

Kryteria wspólne dla wszystkich pracowników

Kryterium	Opis kryterium
1. Sumienność i terminowość	Wykonywanie obowiązków dokładnie, skrupulatnie i solidnie. Przestrzeganie terminów wynikających z przepisów prawa materialnego i procesowego.
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	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
5. Planowanie i organizowanie pracy	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
6. Nastawienie na własny rozwój, podnoszenie kwalifikacji	Zdolność i skłonność do uczenia się, uzupełniania wiedzy oraz podnoszenia kwalifikacji tak, aby zawsze posiadać aktualną wiedzę
7. Komunikacja werbalna	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
8. 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

9. Pozytywne podejście do obywatela	Zaspokajanie potrzeb obywatela przez: — zrozumienie funkcji usługowej swojego stanowiska pracy, — okazywanie szacunku, — tworzenie przyjaznej atmosfery, — umożliwienie obywatelowi przedstawienia własnych racji, — służenie pomocą
10. Samodzielność	Zdolność do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania
11. 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
12. 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
13. Postawa etyczna	Wykonywanie obowiązków w sposób uczciwy, niebudzący podejrzeń o stronniczość i interesowność. Dbłość o nieposzlakowaną opinię. Postępowanie zgodnie z etyką zawodową