

**Mierniki efektywności możliwe do zastosowania
przy ustalaniu poziomu przyznanej nagrody**

Kryterium	Lista zachowań skutecznych służąca opisowi kryterium	Miernik
1. Rzetelność i terminowość	<p>Rozpatruje różne opcje, przedstawia możliwe warianty</p> <p>Dbą o przedstawianie wiarygodnych danych, faktów i informacji, po wnikliwym rozpoznaniu sytuacji z wykorzystaniem dostępnych źródeł</p> <p>Potrafi rozpoznać istotę problemu oraz określić jego przyczynę</p> <p>Wykonuje zadania z zaangażowaniem, zgodnie z wyznaczonym terminem</p>	<p>liczba spraw załatwionych w terminie do ogólnej liczby spraw przekazanych pracownikowi do realizacji</p> <p>liczba uznanych za zasadne skarg na nierzetelne/nieterminowe załatwienie sprawy</p>
2. Wiedza specjalistyczna i umiejętność jej wykorzystania	<p>Posiada wiedzę z konkretnej dziedziny, warunkującą odpowiedni poziom merytoryczny realizowania zadań.</p> <p>Podejmuje decyzje i realizuje zadania w granicach i na podstawie przepisów prawa</p> <p>Potrafi dobrać odpowiednie narzędzia do realizacji określonego zadania</p> <p>Poszukuje informacji i rozpoznaje sprawy wymagające współpracy ze specjalistami z innych dziedzin</p> <p>Posiada umiejętność zastosowania wiedzy w praktyce</p>	<p>liczba wydanych decyzji/prawidłowo załatwionych spraw do ogólnej liczby spraw przekazanych do realizacji pracownikowi (zgodnie z obowiązującymi stanem prawnym)</p> <p>liczba uznanych za zasadne skarg w związku z błędami merytorycznymi w wydanych decyzjach</p>
3. Zorientowanie na osiąganie celów	<p>Odpowiednio planuje i organizuje pracę w celu realizacji zadań</p> <p>Potrafi ustalić priorytety, zidentyfikować cele oraz określić ramy czasowe realizacji zadania</p> <p>Przewiduje długoterminowe skutki podjętych działań i decyzji</p> <p>Analizuje dokładnie informacje, dostosowuje plany do zmieniających się okoliczności</p> <p>Efektywnie zarządza czasem</p>	<p>liczba spraw niezrealizowanych w terminie ustalonym przez przełożonego (uniemożliwiających zrealizowanie zamierzonego celu)</p>

4.	<p>Doskonalenie zawodowe</p>	<p>Wykonuje zadania uwzględniając na bieżąco zmiany w zakresie swojej specjalizacji</p> <p>Podąża za trendami wynikającymi z najlepszych praktyk dotyczących jego dziedziny</p> <p>Dzieli się z innymi wiedzą i doświadczeniem</p> <p>Tworzy możliwości oraz zachęca innych do rozwoju i podwyższania kwalifikacji</p> <p>Wykazuje zainteresowania rozwijaniem swoich kompetencji, w szczególności przez samodoskonalenie, szkolenia, uczenie się od innych czy rozwiązywanie problemów.</p>	<p>wynik ankiety AOES</p> <p>liczba szkoleń/kursów/innych form kształcenia w których pracownik brał udział</p>
----	------------------------------	--	--

<p>Mierniki efektywności pracy dla poszczególnych grup stanowisk (ze względu na dominujące zadania na danym stanowisku)</p>		
Lp.	grupy stanowisk	miernik
1.	związane z obsługą klienta zewnętrznego	poziom satysfakcji klienta zewn. (na podst. przeprowadzonych badań ankietowych)
2.	związane z obsługą klienta wewnętrznego/obsługą wewnętrzną urzędu	poziom satysfakcji klienta wewn. (na podst. przeprowadzonych badań ankietowych)
3.	związane z wydawaniem decyzji administracyjnych	liczba poprawnie wydanych decyzji (w stosunku do wszystkich wydanych decyzji)
4.	nadzorczo-kontrolne	liczba zrealizowanych kontroli (w stosunku do rocznych planów kontroli)