

Zarządzenie Nr 10.2020
Dyrektora Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie
z dnia 1 kwietnia 2020 r.
w sprawie ustalenia Regulaminu dokonywania okresowych ocen pracowników
w Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie

Na podstawie art. 27 i 28 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1282) oraz art. 94 pkt 9 Kodeksu Pracy z dnia 26 czerwca 1974 r. (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1040 z późn. zm.)

zarządzam, co następuje:

§ 1.

Ustalam Regulamin dokonywania okresowych ocen pracowników samorządowych w Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierzam naczelnikowi Działu Usług Komunalnych oraz kierownikom sekcji w Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

p.o. Dyrektora
Centrum Usług Komunalnych
w Częstochowie
(-) Marika Komorowska

**REGULAMIN DOKONYWANIA OKRESOWYCH OCEN PRACOWNIKÓW SAMORZĄDOWYCH
w Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie**

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Ocenie okresowej podlegają wszyscy pracownicy Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie zatrudnieni przez okres dłuższy niż 6 miesięcy (wliczając umowy na czas określony), z zastrzeżeniem ust.4.
2. Ocenę okresową pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych urzędniczych oraz urzędniczych przeprowadza się w oparciu o art. 27 ustawy o pracownikach samorządowych oraz art. 94 pkt 9 Kodeksu pracy.
3. Ocenie nie podlegają pracownicy będący w okresie wypowiedzenia oraz którym przed dniem rozpoczęcia oceny złożono oświadczenie woli o rozwiązaniu umowy o pracę, albo którzy wypowiedzieli umowę o pracę lub złożyli oświadczenie woli o rozwiązaniu umowy o pracę w trybie porozumienia stron, które zostało przyjęte przez pracodawcę.
4. Ocenie nie podlegają pracownicy zatrudnieni w ramach robót publicznych, prac interwencyjnych, stażyści, praktykanci i wolontariusze.
5. Ocena okresowa przeprowadzana jest nie rzadziej niż raz na dwa lata:
 - w przypadku pracowników nowo zatrudnionych w Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie po upływie 6 miesięcy od dnia zatrudnienia;
 - w przypadku pozostałych pracowników za okres 12 miesięcy poprzedzających ocenę.
6. Okresowe oceny pracowników służą kompleksowej ocenie wyników pracy, postaw i zachowań pracowników pod kątem realizacji wytyczonych zadań na danym stanowisku pracy, określenia przydatności zawodowej na danym stanowisku oraz możliwości rozwojowych pracownika.
7. Celem okresowych ocen pracowników jest:
 - dostarczenie pracownikowi informacji o jego wynikach pracy, postawach i zachowaniu w odniesieniu do realizowanych zadań na zajmowanym przez niego stanowisku pracy,
 - ustalenie wskazań dotyczących dalszej pracy pracownika,
 - umożliwienie tworzenia kadry rezerwowej,
 - zebranie informacji o funkcjonowaniu pracowników w Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie i wykorzystanie ich do podejmowania przyszłych decyzji personalnych, w tym przyznania podwyżek dla ogółu pracowników jednostki.
8. Ocena dotyczy obowiązków pracowniczych, wynikających z zakresu czynności na stanowisku zajmowanym w Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie oraz obowiązków określonych w art. 24 i 25 ust. 1 ustawy o pracownikach samorządowych.
9. Oceny dokonuje bezpośredni przełożony pracownika, zwany dalej oceniałym.
10. W uzasadnionych przypadkach, oceny okresowej może dokonać nie bezpośredni przełożony pracownika, lecz pracownik bezpośrednio nadzorujący lub koordynujący pracę pracownika będący w stanie dokonać jego oceny.

§ 2.

Obowiązki oceniałego

1. Oceniający ponosi odpowiedzialność służbową za prawidłowe przeprowadzenie oceny, w tym w szczególności za prawidłowe przygotowanie się do dokonania oceny, właściwy wybór kryteriów oceny (najistotniejszych dla prawidłowego wykonania obowiązków na stanowisku zajmowanym przez ocenianego) oraz przeprowadzenie rozmowy oceniałego z pracownikiem.
2. Zadaniem oceniałego jest także zapoznanie ocenianego pracownika z procedurą oceny i rolą, jaką odgrywa w niej osoba oceniana, kryteriach oceny i terminie rozmowy oceniałego.

3. Oceniający zobowiązany jest dokonać oceny pracownika zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą o pracowniku oraz w przypadku, jeśli uzna to za właściwe – zaproponowania wniosków dotyczących dalszej pracy pracownika.

§ 3.

Obowiązki ocenianego

1. Pracownik jest odpowiedzialny za przygotowanie się do rozmowy oceniającej oraz wzięcie czynnego udziału w ocenie przez dokonanie samooceny i poinformowanie o niej przełożonego.
2. Pracownik nie może odmówić wzięcia udziału w ocenie.

§ 4.

Przebieg procedury oceny

1. Oceniający sporządza ocenę wypełniając arkusz oceny pracownika (załącznik Nr 1 do regulaminu).
2. Oceniający wpisuje w arkuszu ocen 5 kryteriów obowiązkowych (bezwzględnie takich samych dla pracowników zajmujących to samo stanowisko pracy lub wykonujących te same obowiązki) oraz od 1 do maksymalnie 3 kryteriów dodatkowych, najistotniejszych dla prawidłowego wykonywania obowiązków na danym stanowisku pracy (lista kryteriów stanowi załącznik Nr 2 do regulaminu), przy czym dla kierowniczych stanowisk urzędniczych przyjmuje się następujące kryteria obowiązkowe:
 - 1) organizowanie pracy zespołu podwładnych,
 - 2) motywowanie pracowników,
 - 3) zarządzanie zasobami,
 - 4) umiejętność podejmowania decyzji,
 - 5) umiejętność komunikowania się.
3. Oceniający zobowiązany jest co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem poinformować ocenianego pracownika o ustalonych dla niego kryteriach oceny oraz terminie przeprowadzenia rozmowy oceniającej.

§ 5.

Metodologia oceniania

1. Oceniający dokonuje oceny pracownika poprzez odrębną ocenę każdego z kryterium, zarówno obowiązkowego jak i dodatkowego, według następującej skali punktowej:
 - 1) 6 punktów – znacznie powyżej oczekiwań,
 - 2) 5 punkty – powyżej oczekiwań,
 - 3) 4 punkty – zgodnie z oczekiwaniami,
 - 4) 3 punkty – poziom wymagający doskonalenia,
 - 5) 2 punkty – poniżej oczekiwań,
 - 6) 1 punkt – zdecydowanie poniżej oczekiwań.
2. Otrzymane oceny częściowe są podstawą do ustalenia ogólnego spełniania kryteriów oceny przez ocenianego poprzez wyliczenie średniej arytmetycznej z tych ocen.
3. Średnią arytmetyczną z ocen częściowych oblicza się sumując wszystkie punkty ze wszystkich ocenianych kryteriów, a następnie dzieląc tę sumę przez liczbę kryteriów ustalonych dla pracownika.
4. Liczba punktów stanowiąca średnią arytmetyczną ze wszystkich ocen częściowych decyduje o przyznaniu konkretnej oceny okresowej:
 - 1) powyżej 5,5 do 6 – znacznie powyżej oczekiwań,
 - 2) powyżej 4,5 do 5,5 – powyżej oczekiwań,
 - 3) powyżej 3,5 do 4,5 – zgodnie z oczekiwaniami,
 - 4) powyżej 2,5 do 3,5 – poziom wymagający doskonalenia,
 - 5) powyżej 1,5 do 2,5 – poniżej oczekiwań,
 - 6) od 1 do 1,5 – zdecydowanie poniżej oczekiwań.
5. Uzyskanie od 1 do 2,5 punktu skutkuje uzyskaniem przez pracownika oceny negatywnej.
6. Oceny pracownika dokonuje się po przedstawieniu przez pracownika jego samooceny i przeprowadzeniu rozmowy oceniającej z pracownikiem.

7. W przypadku pracowników, dla których z przeprowadzonej oceny wynikają wnioski dotyczące dalszej pracy pracownika, oceniający zobowiązany jest wskazać je w arkuszu ocen.

§ 6.

Odwołanie się od oceny

1. Od dokonanej oceny ocenianemu pracownikowi przysługuje prawo odwołania do Dyrektora CUK w terminie 7 dni od daty jej otrzymania.
2. Odwołania rozpatruje komisja w składzie: Dyrektor CUK, oceniający, bezpośredni przełożony oceniającego. W przypadku nieobecności któregoś z członków komisji, Dyrektor jednostki może wyznaczyć inny skład komisji.
3. Termin rozpatrzenia odwołania przez komisję wynosi 14 dni od dnia wniesienia.
4. W przypadku uwzględnienia odwołania ocenę zmienia się albo dokonuje się jej po raz drugi.
5. Pracownika, który uzyskał ocenę negatywną ocenia się ponownie nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od dnia zakończenia poprzedniej oceny.
6. Ponowne uzyskanie oceny negatywnej skutkuje rozwiązaniem umowy o pracę, z zachowaniem okresów wypowiedzenia.

§ 7.

Postanowienia końcowe

1. Po zakończeniu procedury oceny pracownik Kadr sporządza dla Dyrektora CUK raporty z przeprowadzonej oceny, w tym liczbę wniosków i ich treść dotyczących dalszej pracy pracowników.
2. Po przeanalizowaniu i zatwierdzeniu wniosków przez Dyrektora CUK pracownik Kadr przystępuje do uruchomienia właściwych procedur w celu ich realizacji.

p.o. Dyrektora
Centrum Usług Komunalnych
w Częstochowie
(-) Marika Komorowska

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 10.2020
Dyrektora CUK
z dnia 1 kwietnia 2020 r.

ARKUSZ OCENY PRACOWNIKA
Centrum Usług Komunalnych w Częstochowie

Nazwa sekcji	
--------------	--

I. Dane dotyczące ocenianego pracownika:

Imię:		
Nazwisko:		
Stanowisko:		

II. Poprzednia ocena:

Ocena:

Data sporządzenia poprzedniej oceny

--

--

III. Ocena wybranych kryteriów:

Wybrane kryteria obowiązkowe	Ocena kryterium
Wybrane kryteria dodatkowe	Ocena kryterium

0,00

Ocena końcowa - będąca średnią arytmetyczną ze wszystkich ocen cząstkowych:

powyżej 5,5 do 6		Znacznie powyżej oczekiwań
powyżej 4,5 do 5,5		Powyżej oczekiwań
powyżej 3,5 do 4,5		Zgodnie z oczekiwaniami
powyżej 2,5 do 3,5		Poziom wymagający doskonalenia
od 1 do 2,5 pkt		Negatywna

(W odpowiednim polu proszę wstawić znak **X**)

IV. Wnioski dotyczące dalszej pracy pracownika:

Rodzaj wniosku		Uszczegółowienie wniosku
Brak wniosków dla pracownika		
Awans lub rezerwa kadrowa		
Kształcenie		
Szkolenie		
Zmiana stanowiska pracy		
Inne		

(W odpowiednim polu proszę wstawić znak **X**)

Data sporządzenia:

Zatwierdzenie osoby oceniającej:

Zapoznałam(-em) się z oceną

Data otrzymania:

Potwierdzenie odbioru przez ocenianego:

KRYTERIA OCENY

<i>Kryterium</i>	<i>Opis kryterium</i>	
I. Wiedza specjalistyczna i umiejętność jej stosowania	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik doskonale zna dziedzinę, którą się zajmuje. Na bieżąco śledzi zmiany w przepisach prawa i inicjuje działania do ich wdrożenia. Dzieli się z innymi posiadaną wiedzą fachową i ukierunkowuje innych w realizacji zadań.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik zna dobrze dziedzinę, którą się zajmuje, umiejętnie korzysta z przepisów, jest samodzielny w wykonywaniu zadań. Potrafi uchwycić ważne punkty w sprawie. Rozpoznaje sprawy, które wymagają współdziałania ze specjalistami z innych dziedzin.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik zna odcinek własnej pracy, posiada stosowną wiedzę i potrafi z niej odpowiednio skorzystać w praktyce. Potrafi znaleźć potrzebne przepisy do załatwienia sprawy.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik czasami nie potrafi wykorzystać posiadanej wiedzy w praktyce wymaga pomocy i ukierunkowania.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Posiadana przez pracownika wiedza jest powierzchowna i fragmentaryczna i nie pozwala na prawidłowe wykonywanie zadań na stanowisku pracy. Pracownik wymaga ciągłej pomocy i kontroli.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik nie posiada podstawowej wiedzy i umiejętności, nie spełnia podstawowych wymagań. Brak wiedzy negatywnie odbija się na pracy innych pracowników.
II. Zorientowanie na rezultaty pracy	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik doskonale potrafi ustalić hierarchię działań przy realizowanych zadaniach przewidując natychmiast możliwe do pojawienia się trudności w ich realizacji. Pracownik jest zorientowany na realizację zadania i przezwycięzenie trudności, jakie mogą pojawić się przy jego realizacji.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik realizuje zadania przewidziane do wykonania w określonym czasie, umiejętnie zachowując właściwą hierarchię ich ważności i zgodnie z wcześniejszymi założeniami.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik realizuje zdecydowaną większość powierzonych zadań w ustalonym terminie i przejawia umiejętność różnicowania spraw ważnych i drugorzędnych.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Zdarza się, że pracownik nie realizuje zadań terminowo, wymaga wsparcia przy ustalaniu hierarchii ważności zadań.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik zbyt często wykazuje brak dążenia do realizacji celów oraz brak umiejętności różnicowania spraw ważnych i drugorzędnych Zdarza się, iż nie doprowadza do końca spraw mimo braku przeszkód w realizacji celów.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik nie wykonuje zadań przewidzianych do zrealizowania w wyznaczonym okresie mimo braku przeszkód w realizacji zadań i obarcza swoimi zadaniami innych pracowników. Nie dąży do realizacji celów, nie różnicuje spraw ważnych i drugorzędnych.

Kryterium	Opis kryterium	
III. Rzetelność i terminowość wykonywanych zadań	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik bardzo dba o jakość pracy nawet w sytuacjach trudnych, stresujących. Jego opracowania są precyzyjne i bezbłędne.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik jest bardzo staranny i systematyczny w wykonywaniu zleconych zadań. Pracuje szybko.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik wykonuje pracę starannie i w zadowalającym tempie. Do wykonywanych przez niego zadań nie ma zastrzeżeń.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik popełnia drobne błędne, czasem pracuje zbyt wolno.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Jakość pracy pracownika zbyt często odbiega od przyjętych norm i założeń. Pracownik zbyt często nie realizuje zadań w terminie, pracuje zrywami, niesystematycznie, wymaga stałej kontroli i przypominania o konieczności terminowego wykonania pracy.
	Znaczenie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik wykonuje zadania niedbale i powierzchownie. W wykonywanej pracy występują ciągłe braki i usterki. Praca wymaga nieustannej kontroli i poprawek. Praca w zasadzie nigdy nie jest wykonana w terminie mimo braku przeszkód w zachowaniu terminu realizacji zadania.
IV. Zarządzanie zasobami	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik zawsze doskonale przewiduje potrzeby na konkretne zasoby ludzkie, finansowe czy też inne niezbędne dla podległego mu obszaru. Na bieżąco kontroluje wszystkie zasoby niezbędne do efektywnego działania obszaru, którym zarządza. Idealnie zagospodarowuje posiadane zasoby podnosząc jakość i wydajność pracy zarządzanego obszaru.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik dba o odpowiednie do potrzeb pozyskiwanie zasobów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania zarządzanym obszarem, alokację i wykorzystanie zasobów w sposób efektywny pod względem czasu i kosztów.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik wystarczająco dba o prawidłowe zasoby dla obszaru, którym zarządza. Prawidłowo zagospodarowuje zasoby.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik czasami ma problemy z ustaleniem potrzebnych zasobów oraz trudności z ich zapewnieniem podczas realizacji zadań.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik niewystarczająco dba o potrzebne zasoby dla zarządzanego przez niego obszaru. Nie potrafi prawidłowo określić potrzeb na określone zasoby oraz nie umie ich odpowiednio zagospodarować co odbija się negatywnie na funkcjonowaniu obszaru, którym zarządza.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik absolutnie nie dba o prawidłowe zasoby dla obszaru, którym zarządza, doprowadzając w konsekwencji do zastoju w pracy lub poważnych zaburzeń, nieprawidłowości w funkcjonowaniu obszaru.

Kryterium	Opis kryterium	
V. Umiejętność komunikowania się	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik ma bardzo dużą umiejętność zjednywania sobie ludzi. Potrafi słuchać współ rozmówcę, posiada zdolności dyplomatyczne, dzięki czemu łagodzi konflikty i wszelkie ogniska zapalne. Myśli/polecenia przedstawia w sposób bardzo konkretny, zrozumiały.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik łatwo nawiązuje kontakty z ludźmi. Łatwo formułuje myśli/polecenia i przedstawia je jasno. W rozmowie podaje najistotniejsze fakty, dostosowuje argumenty. W kontaktach z ludźmi jest opanowany.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik bez problemów nawiązuje kontakty z ludźmi. W sposób zwięzły i precyzyjny formułuje swoje wypowiedzi.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik często nie radzi sobie z kontaktami z ludźmi. Jego wypowiedzi są czasem mało zrozumiałe.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik ma duże trudności w nawiązywaniu kontaktów. Nie potrafi jasno formułować myśli, przedstawia polecenia bądź komunikuje w sposób niezrozumiały, język jego jest chaotyczny i mało konkretny.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik absolutnie nie potrafi nawiązywać poprawnych kontaktów, wprowadza rozdrzewki i konflikty. W rozmowie jest nieopanowany, często wybuchowy lub też niezdecydowany.
VI. Podejście do klienta zewnętrznego i wewnętrznego	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik doskonale rozumie funkcję usługową swojego stanowiska pracy, okazuje szacunek klientom zewnętrznym i wewnętrznym, tworzy przyjazną atmosferę, uczynny w stopniu przekraczającym obowiązki. Pracownik jest chwalony przez klientów.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik jest bardzo uprzejmy, grzeczny w kontaktach z klientami. Jest skłonny do daleko idącej pomocy.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik jest przyjazny, otwarty, niekonfliktowy, chętny do pomocy.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik potrafi być uprzejmy i grzeczny w kontaktach z klientami, choć zdarza mu się okazać negatywne emocje klientom.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik na ogół okazuje zniecierpliwienie lub złość. Nie zawsze jest skory do pomocy klientom.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik w kontaktach z klientami jest nieprzyjemny, niegrzeczny, kłóliwy, niechętny do pomocy, czasami utrudnia klientom szybkie załatwienie sprawy.
VII. Kreatywność, samodzielność	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik podejmuje się wykonywania istotnych zadań bez formalnego polecenia przełożonego. Samodzielnie poszukuje sposobów do jak najlepszej realizacji powierzonych zadań, bada źródła problemów i podejmuje działania aby im przeciwdziałać, bierze odpowiedzialność za podejmowane działania. Pracownik pełen pomysłów, robi bardzo wiele rzeczy z własnej inicjatywy.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik jest zaradny nie tylko w sytuacjach znanych, ale również w nietypowych, trudnych. Nie popada w rutynę. Nie potrzebuje szczegółowych instrukcji do efektywnego działania. Pracownik występuje z własnymi inicjatywami.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik samodzielnie wykonuje przydzielone mu zadania, popiera nowe inicjatywy. Jeśli trzeba podejmuje się nowych obowiązków, wymaga tylko okresowej pomocy i kontroli w przypadku powierzenia mu nowych zadań.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik przy odpowiednim wsparciu wykonuje przydzielone mu zadania, nie blokuje nowych inicjatyw. Wymaga jednak szczególnej pomocy w realizacji zadań niestandardowych.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik samodzielnie wykonuje jedynie typowe zadania. W sytuacjach nietypowych gubi się, jest niezaradny, pracuje według utartych schematów Pracownik jest niechętny nowym rozwiązaniom.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik jest absolutnie niesamodzielny, niezaradny. Nie potrafi pracować bez szczegółowych instrukcji. Nigdy nie występuje z wnioskami i propozycjami, nawet wtedy gdy wymaga tego sytuacja.

Kryterium	Opis kryterium	
VIII. Umiejętność pracy w zespole	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik tworzy bardzo przyjazną atmosferę w zespole. Doradza kolegom w każdej potrzebie, rozumie cel i korzyści wynikające ze wspólnego realizowania zadań, współpracuje a nie rywalizuje, zgłasza pomysły usprawniające pracę zespołu.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik jest bardzo koleżeński, uprzejmy, życzliwy wobec współpracowników, chętnie bierze udział w pracach zespołowych, zawsze chętny do pomocy.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik jest koleżeński, niekonfliktowy, opanowany, ewentualne nieporozumienia załatwia w taktowny sposób. Często pomaga współpracownikom.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik na ogół jest koleżeński, niekonfliktowy i chętny do podejmowania zadań zespołowych, czasem ma problemy ze współpracą w zespole.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik jest niekoleżeński, nieuprzejmy, niechętny do podejmowania wspólnych działań. Pomaga innym, gdy mu się to opłaca.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik jest kłótlivy, złośliwy, nieszczerzy. Często wywołuje konflikty i nieporozumienia albo też jest zamknięty w sobie, całkowicie izolujący się od grupy, krytycznie nastawiony do współpracowników.
IX. Umiejętność podejmowania decyzji	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik bardzo sprawnie podejmuje decyzje również w sprawach trudnych i złożonych. Przewiduje zarówno krótko jak i długoterminowe skutki podejmowanych decyzji, bierze za nie pełną odpowiedzialność.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik sprawnie uzyskuje, selekcjonuje i ocenia dane do podjęcia decyzji, przewiduje ich konsekwencje.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik nie ma trudności z podejmowaniem decyzji w sytuacjach standardowych. Rzadko ma problemy z podejmowaniem decyzji w sytuacjach trudnych.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik w sytuacjach typowych na ogół podejmuje trafne decyzje, jednak czasem czas reakcji jest zbyt długi. W sprawach odbiegających od schematu nie reaguje oczekując na decyzje ze strony przełożonego.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik zbyt często podejmuje decyzje nietrafne i zbyt wolno w stosunku do konieczności. Oczekuje od przełożonych szczegółowych instrukcji działania.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik absolutnie nie przejawia umiejętności podejmowania decyzji, selekcji i oceniania danych do podjęcia decyzji. Nie podejmuje decyzji nawet w prostych sprawach.
X. Organizowanie pracy zespołu podwładnych	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik doskonale organizuje pracę zespołu podwładnych, zapewniając efektywną realizację zadań zespołu. Umiejętnie deleguje i rozgranicza uprawnienia. Bardzo dobrze koordynuje prace zespołu nawet w trudnych warunkach. Stymuluje pracowników do efektywnej pracy.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik potrafi wykorzystać potencjał zespołu rozpoznając słabe i mocne strony pracowników, odpowiednio dobierając pracownikom zadania, dostosowując je do sytuacji. Ustala kolejność wykonywania prac według ich ważności, pilności.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik w sposób zadowalający organizuje pracę zespołu podwładnych. Zadania podległego zespołu pracowników w zdecydowanej większości przypadków wykonywane są prawidłowo i terminowo.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik zwykle w sposób odpowiedni dokonuje podziału zadań. Zdarzają się zakłócenia w pracy zespołu, które z reguły są przez niego opanowywane. Zdarzają mu się problemy z hierarchizacją ważności zadań.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik zwykle dokonuje niewłaściwego podziału zadań i pracy, często czynności się powtarzają i nawarstwiają, występują spiętrzenia pracy. Występują zakłócenia, których nie potrafi opanować.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik nie dba o organizację pracy zespołu podwładnych. W pracy zespołu panuje chaos, brak warunków do realizacji zadań. Pracownicy pozostawieni są sami sobie.

Kryterium	Opis kryterium	
XI. Motywowanie pracowników	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik jasno komunikuje pracownikom oczekiwania dotyczące jakości ich pracy i właściwie ocenia pracowników. Wykazuje troskę o warunki pracy pracowników. Stymuluje pracowników do rozwoju i podnoszenia własnych kwalifikacji. Umiejętnie wykorzystuje możliwości wynikające z systemu wynagrodzeń, roli awansu oraz instrumentów pozafinansowych w celu zachęcania pracowników do uzyskiwania jak najlepszych wyników. Pracownicy odczuwają satysfakcję z pracy w zespole kierowanym przez pracownika.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik jest sprawiedliwy w ocenie podwładnych. Oddziałuje mobilizująco i integrująco na zespół pracowników. Dostosowuje styl i sposób kierowania do zamierzonego celu i sytuacji. Uruchamia instrumenty motywacji finansowej i pozafinansowej.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik troszczy się o warunki pracy pracowników. Prawidłowo potrafi ocenić pracowników. Właściwie wykorzystuje dostępne instrumenty motywacyjne.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik wykazuje troskę o warunki pracy pracowników, ale zdarza mu się, że zbyt słabo mobilizuje pracowników i nie do końca wykorzystuje dostępne instrumenty motywacji.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik niewystarczająco dobrze dba o podległych pracowników. Ma duże trudności w poznawaniu i właściwym ocenianiu pracowników. Zapomina o motywowaniu pracowników.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik nie integruje zespołu. Nie wykazuje troski o warunki pracy podwładnych. Jest niesprawiedliwy, nie chwali za dobrze wykonaną pracę, zauważa wyłącznie błędy, nadmiernie krytykuje i demotywuje podwładnych.
XII. Dbałość o wizerunek CUK	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik wykazuje ogromną dbałość o wizerunek własnej osoby, swojego stanowiska pracy oraz jakość wykonywanej przez siebie pracy. Zarówno przez klientów urzędu, jak i współpracowników pracownik odbierany jest, jako osoba bardzo kompetentna, godna zaufania.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik wykazuje dużą dbałość o wizerunek własnej osoby oraz miejsca pracy. Jest bardzo uprzejmy i bardzo dobrze merytorycznie przygotowany do pracy z klientami.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik dba o wygląd własnej osoby oraz stanowiska pracy. Przywiązując uwagę do właściwego przygotowania merytorycznego w kontaktach z klientami. Jest uprzejmy.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik na ogół wykazuje dbałość o wizerunek własnej osoby i swojego stanowiska pracy. Czasem jakość wykonywanej przez niego pracy budzi zastrzeżenia i odbija się negatywnie na postrzeganiu wizerunku Urzędu przez klientów.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik zbyt często przejawia brak dbałości o wygląd własnej osoby i swojego stanowiska pracy. W większości przypadków nie potrafi merytorycznie ustosunkować się do zadawanych przez klientów pytań. Bywa niegrzeczny.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik nie dba o wygląd własnej osoby ani o swoje stanowisko pracy. Jest niechlujny, na stanowisku pracy panuje nieład. Pracownik jest niekompetentny i nieprzyjemny w kontaktach z klientami.
XIII. Dbałość o własny rozwój zawodowy	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik występuje z inicjatywą dokształcania się, odpowiadającego jego aktualnej pracy i potrzebom przyszłościowym. Efektywnie wdraża w swojej pracy wiedzę i umiejętności zdobyte w trakcie szkoleń podnosząc jakość swojej pracy i zespołu.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik dba o pogłębianie własnej wiedzy i umiejętności. Poszukuje możliwości ich doskonalenia i nabycia nowych umiejętności. Systematycznie podnosi jakość swojej pracy.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik chętnie uczestniczy w szkoleniach, na które zostaje skierowany przez pracodawcę, stara się również samodzielnie pogłębiać swoje umiejętności. Potrafi właściwie wykorzystać zdobyte umiejętności w pracy.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik uczestniczy w szkoleniach, na które zostaje skierowany przez pracodawcę, jednak często nie potrafi właściwie wykorzystać zdobytych umiejętności w pracy.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik niechętnie poszerza swoją wiedzę, a efekty szkoleń nie przynoszą zakładanych rezultatów.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik nie poszerza swojej wiedzy i umiejętności, nawet wtedy, gdy jest to niezbędne ze względu na potrzeby realizowanych zadań. Odmawia udziału w szkoleniach, natomiast odbyte szkolenia nie znajdują efektywnego odbicia w jego bieżącej pracy.

Kryterium	Opis kryterium	
XIV. Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik wcześniej rozpoznaje potencjalne sytuacje kryzysowe, błyskawicznie działa w celu rozwiązania kryzysu. Wyciąga konstruktywne wnioski z własnych doświadczeń podczas sytuacji kryzysowych, tak aby w przyszłości uniknąć podobnych sytuacji. Jest asertywny i odporny na stres.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik nie traci pola widzenia istoty problemu, obiektywnie analizuje i ocenia przyczyny wystąpienia trudności w danej sytuacji. Planuje dalsze działania stosownie do sytuacji w jakiej się znajduje, jest elastyczny w ich podejmowaniu. Zachowuje się w sposób zrównoważony i opanowany.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik w sytuacjach kryzysowych rozpoznaje istotę problemu. Reaguje spokojnie i podejmuje właściwe decyzje lub działania.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik w sytuacjach kryzysowych ma trudności w rozpoznaniu istoty problemu. Przy wsparciu podejmuje właściwe decyzje lub działania, choć ma problemy z opanowaniem emocji.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik niewłaściwie reaguje w trudnych sytuacjach. Nie potrafi działać konstruktywnie, jest mało elastyczny, nie dostosowuje swoich działań do aktualnej sytuacji.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik przejawia cechy dezorganizacji, jest chaotyczny lub wyraża swoje negatywne emocje w sposób nieopanowany (wybuchy gniewu, agresji, obarczanie innych winą) albo też poddaje się, rezygnuje, zamyka się w sobie.
XV. Kontrolowanie i ocenianie pracowników	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik wnikliwie i na bieżąco kontroluje wykonywanie pracy przez podwładnych, przewidując ewentualne przeszkody w realizacji zadań przez pracowników. Analizuje przypadki niedociągnięć w pracy pracowników, omawia je z nimi zwracając również uwagę na aspekty pozytywne ich pracy i ustala wraz z pracownikami działania korygujące i zapobiegawcze. Konsekwentnie egzekwuje wykonywanie wydanych poleceń.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik na bieżąco i z należytą starannością kontroluje wykonywanie pracy przez podwładnych. Omawia z pracownikami przyczyny niedociągnięć i braków występujących w ich pracy, zwracając również uwagę na aspekty pozytywne.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik właściwie dokonuje kontroli i oceny pracy podwładnych, dba o realizację wniosków i decyzji z nich wynikających.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik z reguły poprawnie dokonuje kontroli oceny pracy podwładnych, ma problemy z egzekwowaniem wyników zleconych zadań i umiejętnością korekty powtarzających się błędów.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik niewystarczająco wywiązuje się z obowiązków sprawowania kontroli. W niedostatecznym stopniu obserwuje tok pracy kierowanego zespołu pod kątem właściwej realizacji zadań, w związku z czym zespół nie pracuje prawidłowo.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik w ogóle nie wywiązuje się z obowiązków sprawowania kontroli. Pracownik nie obserwuje toku pracy kierowanego zespołu pod kątem właściwej realizacji zadań, w związku z czym zespół pracuje nierzetelnie, nieefektywnie. Nie wyciąga wniosków ani z wyników kontroli ani z przeprowadzonych ocen.
XVI. Organizacja pracy na własnym stanowisku	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik bardzo umiejętnie zarządza czasem pracy w celu jak najlepszej realizacji zleconych zadań. Rzetelnie gromadzi informacje do wykonywania zadań, bardzo umiejętnie ustala cele i środki do ich realizacji, ocenia sytuację. Zawsze bardzo dokładnie porządkuje dokumenty i narzędzia pracy.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik potrafi zorganizować swoją pracę w sposób zapewniający jej właściwą realizację. Potrafi bardzo dobrze zaplanować czas pracy oraz zdobyć potrzebne narzędzia i środki do wykonania zadania.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik radzi sobie z właściwą organizacją pracy na własnym stanowisku. Potrafi zorganizować czas i narzędzia potrzebne do realizacji zadania.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik przeważnie potrafi zorganizować swoją pracę w sposób zapewniający jej właściwą realizację, zdarzają mu się zakłócenia, które nie zawsze jest w stanie samodzielnie skorygować.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik zbyt często jest chaotyczny, niezorganizowany, ma kłopoty z zaplanowaniem czasu pracy, zapewnieniem narzędzi pracy. Ma trudności z przewidywaniem przyszłych uwarunkowań.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik absolutnie nie potrafi planować własnego czasu pracy, jak również nie dba o narzędzia pracy potrzebne do realizacji zadań. Brak umiejętności organizacji pracy przez pracownika prowadzi do spiętrzeń w pracy oraz zaległości, których nie potrafi opanować.

Kryterium	Opis kryterium	
XVII. Dyspozycyjność	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik dobrowolnie podejmuje się wykonania prac żmudnych, dodatkowych, wykraczających poza normalne obowiązki i czas pracy. Zawsze punktualnie rozpoczyna pracę. Unika korzystania z czasu pracy dla załatwiania spraw osobistych.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik podejmuje się wykonania dodatkowych prac. Pracownik nie spóźnia się do pracy. Zawsze informuje o swojej, nawet niedługiej nieobecności w miejscu pracy, w sposób zwyczajowo przyjęty, co ułatwia skontaktowanie się z nim w razie potrzeby.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik podejmuje się realizacji dodatkowych zadań oraz punktualnie rozpoczyna pracę.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Jeśli to konieczne pracownik podejmuje się realizacji dodatkowych zadań. Zdarzają mu się spóźnienia do pracy. Czasami opuszcza stanowisko pracy nie pozostawiając współpracownikom informacji, dokąd się udaje.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik bardzo często szuka usprawiedliwienia do niewykonania dodatkowych zadań. Pracownik zbyt często spóźnia się do pracy. Często wychodzi w czasie pracy nie zostawiając informacji gdzie i kiedy wychodzi, co utrudnia skontaktowanie się z nim w razie potrzeby.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik odmawia wykonania dodatkowych zadań lub ich nie realizuje. Pracownik notorycznie spóźnia się do pracy. Często korzysta z czasu pracy dla załatwienia spraw osobistych, nawet wtedy gdy mógłby je załatwić poza czasem pracy.
XVIII. Odpowiedzialność	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik pod każdym względem zasługuje na całkowite zaufanie. Perfekcyjnie wykonuje zadania. Bierze odpowiedzialność nie tylko za podejmowane przez siebie działania, ale również za skutki swoich działań (potrafi je samokrytycznie ocenić). Racjonalnie gospodaruje przydzielonymi mu środkami, reaguje na przejawy marnotrawstwa i nieodpowiedzialności.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik wykonuje swoje obowiązki starannie, z zaangażowaniem, biorąc pełną odpowiedzialność za podejmowane działania. Potrafi właściwie, rozsądnie gospodarować przydzielonymi środkami.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik wykonuje swoje obowiązki na dobrym poziomie, z zaangażowaniem, biorąc odpowiedzialność za podejmowane działania oraz posiadane zasoby.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik przejawia poczucie odpowiedzialności za powierzone mu zadania, czasami jednak zdarza się, iż potrzebuje wsparcia ze strony przełożonego lub współpracowników.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Na pracowniku zbyt rzadko można polegać. Pracownik nie przykłada się do pracy. Unika odpowiedzialności za podejmowane przez siebie działania. Nie do końca racjonalnie gospodaruje przydzielonymi zasobami.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Na pracowniku nie można polegać. Pracownik całkowicie lekceważy pracę. Usiłuje przerzucić odpowiedzialność za własne działania na innych pracowników. Marnotrawi posiadane zasoby.

Kryterium	Opis kryterium	
XIX. Umiejętność obsługi programów komputerowych	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik doskonale wykorzystuje posiadany sprzęt komputerowy i oprogramowania w realizacji zleconych zadań. Wykorzystuje absolutnie wszystkie funkcjonalności oprogramowań zwiększając wydajność pracy i szybkość wykonywania zadań. Bardzo chętnie uczy się nowych oprogramowań i pomaga wdrożyć się kolegom z pracy w nowe aplikacje.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik bardzo dobrze radzi sobie z obsługą programów komputerowych. Wykorzystuje sprzęt komputerowy na stanowisku pracy oraz posiadane oprogramowania do zwiększenia wydajności pracy i szybszej realizacji zadań. Pracownik chętnie poszerza wiedzę z tego obszaru.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik posiada dobrą znajomość obsługiwanych przez siebie programów komputerowych. Potrafi skorzystać z nich podczas realizacji zadań. Poszerza swoją wiedzę z tego obszaru i dzieli się nią ze współpracownikami.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik posiada niezbędną znajomość obsługiwanych przez siebie programów komputerowych. Jednakże często nie potrafi odpowiednio skorzystać z niej podczas realizacji zadań, wymaga wsparcia i pomocy.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik nie zna w stopniu niezbędnym do zajmowanego stanowiska pracy programów komputerowych i aplikacji koniecznych do wykorzystywania w codziennej pracy, czym doprowadza do opóźnień w realizacji zadań. Pracownik niechętnie podejmuje się nabywania wiedzy informatycznej.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik absolutnie nie radzi sobie z pracą w programach komputerowych niezbędnych do pracy na zajmowanym przez niego stanowisku pracy, czym powoduje obciążenie pracą innych pracowników. Pracownik nie jest zainteresowany nabywaniem potrzebnej mu wiedzy z zakresu obsługi programów komputerowych.
XX. Komunikacja pisemna	Znacznie powyżej oczekiwań (6 punktów)	Pracownik przywiązuje bardzo dużą uwagę do odpowiedniego sformułowania treści pism kierowanych, czy to do klienta zewnętrznego, czy też do pracowników urzędu. Dbą również o estetykę przygotowywanych pism. Pracownik formułuje treść pism w sposób czytelny i zrozumiały dla odbiorcy, używając odpowiedniego języka i stylu wypowiedzi.
	Powyżej oczekiwań (5 punkty)	Pracownik przywiązuje dużą uwagę do właściwego formułowania treści pism kierowanych do klientów. Dbą o ich zwięzłość i czytelność. Potrafi użyć odpowiedniego stylu i języka stosownie do wymagań sytuacji.
	Zgodnie z oczekiwaniami (4 punkty)	Pracownik potrafi formułować treści pism w sposób jasny i zrozumiały dla odbiorcy. Właściwie dopasowuje język i styl wypowiedzi do sytuacji.
	Poziom wymagający doskonalenia (3 punkty)	Pracownik ma czasem problemy z formułowaniem treści pism w sposób czytelny i zrozumiały dla odbiorcy. Zdarzają mu się potknięcia stylistyczne i gramatyczne.
	Poniżej oczekiwań (2 punkty)	Pracownik w niewystarczającym stopniu radzi sobie na zajmowanym stanowisku pracy z właściwym formułowaniem treści, które ma przekazać w piśmie, jak również z dobraniem odpowiedniego języka i budowaniem zdań pod kątem poprawności gramatycznej i stylistycznej.
	Znacznie poniżej oczekiwań (1 punkt)	Pracownik nie dba o to, aby pismo skierowane do klienta sformułowane było w sposób zwięzły i dla niego zrozumiały lub też ma duże problemy z właściwym formułowaniem treści, które ma przekazać w piśmie. Nie potrafi dobrać odpowiedniego języka oraz budować poprawnych gramatycznie i stylistycznie zdań.