

## Wykaz kryteriów do wyboru

Kryterium	Opis kryterium
1. Wiedza specjalistyczna	Wiedza z konkretnej dziedziny, która warunkuje odpowiedni poziom merytoryczny realizowanych zadań.
2. Umiejętność obsługi urządzeń technicznych	Odpowiedni stopień wiedzy i umiejętności niezbędny do korzystania ze sprzętu komputerowego oraz urządzeń biurowych.
3. Znajomość języka obcego (czynna i bierna)	Znajomość języka obcego na poziomie odpowiednim do realizowanych zadań, pozwalająca na: <ul style="list-style-type: none"> <li>• czytanie i rozumienie dokumentów,</li> <li>• pisanie dokumentów,</li> <li>• rozumienie innych,</li> <li>• mówienie w języku obcym.</li> </ul>
4. Nastawienie na własny rozwój, podnoszenie kwalifikacji	Zdolność i skłonność do uczenia się, uzupełniania wiedzy oraz podnoszenia kwalifikacji tak, aby zawsze posiadać aktualną wiedzę.
5. Komunikacja werbalna	Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący ich zrozumienie, przez: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wypowiadanie się w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny,</li> <li>• dobieranie stylu, języka i treści wypowiedzi odpowiednio do słuchaczy,</li> <li>• udzielanie wyczerpujących i rzeczowych odpowiedzi nawet na trudne pytania, krytykę lub zaskakujące argumenty,</li> <li>• wyrażanie poglądów w sposób przekonujący,</li> <li>• posługiwanie się pojęciami właściwymi dla rodzaju załatwianych spraw/wykonywanej pracy.</li> </ul>
6. Komunikacja pisemna	Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący zrozumienie, przez: <ul style="list-style-type: none"> <li>• stosowanie przyjętych form prowadzenia korespondencji,</li> <li>• przedstawianie zagadnień w sposób jasny i zwięzły,</li> <li>• dobieranie odpowiedniego stylu, języka i treści pism,</li> <li>• budowanie zdań poprawnych gramatycznie i logicznie.</li> </ul>
7. Komunikatywność	Umiejętność budowania kontaktu z inną osobą, przez: <ul style="list-style-type: none"> <li>• okazywanie poszanowania drugiej stronie,</li> <li>• próbę aktywnego zrozumienia jej sytuacji,</li> <li>• okazanie zainteresowania jej opiniami,</li> <li>• umiejętność zainteresowania innych własnymi opiniami.</li> </ul>
8. Pozytywne podejście do obywatela	Zaspokajanie potrzeb obywatela, przez: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zrozumienie funkcji usługowej swojego stanowiska pracy,</li> <li>• okazywanie szacunku,</li> <li>• tworzenie przyjaznej atmosfery,</li> <li>• umożliwienie obywatelowi przedstawienia własnych racji,</li> <li>• służenie pomocą.</li> </ul>
9. Umiejętność pracy w zespole	Realizacja zadań w zespole, przez: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc i doradzanie kolegom w razie potrzeby,</li> <li>• zrozumienie celu i korzyści wynikających ze wspólnego realizowania zadań,</li> <li>• współpracę a nie rywalizację z pozostałymi członkami zespołu,</li> <li>• zgłaszanie konstruktywnych wniosków usprawniających pracę zespołu,</li> <li>• aktywne słuchanie innych, wzbudzanie zaufania.</li> </ul>
10. Umiejętność negocjowania	Wypracowywanie stanowiska akceptowanego przez zainteresowanych, dzięki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dążeniu do zrozumienia stanowiska (opinii) innych osób,</li> <li>• przygotowaniu i prezentowaniu różnorodnych argumentów w celu wsparcia swojego stanowiska,</li> <li>• przekonywaniu innych do weryfikacji własnych sądów lub zmiany stanowiska,</li> <li>• rozpoznawaniu najlepszych propozycji,</li> <li>• stymulowaniu otwartych dyskusji na temat źródeł konfliktów,</li> <li>• ułatwianiu rozwiązywania problemu, kwestii spornej,</li> <li>• tworzeniu i proponowaniu nowych rozwiązań.</li> </ul>
11. Zarządzanie	Pozyskiwanie i przekazywanie informacji, które mogą wpływać na planowanie lub

informacja/dzielenie się informacjami	<p>proces podejmowania decyzji, przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• przekazywanie posiadanych informacji osobom, dla których informacje te będą stanowiły istotną pomoc w realizowanych przez nie zadaniach,</li> <li>• uzgadnianie planowanych zmian z osobami, dla których mają one istotne znaczenie.</li> </ul>
12. Zarządzanie zasobami	<p>Odpowiednie do potrzeb rozmieszczenie i wykorzystanie zasobów finansowych lub innych, przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• określanie i pozyskiwanie zasobów,</li> <li>• alokację i wykorzystanie zasobów w sposób efektywny pod względem czasu i kosztów,</li> <li>• kontrolowanie wszystkich zasobów wymaganych do efektywnego działania.</li> </ul>
13. Zarządzanie personelem	<p>Motywowanie pracowników do osiągnięcia wyższej skuteczności i jakości pracy, przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zrozumiałe tłumaczenie zadań, określanie odpowiedzialności za ich realizację, ustalanie realnych terminów ich wykonania oraz określenie oczekiwanego efektu działania,</li> <li>• komunikowanie pracownikom oczekiwań dotyczących jakości ich pracy,</li> <li>• rozpoznawanie mocnych i słabych stron pracowników, wspieranie ich rozwoju w celu poprawy jakości pracy,</li> <li>• określanie potrzeb szkoleniowo-rozwojowych,</li> <li>• traktowanie pracowników w uczciwy i bezstronny sposób, zachęcanie ich do wyrażania własnych opinii oraz włączanie ich w proces podejmowania decyzji,</li> <li>• ocenę osiągnięć pracowników,</li> <li>• wykorzystywanie możliwości wynikających z systemu wynagrodzeń oraz motywującej roli awansu w celu zachęcenia pracowników do uzyskiwania jak najlepszych wyników,</li> <li>• dopasowanie indywidualnych oczekiwań pracowników dotyczących własnego rozwoju do potrzeb urzędu,</li> <li>• inspirowanie i motywowanie pracowników do realizowania celów i zadań urzędu,</li> <li>• stymulowanie pracowników do rozwoju i podnoszenia kwalifikacji.</li> </ul>
14. Zarządzanie jakością realizowanych zadań	<p>Nadzorowanie prowadzonych działań w celu uzyskiwania pożądaných efektów, przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tworzenie i wprowadzanie efektywnych systemów kontroli działania,</li> <li>• sprawdzanie jakości i postępu w realizacji działań,</li> <li>• modyfikowanie planów w razie konieczności,</li> <li>• ocenianie wyników pracy poszczególnych pracowników,</li> <li>• wydawanie poleceń mających na celu poprawę wykonywanych obowiązków.</li> </ul>
15. Zarządzanie wprowadzaniem zmian	<p>Wprowadzanie zmian w urzędzie przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• podejmowanie inicjatywy wprowadzania zmian,</li> <li>• uzasadnianie konieczności wprowadzania zmian,</li> <li>• określanie etapów i ram czasowych wprowadzanych zmian,</li> <li>• wspieranie innych w okresie wprowadzania zmian,</li> <li>• podejmowanie kroków zmniejszających niechęć do wprowadzanych zmian,</li> <li>• skupianie się na sprawach kluczowych związanych z wprowadzanymi zmianami,</li> <li>• przewidywanie reakcji pracowników na wprowadzane zmiany,</li> <li>• wprowadzanie zmian w sposób pozwalający osiągnąć pozytywne rezultaty klientom urzędu.</li> </ul>
16. Zorientowanie na rezultaty pracy	<p>Osiąganie zakładanych celów, doprowadzanie działań do końca, przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ustalanie priorytetów działania,</li> <li>• identyfikowanie zadań krytycznych, szczególnie trudnych, mogących mieć przełomowe znaczenie,</li> <li>• określanie sposobów mierzenia postępu realizacji zadań,</li> <li>• przyjmowanie odpowiedzialności w trakcie realizacji zadań i wywiązywanie się z zobowiązań,</li> <li>• zrozumienie konieczności rozwiązywania problemów oraz kończenia podjętych działań.</li> </ul>
17. Podejmowanie decyzji	<p>Umiejętność podejmowania decyzji w sposób bezstronny i obiektywny, przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozpoznawanie istoty problemu oraz określenie jego przyczyn,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• podejmowanie decyzji na podstawie sprawdzonych informacji,</li> <li>• rozważanie skutków podejmowanych decyzji,</li> <li>• podejmowanie decyzji w złożonych lub obciążonym pewnym ryzykiem sprawach,</li> <li>• podejmowanie decyzji obciążonych elementem ryzyka po uprzednim zbilansowaniu potencjalnych zysków i strat.</li> </ul>
18. Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych	<p>Pokonywanie sytuacji kryzysowych oraz rozwiązywanie skomplikowanych problemów, przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wczesne rozpoznawanie potencjalnych sytuacji kryzysowych,</li> <li>• szybkie działanie mające na celu rozwiązanie kryzysu,</li> <li>• dostosowywanie działania do zmieniających się warunków,</li> <li>• wcześniejsze rozważanie potencjalnych problemów i zapobieganie ich skutkom,</li> <li>• informowanie wszystkich, którzy będą musieli zareagować na kryzys,</li> <li>• wyciąganie wniosków z sytuacji kryzysowych, tak żeby można było w przyszłości uniknąć podobnych sytuacji,</li> <li>• skuteczne działanie (także) w okresach przejściowych lub wprowadzania zmian.</li> </ul>
19. Samodzielność	Zdolność do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania.
20. Inicjatywa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• umiejętność i wola poszukiwania obszarów wymagających zmian i informowanie o nich,</li> <li>• inicjowanie działania i branie odpowiedzialności za nie,</li> <li>• mówienie otwarcie o problemach, badanie źródeł ich powstania.</li> </ul>
21. Kreatywność	<p>Wykorzystywanie umiejętności i wyobraźni do tworzenia nowych rozwiązań ulepszających proces pracy, przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozpoznawanie oraz identyfikowanie powiązań między sytuacjami,</li> <li>• wykorzystywanie różnych istniejących rozwiązań w celu tworzenia nowych,</li> <li>• otwartość na zmiany, poszukiwanie i tworzenie nowych koncepcji i metod,</li> <li>• inicjowanie lub wynajdywanie nowych możliwości lub sposobów działania,</li> <li>• badanie różnych źródeł informacji, wykorzystywanie dostępnego wyposażenia technicznego,</li> <li>• zachęcanie innych do proponowania, wdrażania i doskonalenia nowych rozwiązań.</li> </ul>
22. Myślenie strategiczne	<p>Tworzenie planów lub koncepcji realizowania celów w oparciu o posiadane informacje, przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ocenianie i wyciąganie wniosków z posiadanych informacji,</li> <li>• zauważanie trendów i powiązań między różnymi informacjami,</li> <li>• identyfikowanie fundamentalnych dla urzędu potrzeb i generalnych kierunków działania,</li> <li>• przewidywanie konsekwencji w dłuższym okresie czasu,</li> <li>• przewidywanie długoterminowych skutków podjętych działań i decyzji,</li> <li>• planowanie rozwiązywania problemów i pokonywania przeszkód,</li> <li>• ocenianie ryzyka i korzyści różnych kierunków działania,</li> <li>• tworzenie strategii lub kierunków działania,</li> <li>• analizowanie okoliczności i zagrożeń.</li> </ul>
23. Umiejętności analityczne	<p>Umiejętne stawianie hipotez, wyciąganie wniosków przez analizowanie i interpretowanie danych, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozróżnianie informacji istotnych od nieistotnych,</li> <li>• dokonywanie systematycznych porównań różnych aspektów analizowanych i interpretowanych danych,</li> <li>• interpretowanie danych pochodzących z dokumentów, opracowań i raportów,</li> <li>• stosowanie procedur prowadzenia badań i zbierania danych odpowiadających stawianym problemom,</li> <li>• prezentowanie w optymalny sposób danych i wniosków z przeprowadzonej analizy,</li> <li>• stosowanie odpowiednich narzędzi i technologii (włącznie z aplikacjami komputerowymi) w celu rozwiązania problemu/zadania.</li> </ul>