzlakowaną opinię. Postępowanie zgodnie z etyką zawodową.

### **KRYTERIA DO WYBORU**

<b>Kryterium</b>	<b>Opis kryterium</b>
<b>1. Wiedza specjalistyczna</b>	Wiedza z konkretnej dziedziny, która warunkuje odpowiedni poziom merytoryczny realizowanych zadań.
<b>2. Umiejętność obsługi urządzeń technicznych</b>	Odpowiedni stopień wiedzy i umiejętności niezbędny do korzystania ze sprzętu komputerowego oraz urządzeń biurowych.
<b>3. Znajomość języka obcego (czynna i bierna)</b>	Znajomość języka obcego na poziomie odpowiednim do realizowanych zadań, pozwalająca na: czytanie i rozumienie dokumentów, pisanie dokumentów, rozumienie innych, mówienie w języku obcym.
<b>4. 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>5. Komunikacja werbalna</b>	Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący ich zrozumienie, przez: wypowiadanie się w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny, dobieranie stylu, języka i treści wypowiedzi odpowiednio do słuchaczy, udzielanie wyczerpujących i rzeczowych, odpowiedzi nawet na trudne pytania, krytykę lub zaskakujące argumenty, wyrażanie poglądów w sposób przekonujący, posługiwanie się pojęciami właściwymi dla rodzaju załatwianych spraw/wykonywanej pracy.

<b>6. Komunikacja pisemna</b>	Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący zrozumienie, przez: stosowanie przyjętych form prowadzenia korespondencji, przedstawianie zagadnień w sposób jasny i zwięzły, dobieranie odpowiedniego stylu, języka i treści pism, budowanie zdań poprawnych gramatycznie i logicznie.
<b>7. Komunikatywność</b>	Umiejętność budowania kontaktu z inną osobą, przez: okazywanie poszanowania drugiej stronie, próbę aktywnego zrozumienia jej sytuacji, okazanie zainteresowania jej opiniami, umiejętność zainteresowania innych własnymi opiniami.
<b>8. Pozytywne podejście do obywatela</b>	Zaspokajanie potrzeb obywatela, przez: zrozumienie funkcji usługowej swojego, stanowiska pracy, okazywanie szacunku, tworzenie przyjaznej atmosfery, umożliwienie obywatelowi przedstawienia własnych racji, służenie pomocą.
<b>9. Umiejętność pracy w zespole</b>	Realizacja zadań w zespole, przez: pomoc i doradzanie kolegom w razie potrzeby, zrozumienie celu i korzyści wynikających ze wspólnego realizowania zadań, współpracę a nie rywalizację z pozostałymi członkami zespołu, zgłaszanie konstruktywnych wniosków usprawniających pracę zespołu, aktywne słuchanie innych, wzbudzanie zaufania.
<b>10. Umiejętność negocjowania</b>	Wypracowywanie stanowiska akceptowanego przez zainteresowanych, dzięki: dążeniu do zrozumienia stanowiska (opinii) innych osób, przygotowaniu i prezentowaniu różnorodnych argumentów w celu wsparcia swojego stanowiska, przekonywaniu innych do weryfikacji własnych sądów lub zmiany stanowiska, rozpoznawaniu najlepszych propozycji, stymulowaniu otwartych dyskusji na temat źródeł konfliktów, ułatwianiu rozwiązywania problemu, kwestii spornej, tworzeniu i proponowaniu nowych rozwiązań.
<b>11. Zarządzanie informacją/dzielenie się informacjami</b>	Pozyskiwanie i przekazywanie informacji, które mogą wpływać na planowanie lub proces podejmowania decyzji, przez: przekazywanie posiadanych informacji osobom, dla których informacje te będą stanowiły istotną pomoc w realizowanych przez nie zadaniach, uzgadnianie planowanych zmian z osobami, dla których mają one istotne znaczenie.
<b>12. Zarządzanie zasobami</b>	Odpowiednie do potrzeb rozmieszczenie i wykorzystanie zasobów finansowych lub innych, przez: określanie i pozyskiwanie zasobów, alokację i wykorzystanie zasobów w sposób efektywny pod względem czasu i kosztów, kontrolowanie wszystkich zasobów wymaganych do efektywnego działania.
<b>13. Zarządzanie personelem</b>	Motywowanie pracowników do osiągania wyższej skuteczności i jakości pracy, przez: zrozumiałe tłumaczenie zadań, określanie odpowiedzialności za ich realizację, ustalanie realnych terminów ich wykonania oraz określenie oczekiwanego efektu działania, komunikowanie pracownikom oczekiwań dotyczących jakości ich pracy, rozpoznawanie mocnych i słabych stron pracowników, wspieranie ich rozwoju w celu poprawy jakości pracy, określanie potrzeb szkoleniowo-rozwojowych, traktowanie pracowników w uczciwy i bezstronny sposób, zachęcanie ich do wyrażania własnych opinii oraz włączanie ich w proces podejmowania decyzji, ocenę osiągnięć pracowników, wykorzystywanie możliwości wynikających z systemu wynagrodzeń oraz motywującej roli awansu w celu zachęcenia pracowników do uzyskiwania jak najlepszych wyników, dopasowanie indywidualnych oczekiwań pracowników dotyczących własnego rozwoju do potrzeb urzędu, inspirowanie i motywowanie pracowników do realizowania celów i zadań urzędu, stymulowanie pracowników do rozwoju i podnoszenia kwalifikacji.
<b>14. Zarządzanie jakością realizowanych zadań</b>	Nadzorowanie prowadzonych działań w celu uzyskiwania pożądaných efektów, przez: tworzenie i wprowadzanie efektywnych systemów kontroli działania, sprawdzanie jakości i postępu w realizacji działań, modyfikowanie planów w razie konieczności, ocenianie wyników pracy poszczególnych pracowników, wydawanie poleceń mających na celu poprawę wykonywanych obowiązków.
<b>15. Zarządzanie wprowadzaniem zmian</b>	Wprowadzanie zmian w urzędzie przez: podejmowanie inicjatywy wprowadzania zmian, uzasadnianie konieczności wprowadzania zmian, określanie etapów i ram czasowych wprowadzanych zmian, wspieranie innych w okresie wprowadzania zmian, podejmowanie kroków zmniejszających niechęć do wprowadzanych zmian, skupianie się na sprawach kluczowych związanych z wprowadzanymi zmianami, przewidywanie reakcji pracowników na wprowadzane zmiany, wprowadzanie zmian w sposób pozwalający osiągnąć pozytywne rezultaty klientom urzędu.

<b>16. Zorientowanie na rezultaty pracy</b>	Osiąganie zakładanych celów, doprowadzanie działań do końca, przez: ustalanie priorytetów działania, identyfikowanie zadań krytycznych, szczególnie trudnych, mogących mieć przełomowe znaczenie, określanie sposobów mierzenia postępu
	realizacji zadań, przyjmowanie odpowiedzialności w trakcie realizacji zadań i wywiązywanie się z zobowiązań, zrozumienie konieczności rozwiązywania problemów oraz kończenia podjętych działań.
<b>17. Podejmowanie decyzji</b>	Umiejętność podejmowania decyzji w sposób bezstronny i obiektywny, przez: rozpoznawanie istoty problemu oraz określenie jego przyczyn, podejmowanie decyzji na podstawie sprawdzonych informacji, rozważanie skutków podejmowanych decyzji, podejmowanie decyzji w złożonych lub obciążonym pewnym ryzykiem sprawach, podejmowanie decyzji obciążonych elementem ryzyka po uprzednim zbilansowaniu potencjalnych zysków i strat.
<b>18. Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych</b>	Pokonywanie sytuacji kryzysowych oraz rozwiązywanie skomplikowanych problemów, przez: wczesne rozpoznawanie potencjalnych sytuacji kryzysowych, szybkie działanie mające na celu rozwiązanie kryzysu, dostosowywanie działania do zmieniających się warunków, wcześniejsze rozważanie potencjalnych problemów i zapobieganie ich skutkom, informowanie wszystkich, którzy będą musieli zareagować na kryzys, wyciąganie wniosków z sytuacji kryzysowych tak, żeby można było w przyszłości uniknąć podobnych sytuacji, skuteczne działanie (także) w okresach przejściowych lub wprowadzania zmian.
<b>19. Samodzielność</b>	Zdolność do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania.
<b>20. Inicjatywa</b>	Umiejętność i wola poszukiwania obszarów wymagających zmian i informowanie o nich, inicjowanie działania i branie odpowiedzialności za nie, mówienie otwarcie o problemach, badanie źródeł ich powstania.
<b>21. Kreatywność</b>	Wykorzystywanie umiejętności i wyobraźni do tworzenia nowych rozwiązań ulepszających proces pracy, przez: rozpoznawanie oraz identyfikowanie powiązań między sytuacjami, wykorzystywanie różnych istniejących rozwiązań w celu tworzenia nowych, otwartość na zmiany, poszukiwanie i tworzenie nowych koncepcji i metod, inicjowanie lub wynajdywanie nowych możliwości lub sposobów działania, badanie różnych źródeł informacji, wykorzystywanie dostępnego wyposażenia technicznego, zachęcanie innych do proponowania, wdrażania i doskonalenia nowych rozwiązań
<b>22. Myślenie strategiczne</b>	Tworzenie planów lub koncepcji realizowania celów w oparciu o posiadane informacje, przez: ocenianie i wyciąganie wniosków z posiadanych informacji, zauważanie trendów i powiązań między różnymi informacjami, identyfikowanie fundamentalnych dla urzędu potrzeb i generalnych kierunków działania, przewidywanie konsekwencji w dłuższym okresie czasu, przewidywanie długoterminowych skutków podjętych działań i decyzji, planowanie rozwiązywania problemów i pokonywania przeszkód, ocenianie ryzyka i korzyści różnych kierunków działania, tworzenie strategii lub kierunków działania, analizowanie okoliczności i zagrożeń.
<b>23. Umiejętności analityczne</b>	Umiejętne stawianie hipotez, wyciąganie wniosków przez analizowanie i interpretowanie danych, tj.: rozróżnianie informacji istotnych od nieistotnych, dokonywanie systematycznych porównań różnych aspektów analizowanych i interpretowanych danych, interpretowanie danych pochodzących z dokumentów, opracowań i raportów, stosowanie procedur prowadzenia badań i zbierania danych odpowiadających stawianym problemom, prezentowanie w optymalny sposób danych i wniosków z przeprowadzonej analizy, stosowanie odpowiednich narzędzi i technologii (włącznie z aplikacjami komputerowymi) w celu rozwiązania problemu /zadania.