

ZARZĄDZENIE NR 11/2021
KIEROWNIKA OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W KOPRZYWNICY

z dnia 25 sierpnia 2021 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu okresowej oceny pracownika socjalnego

Na podstawie art. 121b ust. 13 ustawy z dnia 12.03.2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 poz. 1876 z późn. zm.), zarządzam co następuje:

§ 1.

Wprowadza się regulamin okresowej oceny pracownika socjalnego w Ośrodku Pomocy Społecznej w Koprzywnicy stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Kierownik Ośrodka Pomocy
Społecznej w
Koprzywnicy Agnieszka Klimkiewicz-
Kwiecień**

**Regulamin
Okresowej oceny pracownika socjalnego w Ośrodku Pomocy Społecznej
w Koprzywnicy**

**ROZDZIAŁ I
Postanowienia ogólne**

Podstawa prawna: art. 121b ust. 13 ustawy z dnia 12.03.2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 poz. 1876 z późn. zm.)

§1.

Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin przeprowadzania okresowych ocen pracowników socjalnych określa sposób i tryb dokonywania ocen kwalifikacyjnych pracowników socjalnych Ośrodka Pomocy Społecznej w Koprzywnicy (dalej także OPS).
2. Pracownik socjalny zatrudniony w OPS podlega okresowej ocenie, o której mowa w art. 121 b ust. 4 ustawy z dnia 12.03.2004 r. o pomocy społecznej.
3. Pracownik socjalny podlega raz na 2 lata ocenie okresowej dokonywanej przez bezpośredniego przełożonego, w zakresie wywiązywania się przez niego z obowiązków wynikających z czynności i zadań na zajmowanym stanowisku oraz obowiązków określonych w art. 24 i art. 25 ust. 1 ustawy z dnia 21.11.2008r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. 2019 r. poz. 1282).
4. Ocena okresowa jest sporządzana na piśmie i zawiera uzasadnienie.
5. Ocena okresowa jest pozytywna albo negatywna.
6. Pracownikowi, który otrzymał dwie następujące po sobie pozytywne oceny okresowe, spełniającemu warunki dotyczące minimalnego poziomu wykształcenia, o którym mowa w art. 121b ust. 2 ustawy z 12.03.2004 r. o pomocy społecznej jest nadawany wyższy stopień awansu zawodowego.
7. Pracownikowi, który spełnia wymogi dotyczące wykształcenia i stażu pracy, o których mowa w art. 121b ust. 2 ustawy z 12.03.2004 r. o pomocy społecznej oraz wyróżnia się wysokim zaangażowaniem, inicjatywą lub nowatorskim podejściem przy wykonywaniu obowiązków służbowych z zakresu pomocy społecznej, może być nadany wyższy stopień awansu z pominięciem trybu oceny okresowej.
8. W przypadku awansu na wyższy stopień zawodowy pracownikowi socjalnemu przysługuje podwyższenie wynagrodzenia zasadniczego.
9. Wzór arkusza okresowej oceny pracownika socjalnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Koprzywnicy określa załącznik nr 1 do Regulaminu.
10. Oceniający są zobowiązani przeprowadzić ocenę w sposób rzetelny, uczciwy i obiektywny.

**ROZDZIAŁ II
Tryb dokonywania oceny**

§2.

Wyznaczenie terminu oceny

1. Pracownik socjalny podlega raz na dwa lata ocenie okresowej dokonywanej przez bezpośredniego przełożonego.
2. Kierownik OPS wyznacza indywidualny termin sporządzenia oceny na piśmie, określając miesiąc i rok.

§3.

Rozmowa z ocenianym przed wyborem kryteriów

1. Przed wyborem kryteriów Kierownik OPS jest zobowiązany przeprowadzić rozmowę z Ocenianym.

2. Celem rozmowy z pracownikiem jest wybór przez Kierownika kryteriów będących podstawą dokonania oceny kwalifikacyjnej.
3. Przedmiotem rozmowy jest omówienie z pracownikiem socjalnym sposobu realizacji obowiązków wynikających z zakresu czynności na zajmowanym przez niego stanowisku pracy.
4. W trakcie rozmowy Kierownik powinien poślikować się zakresem czynności, wymaganiami oraz kryteriami ocen określonymi w opisie stanowiska Ocenianego pracownika.
5. Przy omawianiu sposobu realizacji obowiązków ocenianego pracownika kierownik analizuje, czy są one wykonywane zgodnie z obowiązkami służbowymi pracownika.
6. W trakcie rozmowy Kierownik powinien zapytać Ocenianego o jego opinię na temat zakresu powierzonych mu obowiązków, o propozycję zmiany, plany zawodowe, chęć dalszego doksztalcania itp.
7. Po zakończeniu rozmowy kierownik jest zobowiązany do poinformowania Ocenianego o dalszym trybie dokonywania oceny kwalifikacyjnej.

§4.

Wybór kryteriów

1. Ocena dokonywana jest na podstawie 6 kryteriów obowiązkowych, wspólnych dla wszystkich Ocenianych oraz 5 kryteriów dodatkowych najistotniejszych dla prawidłowego wykonywania obowiązków na stanowisku pracownika socjalnego.
2. Wykaz kryteriów obowiązkowych stanowi załącznik nr 2 do *Regulaminu* i kryteriów dodatkowych oraz ich opis stanowi *załącznik nr 3 do Regulaminu*.
3. Jeśli Kierownik OPS ustali dodatkowe kryterium, powinno ono być nazwane i zdefiniowane, tak jak pozostałe kryteria oraz podlegać takim samym procedurom prezentowania oraz zatwierdzania.
4. W przypadku oceny negatywnej, aby zapewnić obiektywizm, kolejna ocena winna być prowadzona według uprzednio wybranych kryteriów dodatkowych.

§5.

Zatwierdzenie kryteriów ocen przez kierownika

1. Przed przystąpieniem do okresowej oceny pracownika socjalnego, kierownik wpisuje do arkusza okresowej oceny wybrane kryteria dodatkowe i określa termin sporządzania oceny na piśmie.
2. Kierownik zatwierdza kryteria oceny i niezwłocznie zapoznaje Ocenianego z tymi kryteriami.

§6.

Rozmowa z ocenianym po wyborze kryteriów - rozmowa oceniająca

1. Kierownik OPS jest zobowiązany przeprowadzić z Ocenianym rozmowę oceniającą.
2. Przedmiotową rozmowę Kierownik winien odbyć nie wcześniej niż na siedem dni przed sporządzeniem oceny na piśmie.
3. Przedmiotem rozmowy jest omówienie wykonywanych przez Ocenianego obowiązków zleconych mu w okresie, w którym podlegał ocenie oraz spełnianie przez Ocenianego ustalonych kryteriów oceny.
4. Fakt zapoznania się z kryteriami oceny oraz terminem sporządzenia oceny na piśmie Oceniany potwierdza własnoręcznym podpisem.
5. W trakcie rozmowy Kierownik powinien zapytać Ocenianego o trudności, jakie napotkał podczas realizacji obowiązków zawodowych.

§7.

Zmiana na stanowisku bezpośredniego przełożonego

W razie zmiany na stanowisku bezpośredniego przełożonego w trakcie okresu, w którym Oceniany podlega ocenie, ocena jest sporządzana na podstawie wybranych wcześniej kryteriów oceny.

§8.

Sporządzenie oceny na piśmie i skala ocen

1. Sporządzenie okresowej oceny polega na wypełnieniu arkusza okresowej oceny kwalifikacyjnej, tj.:
 - a. przyznaniu punktów odpowiednio do poziomu spełniania przez Ocenianego każdego z kryteriów, według następującej skali:
 - 5 punktów - znacznie powyżej oczekiwań,
 - 4 punkty - powyżej oczekiwań,
 - 3 punkty - na poziomie oczekiwań,
 - 2 punkty - poniżej oczekiwań,
 - 1 punkt - znacznie poniżej oczekiwań,
 - b. sporządzeniu uzasadnienia w razie przyznania 5 punktów lub 1 punktu,
 - c. ustaleniu oceny okresowej pracownika - na podstawie średniej arytmetycznej z przyznaných punktów - według skali ocen:
 - od 4,1 do 5,0 - bardzo dobra (pozytywna) - oceniany wykonywał wszystkie obowiązki wynikające z opisu stanowiska pracy w sposób często przewyższający oczekiwania. W razie konieczności podjął się wykonywania zadań dodatkowych i wykonał je zgodnie z ustalonymi standardami. W trakcie wykonywania obowiązków stale spełniał wszystkie kryteria oceny wymienione arkusz okresowej oceny kwalifikacyjnej,
 - od 3,1 do 4,0 - dobra (pozytywna) - oceniany wykonywał wszystkie obowiązki wynikające z opisu stanowiska pracy w sposób odpowiadający oczekiwaniom, w trakcie wykonywania obowiązków stale spełniał większość kryteriów oceny wymienione arkusz okresowej oceny kwalifikacyjnej,
 - od 2,1 do 3,0 - zadowalająca (pozytywna) - oceniany większość obowiązków wynikających z opisu stanowiska pracy wykonywał w sposób odpowiadający oczekiwaniom, w trakcie wykonywania obowiązków stale spełniał niektóre kryteria oceny wymienione arkusz okresowej oceny kwalifikacyjnej,
 - od 1,0 do 2,0 - **negatywna** - oceniany większość obowiązków wynikających z opisu stanowiska pracy wykonywał w sposób nie odpowiadający oczekiwaniom, w trakcie wykonywania obowiązków nie spełniał wcale bądź spełniał rzadko kryteria oceny kwalifikacyjnej,
2. Sporządzając ocenę, Oceniający bierze pod uwagę wnioski z rozmowy, o której mowa w § 6.
3. Kierownik może sporządzić podsumowanie oceny zawierające dodatkowe informacje na temat Ocenianego, sposobu wykonywania przez niego obowiązków oraz potrzeb szkoleniowych.

§9.

Poinformowanie pracownika o ocenie

1. Kierownik doręcza ocenę sporządzoną na piśmie Ocenianemu.
2. Fakt zapoznania się z oceną sporządzoną na piśmie Oceniany potwierdza własnoręcznym podpisem.
3. Oceniany może otrzymać kopię okresowej oceny kwalifikacyjnej.
4. W aktach osobowych pracownika pozostaje oryginał arkusza oceny.
5. Pracownik zostaje również poinformowany, że od oceny przysługuje mu odwołanie do Burmistrza Miasta i Gminy Koprzywnica (*załącznik nr 4 do Regulaminu*).

ROZDZIAŁ III

Termin dokonywania oceny

§10.

Pierwsza ocena nowego pracownika

1. W sytuacji zatrudnienia pracownika na stanowisku pracownika socjalnego Kierownik jest zobowiązany do dokonania pierwszej oceny w ciągu 12 miesięcy od dnia jego zatrudnienia.
2. W ciągu 2 miesięcy od dnia zatrudnienia Kierownik jest zobowiązany przeprowadzić rozmowę z Ocenianym.

§11.

Zmiana terminu oceny

1. W uzasadnionych przypadkach Kierownik może zmienić termin sporządzenia oceny na piśmie.
2. W przypadku usprawiedliwionej nieobecności w pracy Ocenianego uniemożliwiającej przeprowadzenie okresowej oceny kwalifikacyjnej termin sporządzenia oceny na piśmie może ulec przesunięciu.
3. W sytuacji określonej w ust. 2 okresową ocenę przeprowadza się nie później niż w ciągu 14 dni od dnia powrotu Ocenianego lub Kierownika do pracy.
4. Nowy termin przeprowadzenia okresowej oceny wyznacza Kierownik i powiadamia o tym Ocenianego nie później niż w ciągu 5 dni od dnia jego powrotu do pracy.

§ 12.

Tryb odwołania od oceny

1. Pracownik socjalny może wnieść na piśmie zastrzeżenia, co do uzyskanej oceny okresowej do Burmistrza Miasta i Gminy Koprzywnica (*załącznik nr 5 do Regulaminu*).
2. Burmistrz analizuje treść zastrzeżenia i na piśmie informuje pracownika socjalnego oraz Kierownika OPS o podtrzymaniu lub zakwestionowaniu dokonanej oceny okresowej wraz z uzasadnieniem.
3. Podtrzymanie przez Burmistrza oceny okresowej negatywnej wydanej przez kierownika OPS nie podlega zaskarżeniu.
4. W przypadku zakwestionowania przez Burmistrza oceny okresowej negatywnej wydanej przez kierownika OPS ocena okresowa tego pracownika jest dokonywana ponownie.

§ 13.

Uzyskanie oceny negatywnej

1. W przypadku uzyskania przez pracownika negatywnej oceny pracy ponowna ocena dokonywana jest nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od dnia zakończenia poprzedniej oceny.
2. Kierownik, nie później niż w ciągu miesiąca od dnia sporządzenia na piśmie poprzedniej oceny, ustala termin ponownej oceny.
3. Otrzymanie przez pracownika ponownej oceny negatywnej jest równoznaczne z rozwiązaniem jego umowy o pracę, z zachowaniem okresu wypowiedzenia.

§ 14.

Uzyskanie oceny pozytywnej

1. W przypadku otrzymania przez pracownika dwóch następujących po sobie pozytywnych ocen okresowych, spełniając warunki minimalnego poziomu wykształcenia nadawany jest pracownikowi wyższy stopień awansu zawodowego.
2. Ustala się następujące stopnie awansu zawodowego:
 - 1) Starszy pracownik socjalny;
 - 2) Specjalista pracy socjalnej;
 - 3) Starszy specjalista pracy socjalnej;
 - 4) Starszy specjalista pracy socjalnej –koordynator;
 - 5) Główny specjalista pracy socjalnej.

ROZDZIAŁ IV Postanowienia końcowe

§15.

Postanowienia końcowe

1. W celu zapewnienia wysokiej jakości świadczonej pracy przez pracowników OPS, kierownik uwzględniając wyniki oceny powinien wskazać ocenianemu:

- 1) dalsze drogi rozwoju;
 - 2) obszary wiedzy, które powinien doskonalić;
 - 3) umiejętności, które już posiadał w sposób zadawalający;
 - 4) możliwości awansu;
 - 5) zadania do wykonania stojące przed OPS i jego udział w ich realizacji.
2. Kierownik ustala harmonogram oceny okresowej pracowników socjalnych (*załącznik nr 6 do Regulaminu*)

§16.

Oryginał arkusza oceny włącza się do akt osobowych pracownika.

Arkusz okresowej oceny kwalifikacyjnej pracownika socjalnego

Część A

.....
(nazwa jednostki)

I. Dane dotyczące ocenianego pracownika socjalnego:	
Imię	
Nazwisko	
Stanowisko pracy	
Data zatrudnienia w Ośrodku Pomocy Społecznej	
Data rozpoczęcia pracy na obecnym stanowisku	
II. Dane dotyczące poprzedniej oceny:	
Ocena/poziom	
Data sporządzenia	

.....
(miejscowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(pieczęćka i podpis osoby wypełniającej)

Część B

I. Kryteria oceny i terminy sporządzenia oceny na piśmie

Nr	Kryteria obowiązkowe
1.	Sumienność
2.	Sprawność
3.	Bezstronność
4.	Umiejętność stosowania odpowiednich przepisów
5.	Planowanie i organizacja pracy
6.	Postawa etyczne

Nr	Kryteria wybrane przez Kierownika
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Sporządzenie oceny na piśmie nastąpi w
(należy wpisać miesiąc, rok)

.....
(imię i nazwisko oceniającego)

.....
(stanowisko)

.....
(data rozpoczęcia pracy na obecnym stanowisku)

.....
(data i podpis oceniającego)

II. Zatwierdzenie kryteriów przez Kierownika

Zatwierdzam kryteria wybrane do oceny pracownika:

.....
(imię i nazwisko)

.....
(data i podpis)

Zapoznałam/łem się z kryteriami oceny oraz terminem sporządzenia oceny na piśmie.

.....
(miejsowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(podpis ocenianego)

Część C

Określenie poziomu wykonywania obowiązków oraz przyznanie okresowej oceny

Oceniam wykonywanie obowiązków przez:

Panią/Pana

W okresie od do.....

Nr	Kryteria obowiązkowe		
	Kryterium oceny	Przyznanie od 1 do 5 pkt.	Uzasadnienie przyznania 1 lub 5 pkt.
1.	Sumienność		
2.	Sprawność		
3.	Bezstronność		
4.	Umiejętność stosowania odpowiednich przepisów		
5.	Planowanie i organizowanie pracy		
6.	Postawa etyczna		

Nr	Kryteria dodatkowe		
	Kryterium oceny	Przyznanie od 1 do 5 pkt.	Uzasadnienie przyznania 1 lub 5 pkt.
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Ilość otrzymanych punktów:.....

Średnia arytmetyczna.....

Co odpowiada ocenie na poziomie (zaznaczyć krzyżyk w odpowiednim polu):

- od 4,1 do 5,0 - **bardzo dobra (pozytywna)** - oceniany wykonywał wszystkie obowiązki wynikające z opisu stanowiska pracy w sposób często przewyższający oczekiwania. W razie konieczności podjął się wykonywania zadań dodatkowych i wykonał je zgodnie z ustalonymi standardami. W trakcie wykonywania obowiązków stale spełniał wszystkie kryteria oceny wymienione arkusz okresowej oceny kwalifikacyjnej,
- od 3,1 do 4,0 - **dobra (pozytywna)** - oceniany wykonywał wszystkie obowiązki wynikające z opisu stanowiska pracy w sposób odpowiadający oczekiwaniom, w trakcie wykonywania obowiązków stale spełniał większość kryteriów oceny wymienione arkusz okresowej oceny kwalifikacyjnej,

- od 2,1 do 3,0 - **zadowolająca (pozytywna)** - oceniany większość obowiązków wynikających z opisu stanowiska pracy wykonywał w sposób odpowiadający oczekiwaniom, w trakcie wykonywania obowiązków stale spełniał niektóre kryteria oceny wymienione arkusz okresowej oceny kwalifikacyjnej,
- od 1,0 do 2,0 - **negatywna** - oceniany większość obowiązków wynikających z opisu stanowiska pracy wykonywał w sposób nie odpowiadający oczekiwaniom, w trakcie wykonywania obowiązków nie spełniał wcale bądź spełniał rzadko kryteria oceny kwalifikacyjnej,

.....
(miejsowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(podpis oceniającego)

Część E

Zapoznałam/-łem się z oceną sporządzoną na piśmie przez:

Panią.....

.....
(miejsowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(podpis ocenianego)

KRYTERIA OBOWIĄZKOWE

Nr	Kryteria obowiązkowe	Opis kryterium
1.	Sumienność	Wykonywanie obowiązków dokładnie, skrupulatnie i solidnie.
2.	Sprawność	Dbałość o szybkie, wydajne i efektywne realizowanie powierzonych zadań, umożliwiające uzyskiwanie wysokich efektów pracy. Wykonywanie obowiązków bez zbędnej zwłoki.
3.	Bezstronność	Obiektywne rozpoznawanie sytuacji przy wykonywaniu dostępnych źródeł, gwarantujące wiarygodność przedstawionych danych, faktów i informacji. Umiejętność sprawiedliwego traktowania wszystkich stron, niefaworyzowania 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 organizacja pracy	Planowanie działań i organizowanie pracy w celu wykonania zadań. Precyzyjnie określanie celów, odpowiedzialności oraz ram czasowych działania. Ustalenie priorytetów, działania, efektywne wykorzystywanie czasu, tworzenie szczegółowych i możliwych do realizacji planów krótko i długoterminowych.
6.	Postawa etyczne	Wykonywanie obowiązków w sposób uczciwy, niebudzących podejrzeń o stronniczość i interesowność. Dbłość o nieposzlakowaną opinię. Postępowanie zgodnie z etyką zawodową.

KRYTERIA DODATKOWE

Nr	Kryteria dodatkowe	Opis kryterium
1.	Wiedza specjalistyczna	Pracownik posiada wiedzę z zakresu realizowanych zadań, pozwalającą na rzetelne wykonywanie obowiązków wynikających z zakresu czynności oraz ustawy o pomocy społecznej. Kompetentnie zajmuje się poradnictwem specjalistycznym, udziela fachowych informacji, wskazówek i pomocy i porad klientom ośrodka w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki wsparciu będą zdolne samodzielnie przewyciężyć trudne sytuacje, np. kieruje osoby potrzebujące do właściwych urzędów lub innych instytucji.
2.	Inicjatywa, kreatywność oraz zaangażowanie	Inicjuje nowe formy pomocy dla osób i rodzin. Inspiruje powołanie instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji osób i rodzin. Współuczestniczy w opracowaniu i rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej. Pobudza społeczną aktywność i inspiruje działania samopomocowe w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych. Pracownik posiada umiejętność poszukiwania obszarów wymagających zmian i informowania o nich, za inicjowanie działania podejmuje odpowiedzialność. 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.
3.	Doskonalenie zawodowe, zgodnie z potrzebami OPS	Z własnej inicjatywy systematycznie uczestniczy w różnych formach doskonalenia zawodowego. Dbą o pogłębianie własnej wiedzy i umiejętności na zajmowanym stanowisku pracy. Poszukuje możliwości doskonalenia wiedzy, występowanie z inicjatywą dokształcania się, odpowiadającego aktualnym obowiązkom i potrzebom przyszłościowym OPS. Zawsze modyfikuje dotychczasowe działania w oparciu o wiedzę zdobytą w ramach doskonalenia zawodowego i zawsze się nią dzieli. Dzieli się doświadczeniem zawodowym z innymi pracownikami socjalnymi.
4.	Metody i techniki pracy	W swoich działaniach wykorzystuje właściwie metody i techniki pracy, kieruje się poszanowaniem praw i interesów osób zwracających się o pomoc. Podczas wykonywania obowiązków służbowych zapobiega praktykom dyskryminującym. Szanuje godność każdego klienta oraz jego prawa do samostanowienia. Traktuje równo wszystkich klientów, bez względu na płeć, wiek, stan cywilny, narodowość oraz inne preferencje i cechy osobiste. Udziela klientom pełnych informacji na temat dostępnych świadczeń, uprawnień do świadczeń i wynikających stąd zobowiązań.
5.	Predyspozycje psychospołeczne	Posiada predyspozycje psychospołeczne, takie jak troskliwość, empatia i współczucie, szacunek dla wartości oraz zasad współżycia społecznego i przestrzeganie określonych standardów postępowania. Posiada takie cechy jak: życzliwość, opiekuńczość, bezinteresowność, uczciwość. Posiada umiejętności - nawiązywania i utrzymywania kontaktów niezbędnych w procesie pomagania klientom - stosowania zasad etycznych warunkujących pomoc klientowi - zdefiniowania pojęć dotyczących agresji, stresu, bezradności,

		cierpienia, szczęścia.
6.	Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych	<p>Pokonuje sytuacje kryzysowe oraz rozwiązuje skomplikowane problemy przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wczesne rozpoznawanie potencjalnych sytuacji kryzysowych; - szybkie działanie mające na celu rozwiązanie kryzysu; - dostosowywanie działania do zmieniających się warunków; - wcześniejsze rozważanie potencjalnych problemów i zapobieganie ich skutkom; - informowanie wszystkich, którzy będą musieli zareagować na kryzys; - wyciąganie wniosków z sytuacji kryzysowych tak, żeby można było w przyszłości uniknąć podobnych sytuacji.
7.	Postępowanie w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klienta	<p>Wycisza agresję klienta poprzez rozmowę w celu wyjaśnienia powodu jej powstania zachowuje bezpieczną odległość wobec osoby agresywnej. W rozmowie z klientem ma spokojny i ciepły ton głosu, używa adekwatnych słów, które zmniejszają napięcie klienta, uważnie słucha, nie żartuje, nie krytykuje. Zna wewnętrzne procedury bezpieczeństwa w OPS, potrafi wykorzystać je w praktyce, zna zasady komunikacji z agresywnym klientem. Wzywa odpowiednie służby.</p>
8.	Tajemnica zawodowa	<p>Przestrzega tajemnicy zawodowej oraz dba o ochronę dóbr osobistych osób korzystających z pomocy społecznej. Nie podaje do publicznej wiadomości nazwisk świadczeniobiorców oraz rodzaju i zakresu przyznanego świadczenia. Zachowuje w tajemnicy uzyskane w toku czynności zawodowych (nie tylko w związku z prowadzeniem postępowania o przyznanie świadczeń z pomocy społecznej, ale wszelkich informacji bez względu na sposób ich pozyskania).</p>
9.	Komunikacja werbalna	<p>Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący ich zrozumienie przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
10.	Komunikacja pisemna	<p>Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący zrozumienie przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
11.	Współpraca z innymi pracownikami OPS	<p>W kontaktach ze współpracownikami respektuje wiedzę i doświadczenie, przestrzega zasady lojalności zawodowej. Na bieżąco współpracuje z innymi pracownikami socjalnymi w celu wykonywania obowiązków służbowych. Rozstrzyga konflikty ze współpracownikami bez uszczerbku dla obsługi klientów.</p>
12.	Organizacja pracy własnej	<p>Efektywnie i racjonalnie wykorzystuje czas pracy. Z wyprzedzeniem planuje i organizuje zadania do wykonania w danym dniu. Analizuje listę czynności do zrealizowania pod kątem efektywnego wykorzystania czasu. Wykonuje swoje obowiązki systematycznie, nie odkładając pracy na później. Zna i przestrzega wewnętrzne procedury organizacyjne oraz rozkład czasu pracy w ośrodku. Organizuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy, przestrzega obowiązujące zasady bhp w ośrodku oraz dba o należyty stan urządzeń, sprzętu komputerowego. Utrzymuje ład i porządek w miejscu pracy.</p>
13.	Pozytywne podejście do klienta	<p>Zaspokaja potrzeby klienta przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zrozumienie funkcji usługowej swojego stanowiska pracy; - okazywanie szacunku; - tworzenie przyjaznej atmosfery; - umożliwienie obywatelowi przedstawienia własnych racji. <p>Rozumie sytuacje osoby i rodziny. Wykazuje duże zaangażowanie na rzecz pomocy klientowi w rozwiązywaniu jego trudności</p>

		życiowych.
14.	Samodzielność	Cechuje się zdolnością do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania. Posiada predyspozycje do przejęcia odpowiedzialności za podejmowane decyzje.
15.	Posługiwanie się obowiązującymi normami prawnymi	Posiada umiejętność posługiwania się obowiązującymi normami prawnymi, rozumie teksty prawne, umiejętnie korzysta z regulacji prawnych, ułatwiających opracowanie projektu pomocy w odniesieniu do klienta, wspierania działań samopomocowych, inicjowania różnorodnych form pomocy społecznej. Stosuje prawo w zakresie umożliwiającym wykonywanie zawodu.
16.	Rozpoznawanie sytuacji patogennych	Posiada umiejętność określenia najczęściej spotykanych chorób i zaburzeń psychicznych, ich charakterystycznych objawów, postaci oraz genezy. Potrafi rozpoznać sytuacje patogenne oraz nawiązać kontakt z osobami zaburzonymi psychicznie. Określa możliwości udzielania pomocy osobom z zaburzeniami psychicznymi oraz rozumie znaczenie podejmowania działań profilaktycznych. Współpracuje ze specjalistami (lekarze, psycholodzy, pedagodzy) w pracy socjalnej na rzecz osoby zaburzonej psychicznie.
17.	Obsługa administracyjno-biurowa	Cechuje się umiejętnościami obsługi urządzeń biurowych. Posiada umiejętność załatwiania spraw klientów pomocy społecznej na poziomie administracyjnym szczebla podstawowego. Potrafi redagować i układać treści pism urzędowych. Zna zasady znakowania pism, rodzaje kartotek, akt i archiwów. Posiada umiejętność pisemnego załatwiania spraw.
18.	Umiejętność pracy w zespole	Realizacja zadań w zespole przez: - pomoc i doradzanie kolegom w razie potrzeby; - zrozumienie celu i korzyści wynikających ze wspólnego realizowania zadań; - współpracę, a nie rywalizację z pozostałymi członkami zespołu; - zgłaszanie konstruktywnych wniosków usprawniających pracę zespołu; - aktywne słuchanie innych, wzbudzanie zaufania.
19.	Umiejętność negocjowania	Wypracowywanie stanowiska akceptowanego przez zainteresowanych dzięki: - dążeniu do zrozumienia stanowiska (opinii) innych osób; - przygotowaniu i prezentowaniu różnorodnych argumentów w celu wsparcia swojego stanowiska; - przekonywaniu innych do weryfikacji własnych sądów lub zmiany stanowiska; - rozpoznawaniu najlepszych propozycji; - stymulowaniu otwartych dyskusji na temat źródeł konfliktów; - ułatwianiu rozwiązywania problemu, kwestii spornej; - tworzeniu i proponowaniu nowych rozwiązań.
20.	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.
21.	Podjęcie decyzji	Umiejętność podejmowania decyzji w sposób bezstronny i obiektywny przez: - rozpoznawanie istoty problemu oraz określenie jego przyczyn; - podejmowanie decyzji na podstawie sprawdzonych informacji; - rozważanie skutków podejmowanych decyzji; - podejmowanie decyzji w złożonych lub obarczonych pewnym ryzykiem sprawach; - podejmowanie decyzji obarczonych elementem ryzyka po uprzednim zbilansowaniu potencjalnych zysków i strat.

22.	Myślenie strategiczne	Tworzenie planów lub koncepcji realizowania celów w oparciu o posiadane informacje przez: <ul style="list-style-type: none">- ocenianie i wyciąganie wniosków z posiadanych informacji;- zauważanie trendów i powiązań między różnymi informacjami;- identyfikowanie fundamentalnych dla urzędu potrzeb i 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.
-----	------------------------------	---

*Załącznik nr 4 – informacja dla
pracownika o możliwości odwołania
się od oceny do Burmistrza Miasta i
Gminy Koprzywnica*

Koprzywnica,.....

Informuję, iż przysługuje Pani/Panu możliwość wniesienia zastrzeżenia co do otrzymanej oceny w dniu..... do Burmistrza Miasta Koprzywnica.

.....
(Podpis Kierownika OPS)

Zostałam/łem poinformowany o możliwość wniesienia zastrzeżenia co do otrzymanej oceny w dniu..... do Burmistrza Miasta Koprzywnica.

.....
(Podpis Ocenianego)

*Załącznik nr 5 – wniosek do
Burmistrza Miasta i Gminy
Koprzywnica w sprawie odwołania
od oceny okresowej*

Koprzywnica,.....

.....
(imię nazwisko)

.....
(stanowisko pracownika)

.....
(adres pracownika)

Burmistrz Miasta i Gminy Koprzywnica

ODWOŁANIE OD OCENY OKRESOWEJ

Z DNIA.....

Niniejszym odwołuję się od oceny okresowej z dnia..... doręczonej mi
w dniu..... sporządzonej przez.....

Wnoszę o jej zmianę i przyznanie mi oceny.....

UZASADNIENIE

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(podpis pracownika)

