

Rámcový obsah hodnoticích kritérií

Hodnoticí kritérium	Rámcový obsah (co lze hodnotit)	Možné měřitelné ukazatele
Kvalita výkonu státní služby	<p>Soulad výkonu státní služby s právními předpisy, vnitřními předpisy, stanovenými postupy a pravidly a příkazy k výkonu služby.</p> <p>Kvalita výkonu státní služby z hlediska samostatnosti, systematičnosti a spolehlivosti v kontextu stanovených (očekávaných) standardů pro výkon služby na příslušném služebním místě.</p> <p>Uplatňování nabytých znalostí a dovedností v praxi, účast na odborných diskusích.</p> <p>Přesnost, pečlivost, smysl pro detail, obsahová a formální správnost výstupů.</p> <p>Analýza problémů a kvalita navrhovaných řešení (posouzení, zda jsou navrhována reálná a efektivní řešení).</p> <p>Pochopení souvislostí a vyvozování odpovídajících závěrů.</p> <p>Účelné plnění služebních úkolů a využívání všech možností, které jsou v čase a místě k dispozici.</p> <p>Celková úroveň ústního a písemného projevu – gramatická správnost výstupů, úroveň vyjadřování z hlediska jasnosti, přesnosti, výstižnosti a srozumitelnosti, používání vhodné slovní zásoby a stylistiky odpovídající komunikačním potřebám příjemce informace.</p> <p>Vedení konstruktivní diskuse a argumentace, efektivní vyjednávání s různými protistranami.</p> <p>Preference vstřícného a nápomocného přístupu ve vztahu ke klientovi</p>	<ul style="list-style-type: none"> Státní zaměstnanec při plnění služebních úkolů postupuje v souladu s příkazy k výkonu služby. Odevzdané služební úkoly, které byly přesně a srozumitelně zadány, nejsou vráceny k přepracování. Problém je popsán ve všech jeho souvislostech a je zvoleno řešení, které odpovídá okolnostem daného případu. V případě variantních řešení jsou uvedeny argumenty pro podporu či odmítnutí prezentovaných řešení a jsou popsány jejich důsledky. Odborné závěry jsou v souladu s právními a vnitřními předpisy, při interpretaci a aplikaci je zvoleno správné a přiléhavé ustanovení právního nebo vnitřního předpisu. Jsou dodržovány aktuální postupy potřebné pro výkon státní služby (vč. např. používání informačních technologií, personálních systémů, systémů spisové služby, pravidel pro úřední styk). Projev je v souladu s pravidly českého jazyka a pravidly pro úřední styk (v ČR a v zahraničí) z hlediska formy, obsahu a struktury. Srozumitelnost komunikace s klientem (interním, externím) je vyjádřena tím, že žádost klienta o tutéž informaci není důvodně opakována (tzn. je vyřešena napoprvé). Písemné výstupy jsou zpracovávány v souladu se zásadami srozumitelného psaní, resp. za použití příručky Jak psát srozumitelně úřední texty¹. Při plnění služebních úkolů státní zaměstnanec využívá všechny pomůcky a nástroje, které má k dispozici a které vedou k efektivnímu splnění služebního úkolu.

¹ Příručka srozumitelného psaní pro úředníky zpracovaná Kanceláří veřejného ochránce práv, dostupná z: <https://www.ochrance.cz/srozumitelne/>

		<ul style="list-style-type: none"> • Jednání jsou ukončena dohodou, která je oběma stranami akceptována. • Neexistují důvodné stížnosti klientů na kvalitu veřejné služby poskytované státním zaměstnancem. Klienti hodnotí kvalitu veřejné služby poskytované státním zaměstnancem kladně.
Množství plněných služebních úkolů a služební tempo	<p>Schopnost postupovat organizovaně a plánovaně, mít přehled o průběžném plnění služebních úkolů.</p> <p>Úroveň prioritizace služebních úkolů z hlediska jejich časové i věcné naléhavosti.</p> <p>Efektivní využívání stanovené služební doby.</p> <p>Efektivní využívání všech dostupných zdrojů k plnění služebních úkolů. Množství plněných úkolů s přihlédnutím k jejich náročnosti.</p> <p>Služební tempo – plnění služebních úkolů z hlediska rychlosti, dodržování stanovených termínů.</p> <p>Přizpůsobení služebního tempa náročnosti a množství služebních úkolů.</p> <p>Schopnost mít připraveny alternativy pro případ možných komplikací.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Služební úkoly jsou plněny ve stanovených lhůtách (v případě nemožnosti splnění služebního úkolu ve stanovené lhůtě, je tento problém avizován představenému v takovém časovém předstihu, aby bylo možno přijmout opatření ke splnění služebního úkolu bez zbytečného odkladu). • Služební úkoly s vyšší prioritou jsou plněny přednostně. Služební úkoly se stejnou prioritou jsou plněny chronologicky, dle data jejich uložení. • Na žádost představeného jsou poskytnuty informace o stavu plnění služebního úkolu ve stanovené lhůtě. • Státní zaměstnanec plní služební úkoly v množství, které se s ohledem na náročnost plněných úkolů na příslušném služebním místě očekává. • V případě komplikací (změny okolností) je státní zaměstnanec schopen a ochoten přizpůsobit zvolená řešení a postupy tak, aby upravit své služební tempo nebo množství plněných služebních úkolů tak, jak vyžadují změněné okolnosti. • Plnění služebních úkolů v časové tísní není na úkor jejich odborné kvality. • Státní zaměstnanec využívá plného rozsahu služební doby k plynulému vyřizování služebních úkolů. Díky odpovídajícímu služebnímu tempu státní zaměstnanec nezavdává příčinu pro nařízení služby přesčas. • Státní zaměstnanec efektivně pracuje se všemi dostupnými odbornými zdroji i technologiemi, které má k dispozici a

		<p>které pozitivně přispívají k plnění služebních úkolů ve stanovených lhůtách a v očekávané odborné kvalitě.</p>
Osobní přístup	<p>Ochota nést odpovědnost za vykonávanou službu, ochota přizpůsobit se.</p> <p>Iniciativa, snaha přispívat ke zkvalitnění výkonu služby a k odstranění existujících problémů.</p> <p>Ochota rozvíjet svou odbornost, aktivní získávání, rozšiřování a prohlubování znalostí a dovedností.</p> <p>Aktivní a vytrvalý přístup k plnění služebních úkolů, ochota přijímat nové výzvy a úkoly.</p> <p>Míra přispění k plnění úkolů služebního úřadu v rámci týmové nebo meziresortní spolupráce, ochota pomoci s plněním služebních úkolů.</p> <p>Ochota přijímat zpětnou vazbu včetně kritiky, zvládání obtížných situací bez nepřiměřených emočních projevů.</p> <p>Slušné a zdvořilé jednání a chování, předcházení konfliktů.</p> <p>Jednání v souladu s pravidly etiky státního zaměstnance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Státní zaměstnanec se nezříká odpovědnosti za jím plněné služební úkoly, nepřenáší odpovědnost na druhé. • Státní zaměstnanec je schopen reagovat na změnu a přizpůsobit výkon služby změněným okolnostem. • Navrhuje inovativní řešení vedoucí ke zkvalitnění výkonu služby nebo k odstranění existujících problémů. • Státní zaměstnanec se nevyhýbá novým a neznámým služebním úkolům a postupům. Státní zaměstnanec aktivně vyhledává nové zdroje a nástroje, je-li to ve prospěch výkonu služby. Nedostatky identifikované ve výkonu státní služby je schopen napravit v určeném termínu. • Prokazatelně se podílí na uvedení změn do praxe, např. podáváním návrhů na podporu zavedení změn (nových přístupů, myšlenek, plánů činnosti) do praxe, účasti v projektovém týmu na zavádění změn, zaškolením se v nových přístupech před jejich uvedením do praxe, zaškolením kolegů v nových přístupech apod. • Státní zaměstnanec absolvuje prohlubování vzdělání na základě schváleného individuálního vzdělávacího plánu. Svými náměty na vzdělávání přispívá k identifikování vzdělávacích potřeb. Státní zaměstnanec průběžně i neformálně rozvíjí kompetence podle potřeb řádného výkonu služby (např. digitální dovednosti, prezentační dovednosti, negociační dovednosti aj.). • V rámci týmové spolupráce, včetně meziresortní, předkládá návrhy a řešení, které vedou k dosažení cíle nebo k odstranění existujícího problému. V rámci týmové spolupráce je schopen určit svůj podíl na celkovém plnění služebního úkolu nebo na celkové aktivitě. Je-li to potřeba, ochotně se v rámci týmové spolupráce zapojí do plnění

		<p>služebního úkolu, ač se na něm původně podílet neměl nebo nemusel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Státní zaměstnanec ochotně přijímá zpětnou vazbu, na kritiku reaguje konstruktivně – snaží se poučit ze svých chyb a pracuje na jejich odstranění a celkovém zlepšení kvality výkonu služby. • Neexistují důvodné stížnosti na nevhodné chování vůči klientům, kolegům, nadřízeným. • V náročných situacích vystupuje tak, aby nevznikaly zbytečné konflikty. • Neexistují důvodné stížnosti na chování v rozporu s pravidly etiky státního zaměstnance.
Organizování, řízení, kontrolování a hodnocení výkonu státní služby podřízených státních zaměstnanců a výkonu práce podřízených zaměstnanců, jde-li o představeného	<p>Utváření úspěšných pracovních týmů, podpora týmové práce. Schopnost ujmout se vůdčí role, schopnost motivovat a podporovat své podřízené, schopnost vytvářet a uplatňovat přirozenou autoritu.</p> <p>Maximální využívání znalostí a dovedností svých a svých podřízených.</p> <p>Účelné ukládání úkolů a kontrola jejich plnění.</p> <p>Objektivní hodnocení výkonu státní služby podřízených státních zaměstnanců.</p> <p>Vytváření a podpora pozitivního a konstruktivního pracovního prostředí, úspěšné řešení konfliktů.</p> <p>Formulování a naplňování vizí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Představený vytváří funkční pracovní týmy, podřízené motivuje k týmové spolupráci a podporuje ji. • Úkoly organizačního útvaru jsou plněny v souladu s právními a vnitřními předpisy, a to v řádných termínech a na požadované odborné úrovni. • Je-li to žádoucí, vhodně uplatňuje podíl přímých podřízených na rozhodování. Je však ochoten nést odpovědnost za své rozhodování a nepřenáší ji na druhé. • Poskytuje reálnou zpětnou vazbu a využívá vhodné motivační prostředky, jimiž podporuje své podřízené v efektivním plnění služebních úkolů. • Neexistují důvodné stížnosti na nevhodné chování vůči klientům, kolegům, nadřízeným či podřízeným. • Pracuje koncepčně, úkoly ukládá účelně s cílem maximálního využití vědomostí a kompetencí svých podřízených. Plnění služebních úkolů pečlivě kontroluje, a to i průběžně v jednotlivých fázích plnění, je-li to potřeba. • Existují záznamy (např. zápisy z pracovních porad, e-mailová korespondence) o ukládání služebních úkolů a o vyhodnocení jejich plnění.

		<ul style="list-style-type: none">• V případě nesplnění služebního úkolu, přijímá opatření vedoucí k jeho splnění ve stanovené lhůtě a v požadované kvalitě nebo kvantitě.• Podřízeným stanovuje cíle, které jsou specifické, měřitelné, akceptovatelné, reálné a termínované, a to jednak v oblasti plnění služebních úkolů, jednak v oblasti dalšího rozvoje a vzdělávání.• Hodnocení státních zaměstnanců je prováděno v souladu s příslušnými předpisy (neexistují důvodné stížnosti na jeho provádění).• Existují stanovené očekávané měřitelné výstupy zadaných služebních úkolů a vykonávané agendy (stanovené standardy pro vykonávanou agendu), s nimiž jsou podřízení prokazatelně seznámeni.• V organizačním útvaru je zabezpečeno plnění služebních úkolů i v nepřítomnosti státního zaměstnance odpovědného za danou agendu.• Představený je schopen vysvětlit smysl a účel plněných služebních úkolů a jednotlivých rolí v organizačním útvaru v kontextu hodnot a cílů služebního úřadu, je-li o to podřízeným požádán.• Představený vede své podřízené k dodržování pravidel etiky státního zaměstnance. Neexistují důvodné stížnosti na chování v rozporu s pravidly etiky státního zaměstnance.• Existují záznamy o způsobech řešení vyvstalých konfliktů a vyvození odpovídajících opatření.• Je-li to potřeba, představený je schopen formulovat vize a zajistit jejich naplňování.
--	--	---