

Zarządzenie nr 50 /2021

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
we Włocławku

z dnia 10 grudnia 2021 r.

w sprawie:

**wprowadzenia Regulaminu okresowej oceny pracy pracowników socjalnych
w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku**

Na podstawie art. 121 b ust. 13 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1876 z późn. zm.) oraz § 7 ust. 4 Statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku (Uchwała Nr X/69/2015 Rady Miasta Włocławek z dnia 31 sierpnia 2015 r., zmieniona Uchwałą Nr XVII/30/2016 z dnia 21 marca 2016 r. oraz Uchwałą Nr XXVII/157/2016 z dnia 28 grudnia 2016 r.)

zarządza się, co następuje:

§ 1. Po konsultacji ze związkami zawodowymi, wprowadza się do stosowania Regulamin okresowej oceny pracowników socjalnych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikowi komórek organizacyjnych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się zastępcom dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega ogłoszeniu w Biuletynie Informacji Publicznej Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
we Włocławku


Piotr Grudziński

KIEROWNIK
Sekcji Organizacji i Kadr


Alicja Kruttska-Kroczyk

REGULAMIN OKRESOWEJ OCENY PRACY PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY RODZINIE WE WŁOCŁAWKU

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

1. Regulamin reguluje sposób dokonywania okresowych ocen pracowników socjalnych zatrudnionych w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku okresy, za które sporządzana jest ocena, jej kryteria oraz skalę.
2. 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** (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1282 z późn. zm.).

§ 2.

Ilekróć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

- 1) **Dyrektorze** – należy przez to rozumieć Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku;
- 2) **Jednostce MOPR** – należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku
- 3) **Ocenie** – należy przez to rozumieć okresową ocenę pracownika;
- 4) **Oceniającym** – należy przez to rozumieć bezpośredniego przełożonego dokonującego okresowej oceny pracownika;
- 5) **Pracowniku** – należy przez to rozumieć pracownika socjalnego zatrudnionego w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie we Włocławku podlegającego okresowej ocenie pracy.

§ 3.

1. 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.
2. 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

Obowiązki pracownika socjalnego

1. Do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności:
 - 1) praca socjalna;
 - 2) przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych;
 - 3) dokonywanie analizy, diagnozy i oceny zjawisk indywidualnych i społecznych, a także formułowanie opinii w zakresie zapotrzebowania na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń;
 - 4) udzielanie informacji, wskazówek, porad i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, rodzinom, grupom i społecznościom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną ich trudnej sytuacji lub zaspokajać niezbędne potrzeby życiowe;
 - 5) pomoc w uzyskaniu dla osób lub rodzin będących w trudnej sytuacji życiowej specjalistycznego poradnictwa, terapii lub innych form pomocy w zakresie możliwości rozwiązywania problemów przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe;
 - 6) udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
 - 7) pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;
 - 8) współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa;
 - 9) inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin;
 - 10) współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia.
2. Katalog zadań określony w ust. 1 nie jest katalogiem zamkniętym.
3. Przy wykonywaniu zadań pracownik socjalny obowiązany jest:
 - 1) kierować się zasadami etyki zawodowej;

- 2) kierować się zasadą dobra osób i rodzin, którym służy, poszanowania ich godności i prawa tych osób do samostanowienia
- 3) przeciwdziałać praktykom niehumanitarnym i dyskryminującym osobę, rodzinę lub grupę;
- 4) udzielać osobom zgłaszającym się pełnej informacji o przysługujących im świadczeniach i dostępnych formach pomocy;
- 5) zachować w tajemnicy informacje uzyskane w toku czynności zawodowych, także po ustaniu zatrudnienia, chyba że działa to przeciwko dobru osoby lub rodziny;
- 6) podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie;
- 7) przestrzegać Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej i innych przepisów prawa;
- 8) wykonywać zadania sumiennie, sprawnie i bezstronnie;
- 9) udzielać informacji organom, instytucjom i osobom fizycznym oraz udostępniać dokumenty znajdujące się w posiadaniu OPS, jeżeli prawo tego nie zabrania;
- 10) dochować tajemnicy ustawowo chronionej;
- 11) zachować uprzejmość i życzliwość w kontaktach z obywatelami, zwierzchnikami, podwładnymi oraz współpracownikami;
- 12) zachować się z godnością w miejscu pracy i poza nim.

ROZDZIAŁ 2

TRYB DOKONYWANIA OCENY

§ 5

Wyznaczenie terminu oceny

Oceniający wyznacza indywidualny termin sporządzenia oceny na piśmie, określając miesiąc i rok.

§ 6

Rozmowa z oceniającym

1. Oceniający dokonując okresowej oceny przeprowadza z ocenianym pracownikiem rozmowę, nie później niż 5 dni przed wyborem kryteriów oceny.
2. Podczas rozmowy oceniający omawia z pracownikiem wykonywane przez niego obowiązki w okresie, w którym podlegał ocenie, trudności napotykanego przez pracownika podczas realizacji zadań i spełnienie przez pracownika ustalonych kryteriów.
3. W trakcie rozmowy oceniający posiłkuje się zakresem czynności, wymaganiami oraz kryteriami ocen określonymi w opisie stanowiska ocenianego pracownika.
4. Po zakończeniu rozmowy pracownik zostaje poinformowany przez oceniającego o dalszym trybie dokonywania oceny.

§ 7 Wybór kryteriów

1. 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 zajmowany przez ocenianego pracownika.
2. Wykaz kryteriów obowiązkowych określa **załącznik nr 1** do niniejszego regulaminu.
3. Wykaz kryteriów dodatkowych określa **załącznik nr 2** do niniejszego regulaminu.
4. Oceniający może ustalić jedno kryterium nieobjęte wykazem, o którym mowa w ust. 3 regulaminu oraz dokonać opisu tego kryterium, w przypadku gdy uzna to za niezbędne z uwagi na charakter zajmowanego przez pracownika stanowiska.
5. Jeśli oceniający ustali dodatkowe kryterium, o którym mowa w ust. 4, powinno ono być nazwane i zdefiniowane tak jak pozostałe kryteria oraz podlegać takim samym procedurom prezentowania oraz zatwierdzania.
6. Po zatwierdzeniu kryteriów oceny Oceniający niezwłocznie zapoznaje ocenianego pracownika z zatwierdzonymi kryteriami oceny.

§ 8

1. Ocenę sporządza się na arkuszu okresowej oceny pracownika socjalnego, którego wzór stanowi **Załącznik nr 3**.
2. Ocena okresowa jest: **pozytywna lub negatywna**.
3. Ocena zawiera uzasadnienie.
4. 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.

§ 9

1. Po sporządzeniu 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.

ROZDZIAŁ 3
TERMIN DOKONYWANIA OCENY
§ 10

Pierwsza ocena nowego pracownika

W sytuacji zatrudnienia pracownika socjalnego Oceniający dokonuje jego pierwszej oceny w ciągu 6 miesięcy od dnia jego zatrudnienia.

§ 11

Pracownik socjalny podlega raz na 2 lata ocenie okresowej.

§ 12
Zmiana terminu oceny

1. W uzasadnionych przypadkach Oceniający może zmienić termin sporządzenia oceny na piśmie.
2. Termin dokonywania oceny może zostać zmieniony na podstawie usprawiedliwionej nieobecności pracownika w pracy lub gdy zmianie ulegnie jego stanowisko pracy bądź zakres obowiązków.
3. W sytuacji określonej w ust. 2 okresową ocenę przeprowadza się nie później niż w ciągu 14 dni od dnia powrotu pracownika.
4. O nowym terminie oceny pracownik zawiadamiany jest niezwłocznie z zachowaniem formy pisemnej.

ROZDZIAŁ 4
ODWOŁANIE OD OCENY
§ 13

1. Pracownik socjalny może wnieść na piśmie do Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku zastrzeżenia co do uzyskanej oceny okresowej.
2. Odwołanie rozpatrywane jest w terminie 14 dni od dnia wniesienia zastrzeżenia.
3. Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku analizuje treść zastrzeżenia i na piśmie informuje pracownika socjalnego oraz jego bezpośredniego przełożonego o podtrzymaniu lub zakwestionowaniu dokonanej okresowej oceny wraz z uzasadnieniem.
4. Podtrzymanie przez Dyrektora oceny okresowej negatywnej wydanej przez bezpośredniego przełożonego pracownika socjalnego nie podlega zaskarżeniu.
5. W przypadku zakwestionowania przez Dyrektora oceny okresowej negatywnej wydanej przez bezpośredniego przełożonego pracownika socjalnego ocena okresowa tego pracownika dokonywana jest ponownie.

§ 14

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. Oceniający, 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.

§ 15

1. W przypadku otrzymania przez pracownika dwóch następujących po sobie pozytywnych ocenach okresowych, spełniając warunki dotyczące minimalnego poziomu wykształcenia nadawany jest pracownikowi wyższy stopień awansu zawodowego zgodnie z art. 121b ust. 1 ustawy o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1876 z późn. zm.).
2. Pracownikowi, który spełnia wymogi dotyczące wykształcenia i stażu, o których mowa w art. 121b ust. 2 ustawy 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, o którym mowa w art. 121b ust. 3-10 ustawy.

ROZDZIAŁ 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16 Postanowienia końcowe

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.

§ 17

Oryginał arkusza oceny włącza się do akt osobowych pracownika.

DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
we Wrocławiu

Piotr Grudziński

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. Dbalność o przedstawienie wiarygodnych danych, faktów i informacji. Punktualność.
2.	Sprawność	Dbalność 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. Umiejętność 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. Posiadanie umiejętności posługiwania się obowiązującymi normami operacyjnymi, rozumienie tekstów prawnych, umiejętne korzystanie z regulacji prawnych, ułatwiających opracowanie projektu pomocy w odniesieniu do klienta, wspieranie działań samopomocowych, inicjowanie różnorodnych form

		<p>pomocy społecznej. Stosowanie prawa w zakresie umożliwiającym wykonywanie zawodu.</p>
5.	<p>Planowanie i organizowanie pracy</p>	<p>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 ośrodka pomocy społecznej.</p>
6.	<p>Postawa etyczna</p>	<p>Postępowanie zgodnie z Kodeksem Etycznym Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych oraz z wewnętrznymi przepisami w tym zakresie.</p> <p>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.</p> <p>Zaspokajanie potrzeb 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>Rozumienie sytuacji osoby i rodziny. Wykazywanie dużego zaangażowania na rzecz pomocy klientowi w rozwiązywaniu jego trudności życiowych.</p>


 DYREKTOR
 Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
 we Wrocławku
Piotr Grudziński

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 i pomocy i porad klientom ośrodka 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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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	Z własnej inicjatywy systematycznie uczestniczy w różnych formach doskonalenia zawodowego. Dbą o pogłębianie własnej

	potrzebami MOPR	<p>wiedzy i umiejętności na zajmowanym stanowisku pracy. Poszukuje możliwości doskonalenia wiedzy, występowanie z inicjatywą doskonalenia się, odpowiadającego aktualnym obowiązkom i potrzebom przeszłościowym MOPR.</p> <p>Zawsze modyfikuje dotychczasowe działania w oparciu o wiedzę zdobytą w ramach doskonalenia zawodowego i zawsze się nią dzieli.</p> <p>Dzieli się doświadczeniem zawodowym z innymi pracownikami socjalnymi.</p>
4.	Metody i techniki pracy	<p>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.</p>
5.	Predyspozycje psychospołeczne	<p>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. Posiada umiejętności</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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

		<p>na kryzys,</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 MOPR, 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"> – wypowiedzianie 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.</p>

		Rozstrzyga konflikty ze współpracownikami bez uszczerbku dla obsługi klientów.
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 wykorzystanie 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> <p>Osiąganie zakładanych celów, doprowadzanie działań do końca przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
13.	Samodzielność	Cechuje się zdolnością do samodzielnego wyszukiwania i zdobywania informacji, formułowania wniosków i proponowania rozwiązań w celu wykonania zleconego zadania. Posiada predyspozycje do przejścia odpowiedzialności za podejmowane decyzje.
14.	Rozpoznawanie sytuacji patogenicznych	Posiada umiejętność określenia najczęściej spotykanych chorób i zaburzeń psychicznych, ich charakterystycznych objawów, postaci oraz genezy. Potrafi rozpoznać sytuacje patogenne oraz nawiązać kontakt z osobami zaburzonym psychicznie. Określa możliwości udzielania pomocy osobom z zaburzeniami psychicznymi oraz rozumie znaczenie podejmowania działań profilaktycznych. Współpracuje ze specjalistami (lekarze, psychologodzy, pedagogzy) w pracy socjalnej na rzecz osoby zaburzonej psychicznie.
15.	Obsługa	Cechuje się umiejętnościami obsługi urządzeń biurowych.

	administracyjno-biurowa	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.
16.	Umiejętność pracy w zespole	Realizacja zadań w zespole przez: <ul style="list-style-type: none"> – 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
17.	Umiejętność negocjowania	Wypracowywanie stanowiska akceptowanego przez zainteresowanych dzięki: <ul style="list-style-type: none"> – 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
18.	Zarządzanie informacją/dzielenie się informacjami	Pozyskiwanie i przekazywanie informacji, które mogą wpływać na planowanie lub proces podejmowania decyzji przez: <ul style="list-style-type: none"> – 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
19.	Podejmowanie decyzji	Umiejętność podejmowania decyzji w sposób bezstronny i obiektywny przez:

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


 DYREKTOR
 Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
 we Wrocławku

Piotr Grudziński

Wzór

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
(należy wpisać 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.

.....
(miejsce)

.....
(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 cząstkowa 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 cząstkowa 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	<input type="checkbox"/>
----------------------	--------------------------

Z uwagami /bez uwag*:

.....

.....

.....

.....

.....

NEGATYWNA 0-10 pkt	<input type="checkbox"/>
--------------------	--------------------------

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 D

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

Panią/Pana

.....
(miejscowość)

.....
(dzień, miesiąc, rok)

.....
(podpis ocenianego)


DYREKTOR
Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie
w Miodzawku

Piotr Grudziński