

Wykaz kryteriów do wyboru

Kryteria do wyboru dla wszystkich pracowników	
Kryterium	Opis
1. Budowanie pozytywnych relacji wewnętrznych	Uprzejmość oraz życzliwość w kontaktach ze współpracownikami i przełożonymi. zrozumienie celu i korzyści wynikających ze wspólnego realizowania zadań, przekazywanie posiadanych informacji osobom, dla których informacje te mogą stanowić istotną pomoc w realizowanych przez nie zadaniach. Uzgadnianie planowanych zmian z osobami, dla których mają one istotne znaczenie.
2. Budowanie pozytywnych relacji zewnętrznych	Stosowanie przyjętych form prowadzenia korespondencji, wypowiedzianie się w sposób jasny, zwięzły i precyzyjny. Sprawne posługiwanie się przyjętymi w urzędzie narzędziami komunikacji elektronicznej (Intranet, Internet, poczta elektroniczna). Formułowanie i przekazywanie informacji prasowych w zakresie ważnym dla mieszkańców.
3. Inicjatywa i innowacyjność	Kreatywność oraz proponowanie zmian dotyczących realizacji zadań w ramach własnego stanowiska pracy ze szczególnym uwzględnieniem dostosowywania do potrzeb i oczekiwań klientów oraz stosowania komunikacji elektronicznej.
4. Wiedza specjalistyczna	Wiedza z konkretnej dziedziny, która warunkuje odpowiedni poziom merytoryczny realizowanych zadań (w tym znajomość i umiejętność stosowania odpowiednich przepisów i procedur).
5. Umiejętność obsługi urządzeń technicznych	Odpowiedni stopień wiedzy i umiejętności niezbędny do korzystania ze sprzętu komputerowego oraz urządzeń biurowych.
6. Komunikacja werbalna	Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący ich zrozumienie, przez: wypowiedzianie 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).
7. Komunikacja pisemna	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.
8. Komunikatywność	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.
9. Pozytywne podejście do Klienta Urzędu	Szybkie, sprawne, zgodne z przepisami prawa i procedurami załatwianie spraw interesantów. Zrozumienie funkcji usługowej swojego stanowiska pracy, okazywanie szacunku, tworzenie przyjaznej atmosfery, umożliwienie obywatelowi przedstawienia własnych racji, służenie pomocą.
10. Umiejętność pracy w zespole	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.
11. Umiejętność negocjowania	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.
12. Zarządzanie informacją (dzielenie się informacjami)	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. Posiadanie zasobu informacji odpowiedniego do zajmowanego stanowiska. Dokładne i komunikatywne przekazywanie ich organom, instytucjom i osobom fizycznym.

	Dotrzymywanie ustalonych terminów ich przekazywania. Udostępnianie dokumentów organom, instytucjom i osobom fizycznym. Posiadanie wiedzy o tym, które dokumenty można udostępnić, a których udostępnianie jest przez przepisy prawa zabronione. Dotrzymywanie ustalonych terminów ich udostępniania. Brak opieszałości w tym zakresie.
13. 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.
14. Samodzielność	Zdolność do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania.
15. Inicjatywa	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.
16. 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.

Kryteria do wyboru dla kadry kierowniczej

Kryterium	Opis
1. Odpowiedzialność	Wspieranie współpracowników, a szczególnie podwładnych, w realizowanych przez nich zadaniach. Dostrzeganie potrzeb klientów korzystających z obsługi w ramach podległej komórki i właściwe reagowanie na nie. Analizowanie i interpretowanie danych (w tym pochodzących z dokumentów, opracowań i raportów), wyciąganie wniosków. Podejmowanie inicjatywy w zakresie wprowadzania udogodnień w funkcjonowaniu komórki. Adekwatne do okoliczności reprezentowanie Urzędu w kontaktach zewnętrznych, szczególnie z mass-mediami.
2. 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 czasu, przewidywanie długoterminowych skutków podjętych działań i decyzji, planowanie rozwiązywania problemów i pokonywania przeszkód, ocenianie ryzyka korzyści różnych kierunków działania, tworzenie strategii lub kierunków działania, analizowanie okoliczności i zagrożeń.
3. Zarządzanie personelem	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.
4. Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych	Rozpoznawanie istoty problemu oraz określenie jego przyczyn, podejmowanie decyzji na podstawie sprawdzonych informacji. Dynamiczne i adekwatne dostosowywanie działań do zmieniających się warunków. Wczesne rozpoznawanie potencjalnych sytuacji kryzysowych, zarządzanie w procesie wprowadzanych zmian. Umiejętne komunikowanie

	się z otoczeniem zewnętrznym, w szczególności z mieszkańcami, w sytuacjach kryzysowych.
5. Zarządzanie jakością realizowanych zadań	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 jakości wykonywanych zadań.
6. Zarządzanie wprowadzaniem zmian	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.
7. Podejmowanie 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 obciążonych pewnym ryzykiem sprawach, podejmowanie decyzji obciążonych elementem ryzyka po uprzednim zbilansowaniu potencjalnych zysków i strat.