

Kryteria dodatkowe

Lp.	Kryterium	Opis kryterium
1.	Wiedza specjalistyczna	Wiedza z zakresu realizowanych zadań, pozwalająca na rzetelne wykonywanie obowiązków wynikających z karty opisu stanowiska pracy. Umiejętność posługiwania się obowiązującymi normami prawnymi, rozumienie tekstów prawnych, umiejętne korzystanie z regulacji prawnych w odniesieniu do klienta. Kompetentne udzielanie fachowych informacji, wskazówek i pomocy klientom Urzędu.
2.	Komunikatywność	Umiejętność przekazywania informacji w sposób zrozumiały, kompletny i dostosowany do odbiorcy, dbanie o terminowy przepływ danych, udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej i aktywna współpraca z innymi. Komunikacja obejmuje również umiejętność budowania pozytywnych relacji, wykazywanie szacunku w kontaktach oraz utrzymywanie profesjonalnego tonu wypowiedzi.
3.	Pozytywne podejście do klienta	Wykorzystywanie właściwych metod i technik pracy, kierowanie się poszanowaniem praw i interesów klientów Urzędu. Podczas wykonywania obowiązków służbowych zapobieganie praktykom dyskryminującym. Poszanowanie godności każdego klienta oraz jego prawa do samostanowienia. Traktowanie równo wszystkich klientów, bez względu na płeć, wiek, stan cywilny, narodowość oraz inne preferencje i cechy osobiste. Zaspokajanie potrzeb klienta poprzez: – zrozumienie funkcji usługowej swojego stanowiska pracy; – okazywanie szacunku; – tworzenie przyjaznej atmosfery; – umożliwienie klientowi przedstawienia własnych racji.
4.	Umiejętność pracy w zespole	W kontaktach ze współpracownikami respektowanie ich wiedzy i doświadczenia, przestrzeganie zasad współzycia społecznego. Rozumienie celów i korzyści wynikających ze wspólnego realizowania zadań, bieżąca współpraca z innymi pracownikami w celu wykonywania obowiązków służbowych. Zgłaszanie konstruktywnych wniosków usprawniających pracę zespołu. Rozstrzyganie konfliktów ze współpracownikami bez uszczerbku dla innych członków zespołu oraz obsługi klienta. Aktywne słuchanie innych, wzbudzanie zaufania.

5.	Umiejętność podejmowania decyzji lub rekomendowania konkretnych rozwiązań	Umiejętność podejmowania decyzji lub rekomendowania konkretnych rozwiązań realizowane jest przez: – rozpoznawanie istoty problemu oraz określenie jego przyczyn; – podejmowanie decyzji na podstawie sprawdzonych informacji; – rozważanie /przewidywanie skutków podejmowanych decyzji; – podejmowanie decyzji w złożonych lub obarczonych pewnym ryzykiem sprawach; – podejmowanie decyzji / rekomendowanie rozwiązań obarczonych elementem ryzyka po uprzedniej analizie potencjalnych zysków i strat.
6.	Samodzielność	Zdolność do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania. Predyspozycje do przejęcia odpowiedzialności za podejmowane decyzje.
7.	Inicjatywa	Posiadanie umiejętności poszukiwania obszarów wymagających zmian i informowanie o nich oraz proponowanie konkretnych rozwiązań usprawniających. Za inicjowane działania pracownik podejmuje odpowiedzialność.
8.	Kreatywność	Wykorzystywanie umiejętności i procesu umysłowego do tworzenia nowych rozwiązań ulepszających proces pracy przez: – rozpoznawanie oraz identyfikowanie powiązań między sytuacjami; – wykorzystywanie różnych istniejących rozwiązań celu tworzenia nowych; – otwartość na zmiany, poszukiwanie i tworzenie nowych koncepcji i metod; – inicjowanie lub odnajdywanie nowych możliwości lub sposobów działania; – badanie różnych źródeł informacji; – efektywne wykorzystywanie dostępnego wyposażenia technicznego.
9.	Umiejętność formułowania wypowiedzi ustnych i pisemnych	1. Komunikacja werbalna: – 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 oraz adekwatnie do odbiorcy.

		2. Komunikacja pisemna: – redagowanie i układanie treści pism urzędowych ze znajomością zasad znakowania pism, rodzaju kartotek, akt i archiwów; – przedstawianie zagadnień w sposób jasny i zwięzły; – dobieranie odpowiedniego stylu i języka do treści pism; – budowanie zdań poprawnych gramatycznie i logicznie.
10.	Umiejętności analityczne	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.
11.	Myślenie strategiczne	Tworzenie planów lub koncepcji realizowania celów w oparciu o posiadane informacje poprzez: – ocenianie i wyciąganie wniosków z posiadanych informacji; – zauważanie trendów i powiązań między różnymi informacjami; – identyfikowanie fundamentalnych dla Urzędu potrzeb generalnych kierunków działania; – przewidywanie konsekwencji w dłuższym okresie; – 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.
12.	Nastawienie na własny rozwój i podnoszenie kwalifikacji	Systematyczne uczestniczenie pracownika z własnej inicjatywy w różnych formach doskonalenia zawodowego. Dbanie o pogłębianie wiedzy i umiejętności na zajmowanym stanowisku. Poszukiwanie możliwości doskonalenia wiedzy, występowanie z inicjatywą dokształcania odpowiadającego aktualnym obowiązkom i potrzebom przyszłościowym Urzędu. Modyfikacja dotychczasowych działań pracownika w oparciu o wiedzę zdobytą w ramach doskonalenia zawodowego. Dzielenie się przez pracownika zdobytą wiedzą i doświadczeniem zawodowym z innymi pracownikami.

13.	Umiejętność zarządzania zespołem	Planowanie, organizowanie, kierowanie i kontrolowanie pracy zespołu oraz motywowanie pracowników w celu osiągnięcia określonych celów poprzez: – przestrzeganie przepisów prawa pracy, przepisów ustawy o pracownikach samorządowych oraz obowiązujących w Urzędzie przepisów wewnętrznych; – 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; – 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.
14.	Umiejętności negocjowania	Umiejętności i wiedza w zakresie wypracowywania stanowiska akceptowalnego przez wszystkie zainteresowane strony poprzez: - dążenie do zrozumienia stanowiska (opinii) innych osób/podmiotów; - rzeczowe przygotowanie i prezentowanie różnorodnych argumentów w celu wsparcia i ugruntowania swojego stanowiska; - skuteczne przekonywanie innych do weryfikacji ich stanowisk; - rozpoznawanie najbardziej konstruktywnych propozycji, - prowadzenie dyskusji w sposób umożliwiający zbliżenie stanowisk przeciwnych stron, - rozumienie istoty negocjacji jako sposobu efektywnego osiągania celów Urzędu; - łagodzenie sytuacji konfliktowych i nieeskalowanie kwestii spornych; - tworzenie i rekomendowanie nowych rozwiązań akceptowalnych dla wszystkich zainteresowanych stron.

15.	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
16.	Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych/nietypowych	Pokonywanie sytuacji kryzysowych oraz rozwiązywanie skomplikowanych problemów poprzez: – wczesne rozpoznawanie potencjalnych sytuacji kryzysowych; – szybkie i efektywne działanie mające na celu rozwiązanie kryzysu; – dostosowanie działania do zmieniających się warunków; – wcześniejsze rozważanie potencjalnych problemów i zapobieganie ich skutkom; – informowanie wszystkich zainteresowanych, którzy powinni zareagować na kryzys; – wyciągnięcie wniosków z sytuacji kryzysowych tak, żeby można było w przyszłości uniknąć podobnych zdarzeń; – radzenie sobie ze stresem i presją występującymi w sytuacjach kryzysowych.