

Κ.Δ.Π.....

ΠΡΩΤΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΠΛΑΙΣΙΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ
(Κανονισμός 4)

ΕΠΙΠΕΔΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ:

Μέρος 1. ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΣΟ-ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Μέρος 2. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΕ ΕΠΟΠΤΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΙΣΔΟΧΗΣ ΜΕ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΑ/ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ

Μέρος 3. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΕ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΛΥΚΕΙΟΥ Ή ΜΕΤΑΛΥΚΕΙΑΚΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΜΕΡΟΣ 1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΜΕΣΟ-ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Πλαίσιο Κριτηρίων Απόδοσης

ΕΠΙΠΕΔΟ 1: Διευθυντικό και Μεσο-διευθυντικό προσωπικό

Κλίμακες Μισθοδοσίας: A13⁽ⁱⁱ⁾, A14⁽ⁱⁱ⁾, A15⁽ⁱ⁾, A16⁽ⁱ⁾, A15 και A16, A16 μέχρι €63.735, A16 μέχρι €63.972, Πάγιος μισθός €65.315

1. Ηγετικές ικανότητες, Ικανότητες Στοχοθεσίας και Αφοσίωση στην επίτευξη αποτελεσμάτων

- Κατανοεί την ευρύτερη εικόνα στην οποία δρα και καθορίζει το όραμα του Τμήματός του
- Διαμορφώνει την κατάλληλη στρατηγική και θέτει στόχους (ποσοτικούς και ποιοτικούς) για επίτευξη του οράματος του Τμήματός του
- Μεταδίδει το όραμα του Τμήματός του και παρέχει κατεύθυνση στο προσωπικό του με στόχο την επίτευξη του
- Παρακολουθεί σε συνεχή βάση την πρόοδο επίτευξης των στόχων του Τμήματος/ Τομέα του
- Καλλιεργεί στο προσωπικό του το αίσθημα της δέσμευσης, της αφοσίωσης και της υπευθυνότητας ως προς την επίτευξη των στόχων και αποτελεσμάτων
- Εισηγείται πρακτικούς τρόπους αξιολόγησης του έργου που έχει επιτευχθεί σε σχέση με τις προσδοκίες των πολιτών ή των εμπλεκόμενων Τμημάτων
- Επιδιώκει τη συνεχή αναβάθμιση και βελτίωση της ποιότητας του έργου του Τμήματος/ Τομέα/ Κλάδου του
- Λειτουργεί ως πρότυπο συνέπειας, υπευθυνότητας και συστηματικότητας κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του (επαγγελματισμός)
- Είναι διαθέσιμος και προσιτός στο προσωπικό και ενεργεί με ειλικρίνεια και εντιμότητα
- Εμπνέει τους υφισταμένους του και εξασφαλίζει την υποστήριξη τους για την υλοποίηση νέων ιδεών/ έργων στο Τμήμα/ Τομέα/ Κλάδο του
- Αντιλαμβάνεται τα ενδιαφέροντα και συμφέροντα των εμπλεκόμενων και παίρνει αποφάσεις που εξισορροπούν τυχόν εντάσεις
- Ενεργεί ανεπηρέαστα από προσωπικά συμφέροντα και ασκεί τα καθήκοντά του κατά τρόπο που να μην δημιουργεί αμφιβολία για την αμεροληψία και αντικειμενικότητά του

2. Προγραμματισμός, Οργάνωση και Εποπτεία Εργασίας

- Καταρτίζει σχέδια δράσης σε συνεργασία με το προσωπικό του και θέτει προτεραιότητες και χρονοδιαγράμματα για τις εργασίες του Τμήματος/ Τομέα/ Κλάδου του
- Παρακολουθεί την πρόοδο υλοποίησης των σχεδίων δράσης και των εργασιών του προσωπικού και αναλαμβάνει διορθωτική δράση όπου εντοπίζονται προβλήματα και αδυναμίες
- Αναθέτει ευθύνες και καθοδηγεί τους υφισταμένους του σε σχέση με εργασίες που πρέπει να επιτελέσουν
- Καταμερίζει ορθολογιστικά και δίκαια την εργασία στους υφισταμένους του στη βάση του φόρτου εργασίας, των προσόντων, της πείρας και των ικανοτήτων τους
- Διασφαλίζει ότι υπάρχουν και ακολουθούνται από το προσωπικό του οι κατάλληλες διαδικασίες/ νόμοι/ κανονισμοί/ εγκύκλιοι για τη διεκπεραίωση των εργασιών
- Βεβαιώνεται ότι οι στόχοι που τίθενται επιτυγχάνονται
- Αξιοποιεί κατάλληλα τους διαθέσιμους πόρους με σκοπό την εξοικονόμησή τους

3. Ενημερότητα, Αποδοτικότητα και Αποτελεσματικότητα στην εκτέλεση της εργασίας

- Παρακολουθεί σε συνεχή βάση τις εξελίξεις στον τομέα εργασίας του και τις μεταφέρει στο Τμήμα/ Τομέα/ Κλάδο του
- Εκπροσωπεί επάξια το Τμήμα του, τόσο σε τοπικό όσο και διεθνές επίπεδο, και προβάλλει τις θέσεις του Τμήματος του σε στρατηγικά θέματα
- Ενημερώνεται και ακολουθεί πιστά όλες τις σχετικές διαδικασίες/ νόμους/ κανονισμούς/ εγκυκλίους κατά την εκτέλεση της εργασίας του
- Διασφαλίζει ότι ο χρόνος εργασίας των υφισταμένων του και του ίδιου αξιοποιείται/ χρησιμοποιείται προς όφελος της Δημόσιας Υπηρεσίας
- Μεριμνά για την έγκαιρη και άρτια εκτέλεση της εργασίας του και διασφαλίζει το ίδιο για το προσωπικό του Τμήματος/ Τομέα/ Κλάδου του
- Αναλαμβάνει ευθύνες και πρωτοβουλίες για εκσυγχρονισμό ή βελτίωση του ρυθμιστικού πλαισίου που άπτονται των αρμοδιοτήτων του
- Επιλαμβάνεται ορθά και γρήγορα των διαφόρων ζητημάτων/ προβλημάτων που ανακύπτουν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, αναλύοντας και αξιολογώντας τα έτσι ώστε να οδηγηθεί σε ορθό χειρισμό τους
- Εντοπίζει δυνατότητες ατομικής ανάπτυξης και θέτει ατομικούς στόχους για την ανάπτυξή του
- Εντοπίζει εναλλακτικές λύσεις για αύξηση της αποτελεσματικότητας διεκπεραίωσης των εργασιών του Τμήματος/ Τομέα/ Κλάδου του χωρίς παράλληλη αύξηση των λειτουργικών κόστων

4. Εισαγωγή Καινοτομιών και Διαχείριση Αλλαγών

- Εισάγει/ υιοθετεί καινοτομίες και εφαρμόζει βέλτιστες πρακτικές στο Τμήμα/ Τομέα/ Κλάδο του
- Ενθαρρύνει τον σχεδιασμό και την υιοθέτηση μεθόδων και διαδικασιών για βελτίωση της

αποτελεσματικότητας του Τμήματος/ Τομέα/ Κλάδου του

- Είναι θετικός και αισιόδοξος σε αλλαγές στο Τμήμα/ Τομέα/ Κλάδο του και τις προωθεί στο προσωπικό του
- Πείθει για την ανάγκη και τα οφέλη της αλλαγής και τα επεξηγεί με ενθουσιασμό στο προσωπικό του
- Κατανοεί τη δυσκολία/ αντίσταση του προσωπικού στην αλλαγή και του παρέχει την απαραίτητη υποστήριξη και στήριξη

5. Εξυπηρέτηση του Πολίτη

- Προωθεί την αντίληψη στο προσωπικό του Τμήματος/ Τομέα/ Κλάδου του ότι η εξυπηρέτηση του πολίτη/ πελάτη (εσωτερικού και εξωτερικού) είναι ζωτικής σημασίας για τη Δημόσια Υπηρεσία
- Διασφαλίζει ότι οι πολίτες/ πελάτες αντιμετωπίζονται με ευπρέπεια, ευγένεια, απροσωπότητα και αμερόληπτα
- Αναπτύσσει ή/ και υιοθετεί καινοτόμες πρακτικές οι οποίες συμβάλλουν στην αναβάθμιση και βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες/ πελάτες
- Θέτει πρότυπα εξυπηρέτησης και βεβαιώνεται ότι τηρούνται
- Βεβαιώνεται ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα του ικανοποιούν τις ανάγκες των πολιτών/ πελατών
- Χρησιμοποιεί και αξιοποιεί σχετική πληροφόρηση για βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες/ πελάτες

6. Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

- Αναπτύσσει κουλτούρα στο Τμήμα/ Τομέα/ Κλάδο του που ευνοεί τη συνεχή μάθηση και ανάπτυξη των υφισταμένων του
- Εντοπίζει τις ανάγκες κατάρτισης, επιμόρφωσης και ανάπτυξης των υφισταμένων του και δημιουργεί πλάνο ατομικής ανάπτυξης με τον κάθε υφιστάμενό του
- Ενθαρρύνει το προσωπικό του Τμήματός/ Τομέα του να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες, να εισηγείται νέες ιδέες και να μοιράζεται καινούριες εμπειρίες, γνώσεις και πρακτικές
- Παρέχει συνεχή καθοδήγηση, στήριξη και έγκαιρη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση στο προσωπικό του
- Γνωρίζει τι παρακινεί το προσωπικό του και διασφαλίζει την παρακίνηση, την ενθάρρυνση και την επιβράβευσή του
- Αξιοποιεί τις ικανότητες του προσωπικού του
- Δημιουργεί πνεύμα ομαδικότητας και συνεργασίας, χειρίζεται διαφωνίες στην ομάδα και επιλύει προβλήματα του προσωπικού στον τομέα ευθύνης του
- Φροντίζει όπως οι υφιστάμενοί του τηρούν πιστά το ωράριο εργασίας και αποφεύγουν αδικαιολόγητες απουσίες από την εργασία τους

7. Διεύθυνση Απόδοσης – Αξιολόγηση υφισταμένων

- Δημιουργεί και προωθεί την απαραίτητη κουλτούρα σε θέματα διεύθυνσης και αξιολόγησης απόδοσης
- Τηρεί πιστά τις πρόνοιες και διαδικασίες του συστήματος στα καθορισμένα χρονικά πλαίσια
- Χειρίζεται τη μη ικανοποιητική απόδοση
- Είναι αμερόληπτος στην κρίση του κατά την αξιολόγηση του προσωπικού του
- Βεβαιώνεται ότι οι υπόλοιποι αξιολογητές στο Τμήμα/ Τομέα του λειτουργούν αξιοκρατικά, δίκαια και τηρούν τις πρόνοιες και τις διαδικασίες του συστήματος αξιολόγησης

8. Ικανότητες Επικοινωνίας – Επαγγελματικές Σχέσεις και Συνεργασίες

- Προωθεί κουλτούρα αποτελεσματικής, συχνής και ανοικτής επικοινωνίας μέσω της δημιουργίας καναλιών επικοινωνίας τόσο εντός του Τμήματος/ Τομέα/ Κλάδου του όσο και εκτός με εξωτερικούς συνεργάτες
- Εκφράζεται με σαφήνεια και ακρίβεια στο γραπτό και προφορικό λόγο
- Προσαρμόζει το στυλ επικοινωνίας του ανάλογα με το συνομιλητή του και βεβαιώνεται ότι υπάρχει αλληλοκατανόηση
- Ενθαρρύνει τη συζήτηση και την ανατροφοδότηση διασφαλίζοντας ότι υπάρχει ειλικρίνεια, σεβασμός και ευγένεια στην επικοινωνία
- Δημιουργεί και προάγει σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης, αλληλεγγύης και αποτελεσματικής συνεργασίας με τους συναδέλφους και συνεργάτες του
- Επικοινωνεί με αυτοπεποίθηση σε συναντήσεις εντός και εκτός της Δημόσιας Υπηρεσίας
- Δημιουργεί και αξιοποιεί πολύτιμες συνεργασίες και διασυνδέσεις τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο

ΜΕΡΟΣ 2. ΠΛΑΙΣΙΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΕΠΟΠΤΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΙΣΔΟΧΗΣ ΜΕ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΑ/ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ

Πλαίσιο Κριτηρίων Απόδοσης

ΕΠΙΠΕΔΟ 2: Προσωπικό με εποπτικά καθήκοντα και προσωπικό εισδοχής με πανεπιστημιακά/ επαγγελματικά προσόντα

Κλίμακες Μισθοδοσίας: A8, A10 και A11, A9, A11 και A12, A8 (4^η βαθμίδα), A10 και A12, A11 (4^η βαθμίδα), A13 και A14, A12 επέκταση μέχρι €48.176, A8⁽ⁱ⁾, A9⁽ⁱ⁾, A9⁽ⁱⁱ⁾, A10⁽ⁱ⁾, A10⁽ⁱⁱ⁾, A11⁽ⁱⁱ⁾, A12, A12⁽ⁱⁱ⁾, A7 και A8⁽ⁱⁱⁱ⁾, A8 και A9⁽ⁱ⁾, A9 και A10⁽ⁱ⁾, A11⁽ⁱⁱⁱ⁾ και A12

Κοινά κριτήρια

1. Προγραμματισμός και Οργάνωση Εργασίας

- Ιεραρχεί τις εργασίες του κατά σειρά σημαντικότητας και προτεραιότητας
- Θέτει χρονοδιαγράμματα για τη διεκπεραίωση των εργασιών του και διασφαλίζει ότι τις διεκπεραιώνει μέσα στα αναμενόμενα/ καθορισμένα χρονικά πλαίσια χωρίς να χρειάζονται υπενθυμίσεις από τον Προϊστάμενο του
- Είναι ευέλικτος και αναπροσαρμόζει το πρόγραμμα και τις προτεραιότητες του ανάλογα με τις συνθήκες και τις οδηγίες που λαμβάνει
- Θέτει προσωπικούς στόχους, που θα συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του Τμήματος/ Τομέα/ Κλάδου του, και τους επιτυγχάνει
- Αξιοποιεί κατάλληλα τους διαθέσιμους πόρους με σκοπό την εξοικονόμησή τους

2. Ενημερότητα, Αποδοτικότητα και Αποτελεσματικότητα στην εκτέλεση της εργασίας

- Παρακολουθεί σε συνεχή βάση τις εξελίξεις στον τομέα εργασίας του και τις αξιοποιεί/ χρησιμοποιεί στην εργασία του
- Εκπροσωπεί επάξια το Τμήμα/ Τομέα/ Κλάδο του τόσο σε τοπικό όσο και διεθνές επίπεδο
- Ενημερώνεται και ακολουθεί πιστά όλες τις σχετικές διαδικασίες/ νόμους/ κανονισμούς/ εγκυκλίους και τις οδηγίες του Προϊσταμένου του κατά την εκτέλεση της εργασίας του
- Είναι επιμελής και μεριμνά για την άρτια εκτέλεση της εργασίας του
- Επιλαμβάνεται ορθά και γρήγορα των διαφόρων ζητημάτων/ προβλημάτων που ανακύπτουν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, αναλύοντας και αξιολογώντας τα έτσι ώστε να οδηγηθεί σε ορθό χειρισμό τους
- Εντοπίζει δυνατότητες ατομικής ανάπτυξης και θέτει ατομικούς στόχους για διεύρυνση των γνώσεων του και για την ανάπτυξή του
- Εργάζεται αποδοτικά και αποτελεσματικά κάτω από καταστάσεις πίεσης

3. Θετικότητα για αλλαγές προς βελτίωση του Τμήματος/ Υπηρεσίας ή/ και Τομέα/ Κλάδου

- Αντιμετωπίζει με αισιοδοξία, θετικότητα και ενθουσιασμό καινοτομίες/ βέλτιστες πρακτικές/ συστήματα που εισάγονται στο Τμήμα του
- Επιδιώκει να κατανοήσει την ανάγκη για αλλαγή
- Αναπτύσσει κλίμα θετικότητας μεταξύ των συναδέλφων του για αλλαγές που υιοθετούνται στο Τμήμα του
- Επιδεικνύει ευελιξία και προσαρμόζεται εύκολα σε καινούριες συνθήκες

4. Εξυπηρέτηση του Πολίτη

- Αναγνωρίζει ότι η εξυπηρέτηση του πολίτη/ πελάτη (εσωτερικού και εξωτερικού) είναι ζωτικής σημασίας για τη Δημόσια Υπηρεσία
- Αντιμετωπίζει τους πολίτες/ πελάτες με ευγένεια και ευπρέπεια, απροσωπόληπτα και αμερόληπτα και δημιουργεί επικοινωνιακές σχέσεις
- Αντιλαμβάνεται τις απόψεις και τις ανάγκες των πολιτών/ πελατών και φροντίζει να χειρίζεται διαφωνίες που ενδεχομένως να προκύψουν που αφορούν τις προσδοκίες τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα του
- Είναι υπομονετικός και διατηρεί την ψυχραιμία του σε περιπτώσεις χειρισμού δύσκολων πολιτών/ πελατών
- Παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με κανονισμούς/ έντυπα για περαιτέρω ενημέρωση που ενδεχομένως να χρειάζεται ο πελάτης
- Τηρεί τα πρότυπα εξυπηρέτησης που τίθενται στο Τμήμα του
- Εισηγείται τρόπους βελτίωσης/ αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες/ πελάτες
- Εφαρμόζει καινοτόμες πρακτικές και χρησιμοποιεί και αξιοποιεί σχετική πληροφόρηση για βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες/ πελάτες

5. Ικανότητες Επικοινωνίας – Επαγγελματικές Σχέσεις

- Εκφράζεται με σαφήνεια και ακρίβεια στο γραπτό και προφορικό λόγο
- Προσαρμόζει το στυλ επικοινωνίας του ανάλογα με το συνομιλητή του και βεβαιώνεται ότι υπάρχει αλληλοκατανόηση
- Επικοινωνεί με αυτοπεποίθηση σε συναντήσεις εντός και εκτός της Δημόσιας Υπηρεσίας
- Εκφράζει τις προσωπικές του απόψεις με δυναμισμό, πειστικότητα και επιχειρήματα και κερδίζει τη συναίνεση και την υποστήριξη των προϊσταμένων και των συναδέλφων του
- Ακούει και εκτιμά/ σέβεται τις απόψεις των συναδέλφων του
- Δημιουργεί και προάγει σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης, αλληλεγγύης και αποτελεσματικής συνεργασίας με τους συναδέλφους και συνεργάτες του
- Δημιουργεί και αξιοποιεί πολύτιμες συνεργασίες και διασυνδέσεις τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο
- Κοινοποιεί τις ιδέες του και τις πληροφορίες που διαθέτει για το κοινό όφελος

6. Ανάλυση Πρωτοβουλιών στην εκτέλεση των καθηκόντων του

- Αναλαμβάνει ευθύνες και δίνει γρήγορα αποτελεσματικές λύσεις στα προβλήματα που ανακύπτουν στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του
- Εντοπίζει και εισηγείται νέες μεθόδους/ διαδικασίες για αναβάθμιση/ βελτίωση του τρόπου εκτέλεσης και της ποιότητας των εργασιών του
- Ολοκληρώνει επιτυχώς τις εργασίες που του ανατίθενται με ελάχιστη καθοδήγηση από τον προϊστάμενο του

7. Συνέπεια, Υπευθυνότητα και Συστηματικότητα κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του

- Επιδεικνύει ευσυνειδησία και σοβαρότητα στην εργασία του
- Αναλαμβάνει ευθύνη για τις ενέργειές του σε σχέση με την εργασία του και αποφεύγει να επιρρίπτει ευθύνες σε άλλους υπαλλήλους χωρίς να κάνει αυτοκριτική
- Είναι εχέμυθος και χειρίζεται τα υπηρεσιακά θέματα με προσοχή και διακριτικότητα
- Εκτελεί τα καθήκοντά του με αμεροληψία και ακεραιότητα
- Καταβάλλει ιδιαίτερη προσπάθεια και εργάζεται με ζήλο για την εκτέλεση της εργασία του
- Είναι πρόθυμος να αναλάβει καινούρια, πρόσθετα ή/και αναβαθμισμένα καθήκοντα
- Αξιοποιεί το χρόνο εργασίας του αποτελεσματικά προς όφελος της Δημόσιας Υπηρεσίας
- Τηρεί το ωράριο εργασίας και δεν απουσιάζει αδικαιολόγητα
- Είναι πρόθυμος να εργαστεί πέραν του κανονικού ωραρίου εάν του ζητηθεί από τον προϊστάμενό του ή εάν ο ίδιος κρίνει ότι είναι απαραίτητο

Επιπρόσθετα κριτήρια για προσωπικό με εποπτικά καθήκοντα

1. Εποπτεία Εργασίας

- Καταμερίζει ορθολογιστικά και δίκαια την εργασία στους υφισταμένους του, στη βάση του φόρτου εργασίας, των προσόντων, της πείρας και των ικανοτήτων τους, στα πλαίσια των πλάνων δράσης που αναπτύσσονται για τον Τομέα/ Κλάδο του
- Θέτει χρονοδιαγράμματα, παρακολουθεί την πρόοδο των εργασιών του προσωπικού του και παρέχει στήριξη και καθοδήγηση όπου είναι απαραίτητο
- Διασφαλίζει ότι ακολουθούνται από το προσωπικό του οι κατάλληλες διαδικασίες / νόμοι/ κανονισμοί/ εγκύκλιοι για τη διεκπεραίωση των εργασιών
- Βεβαιώνεται ότι οι στόχοι που τίθενται επιτυγχάνονται
- Επιδιώκει τη συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας του έργου που παράγει ο ίδιος και οι υφιστάμενοι του
- Διασφαλίζει ότι ο χρόνος εργασίας των υφισταμένων του αξιοποιείται/ χρησιμοποιείται αποτελεσματικά προς όφελος της Δημόσιας Υπηρεσίας

2. Διεύθυνση Απόδοσης – Αξιολόγηση υφισταμένων

- Προωθεί την απαραίτητη κουλτούρα σε θέματα διεύθυνσης και αξιολόγησης απόδοσης
- Τηρεί πιστά τις πρόνοιες και διαδικασίες του συστήματος στα καθορισμένα χρονικά πλαίσια
- Είναι αμερόληπτος στην κρίση του κατά την αξιολόγηση του προσωπικού του
- Διεξάγει ουσιαστικές συζητήσεις με τους υφισταμένους του στις συναντήσεις αξιολόγησης
- Χειρίζεται τη μη ικανοποιητική απόδοση

3. Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

- Εντοπίζει τις ανάγκες κατάρτισης, επιμόρφωσης και ανάπτυξης των υφισταμένων του και δημιουργεί πλάνο ατομικής ανάπτυξης με τον κάθε υφιστάμενό του το οποίο συζητεί και συμφωνεί με άλλα διευθυντικά/ μεσο-διευθυντικά στελέχη
- Ενθαρρύνει το προσωπικό του να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες, να εισηγείται νέες ιδέες και να μοιράζεται καινούριες εμπειρίες, γνώσεις και πρακτικές
- Παρέχει συνεχή καθοδήγηση, στήριξη και έγκαιρη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση στο προσωπικό του
- Διασφαλίζει την παρακίνηση, την ενθάρρυνση και την επιβράβευση του προσωπικού του
- Αξιοποιεί τις ικανότητες του προσωπικού του
- Δημιουργεί πνεύμα ομαδικότητας και συνεργασίας, χειρίζεται διαφωνίες στην ομάδα και επιλύει προβλήματα του προσωπικού στον τομέα ευθύνης του
- Κατανοεί τη δυσκολία/ αντίσταση του προσωπικού στην αλλαγή και τους παρέχει την απαραίτητη υποστήριξη και στήριξη

ΜΕΡΟΣ 3. ΠΛΑΙΣΙΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΛΥΚΕΙΟΥ Ή ΜΕΤΑΛΥΚΕΙΑΚΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ

Πλαίσιο Κριτηρίων Απόδοσης

ΕΠΙΠΕΔΟ 3: Προσωπικό με προσόντα λυκείου ή μεταλυκειακού κύκλου σπουδών

Κλίμακες Μισθοδοσίας: A1, A2 και A5⁽ⁱⁱⁱ⁾, A2, A5 και A7⁽ⁱⁱ⁾, A5 (2^η βαθμίδα), A7 και A8⁽ⁱ⁾ ή A8⁽ⁱⁱ⁾, A7⁽ⁱⁱ⁾, A6⁽ⁱⁱⁱ⁾, A5⁽ⁱⁱ⁾, A1 και A3, A2(4^η βαθμίδα), A5 και A7⁽ⁱⁱ⁾, A4 και A7⁽ⁱⁱⁱ⁾, A6 και A9⁽ⁱ⁾,

1. Προγραμματισμός και Οργάνωση ατομικής εργασίας

- Ιεραρχεί τις εργασίες του κατά σειρά σημαντικότητας και προτεραιότητας
- Διασφαλίζει ότι τις διεκπεραιώνει μέσα στα αναμενόμενα/ καθορισμένα χρονικά πλαίσια χωρίς να χρειάζονται υπενθυμίσεις από τον Προϊστάμενο του
- Είναι ευέλικτος και αναπροσαρμόζει τις προτεραιότητες του ανάλογα με τις συνθήκες και τις οδηγίες που λαμβάνει
- Ενημερώνεται για τους στόχους του Τμήματός/ Τομέα/ Κλάδου του και συμβάλλει στην επίτευξή τους

2. Ενημερότητα, Αποδοτικότητα και Αποτελεσματικότητα στην εκτέλεση της εργασίας του

- Παρακολουθεί σε συνεχή βάση τις εξελίξεις στον τομέα εργασίας του και τις αξιοποιεί/ χρησιμοποιεί στην εργασία του
- Ενημερώνεται και ακολουθεί πιστά όλες τις σχετικές διαδικασίες/ νόμους/ κανονισμούς/ εγκυκλίους και τις οδηγίες του Προϊσταμένου του κατά την εκτέλεση της εργασίας του
- Είναι επιμελής και μεριμνά για την άρτια εκτέλεση της εργασίας του
- Επιλαμβάνεται ορθά και γρήγορα των διαφόρων ζητημάτων που ανακύπτουν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, αναλύοντας και αξιολογώντας τα έτσι ώστε να οδηγηθεί σε ορθό χειρισμό τους
- Εντοπίζει δυνατότητες ατομικής ανάπτυξης και τις συζητεί με τον προϊστάμενό του

3. Θετικότητα στις αλλαγές προς βελτίωση του τρόπου εκτέλεσης και του περιβάλλοντος της εργασίας του

- Αντιμετωπίζει με θετικότητα, ανοικτό μυαλό και ενθουσιασμό καινοτομίες/ βέλτιστες πρακτικές/ συστήματα που εισάγονται στο Τμήμα του
- Επιδιώκει να κατανοήσει την ανάγκη για αλλαγή
- Αναπτύσσει κλίμα θετικότητας μεταξύ των συναδέλφων του για αλλαγές που υιοθετούνται στο Τμήμα του
- Επιδεικνύει ευελιξία και προσαρμόζεται εύκολα σε καινούριες συνθήκες

4. Εξυπηρέτηση του Πολίτη

- Αναγνωρίζει ότι η εξυπηρέτηση του πολίτη/ πελάτη (εσωτερικού και εξωτερικού) είναι ζωτικής σημασίας για τη Δημόσια Υπηρεσία
- Αντιμετωπίζει τους πολίτες/ πελάτες με ευγένεια και ευπρέπεια, απροσωπόληπτα και αμερόληπτα και δημιουργεί εποικοδομητικές σχέσεις
- Αντιλαμβάνεται τις απόψεις και τις ανάγκες των πολιτών/ πελατών και φροντίζει να χειρίζεται διαφωνίες που ενδεχομένως να προκύψουν που αφορούν τις προσδοκίες τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα/ Υπηρεσία του
- Είναι υπομονετικός και διατηρεί την ψυχραιμία του σε περιπτώσεις χειρισμού δύσκολων πολιτών/ πελατών
- Παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με κανονισμούς/ έντυπα για περαιτέρω ενημέρωση που ενδεχομένως να χρειάζεται ο πελάτης
- Τηρεί τα πρότυπα εξυπηρέτησης που τίθενται στο Τμήμα του
- Εισηγείται τρόπους βελτίωσης/ αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες/ πελάτες
- Εφαρμόζει καινοτόμες πρακτικές και χρησιμοποιεί και αξιοποιεί σχετική πληροφόρηση για βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες/ πελάτες

5. Ικανότητες Επικοινωνίας – Επαγγελματικές Σχέσεις

- Εκφράζεται με σαφήνεια και ακρίβεια στο γραπτό και προφορικό λόγο
- Προσαρμόζει το στυλ επικοινωνίας του ανάλογα με το συνομιλητή του και βεβαιώνεται ότι υπάρχει αλληλοκατανόηση
- Ακούει και εκτιμά/ σέβεται τις απόψεις των συναδέλφων του και δημιουργεί σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αποτελεσματικής συνεργασίας
- Κοινοποιεί τις ιδέες/ γνώσεις/ πληροφόρηση που έχει για το κοινό όφελος
- Αντιλαμβάνεται τις ανάγκες πληροφόρησης που χρειάζεται ο συνομιλητής του, τις εντοπίζει και τις παρέχει έγκαιρα

6. Ανάλυση Πρωτοβουλιών στην εκτέλεση των καθηκόντων του

- Αναλαμβάνει ευθύνες και δίνει γρήγορα αποτελεσματικές λύσεις στα προβλήματα που ανακύπτουν στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του
- Εντοπίζει και εισηγείται νέες μεθόδους/ διαδικασίες για αναβάθμιση/ βελτίωση του τρόπου εκτέλεσης και της ποιότητας των εργασιών του
- Ολοκληρώνει επιτυχώς τις εργασίες που του ανατίθενται με ελάχιστη καθοδήγηση από τον προϊστάμενο του

7. Συνέπεια, Υπευθυνότητα και Συστηματικότητα κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του

- Επιδεικνύει ευσυνειδησία και σοβαρότητα στην εργασία του
- Αναλαμβάνει ευθύνη για τις ενέργειές του σε σχέση με την εργασία του και αποφεύγει να επιρρίπτει ευθύνες σε άλλους υπαλλήλους χωρίς να κάνει αυτοκριτική
- Είναι εχέμυθος και χειρίζεται τα υπηρεσιακά θέματα με προσοχή και διακριτικότητα
- Εκτελεί τα καθήκοντά του με αμεροληψία και ακεραιότητα
- Επιδεικνύει ζήλο και ενδιαφέρον για την εργασία του
- Είναι πρόθυμος να αναλάβει καινούρια, πρόσθετα ή/ και αναβαθμισμένα καθήκοντα
- Αξιοποιεί το χρόνο εργασίας του αποτελεσματικά προς όφελος της Δημόσιας Υπηρεσίας
- Τηρεί το ωράριο εργασίας και δεν απουσιάζει αδικαιολόγητα
- Είναι πρόθυμος να εργαστεί πέραν του κανονικού ωραρίου εάν του ζητηθεί από τον προϊστάμενό του ή εάν ο ίδιος κρίνει ότι είναι απαραίτητο