

Regulamin okresowej oceny pracowników socjalnych Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Krasnymstawie

§ 1. 1. Regulamin ustala szczegółowe zasady i kryteria dokonywania okresowych ocen pracowników socjalnych zatrudnionych w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Krasnymstawie oraz okresy, za które sporządzana jest ocena, jej kryteria i skalę.

§ 2. 1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

- 1) **Dyrektorze** – należy przez to rozumieć Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Krasnymstawie;
- 2) **Jednostce, PCPR** – należy przez to rozumieć Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Krasnymstawie;
- 3) **Ocenie** – należy przez to rozumieć okresową ocenę pracownika socjalnego;
- 4) **Oceniającym** – należy przez to rozumieć bezpośredniego przełożonego pracownika dokonującego okresowej oceny;
- 5) **Pracowniku** – należy przez to rozumieć pracownika socjalnego zatrudnionego w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Krasnymstawie podlegającemu okresowej ocenie pracy.

§ 3. 1. 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 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych.

2. Celem przeprowadzanej okresowej oceny jest poprawa efektywności i jakości wykonywanej pracy poprzez:

- 1) sprawdzenie, czy pracownik podlegający ocenie wywiązuje się z obowiązków wynikających z zakresu czynności i zadań na zajmowanym stanowisku oraz obowiązków wynikających z art. 24 i 25 ust. 1 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych w oparciu o ocenę kompetencji niezbędnych do realizacji zadań na stanowisku pracy;
 - 2) rozpoznanie obszarów kompetencji wymagających udoskonalenia, m.in. poprzez wymianę informacji pomiędzy oceniającym a pracownikiem na temat poziomu wykonywanych obowiązków;
 - 3) rozpoznanie potencjalnych możliwości pracownika;
 - 4) zgromadzenie informacji służących doskonaleniu oraz rozwojowi zawodowemu pracownika;
 - 5) kształtowanie właściwych postaw ocenianego.
3. Okresowa ocena jest jednym z kryterium przy podejmowaniu decyzji w sprawie awansowania, przyznawania nagród, podnoszenia kwalifikacji i rozwijania kompetencji zawodowych pracowników oraz w sprawie wynagradzania.
4. Czynności i zadania pracownika socjalnego w szczególności określa art. 119 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

§ 4. 1. Dyrektor jednostki wyznacza indywidualny termin sporządzenia oceny na piśmie, określając miesiąc i rok.

2. Pierwszej oceny pracownika socjalnego dokonuje się w ciągu 4 miesięcy od dnia jego zatrudnienia.

3. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor może zmienić termin sporządzenia oceny na piśmie.

4. Termin dokonywania oceny może zostać zmieniony na podstawie usprawiedliwionej nieobecności pracownika w pracy lub gdy zmianie ulegnie jego stanowisko pracy bądź zakres obowiązków.

5. W sytuacji określonej w ust. 3 okresową ocenę przeprowadza się nie później niż w ciągu 14 dni od dnia powrotu pracownika.

6. O nowym terminie oceny pracownik zawiadamiany jest niezwłocznie z zachowaniem formy pisemnej.

§ 5. 1. Ocenę sporządza się na arkuszu okresowej oceny pracownika socjalnego, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1**.

2. Ocena pracownika dokonywana jest w formie pisemnej na podstawie kryteriów obowiązkowych (6 kryteriów wspólnych dla wszystkich oceniających) oraz 5 kryteriów dodatkowych wybieranych przez oceniającego, najistotniejszych dla prawidłowego wykonywania obowiązków na stanowisku pracy ocenianego pracownika.

3. Wykaz kryteriów obowiązkowych określa **Załącznik nr 2** do niniejszego regulaminu.

4. Wykaz kryteriów dodatkowych określa **Załącznik nr 3** do niniejszego regulaminu.

5. Po zatwierdzeniu kryteriów oceny oceniający niezwłocznie zapoznaje ocenianego pracownika z zatwierdzonymi kryteriami oceny.

6. Oceniający, nie wcześniej niż na 7 dni przed sporządzeniem oceny na piśmie, przeprowadza z ocenianym rozmowę, podczas której omawia z nim wykonywanie obowiązków w okresie, w którym podlegał ocenie, trudności napotykane przez niego podczas realizacji zadań i spełnianie przez ocenianego ustalonych kryteriów oceny.

7. W trakcie rozmowy oceniający posiłkuje się zakresem czynności, wymaganiami oraz kryteriami ocen określonymi w opisie stanowiska ocenianego pracownika.

8. Po zakończeniu rozmowy pracownik zostaje poinformowany przez oceniającego o dalszym trybie dokonywania oceny.

§ 6. 1. Bezpośrednio po dokonaniu oceny, oceniający wręcza pracownikowi podpisany arkusz oraz poucza o przysługującym prawie złożenia odwołania od wystawionej okresowej oceny.

2. Pracownik zobowiązany jest do podpisania arkusza. Złożenie podpisu przez pracownika oznacza, że:

- 1) został on z wymaganym wyprzedzeniem poinformowany o terminie rozmowy oceniającej i w niej uczestniczył;
- 2) zapoznał się z przyznaną okresową oceną;
- 3) został mu doręczony uzupełniony arkusz;
- 4) został pouczony o prawie do złożenia odwołania od okresowej oceny.

3. Ocena okresowa jest: pozytywna albo negatywna.

4. Ocena zawiera uzasadnienie.

5. Ocena ogólna wystawiana jest po uśrednieniu wszystkich wystawionych przez oceniającego ocen. W przypadku, gdy ogólna ocena jest oceną negatywną, wymagane jest jej

pisemne uzasadnienie na arkuszu.

§ 7. 1. W przypadku uzyskania przez pracownika negatywnej oceny pracy ponowna ocena dokonywana jest nie wcześniej niż po upływie 3 miesięcy od dnia zakończenia przedniej oceny.

2. Oceniający, nie później niż w ciągu miesiąca od dnia sporządzenia na piśmie poprzedniej oceny, ustala termin ponownej oceny.

3. Pracownik socjalny może wnieść na piśmie do Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Krasnymstawie lub w przypadku gdy bezpośrednim przełożonym pracownika jest Dyrektor – do organu nadzorującego jednostkę zastrzeżenia co do uzyskanej oceny okresowej.

4. Odwołanie rozpatrywane jest w terminie 14 dni od dnia wniesienia zastrzeżenia.

5. Organ nadzorujący, o którym mowa w ust. 3 analizuje treść zastrzeżenia i na piśmie informuje pracownika socjalnego albo jego bezpośredniego przełożonego o podtrzymaniu lub zakwestionowaniu dokonanej okresowej oceny wraz z uzasadnieniem.

6. Podtrzymanie przez organ nadzorujący oceny okresowej negatywnej wydanej przez bezpośredniego przełożonego pracownika socjalnego nie podlega zaskarżeniu.

7. W przypadku zakwestionowania przez organ nadzorujący oceny okresowej negatywnej wydanej przez bezpośredniego przełożonego pracownika socjalnego ocena okresowa tego pracownika dokonywana jest ponownie.

8. Otrzymanie przez pracownika socjalnego ponownej oceny negatywnej może być powodem rozwiązania z nim umowy o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia.

§ 8. 1. W przypadku otrzymania przez pracownika dwóch następujących po sobie pozytywnych ocen okresowych, spełniając warunki dotyczące minimalnego poziomu wykształcenia nadawany jest pracownikowi wyższy stopień awansu zawodowego.

2. Ustawa o pomocy społecznej ustala 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.

§ 9. W celu zapewnienia wysokiej jakości świadczonej pracy przez pracowników Jednostki, oceniający, uwzględniając wyniki oceny powinien wskazać ocenianemu:

- 1) dalsze drogi rozwoju;
- 2) obszary wiedzy, które powinien doskonalić;
- 3) umiejętności, które już posiadał w sposób zadowalający;
- 4) możliwości awansu;
- 5) zadania do wykonania stojące przed daną komórką organizacyjną i jego udział w ich realizacji.

§ 10. 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

Komórka organizacyjna

Stanowisko

Data zatrudnienia w jednostce

Data rozpoczęcia pracy na obecnym stanowisku

II. Dane dotyczące poprzedniej oceny

Ocena/poziom

Data sporządzenia

.....
(miejscowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(pieczęć i podpis osoby wypełniającej)

Część B

I. Kryteria oceny i termin sporządzenia oceny na piśmie

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

Nr	Kryteria wybrane przez bezpośredniego przełożonego
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Sporządzenie oceny na piśmie nastąpi w
(miesiąc, rok)

.....
(imię i nazwisko oceniającego)

.....
(stanowisko)

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

.....
(data i podpis oceniającego)

II. Zatwierdzenie kryteriów przez Dyrektora

Uwagi Dyrektora do kryteriów wybranych przez bezpośredniego przełożonego:

.....
(imię i nazwisko)

.....
(data i podpis)

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

.....
(miejscowość)

.....
(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	Ocena częściowa dotycząca poziomu spełniania danego kryterium	Uzasadnienie przyznanej oceny dla danego kryterium
1.	Sumienność	Powyżej oczekiwań (2pkt)	
		Na poziomie oczekiwań (1 pkt)	
		Poniżej oczekiwań (0 pkt)	
2.	Sprawność	Powyżej oczekiwań (2pkt)	
		Na poziomie oczekiwań (1 pkt)	
		Poniżej oczekiwań (0 pkt)	
3.	Bezstronność	Powyżej oczekiwań (2pkt)	
		Na poziomie oczekiwań (1 pkt)	
		Poniżej oczekiwań (0 pkt)	
4.	Umiejętność stosowania odpowiednich przepisów	Powyżej oczekiwań (2pkt)	
		Na poziomie oczekiwań (1 pkt)	
		Poniżej oczekiwań (0 pkt)	
5.	Planowanie i organizowanie pracy	Powyżej oczekiwań (2pkt)	
		Na poziomie oczekiwań (1 pkt)	
		Poniżej oczekiwań (0 pkt)	
6.	Postawa etyczna	Powyżej oczekiwań (2pkt)	
		Na poziomie oczekiwań (1 pkt)	
		Poniżej oczekiwań (0 pkt)	
Nr	Kryteria dodatkowe		
	Kryterium oceny	Ocena częściowa dotycząca poziomu spełniania danego kryterium	Uzasadnienie przyznanej oceny dla danego kryterium
1.		Powyżej oczekiwań (2pkt)	
		Na poziomie oczekiwań (1 pkt)	
		Poniżej oczekiwań (0 pkt)	
2.		Powyżej oczekiwań (2pkt)	
		Na poziomie oczekiwań (1 pkt)	
		Poniżej oczekiwań (0 pkt)	

3.	Powyżej oczekiwań (2pkt)		
	Na poziomie oczekiwań (1 pkt)		
	Poniżej oczekiwań (0 pkt)		
4.	Powyżej oczekiwań (2pkt)		
	Na poziomie oczekiwań (1 pkt)		
	Poniżej oczekiwań (0 pkt)		
5.	Powyżej oczekiwań (2pkt)		
	Na poziomie oczekiwań (1 pkt)		
	Poniżej oczekiwań (0 pkt)		

ilość otrzymanych punktów:

co odpowiada ocenie na poziomie (wstawić krzyżyk w odpowiednim polu):

POZYTYWNA 11 -22 pkt	
----------------------	--

Z uwagami /bez uwag*:

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

NEGATYWNA 0-10 pkt	
--------------------	--

Większość obowiązków wynikających z opisu stanowiska pracy wykonywał w sposób nieodpowiadający oczekiwaniom. Popelniał wiele błędów, nie potrafił poradzić sobie nawet z prostymi, standardowymi zadaniami wymagającymi wykorzystania danej kompetencji. W trakcie wykonywania obowiązków nie spełniał wcale bądź spełniał rzadko kryteria oceny wymienione w części B.

.....
(miejscowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(podpis oceniającego)

Część E

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

Panią/Pana

.....

.....
(miejscowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(podpis ocenianego)

Wykaz kryteriów obowiązkowych

Nr.	Kryterium	Opis kryterium
1.	Sumienność	Wykonywanie obowiązków wynikających z zakresu czynności i przepisów prawa dokładnie, rzetelnie, skrupulatnie i solidnie zgodnie z przepisami regulaminu pracy, bhp i ppoż. Dbłość o przedstawienie wiarygodnych danych, faktów i informacji, punktualność.
2.	Sprawność	Dbłość o szybkie, wydajne i efektywne realizowanie powierzonych zadań, umożliwiające uzyskiwanie wysokich efektów pracy. Wykonywanie obowiązków bez zbędnej zwłoki i bez angażowania niepotrzebnie innych osób oraz konieczności nadzoru bezpośredniego przełożonego. Terminowe rozpatrywanie spraw. Podejmowanie odpowiedzialności za działania.
3.	Bezstronność	Obiektywne rozpoznawanie sytuacji przy wykorzystaniu 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 oraz ustawy o pomocy społecznej. Umiejętność wyszukiwania potrzebnych przepisów, zastosowania właściwych przepisów w zależności od rodzaju sprawy. Rozpoznawanie spraw, które wymagają współdziałania ze specjalistami z innych dziedzin. Dokonywanie analizy dokumentów oraz właściwej interpretacji przepisów prawa, dostosowanych do sytuacji klienta.
5.	Planowanie i organizowanie pracy	Planowanie działań i organizowanie pracy w celu wykonania zadań. Dbłość o terminowość wykonywanych zadań i jakość pracy. Precyzyjne określanie celów, odpowiedzialności oraz ram czasowych działania. Ustalanie priorytetów działania, efektywne wykorzystywanie czasu, tworzenie szczegółowych i możliwych do realizacji planów krótko- i długoterminowych. Skuteczne przewidywanie problemów, budowanie planów awaryjnych. Współpraca, a nie rywalizacja z innymi pracownikami pomocy społecznej.
6.	Postawa etyczna	Postępowanie zgodnie z Kodeksem Etycznym Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych oraz z wewnętrznymi przepisami w tym zakresie. Wykonywanie obowiązków w sposób uczciwy, niebudzący podejrzeń o stronniczość i interesowność. Dbłość o nieposzlakowaną opinię. Zachowywanie się z godnością w miejscu pracy i poza nim, kultura osobista (uprzejmość, życzliwość), przestrzeganie standardów obsługi klienta (ubiór, wygląd), dochowanie tajemnic ustawowo chronionych.

Wykaz kryteriów do wyboru

	Kryterium	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, pomocy i porad klientom jednostki w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki wsparciu będą zdolne samodzielnie przezwyciężać 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 poprzez: • rozpoznawanie oraz identyfikowanie powiązań między sytuacjami, • otwartość na zmiany, poszukiwanie i tworzenie nowych koncepcji i metod, • wyszukiwanie i inicjowanie nowych możliwości lub sposobów działania, • poszukiwanie różnych źródeł informacji, wykorzystywanie dostępnego wyposażenia technicznego.
3.	Doskonalenie zawodowe, zgodnie z potrzebami PCPR	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, wychodzi z inicjatywą doksztalcania się odpowiadającego aktualnym potrzebom jednostki. Modyfikuje dotychczasowe działania w oparciu o wiedzę zdobytą w ramach doskonalenia zawodowego. Dzieli się doświadczeniem zawodowym z innymi pracownikami socjalnymi.

4.	Metody i techniki pracy	W swoich działaniach wykorzystuje właściwe 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 zdolność do rozumienia rzeczywistości społecznej. Posiada takie cechy jak: życzliwość, opiekuńczość, bezinteresowność, uczciwość, spolegliwość. 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	Pokonuje sytuacje kryzysowe oraz rozwiązuje skomplikowane problemy poprzez: • 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	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 PCPR, potrafi wykorzystać je w praktyce, zna zasady komunikacji z agresywnym klientem. Wzywa odpowiednie służby.

8.	Tajemnica zawodowa	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 przyznanej pomocy. Zachowuje w tajemnicy uzyskane w toku czynności zawodowych wszelkich informacji bez względu na sposób ich pozyskania i wykorzystania.
9.	Komunikacja werbalna	Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący ich zrozumienie poprzez: • 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 jednoznaczny, • posługiwanie się pojęciami właściwymi dla rodzaju załatwianych spraw/wykonywanej pracy oraz adekwatnie do odbiorcy.
10.	Komunikacja pisemna	Formułowanie wypowiedzi w sposób gwarantujący zrozumienie poprzez: • 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 PCPR	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.
12	Pozytywne podejście do klienta	Zaspokaja potrzeby klienta poprzez: • zrozumienie funkcji usługowej swojego stanowiska pracy, • okazywanie szacunku, • tworzenie przyjaznej atmosfery, • umożliwienie obywatelowi przedstawienia własnych racji. Rozumie sytuację osoby i rodziny. Wykazuje duże zaangażowanie na rzecz pomocy klientowi w rozwiązywaniu jego trudności życiowych.
13	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.

14.	Organizacja pracy własnej	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 jednostce. Organizuje pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy, przestrzega obowiązujące zasady bhp w jednostce oraz dba o należyty stan urządzeń, sprzętu komputerowego. Utrzymuje ład i porządek w miejscu pracy. Osiąganie zakładanych celów, doprowadzanie działań do końca poprzez: • ustalanie priorytetów działania, • identyfikowanie zadań krytycznych, szczególnie trudnych, mogących mieć przełomowe znaczenie, • określanie sposobów mierzenia postępu realizacji zadań, • przyjmowanie odpowiedzialności w trakcie realizacji zadań i wywiązywanie się z zobowiązań, • zrozumienie konieczności rozwiązywania problemów oraz kończenia podjętych działań.
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 kryzysowych	Posiada umiejętność rozpoznawania i kategoryzowania sytuacji kryzysowych, ich charakterystycznych objawów oraz genezy. Potrafi rozpoznać przyczyny kryzysu i określa możliwości udzielania pomocy. Współpracuje ze specjalistami (lekarze, psycholodzy, pedagodzy) w pracy socjalnej na rzecz osoby w kryzysie.
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 poprzez: • 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.	Podejmowanie decyzji	Umiejętność podejmowania decyzji w sposób bezstronny i obiektywny poprzez: • 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 poprzez: • 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.
-----	------------------------------	--