

Παράδειγμα διαβάθμισης δεξιοτήτων: Προσανατολισμός στον Πολίτη

	Υπολείπεται	Χρειάζεται βελτίωση	Καλύπτει	Καλύπτει πλήρως & ενίοτε υπερβαίνει	Σταθερά υπερβαίνει
ΥΕ	<ul style="list-style-type: none"> Αδυνατεί αν αντιμετωπίσει και τα πιο απλά αιτήματα των πολιτών Συμπεριφέρεται με αγένεια, είναι απρόθυμος, απειθαρχητος και δημιουργεί προστριβές με πολίτες και συναδέλφους Δεν λαμβάνει υπόψη του τα σχόλια των πολιτών 	<ul style="list-style-type: none"> Η εργασία του δεν ανταποκρίνεται πάντα στις ανάγκες των πολιτών Είναι απρόθυμος να εξυπηρετήσει. Συχνά υπάρχουν παράπονα για τη συμπεριφορά του προς τους πολίτες 	<ul style="list-style-type: none"> Φροντίζει ώστε η εργασία του να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών και παρέχει ποιοτική εξυπηρέτηση στο πλαίσιο του αντικείμενου της εργασίας του Συμπεριφέρεται με τον αρμόζοντα επαγγελματισμό και ευγένεια. 	<ul style="list-style-type: none"> Λαμβάνει υπόψη του τα σχόλια των πολιτών και ενημερώνει έγκαιρα τους ανωτέρους του όπου διαβλέπει ευκαιρία για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Διακρίνεται για τον επαγγελματισμό και την ευγένειά του και εκτελεί πρόθυμα ό,τι του ανατίθεται. 	<ul style="list-style-type: none"> Εντοπίζει και προβλέπει τις ανάγκες του πολίτη εγκαίρως και φροντίζει για την άμεση ικανοποίησή τους. Ξεχωρίζει για τη συμπεριφορά του, η οποία χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό, ευγένεια, σεμνότητα και προθυμία.
Υπάλληλοι •Εξυπηρέτηση •Συμπεριφορά	<ul style="list-style-type: none"> Δεν επιδιώκει να κατανοήσει και να ανταποκριθεί στις ανάγκες του πολίτη. Αδυνατεί να αντιμετωπίσει ακόμη και τα πιο απλά αιτήματα των πολιτών. Αδιαφορεί πλήρως για τα δικαιώματα του πολίτη και δεν έχει σαφή και έμπρακτο προσανατολισμό προς το κοινωνικό σύνολο. Συμπεριφέρεται αγενώς και δημιουργεί προβλήματα και επικοινωνία του με τον πολίτη. 	<ul style="list-style-type: none"> Σπανίως ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών και το επίπεδο των υπηρεσιών είναι χαμηλό. Δυσκολεύεται, τις περισσότερες φορές, να αντιμετωπίσει επιτυχώς ακόμη και τα απλά και συνήθη αιτήματα των πολιτών Συχνά ανταποκρίνεται απρόθυμα και δεν σέβεται τα δικαιώματα των πολιτών. Τις περισσότερες φορές δεν έχει σαφή και έμπρακτο προσανατολισμό προς το κοινωνικό σύνολο. Η συμπεριφορά του τις περισσότερες φορές δεν είναι η προσήκουσα. 	<ul style="list-style-type: none"> Στοχεύει στην ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη και στην έγκαιρη διάγνωση και ικανοποίηση των αναγκών του, στο πλαίσιο του αντικείμενου της εργασίας του. Διαχειρίζεται ικανοποιητικά και ορθολογικά τα αιτήματα των πολιτών έχοντας πάντα γνώμονα τους κανόνες δικαίου και την αρχή της χρηστής διοίκησης. Συμπεριφέρεται με τον αρμόζοντα επαγγελματισμό και ευγένεια στους πολίτες Λαμβάνει υπόψη τα δικαιώματα των πολιτών και έχει σαφή και έμπρακτο προσανατολισμό προς το κοινωνικό σύνολο. 	<ul style="list-style-type: none"> Επικεντρώνεται στην ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη. Συμβάλλει στην έγκαιρη διάγνωση, επίλυση και έγκαιρη αντιμετώπιση των αιτήματα των πολιτών με γνώμονα τους κανόνες δικαίου και την αρχή της χρηστής διοίκησης. Ανταποκρίνεται πάντα με σεβασμό στους πολίτες μεριμνώντας για την ουσιαστική προστασία των δικαιωμάτων τους Έχει σαφή και έμπρακτο προσανατολισμό προς το κοινωνικό σύνολο. 	<ul style="list-style-type: none"> Εξυπηρετεί ποιοτικά τον πολίτη όχι μόνο σε θέματα αρμοδιότητας της μονάδας που υπηρετεί, αλλά και όλης της Υπηρεσίας. Αντιμετωπίζει έγκαιρα και αποτελεσματικά τις ανάγκες των πολιτών, αναζητώντας εναλλακτικές πρακτικές και βέλτιστες λύσεις με γνώμονα πάντα τους κανόνες δικαίου και την αρχή της χρηστής διοίκησης. Διασφαλίζει τη δίκαιη αντιμετώπιση των πολιτών και την ουσιαστική προστασία των δικαιωμάτων τους. Έχει, αναμφισβήτητα, σαφή και έμπρακτο προσανατολισμό προς το κοινωνικό σύνολο. Αναγνωρίζεται ως πρότυπο συμπεριφοράς
Προϊστάμενοι	<ul style="list-style-type: none"> Περιορισμένο ενδιαφέρον για τις ανάγκες και τα δικαιώματα των πολιτών Συμπεριφορά μη αποδεκτή από το εργασιακό περιβάλλον 	<ul style="list-style-type: none"> Ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών όπως προκύπτουν. Συμπεριφορά όχι πάντα η προσήκουσα. 	<ul style="list-style-type: none"> Παρέχει ποιοτική εξυπηρέτηση και έγκαιρη διάγνωση των αναγκών Συμπεριφορά που διακρίνεται πάντα από σεβασμό, επαγγελματισμό και ακεραιότητα. 	<ul style="list-style-type: none"> Δρα πέρα από τα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του για των εξυπηρέτηση των αναγκών Σαφή και έμπρακτο προσανατολισμό στο κοινωνικό σύνολο 	<ul style="list-style-type: none"> Σχεδιάζει και εφαρμόζει λύσεις που θεωρούνται βέλτιστες πρακτικές στην εξυπηρέτηση των πολιτών Αναγνωρίζεται ως πρότυπο συμπεριφοράς

Ενδεικτικά έντυπα αξιολόγησης

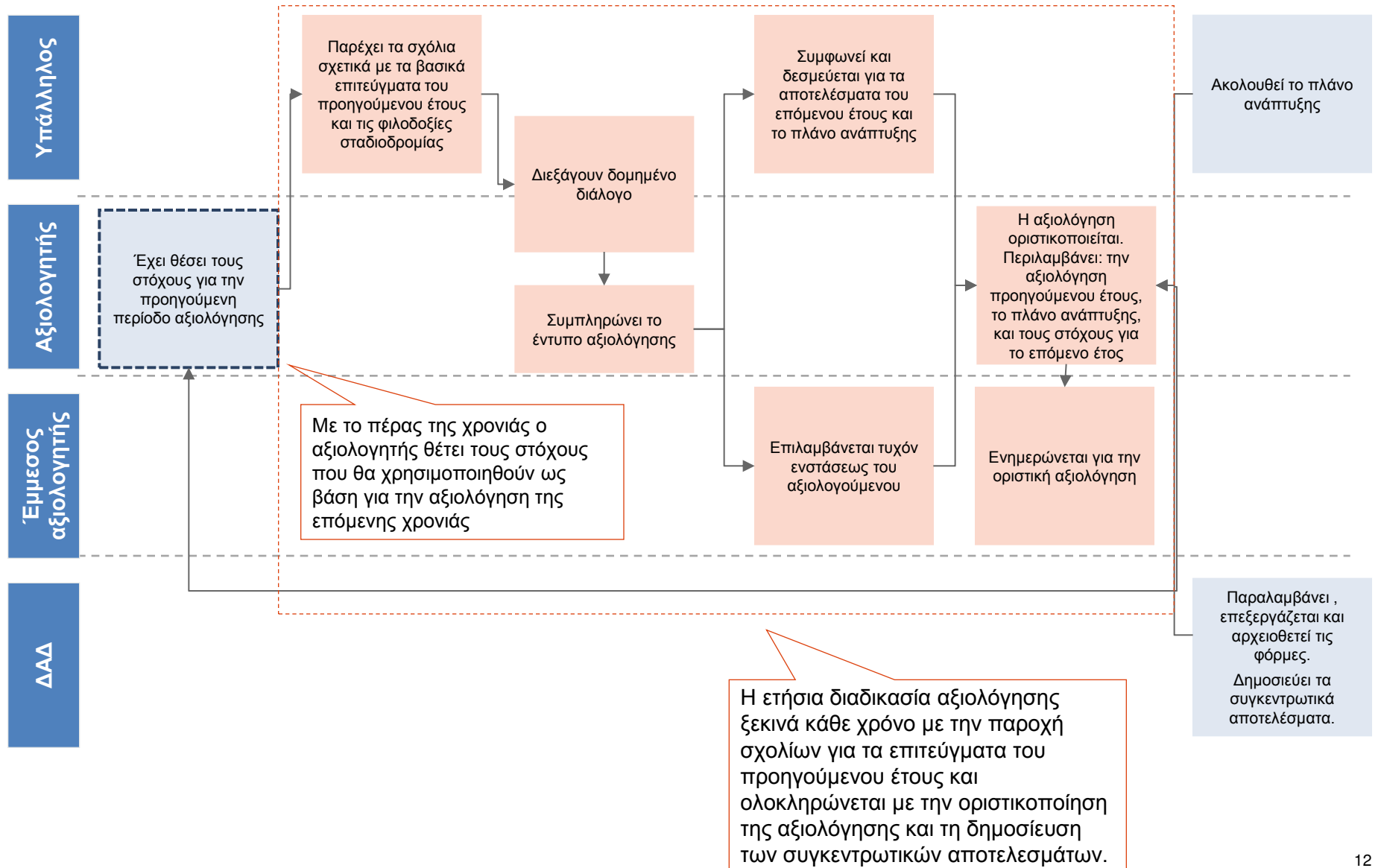
Φόρμα Αξιολόγησης για τους Υπαλλήλους Σχόλια Αξιολογούμενου	
Ατομικά Στοιχεία Αξιολογούμενου	
Όνομα	Επώνυμο
Κατηγορία	Κλάδος
Σχέση Εργασίας	
Θέση	Βαθμός
Φορέας/Γεν. Διευθ.	Φορέας Προέλευσης
Ημερ. Διορισμού/Πρόσληψης (DD/MM/YYYY)	
Στη θέση από-έως (DD/MM/YYYY) (DD/MM/YYYY)	
Σχόλια	
Βασικά Επιτεύγματα	
<small>Ποιες ήταν οι εργασίες που ολοκληρώθηκαν κατά την περίοδο αξιολόγησης σε σχέση με τα παραδοτέα που είχαν συμφωνηθεί ή επιπλέον από αυτά;</small>	
Δυνατά σημεία	
<small>Ποια κατά τη γνώμη σου αποτελούν τα δυνατά σου σημεία που σε βοήθησαν στην εκπλήρωση των επαγγελματικών σου υποχρεώσεων;</small>	
Συνεχής βελτίωση	
<small>Υπάρχει περιθώριο περαιτέρω βελτίωσης στην παρούσα θέση; Αν ναι, με ποιο τρόπο μπορεί να επιτευχθεί;</small>	
Αξιολόγηση του ρόλου	
<small>Τι σου αξίζει περισσότερο στην παρούσα θέση εργασίας σου; Τι λιγότερο;</small>	
Επαγγελματική φιλοδοξία	
<small>Τι θα επιθυμούσες να κάνεις επαγγελματικά στο μέλλον; Που βλέπεις τον εαυτό σου τα επόμενα 3-5 χρόνια;</small>	
Δράση	
<small>Τι κανόνες/ δεξιότητες χρειάζεσαι να αναπτύξεις ώστε να πραγματοποιήσεις τις φιλοδοξίες σου; Με ποιο τρόπο πιστεύεις ότι μπορείς να αναπτύξεις τις κανόνες/δεξιότητες αυτές;</small>	
Διαχέριες/Προβλήματα/Προτάσεις	
<small>Αντιμετωπίζεις διασχέριες/προβλήματα κατά την άσκηση των καθηκόντων σου; Αν ναι, με ποιο τρόπο θεωρείς ότι μπορείς αυτά να επιλυθούν;</small>	

Ημερομηνία/Υπογραφή

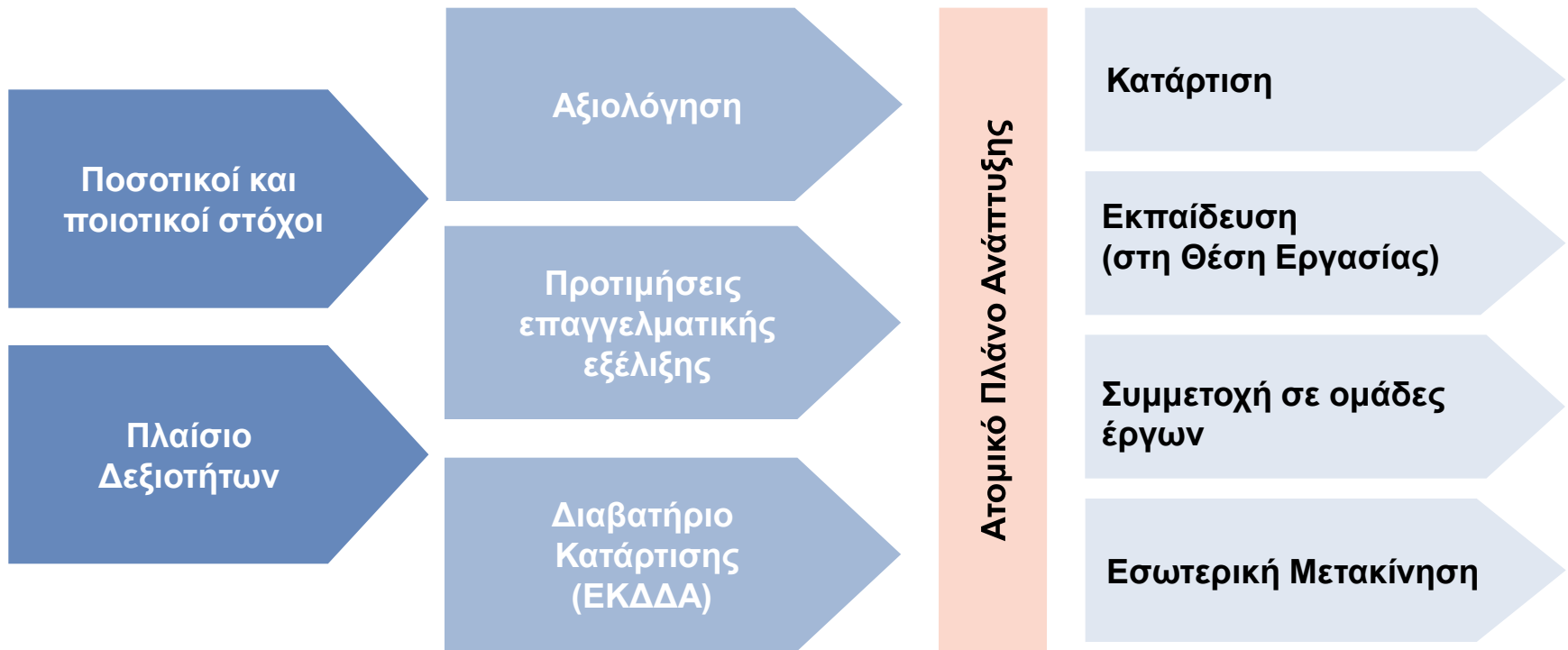
Φόρμα Αξιολόγησης για τους Υπαλλήλους Γενική Επισκόπηση της Απόδοσης	
Ατομικά Στοιχεία Αξιολογούμενου	
Όνομα	Επώνυμο
Θέση	Βαθμός
Γενική Διευθ.	Εκπ/ση
Οργανική Μονάδα	
Ημερ. Πρόσληψης (DD/MM/YYYY) Στη θέση από	
Στοιχεία Αξιολογητή	
Άμεσος Αξιολογητής	Έμμεσος Αξιολογητής
Όνομα	Όνομα
Θέση	Θέση
Γενική Επισκόπηση Απόδοσης (να συμπληρωθεί από τον Άμεσο Αξιολογητή)	
Σχόλια Αξιολογητή Έχοντας αξιολογήσει τα αποτελέσματα αλλά και τα επιμέρους κριτήρια απόδοσης του αξιολογούμενου, περιγράψτε τι κάνει καλά και πρέπει να συνεχίσει, τι πρέπει να αρχίσει να κάνει και τι να σταματήσει.	
Συνολική αξιολόγηση	
Επιτεύγματα	Ημερομηνία / Υπογραφή
Πώς αξιολογείτε τη συνολική απόδοση του εργαζόμενου κατά την περίοδο της αξιολόγησης; ΥΠΕΡΒΑΙΝΕΙ ΣΤΑΘΕΡΑ τις απαιτήσεις της θέσης ΚΑΛΥΠΤΕΙ & ΕΠΙΣΤΡΕΦΕΙ ΥΠΕΡΒΑΙΝΕΙ ΟΛΗ τις απαιτήσεις της θέσης ΠΛΗΡΟΙ τις απαιτήσεις της θέσης ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ για να ικανοποιεί πλήρως τις απαιτήσεις της θέσης ΧΑΜΗΛΟΤΕΡΗ των απαιτήσεων της θέσης	
Επιπλέον σχόλια	
Έμμεσος Αξιολογητής	Ημερομηνία / Υπογραφή
Αξιολογούμενος	Ημερομηνία / Υπογραφή

Φόρμα Αξιολόγησης για τους Υπαλλήλους Κύριες Ευθύνες			
Όνομα Αξιολογούμενου	Ημερομηνία / Υπογραφή		
Αξιολογητής	Ημερομηνία / Υπογραφή		
Κύριες Ευθύνες			
Παραδοτέα	Προβασμία	Δράση / Σχόλια	
Πλάνο Ανάπτυξης			
Δεξιότητα προς ανάπτυξη	Δράση	Υποστήριξη	Αναμενόμενα Αποτελέσματα
Παρελήφθη από ΔΑΔ		Ημερομηνία	
.....		

Η διαδικασία της ετήσιας αξιολόγησης καθορίζει με σαφήνεια την ακολουθία των αρμοδιοτήτων



Η ετήσια αξιολόγηση οδηγεί σε ολοκληρωμένα Ατομικά Πλάνα Ανάπτυξης



Το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης και εξέλιξης παράγει αποτελέσματα για υπαλλήλους και διοίκηση

Επιλογή Νεοεισερχομένων Υπαλλήλων

Μέσω του νέου συστήματος θα επιλέγονται οι υπάλληλοι προς μονιμοποίηση μετά την πάροδο της διετούς δοκιμαστικής υπηρεσίας

Εσωτερικές Μετακινήσεις

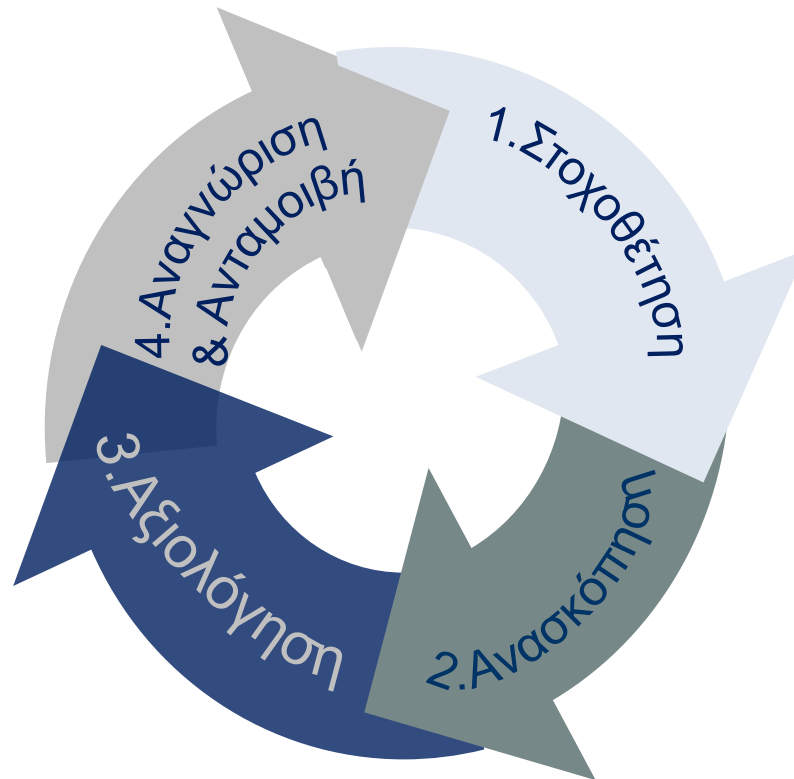
Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και η υλοποίηση του Ατομικού Πλάνου Ανάπτυξης ανοίγουν το δρόμο για εσωτερικές μετακινήσεις

Προαγωγές και Ανταμοιβή

Το Συμβούλιο προαγωγών αποφασίζει για τις προαγωγές λαμβάνοντας υπόψη τα σχόλια του άμεσου αξιολογητή, την απόδοση του αξιολογούμενου επί σειρά ετών και τις ποσοτώσεις προαγωγών

Επιλογή Προϊσταμένων

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης λαμβάνονται υπόψη στο πρώτο στάδιο της διαδικασίας επιλογής προϊσταμένων



Ανασκόπηση: Καθ'όλη τη διάρκεια του ετήσιου κύκλου οι προϊστάμενοι παρακολουθούν και αναπροσαρμόζουν τους στόχους.

Βασικά Χαρακτηριστικά του Νέου Συστήματος Προαγωγών

Καταργεί τις Αυτόματες Προαγωγές

- Βασίζεται στην κρίση της Διοίκησης που αποφασίζει με βάση πραγματικά δεδομένα που προκύπτουν από το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης:
- Αξιολογήσεις όλων των υπαλλήλων για το έτος
- Αξιολογήσεις προηγούμενων ετών
- Προτάσεις προϊσταμένων

Συμμορφώνεται στο Πλαίσιο του Μισθολογικού Κόστους

Λαμβάνει υπόψη τον ετήσιο προϋπολογισμό και αποτελεί εργαλείο ελέγχου του μισθολογικού κόστους.

Ανταποκρίνεται στις Ανάγκες του Ανθρώπινου Δυναμικού

Ανταποκρίνεται στις ανάγκες του πλάνου στελέχωσης, όπως αυτό ορίζεται από το αρμόδιο Υπουργείο (ΥΔΜΗΔ).

Επιβραβεύει την Υψηλή Απόδοση

Παρέχει ένα πλαίσιο ταχείας επαγγελματικής εξέλιξης για τους υπαλλήλους υψηλής απόδοσης.

Διασφαλίζει την Αξιοκρατία

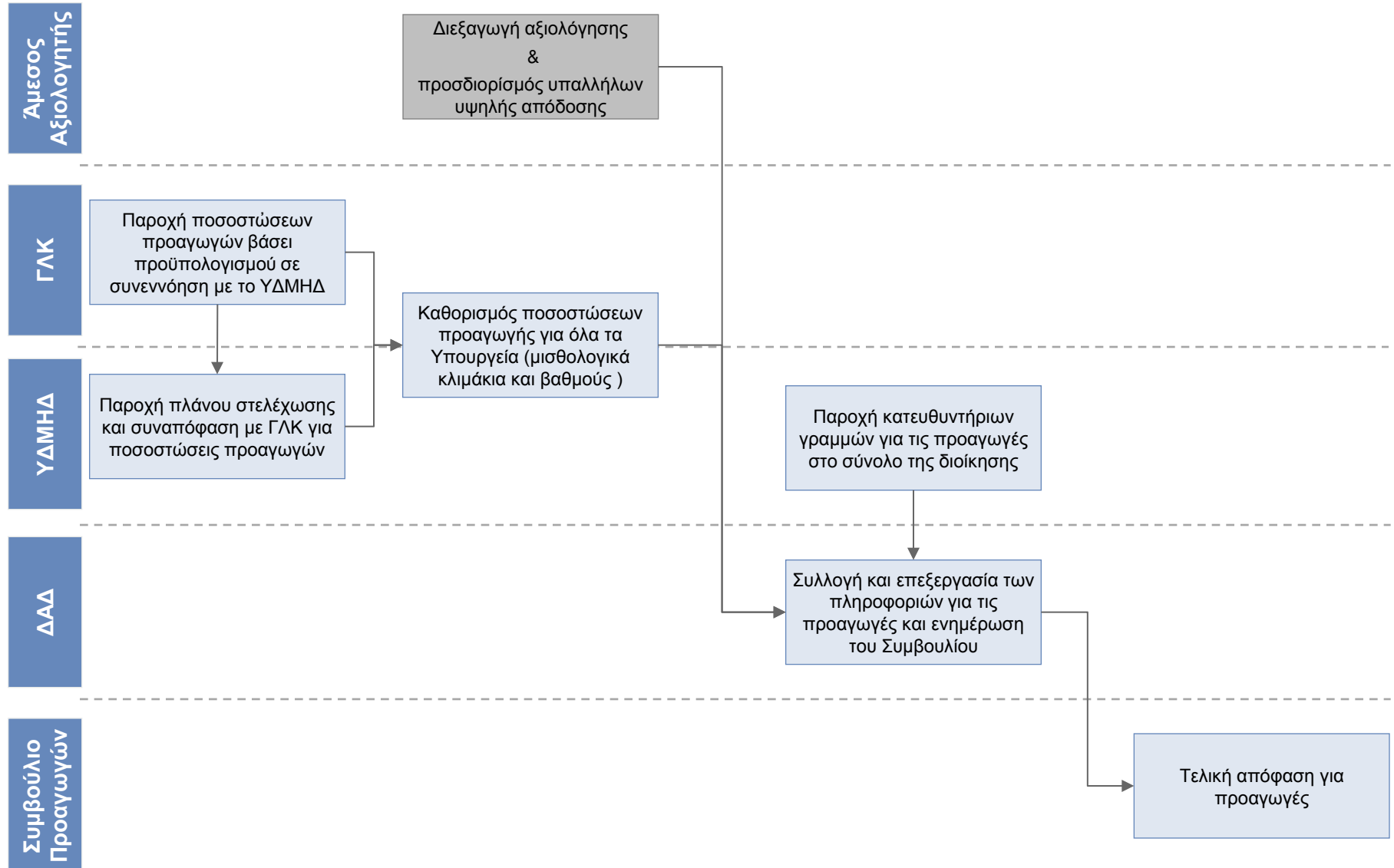
Παρέχει ένα αυστηρό πλαίσιο για την διασφάλιση της αξιοκρατίας και ακεραιότητας του συστήματος αφού οι βαθμολογικές προαγωγές θα προϋποθέτουν σταθερά υψηλή απόδοση έναντι στόχων.

Το νέο σύστημα προαγωγών υλοποιείται από συγκεκριμένους εμπλεκόμενους με ξεκάθαρους ρόλους και αρμοδιότητες, εξασφαλίζοντας διαφάνεια και λογοδοσία

Εμπλεκόμενοι	Ρόλοι	Αρμοδιότητες
1 Άμεσος Αξιολογητής	Ο άμεσος αξιολογητής διενεργεί την ετήσια αξιολόγηση και εντοπίζει τους υπαλλήλους υψηλής απόδοσης	<ul style="list-style-type: none">• Ηγείται της διαδικασίας ετήσιας αξιολόγησης• Εντοπίζει τους υπαλλήλους υψηλής απόδοσης• Παρέχει στη ΔΑΔ τις απαραίτητες πληροφορίες, όπως απαιτούνται από το Συμβούλιο Προαγωγών
2 Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ)	Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) συγκεντρώνει, επεξεργάζεται τα στοιχεία των αξιολογήσεων και ενημερώνει το Συμβούλιο Προαγωγών	Προετοιμάζει για το Συμβούλιο Προαγωγών: <ul style="list-style-type: none">• Λίστα υπαλλήλων που πληρούν τα κριτήρια για προαγωγή (μισθολογική και βαθμολογική)• Σύνοψη των αποτελεσμάτων της ετήσιας αξιολόγησης• Συγκέντρωση επιπλέον στοιχείων (προηγούμενες αξιολογήσεις, πειθαρχικά, κτλ)
3 Γενικό Λογιστήριο του Κράτους (ΓΛΚ)	Το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους καθορίζει τις δημοσιονομικές παραμέτρους των προαγωγών βάσει προϋπολογισμού	<ul style="list-style-type: none">• Παρέχει (σε συνεργασία με το ΥΔΜΗΔ) τα ποσοστά προαγωγών ανά μισθολογικό κλιμάκιο και βαθμό
4 ΥΔΜΗΔ	Το ΥΔΜΗΔ συμφωνεί με το ΓΛΚ τα ποσοστά προαγωγών	<ul style="list-style-type: none">• Εκπονεί πλάνο στελέχωσης• Παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές για να υποστηρίξει το Συμβούλιο Προαγωγών στην επιλογή• Παρέχει (σε συνεννόηση με το ΓΛΚ) τα ποσοστά για τις προαγωγές (μισθολογικά κλιμάκια και βαθμοί)
5 Συμβούλιο Προαγωγών (ένα ανά δομή*)	Το Συμβούλιο Προαγωγών αποφασίζει για τις προαγωγές	<ul style="list-style-type: none">• Το Συμβούλιο Προαγωγών αποφασίζει για τις προαγωγές (ανά μισθολογικό κλιμάκιο και βαθμό)

* Για πολύ μεγάλες δομές δύνανται να δημιουργηθούν περισσότερα του ενός Συμβούλια Προαγωγών κατόπιν ΚΥΑ με υπογραφές των αρμοδίων Υπουργών και του Υπουργού του ΥΔΜΗΔ

Προαγωγές υπό προϋποθέσεις: έμφαση στον προϋπολογισμό, το πλάνο στελέχωσης και την απόδοση των υπαλλήλων



Η ταχεία επαγγελματική εξέλιξη θα διασφαλίσει την επιβράβευση των υπαλλήλων υψηλής απόδοσης

