

Warszawa, dnia 14 maja 2021 r.

Poz. 899

ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI¹⁾

z dnia 10 maja 2021 r.

**w sprawie zakresu informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy, karcie oceny kompetencji
i karcie samooceny oraz wzorów tych kart**

Na podstawie art. 16c ust. 8 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. z 2021 r. poz. 268) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) zakres informacji zamieszczanych w karcie oceny pracy operatora numerów alarmowych, starszego operatora numerów alarmowych, koordynatora oraz koordynatora-trenera oraz wzór tej karty;
- 2) zakres informacji zamieszczanych w karcie oceny kompetencji koordynatora oraz koordynatora-trenera oraz wzór tej karty;
- 3) zakres informacji zamieszczanych w karcie samooceny osób, o których mowa w pkt 1, oraz wzór tej karty.

§ 2. 1. Karta oceny pracy osób, o których mowa w § 1 pkt 1, zawiera:

- 1) informację o średniej liczbie obsłużonych zgłoszeń alarmowych;
- 2) informację o średnim czasie obsługi zasadnych zgłoszeń alarmowych w drodze połączeń telefonicznych do numerów alarmowych;
- 3) informację o średnim czasie obsługi fałszywych zgłoszeń alarmowych (głuchych lub niezasadnych) w drodze połączeń telefonicznych do numerów alarmowych;
- 4) informację o średnim czasie odbioru przydzielonych do osoby ocenianej zgłoszeń alarmowych;
- 5) informację o średniej liczbie karnych wylogowań, rozumianych jako wylogowania z systemu teleinformatycznego spowodowane przekroczeniem limitu czasu odbioru przydzielonego połączenia alarmowego;
- 6) informację o średnim czasie przerwy w odbiorze zgłoszeń alarmowych (parametr liczony tylko dla grupy operatorów i starszych operatorów);
- 7) ocenę opisową kierownika centrum lub zastępcy kierownika centrum;
- 8) ocenę zgodności obsługi zgłoszeń alarmowych z obowiązującymi procedurami i wytycznymi w tym zakresie, opracowywaną na podstawie odsłuchu rzeczywistych, losowo wybranych zgłoszeń alarmowych osoby ocenianej.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1–5, są porównywane odpowiednio do średniej centrum, w którym pracuje osoba oceniana.

¹⁾ Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji kieruje działem administracji rządowej – administracja publiczna, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 listopada 2019 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (Dz. U. poz. 2264).

3. Średnią wylicza się osobno dla operatorów numerów alarmowych, starszych operatorów numerów alarmowych, koordynatorów i koordynatorów-trenerów.

4. Średnią, o której mowa w ust. 1 pkt 1–5, wylicza się z całego okresu ocenianego.

5. W przypadku gdy co najmniej trzy z danych statystycznych, o których mowa w ust. 1 pkt 2–5, są wyższe lub niższe od średnich statystycznych centrum osoby ocenianej o ponad 15%, ocena końcowa ulega obniżeniu bądź podwyższeniu o 10%.

6. W przypadku gdy ocena po podwyższeniu przekracza 100%, przyznaje się ocenę maksymalną 100%.

7. W przypadku dokonywania oceny po raz pierwszy nie uwzględnia się informacji, o której mowa w ust. 1 pkt 6.

8. Wzór karty oceny pracy jest określony w załączniku nr 1 do rozporządzenia.

§ 3. 1. Karta oceny kompetencji koordynatora lub koordynatora-trenera zawiera:

1) ocenę obsługi zgłoszeń alarmowych w zakresie:

a) komunikatywności:

- dostosowanie poziomu komunikacji do rozmówcy,
- skuteczność w pozyskiwaniu informacji,
- asertywność,

b) zarządzania emocjami:

- zarządzanie emocjami własnymi,
- zarządzanie emocjami zgłaszającego,

c) oceny poszczególnych zgłoszeń/zdarzeń, opracowywaną na podstawie odsłuchu rzeczywistych, losowo wybranych zgłoszeń alarmowych osoby ocenianej;

2) ocenę kompetencji miękkich w zakresie:

a) sumienności,

b) umiejętności pracy w zespole,

c) zdolności komunikacyjnych,

d) decyzyjności,

e) przekazywania wiedzy.

2. Ocena kompetencji miękkich w zakresie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lit. e, dotyczy kompetencji koordynatora-trenera.

3. Wzór karty oceny kompetencji jest określony w załączniku nr 2 do rozporządzenia.

§ 4. 1. Karta samooceny osób, o których mowa w § 1 pkt 1, zawiera ocenę zgodności obsługi zgłoszeń alarmowych z obowiązującymi procedurami i wytycznymi w tym zakresie, opracowywaną na podstawie odsłuchu rzeczywistych, losowo wybranych własnych zgłoszeń alarmowych osoby ocenianej.

2. Wzór karty samooceny jest określony w załączniku nr 3 do rozporządzenia.

§ 5. Karta oceny pracy, karta oceny kompetencji oraz karta samooceny są sporządzane przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego umożliwiającego co najmniej losowy wybór zgłoszeń do oceny.

§ 6. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

Minister Spraw Wewnętrznych i Administracji: *M. Kamiński*

WZÓR

KARTA OCENY PRACY

Imię i nazwisko ocenianego:

.....
okres objęty oceną (data od-do)

I. STATYSTYKA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ ALARMOWYCH

Parametr	Średnia ocenianego	Średnia centrum	Różnica (%)
Średnia liczba obsłużonych zgłoszeń alarmowych			
Średni czas obsługi zasadnych zgłoszeń alarmowych w drodze połączeń telefonicznych do numerów alarmowych			
Średni czas obsługi fałszywych zgłoszeń alarmowych (głuchych lub niezasadnych) w drodze połączeń telefonicznych do numerów alarmowych			
Średni czas odbioru przydzielonych do osoby ocenianej zgłoszeń alarmowych			

Średnia liczba karnych wylogowań			
Średni czas przerwy w odbiorze zgłoszeń alarmowych*			
Ocena opisowa kierownika/zastępcy			

* Parametr nie jest liczony przy dokonywaniu oceny po raz pierwszy.

Zarządzanie emocjami:																	
Zarządzanie emocjami własnymi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zarządzanie emocjami zgłaszającego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ocena poszczególnych zgłoszeń/zdarzeń*																	
Uwagi:																	
Ocena końcowa*																	
Imię i nazwisko opiniującego																	

* Ocena pozytywna lub ocena negatywna.

II. KOMPETENCJE MIĘKIE

Lp.	Wskaźnik/kompetencja (skala ocen)	Brak zachowań (1)	Popetnia błędy (2)	Realizuje zadania samodzielnie (3)	Realizuje trudne zadania, wspiera i uczy innych (4)	Wdraża nowe rozwiązania usprawniające pracę (5)
1	SUMIENNOŚĆ: Wykazywanie się starannością, dokładnością i terminowością w działaniu. Wykonywanie zadań bez zbędnej zwłoki w określonych przez przełożonego bądź przepisami ramach czasowych. Dbanie o rzetelność i profesjonalność wykonywanych prac. Określanie priorytetów i planowanie własnej pracy.	Często nie przychodzi punktualnie do pracy, wcześniej wychodzi, nie stosuje się do wyznaczonego czasu przerw, nie stosuje standardów obsługi zgłoszeń, nie dba o dokładność w wypełnianiu powierzonych zadań.	Zdarza mu się nie przychodzić punktualnie do pracy, reaguje, gdy zwraca się mu uwagę na nieprzestrzeganie ogólnie przyjętych zasad i czasu pracy, stosuje się do czasu przerw głównie wtedy, gdy widzi to przełożony, raczej stosuje standardy obsługi zgłoszeń, nie zawsze dba o dokładność w wypełnianiu powierzonych zadań.	Jest punktualny, przestrzega czasu pracy, sam pilnuje, dba o dokładność w wypełnianiu powierzonych zadań.	Jest punktualny, przestrzega czasu pracy, sam pilnuje, żeby nie przekraczać czasu przerw, stosuje standardy obsługi zgłoszeń, dba o dokładność w wypełnianiu powierzonych zadań, w sytuacjach trudnych stara się dostosować czas pracy do potrzeb, pomaga innym, jeśli zostanie poproszony.	Jest punktualny, przestrzega czasu pracy, sam pilnuje, żeby nie przekraczać czasu przerw, stosuje standardy obsługi zgłoszeń, dba o dokładność w wypełnianiu powierzonych zadań, sam proponuje pomoc innym, jeśli widzi, że jej potrzebują, nie wychodzi na przerwę, jeśli widzi, że zbyt mało osób będzie pracować w danym momencie, pilnuje ciągłości pracy.
2	UMIĘTNOŚĆ PRACY W ZESPOLE: Łatwość odnajdywania się w grupie osób. Gotowość do współdziałania. Umiejętność rozwiązywania konfliktów	Wycofuje się i odseparowuje od grupy, zaburza pozytywną atmosferę oraz współpracę, kieruje się własnymi racjami, nie dopuszczając	Raczej nie wchodzi w bliższe relacje w grupie, ale nie odseparowuje się, zdarza mu się zaburzać pozytywną atmosferę oraz	Nie wchodzi w konflikty, utrzymuje poprawne kontakty z różnymi osobami w CPR, nie odseparowuje się od grupy, adekwatnie reaguje w sytuacjach kryzysowych, słucha opinii innych	Utrzymuje poprawne kontakty z różnymi osobami w CPR, nie odseparowuje się od grupy, adekwatnie reaguje w sytuacjach kryzysowych, słucha opinii innych i wykorzystuje to przy rozwiązywaniu	Dbą o dobrą atmosferę w pracy, adekwatnie reaguje w sytuacjach kryzysowych, słucha opinii innych i wykorzystuje to przy rozwiązywaniu pojawiających się konfliktów, tworzy warunki do wymiany opinii i zdań, jest obiektywny, proponuje formy rozwiązywania problemów.

<p>przez wpływanie na innych swoją postawą, przykładem i autorytetem. Kierowanie się interesem zespołu. Traktowanie innych z szacunkiem niezależnie od ich pozycji. Zrozumienie racji innych i uwzględnianie opinii innych oraz dostrzeganie i docenianie ich pracy. Oferowanie wsparcia i niezbędnej pomocy innym.</p>	<p>innych rozwiązań i opinii, nie utrzymuje dobrych relacji z innymi osobami w CPR.</p>	<p>współpracę, kieruje się własnymi racjami, nie dopuszczając innych rozwiązań i opinii, utrzymuje poprawne relacje z innymi osobami w CPR.</p>	<p>śłucha opinii innych, adekwatnie reaguje w sytuacjach kryzysowych, nie eskaluje pojawiających się konfliktów, w sporach stara się być neutralny, ale zdarza się, że kieruje się swoimi sympatiami.</p>	<p>rozwiązywaniu pojawiających się konfliktów, stara się zachować obiektywizm.</p>	
<p>3 ZDOLNOŚCI KOMUNIKACYJNE: Łatwość w nawiązywaniu kontaktu z innymi osobami. Umiejętność wypowiadania się w sposób logiczny, rzeczowy i zrozumiały. Dbanie o jasność i klarowność swoich wypowiedzi. Dostosowywanie sposobu i narzędzi komunikacji do odbiorcy. Wykazywanie się umiejętnością aktywnego słuchania oraz pozyskiwania i dzielenia się informacjami z innymi. Wspieranie efektywnego przepływu informacji w CPR.</p>	<p>Nie śłucha wypowiedzi rozmówcy, jego wypowiedzi są niespójne i nie zawsze rozumiałe, nie dostosowuje sposobu mówienia do rozmówcy, nie wchodzi łatwo w kontakty z innymi osobami w CPR, zachowuje ważne informacje dla siebie.</p>	<p>Nie zawsze śłucha wypowiedzi rozmówcy, jego wypowiedzi nie zawsze są zrozumiałe, czasem dostosowuje sposób mówienia do rozmówcy, próbuje wchodzić w kontakt z innymi osobami w CPR, nie zawsze dzieli się ważnymi informacjami ze współpracownikami.</p>	<p>Śłucha wypowiedzi rozmówcy, jego wypowiedzi są jasne i zrozumiałe, dostosowuje sposób mówienia do rozmówcy, bez większych problemów wchodzi w kontakty z innymi osobami w CPR, przekazuje ważne informacje współpracownikom.</p>	<p>Aktywnie śłucha wypowiedzi rozmówcy, jego wypowiedzi są jasne i zrozumiałe, dostosowuje sposób mówienia do rozmówcy, łatwo wchodzi w kontakty z innymi osobami w CPR, przekazuje ważne informacje współpracownikom.</p>	<p>Aktywnie śłucha wypowiedzi rozmówcy, jego wypowiedzi są jasne i zrozumiałe, z łatwością dostosowuje sposób mówienia do rozmówcy, łatwo wchodzi w kontakty z innymi osobami w CPR, dba o to, żeby ważne informacje docierały do współpracowników.</p>

4	<p>DECYZYJNOŚĆ:</p> <p>Umiejętność podejmowania trafnych decyzji w odpowiednim czasie. Otwarte opowiadanie się za konkretnymi działaniami/kierunkami działania. Poszukiwanie kluczowych informacji potrzebnych do podejmowania decyzji. Umiejętność podjęcia trafnych decyzji w sytuacji braku pełnych danych. Zgłaszanie propozycji rozwiązań i podejmowanie działań zaradczych. Odwaga i stanowczość w podejmowaniu decyzji, także tych niepopularnych.</p>	<p>Ignoruje pojawiające się problemy i nie bierze pod uwagę konsekwencji, jakie się z tym wiąże, nie potrafi trafnie określić przyczyn pojawiających się problemów, działa całkowicie zależnie od osób podejmujących decyzje lub ignoruje decyzje przełożonych, niechętnie podejmuje się nowych zadań, nie angażuje się w sprawy CPR.</p>	<p>Stara się nie zauważać pojawiających się problemów i nie bierze pod uwagę konsekwencji, jakie się z tym wiąże, choć zwykle potrafi określić ich przyczyny, często działa zależnie od osób podejmujących decyzje, czasami ignoruje decyzje przełożonych, niechętnie podejmuje się nowych zadań, nie angażuje się w sprawy CPR, jeśli widzi, że przyniesie mu to korzyści.</p>	<p>Zauważa pojawiające się problemy i reaguje na nie adekwatnie, szuka przyczyn problemów, często potrafi je trafnie wskazać, podejmuje się proponowanych zadań, angażuje się w sprawy CPR.</p>	<p>Zauważa pojawiające się problemy i reaguje na nie adekwatnie, szuka przyczyn problemów i zwykle potrafi je trafnie wskazać, podejmuje samodzielne decyzje, podejmuje się nowych proponowanych zadań, angażuje się w sprawy CPR.</p>	<p>Zauważa i przewidyuje możliwość wystąpienia problemów i reaguje na nie adekwatnie, szuka przyczyn problemów i zwykle potrafi je trafnie wskazać, poszukuje rozwiązań sytuacji trudnych, potrafi podejmować samodzielne decyzje, bierze odpowiedzialność za podjęte decyzje, podejmuje się nowych proponowanych zadań, podejmuje samodzielne inicjatywy usprawniające pracę CPR.</p>
5	<p>PRZEKAZYWANIE WIEDZY:</p> <p>Łatwość w przekazywaniu posiadanej wiedzy. Umiejętność przekazywania wiedzy w dostosowanej do odbiorcy formie i sposobie</p>	<p>Nie poszerza wiedzy we własnym zakresie, unika możliwości rozwoju oferowanych przez przełożonego i współpracowników, pomimo</p>	<p>Niechętnie poszerza wiedzę we własnym zakresie, rzadko korzysta z możliwości rozwoju oferowanych</p>	<p>Poszerza wiedzę we własnym zakresie oraz korzysta z oferowanych możliwości rozwoju, poszukuje</p>	<p>Aktywnie poszerza wiedzę we własnym zakresie oraz korzysta z oferowanych możliwości rozwoju, poszukuje nowych rozwiązań i bardziej skutecznych metod</p>	<p>Aktywnie poszerza wiedzę we własnym zakresie, korzysta z oferowanych możliwości rozwoju, samodzielnie wyszukuje szkolenia, poszukuje nowych rozwiązań i bardziej skutecznych metod pracy, sam wypracowuje efektywniejsze sposoby pracy, jest otwarty i cierpliwy w kontakcie z osobami, którym</p>

<p>przekazu. Dążenie do rozwoju zawodowego przez wykorzystywanie dostępnych możliwości. Cierpliwość w kontakcie z osobami, którym przekazuje wiedzę. Kreatywność i innowacyjność w przygotowaniu odpowiedniej formy materiałów szkoleniowych. Poszukiwanie nowych, bardziej efektywnych sposobów realizacji zadań oraz otwartość na stosowanie nowych, niestandardowych rozwiązań.</p>	<p>istnienia nowych, bardziej efektywnych rozwiązań, pozostaje przy starych metodach pracy, bywa niecierpliwy w kontakcie z osobami, którym przekazuje wiedzę, nie umie dostosować formy przekazu do odbiorcy.</p>	<p>przez przełożonego i współpracowników, czasami stosuje nowe, bardziej efektywne rozwiązania, choć woli stosować sprawdzone stare metody pracy, bywa niecierpliwy w kontakcie z osobami, którym przekazuje wiedzę, nie umie dostosować formy przekazu do odbiorcy.</p>	<p>nowych rozwiązań i bardziej skutecznych metod pracy, jest otwarty i cierpliwy i cierpliwy w kontakcie z osobami, którym przekazuje wiedzę, umie dostosować formę przekazu do odbiorcy.</p>	<p>pracy, sam wypracowuje efektywniejsze sposoby pracy, jest otwarty i cierpliwy w kontakcie z osobami, którym przekazuje wiedzę, umie dostosować formę przekazu do odbiorcy.</p>	<p>przekazuje wiedzę, umie dostosować formę przekazu do odbiorcy, przygotowuje ciekawe materiały szkoleniowe, motywuje i wspiera w zdobywaniu wiedzy.</p>
--	--	--	---	---	---

Ocena poziomu kompetencji: koordynator		
Oceniana kompetencja	Oczekiwany poziom kompetencji	Uzyskany poziom kompetencji
Sumiennosc	3	
Umiejtnosc pracy w zespole	4	
Zdolnosc komunikacyjne	3	
Decyzyjnosc	3	

Ocena poziomu kompetencji: koordynator-trener		
Oceniana kompetencja	Oczekiwany poziom kompetencji	Uzyskany poziom kompetencji
Sumiennosc	3	
Umiejtnosc pracy w zespole	4	
Zdolnosc komunikacyjne	4	
Decyzyjnosc	3	
Przekazywanie wiedzy	4	

Zapoznałem się z oceną kompetencji i nie wnoszę uwag / wnoszę uwagi**.

.....

.....

.....

.....

data

.....

podpis ocenianego

** Niepotrzebne skreślić.

Poinformowanie zgłaszającego o przyjęciu lub nieprzyjęciu zgłoszenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zadbanie o bezpieczeństwo zgłaszającego (w tym ew. elementy instruktażu z pierwszej pomocy, informacja)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalizacja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uzupełnienie adresu zgodnie z danymi przekazanymi przez zgłaszającego. Uzupełnienie pola: numer drogi i kilometr, obiekt (w przypadkach gdy dane te budzą wątpliwości)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pytanie/potwierdzenie województwa, powiatu, gminy, miejscowości	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oznaczenie zdarzenia na mapie, określenie współrzędnych miejsca zdarzenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opis i służby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wprowadzenie w polu opisu niezbędnych danych dla podmiotów ratowniczych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TAK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wybór właściwej kategorii/podkategorii zgłoszenia/zdarzenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Czytelny opis zdarzenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Przekazanie zgłoszenia do właściwych podmiotów ratowniczych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zaznaczenie w systemie i powiadomienie właściwych służb pomocniczych lub poinstruowanie zgłaszającego o konieczności podjęcia dalszego działania, np. udania się na komendę/komisariat Policji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zadanie pytań z katalogu zdarzeń (adekwatnych do charakteru zdarzenia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ocena poszczególnych zgłoszeń/zdarzeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uwagi:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ocena końcowa	<input type="checkbox"/>
Imię i nazwisko dokonującego samooceny	<input type="checkbox"/>