

WYKAZ KRYTERIÓW OCENY

Lp.	Kryterium	Opis Kryterium
1	2	3
1	Sumienność	Wykonywanie obowiązków dokładnie, skrupulatnie i solidnie
2	Sprawność	Dbłość o szybkie, wydajne i efektywne realizowanie powierzonych zadań, umożliwiające uzyskiwanie wysokich efektów pracy. Wykonywanie obowiązków bez zbędnej zwłoki
3	Bezstronność	Obiektywne rozpoznawanie sytuacji przy wykorzystaniu dostępnych źródeł, gwarantujące wiarygodność przedstawionych danych, faktów i informacji. Umiejętność sprawiedliwego traktowania wszystkich stron, nefaworyzowania żadnej z nich
4	Umiejętność stosowania odpowiednich przepisów. Wiedza specjalistyczna	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. Wiedza z konkretnej dziedziny, która warunkuje odpowiedni poziom merytoryczny realizowanych zadań
5	Planowania i organizowania pracy	Planowanie działań i organizowanie pracy w celu wykonania zadań. Precyzyjne określanie celów, odpowiedzialności oraz ram czasowych działania. Ustalenie priorytetów działania, efektywne wykorzystywanie czasu, tworzenie szczegółowych i możliwych do realizacji planów krótko- i długoterminowych.
6	Podstawa etyczna	Wykonywanie obowiązków w sposób uczciwy, niebudzący podejrzeń o stronniczości i interesowności. Dbłość o nieposzlakowaną opinię. Postępowanie zgodne z etyką zawodową.
7	Umiejętność obsługi urządzeń technicznych	Odpowiedni poziom wiedzy i umiejętności niezbędny do korzystania ze sprzętu komputerowego oraz urządzeń biurowych

8	Nastawienie na własny rozwój, podnoszenie kwalifikacji	Zdolność i skłonności do uczenia się, uzupełniania wiedzy oraz podnoszenia kwalifikacji tak, aby zawsze posiadać aktualną wiedzę.
9	Komunikacja werbalna i pisemna	Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący ich zrozumienie przez: - wypowiadanie się w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny, - prorowadzenie korespondencji w sposób jasny i zwięzły - odpowiednie dobieranie stylu, języka i treści wypowiedzi , - 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
10	Komunikatywność	Umiejętność budowania kontaktu z inną osobą przez: - okazywanie poszanowanie drugiej stronie, - próbę aktywnego zrozumienia jej sytuacji, - okazanie zainteresowanie jej opiniami, - umiejętność zainteresowania innych własnymi opiniami
11	Umiejętności pracy w zespole	Realizacja zadań w zespole poprzez: - pomoc i doradzanie kolegom w razie potrzeby, - zrozumienie celu i korzyści wynikających ze wspólnego realizowanie zadań, - współpracę, a nie rywalizację z pozostałymi członkami zespołu, - zgłaszanie konstruktywnych wniosków usprawniających pracę zespołu, - aktywne słuchanie innych, wzbudzanie zaufania

12	Umiejętność negocjowania	Wypracowanie stanowiska akceptowanego przez zainteresowanego 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
13	Zarządzanie informacją/ dzielenie się informacjami	Pozyskiwanie i przekazywanie informacji, które mogą wpływać na planowanie lub proces podejmowanie decyzji przez: • przekazywanie posiadanych informacji osobą, dla których informacje te będą stanowiły istotną pomoc w realizowanych przez nie zadaniach, • uzgadnianie planowanych zmian z osobami, dla których mają one istotne znaczenie
14	Zarządzanie zasobami	Odpowiednie do potrzeb rozmieszczanie i wykorzystywanie zasobów finansowych lub innych przez: • określenie i pozyskiwanie zasobów, • alokację i wykorzystanie zasobów w sposób efektywny pod względem czasu i kosztów, • kontrolowanie wszystkich zasobów wymaganych do efektywnego działania

15	Zarządzanie personelem	Motywowanie pracowników do osiągania wyższej skuteczności i jakości pracy przez: • zrozumiałe tłumaczenie zadań, określanie odpowiedzialności za ich realizację, ustalenie realnych terminów ich wykonania oraz określenie oczekiwanego efektu działania, • komunikowanie pracownikom oczekiwań dotyczących jakości ich pracy, • określanie potrzeb szkoleniowo - rozwojowych, • traktowanie pracowników w sposób uczciwy i bezstronny, zachęcanie ich do wyrażania własnych opinii oraz włączanie ich w proces podejmowanie 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 do rozwoju i podnoszenia kwalifikacji
16	Zarządzanie jakością realizowanych zadań	Nadzorowanie prowadzonych działań w celu uzyskiwania pożądanych efektów przez: • tworzenie i wprowadzanie efektywnych systemów kontroli działania, • sprawdzanie jakości i postępu w realizacji zadań, • modyfikowanie planów w razie konieczności, ocenianie wyników pracy poszczególnych pracowników, • wydawanie poleceń mających na celu poprawę jakości wykonywanych obowiązków
17	Zarządzanie wprowadzaniem zmian	Wprowadzenie zmian w urzędzie przez: • podejmowanie inicjatywy wprowadzania zmian, • uzasadnienie konieczności wprowadzania zmian, • określanie etapów i ram czasowych wprowadzanych zmian, • wspieranie innych w okresie wprowadzania zmian, • podejmowanie kroków zmniejszających niechęć do wprowadzania zmian, • skupiania się na sprawach kluczowych związanych z wprowadzanymi zmianami, • przewidywanie reakcji pracowników na wprowadzane zmiany,

		wprowadzanie zmian w sposób pozwalający osiągnąć pozytywne rezultaty dla klientów urzędu
18	Zorientowanie na rezultaty pracy	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
19	Podjęmowanie decyzji	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 obarczonych pewnym ryzykiem sprawach, - podejmowanie decyzji obarczonych elementem ryzyka po uprzednim zbilansowaniu potencjalnych zysków i strat
20	Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych	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 rozpoznawanie 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
21	Samodzielność	Zdolność do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania.

22	Inicjatywa	• umiejętności 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
23	Kreatywność	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
24	Myślenie strategiczne	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, • przewidywanie długoterminowych skutków podjętych działań i decyzji, • planowanie rozwiązania problemów i pokonywania przeszkód, • ocenianie ryzyka i korzyści różnych kierunków działania, • tworzenie strategii lub kierunków działania, • analizowanie okoliczności i zagrożeń
25	Umiejętności analityczne	Umiejętne stawianie hipotez, wyciąganie wniosków przez analizowanie i interpretowanie danych tj.: • rozróżnianie informacji, wyciąganie wniosków, przez analizowanie i interpretowanie 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
--	--	--

Kryteria oceny dla pracowników obsługujących klientów WZWiK, wynikające ze standardów obsługi klienta.

Lp.	Kryterium	Opis kryterium
1	Wygląd zewnętrzny - wizytówką Biura WZWiK	• ubiór ma charakter służbowy,
2	Stanowisko pracy	• utrzymuje w ładzie i czystości swoje stanowisko pracy • na stanowisku trzyma wyłącznie niezbędne materiały i przedmioty • w pobliżu posiada materiały informacyjne
3	Wiedza	• zna cechy usług świadczonych przez Biuro WZWiK • potrafi klientowi przedstawić usługi • kompetentnie reaguje na obiekcje klienta • doskonali swoją wiedzę
4	Zainteresowanie i koncentracja na Kliencie	• pozdrawia każdego klienta słowami „dzień dobry” • kieruje wzrok na Klienta wchodzącego do Biura WZWiK • zaprasza do stanowiska • prezentuje otwartą, życzliwą postawę
5	Proces obsługi Klienta	• wyczerpująco i kompetentnie udziela informacji • pomaga klientom przy wypełnianiu formularzy • wskazuje sposób załatwienia sprawy • informuje o opłatach/dodatkowych dokumentach itp. • nie poucza, cierpliwie tłumaczy • stosuje zasadę aktywnego słuchania • potrafi skutecznie dociec sedna sprawy • szybko i sprawnie załatwia sprawy klientów
6	Obowiązek dyskrecji i szacunku dla Klienta	• nie krytykuje i nie ocenia klientów • klientów traktuje z należnym szacunkiem • dba o poufność rozmów/spraw Klientów • nie okazuje swojej wyższości
7	Prowadzenie rozmów telefonicznych	• każdorazowo przedstawia się podając nazwę instytucji i komórkę organizacyjną
8	Zachowanie w trudnych sytuacjach	• zawsze przyjmuje odpowiedzialność za Biuro WZWiK i współpracowników • zachowuje się odpowiednio do sytuacji
9	Udzielanie informacji	• przekazuje aktualne informacje, dba o ekspozycję informacji

Arkusz okresowej oceny kwalifikacyjnej pracownika Biura Wałbrzyskiego Związku
Wodociągów i Kanalizacji w Wałbrzychu

Część A

.....

(nazwa komórki organizacyjnej)

I. Dane dotyczące ocenianego pracownika samorządowego

Imię

Nazwisko

Komórka organizacyjna

Stanowisko

Data zatrudnienia na stanowisku urzędniczym (wypełnia Specjalista ds. Kadr i Płac)

.....

.....

Data rozpoczęcia pracy na obecnym stanowisku (wypełnia Specjalista ds. Kadr i Płac)

.....

.....

II. Dane dotyczące poprzedniej oceny

Ocena/poziom

Data sporządzenia.....

.

Część B

Kryteria oceny

Nr	Kryteria

Zapoznałam/-łam się z kryteriami oceny.

.....

(miejscowość)

.....

(dzień, miesiąc, rok)

.....

(podpis ocenianego)

Część C

Opinia dotycząca wykonywania obowiązków przez ocenianego

Dane dotyczące oceniającego:

Imię/imiona Nazwisko.....

Stanowisko.....

1. Notatka z rozmowy.

(miejscowość)

(dzień, miesiąc, rok)

(podpis oceniającego)

2. Sposób w jaki oceniany wykonywał obowiązki w okresie, w którym podlegał ocenie.

(miejscowość)

(dzień, miesiąc, rok)

(podpis oceniającego)

Część D

Określenie poziomu wykonywania obowiązków oraz przyznanie okresowej oceny

Oceniam wykonywanie obowiązków przez:

Panią/Pana

w okresie od..... do

na poziomie (wstawić krzyżyk w odpowiednim polu):

bardzo dobrym ☐

Wykonywał wszystkie obowiązki wynikające z opisu stanowiska pracy w sposób często przewyższający oczekiwania. W razie konieczności podjął się wykonywania zadań dodatkowych i wykonał je zgodnie z ustalonymi standardami. W trakcie wykonywania obowiązków stale spełniał wszystkie kryteria oceny wymienione w części B.

Dobrym ☐

Wykonywał wszystkie obowiązki wynikające z opisu stanowiska pracy w sposób odpowiadający oczekiwaniom. W trakcie wykonywania obowiązków stale spełniał większość kryteriów oceny wymienionych w części B.

Zadowolającym ☐

Większość obowiązków wynikających z opisu stanowiska pracy wykonywał w sposób odpowiadający oczekiwaniom. W trakcie wykonywania obowiązków stale spełniał niektóre kryteria oceny wymienione w części B.

Niezadowolającym ☐

Większość obowiązków wynikających z opisu stanowiska pracy wykonywał w sposób nie odpowiadający oczekiwaniom. W trakcie wykonywania obowiązków nie spełniał wcale bądź spełniał rzadko kryteria oceny wymienione w części B.

i przyznaję okresową ocenę:

(wpisać pozytywną - jeżeli zaznaczony został poziom bardzo dobry, dobry lub zadowolający, negatywną - jeżeli poziom niezadowolający)

(miejscowość)

(dzień, miesiąc, rok)

(podpis oceniającego)

Część E

Zapoznałam/-łem się z oceną sporządzoną na piśmie

.....
(miejscowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(podpis ocenianego)

Pouczenie:

Ocenianemu przysługuje prawo do złożenia od oceny odwołania do Przewodniczącego Zarządu WZWiK w terminie 7 dni od doręczenia oceny.

.....
(miejscowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(podpis ocenianego)

Termin przeprowadzenia kolejnej oceny

Przyjęłam/przyjąłem do wiadomości

(data i podpis bezpośredniego przełożonego)

(data i podpis pracownika)