



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областен управител на област Видин

УТВЪРЖДАВАМ: /П/

ИНЖ. ЦВЕТАН АСЕНОВ
Областен управител на област Видин

**ПРОЦЕДУРА
ПО РАЗРАБОТВАНЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И СЪХРАНЯВАНЕ
НА ДЛЪЖНОСТНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ
В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВИДИН**

Юли, 2012 година

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящата Процедура е утвърдена, на основание чл. 2, ал. 4 от Закона за държавния служител и чл. 127, ал. 1, т. 4 от Кодекса на труда, във връзка с чл. 1 от Наредбата за длъжностните характеристики на държавните служители, приета с ПМС № 129 от 26.06.2012 г. за приемане на Класификатор на длъжностите в администрацията, на Наредба за прилагането на Класификатора на длъжностите в администрацията, на Наредба за заплатите на служителите в държавната администрация, на Наредба за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация и на Наредба за длъжностните характеристики на държавните служители.

Разработването на длъжностни характеристики в Областна администрация - Видин се осъществява при спазване на принципите и разпоредбите на Закона за администрацията, Закона за държавния служител, Кодекса на труда, Закона за статистиката, Списък на длъжностите в Националната класификация на професиите и длъжностите, 2011 г. (НКПД), Методологични бележки към НКПД Правилника за прилагане на НКПД, 2011 г., Класификатора на длъжностите в администрацията (КДА), Наредба за прилагане на КДА (НПКДА), Устройствения правилник на Областните администрации, Правилника за вътрешния трудов ред на областна администрация Видин и всички нормативни документи, регламентиращи трудовите и служебни правоотношения.

Чл. 1. (1) С тази процедура се уреждат всички основни дейности по изготвяне, разработване, актуализиране и утвърждаване на длъжностните характеристики в Областна администрация - Видин, които се осъществяват чрез взаимодействие с всички структурни звена в Областната администрация, съобразно тяхната компетентност и регламентирани от съответните нормативни документи.

(2) Процедурата определя конкретните задължения на ръководителите на административните звена в Областната администрация по отношение на изготвяне, разработване, актуализиране и утвърждаване на длъжностните характеристики.

II. ДЛЪЖНОСТНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Чл. 2. За всяка заета и свободна длъжност по трудово и по служебно правоотношение от длъжностните разписания в Областна администрация - Видин се разработва и утвърждава длъжностна характеристика по установените в Наредбата за длъжностните характеристики на държавните служители ред и начин.

Чл. 3. (1) Длъжностната характеристика е официалния документ, който регламентира мястото и целта на длъжността в структурата на администрацията, задълженията и отговорностите на заемачия длъжността, връзките с другите длъжности и външни организации, квалификационните изисквания за заемането на длъжността. Тя е част от договора между служителя и органа по назначаването, с който се определят условията и изискванията за длъжността.

(2) Длъжностните характеристики се разработват въз основа на правила съгласно Приложение № 1 към чл. 3, ал. 1 от Наредбата за длъжностните характеристики на държавните служители (НДХДС).

(3) Всички длъжностни характеристики имат определен еднакъв формат съгласно приложение № 2 към НДХДС.

(4) Длъжностните характеристики за служителите в Областна администрация – Видин се оформят в съответствие с Образец № 5 - съгласно Приложение №2 към чл. 3, ал.2 от НДХДС и Приложение № 6 – Насоки за попълване.

III. РЕД ЗА РАЗРАБОТВАНЕ, УТВЪРЖДАВАНЕ И СЪХРАНЯВАНЕ НА ДЛЪЖНОСТНИТЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Длъжностни характеристики за всяка длъжност се разработват въз основа на анализ на функциите на звеното, определени с Устройствения правилник на областните администрации и Правилника за вътрешния трудов ред на областна администрация Видин, в което се намира съответната длъжност.

Отчитат се както общите, така и специфичните дейности, отговорности и задължения на съответното структурно звено, връзката с останалите звена в администрацията и задачите с постоянен характер, произтичащи от характера на работата или възлагани от органа по назначаване.

Анализът осигурява правилно и ефективно разпределение /преразпределение/ на задълженията и отговорностите между отделните длъжности за изпълнение на целите на структурното звено и на администрацията като цяло. При разработване на длъжностната характеристика се отчита нивото на всяка длъжност, като изисквания, сложност на изпълняваните функции и отговорности.

Чл. 4. Процедурите по разработване, утвърждаване и изменение на длъжностните характеристики се ръководят и контролират от главния секретар на Областна администрация – Видин.

Чл. 5. (1) Длъжностните характеристики или измененията в тях се разработват от непосредствения ръководител на административното звено, както следва:

1. началниците на сектори – за длъжностите в съответния сектор;
2. началниците на отдели – за началниците на секторите; за длъжностите в съответния отдел, когато в отдела няма сектори;
3. директорите на дирекции – за началник на отдел и за длъжностите в съответната дирекция, когато в дирекцията няма отдели;
4. Служителят по сигурността на информацията – за длъжностите:
 - По ПМС №258 – невъоръжена охрана;
 - По ПМС №212 – отбранителната и мобилизационна подготовка в Областна администрация – Видин;
5. Експертът „Човешки ресурси” – за длъжностите на пряко подчинение на органа по назначаването (главен секретар, служител по сигурността на информацията, финансов контролор, директори на дирекции).

(2) При разработване и изменение на длъжностните характеристики ръководителите могат да получат информация, като предложат на служителите, заемащи съответните или сходни длъжности, да попълнят въпросник (Приложение № 3 към чл. 6, ал. 2 от НДХДС) или да проведат интервю с тях (Приложение № 4 към чл. 6, ал. 2 от НДХДС).

(3) Проектите на длъжностни характеристики се разработват в един екземпляр за всяка конкретна длъжност.

(4) Служителят, изпълняващ дейности по „Човешки ресурси“ осигурява методическа, организационна и техническа подкрепа по разработване и изменение на длъжностните характеристики.

Чл. 6. (1) Ръководителите по чл. 5, ал. 1 **разработват** проект на длъжностна характеристика за всяка длъжност от длъжностното разписание, въз основа на:

1. анализ на функциите и задачите на съответното звено, в което се намира съответната длъжност, определени с Устройствения правилник на Областните администрации, Правилника за вътрешния трудов ред на областна администрация Видин;

2. нормативна регламентация за общите, минималните и специфичните изисквания за заемане на съответната длъжност - задължителни изисквания за минимална образователна степен, професионално направление, професионален опит, допълнителна квалификация (съгласно Класификатора на длъжностите в

администрацията, ПМС № 125 от 24 юни 2002 г. и чл. 2, ал. 2 и 3 от Наредбата за прилагане на Класификатора на длъжностите в администрацията).

3. консултации със служителя, изпълняващ дейности по „Човешки ресурси“.

(2) Разработените проекти на длъжностните характеристики в съответствие с нормативните промени, приети с ПМС 129 от 26.06.2012 г., следва да бъдат оформени като „Вариант на длъжностна характеристика № 1”.

Чл. 7. (1) Разработените проекти на длъжностни характеристики по чл. 6 **се съгласуват** в срок от общо 10 дни, както следва:

1. с контролиращия ръководител на лицето, изготвило проекта на длъжностната характеристика – срок от 3 дни;

2. с Директора на дирекция „АПОФУС“, след прецизиране и писмено потвърдена проверка от служителя, изпълняващ дейности по „Човешки ресурси“ – срок от 7 дни;

3. В изпълнение на чл. 7, ал. 1, т. 1 и 2, служителя, изпълняващ дейности по „Човешки ресурси” проверява за съответствието на разработените проекти с нормативните изисквания по всяка точка от съдържанието на длъжностната характеристика. При необходимост се провеждат допълнителни срещи и/или разговори с ръководители, представили съответните проекти, за уточняване на необходимите корекции.

4. При необходимост, проектите се връщат за корекции в съответната дирекция, с писмено изложени мотиви, в сроковете по т. 1 и т. 2;

5. Прецизираният вариант на проект на длъжностна характеристика се потвърждава с подписа на служителя, изпълняващ дейности по „Човешки ресурси“ в срока по т. 2;

6. Главният секретар или упълномощен от него служител на ръководна длъжност може да проведе допълнителни срещи за уточняване на съгласуваните проекти на длъжностни характеристики, след което ги утвърждава.

(2) В случаите, когато:

1. Длъжността е „главен секретар” проектът на длъжностна характеристика се съгласува и утвърждава от органа по назначаването;

2. Длъжностите са на пряко подчинение на органа по назначаването – служител по сигурността на информацията, финансов контролор и директори на дирекции – проектите на длъжностни характеристики се съгласуват от главния секретар и се утвърждават от органа по назначаването.

(3) Утвърдената длъжностна характеристика се предоставя на служителя, изпълняващ дейности по „Човешки ресурси“ за размножаване (копиране) в необходимия брой екземпляри, които се подписват от служителя (служителите), заемащ(и) длъжността. Един подписан екземпляр се връчва на служителя, а другите подписани екземпляри се съхраняват в служебното/трудоовото досие на служителя.

Чл. 8. (1) Оригиналите на длъжностните характеристики на служителите в Областна администрация – Видин се съхраняват от служителя, изпълняващ дейности по „Човешки ресурси“.

(2) Екземпляри от връчените длъжностни характеристики с оригиналните подписи на служителите по служебно правоотношение и на служителите по трудово правоотношение, се съхраняват съответно в служебните и трудовите досиета на същите.

(3) Утвърдените оригинали на длъжностната характеристика без подпис на служителите, се съхраняват от служителя, изпълняващи дейности по „Човешки ресурси“, за предоставяне на копия от тях при вътрешни организационни промени, на компетентните органи при поискване и за предоставяне на кандидатите при обявени процедури за заемане на свободни длъжности.

IV. ИЗМЕНЕНИЕ НА ДЛЪЖНОСТНА ХАРАКТЕРИСТИКА

Чл. 9. (1) Изменение на длъжностните характеристики може да се извършва по инициатива на служителя, изпълняващ дейности по „Човешки ресурси“ или на преките ръководители при:

1. настъпили промени в характера и организацията на работата;
2. изменения във функциите на звената, регламентирани с Устройствения правилник на областните администрации и/или Правилника за вътрешния трудов ред на областна администрация Видин;
3. въвеждане на нови стандарти, модели и/или технологии за осъществяване на определени административни дейности или работни процеси;
4. предписания от контролни органи.

(2) В едномесечен срок от настъпилите промени по ал. 1 се разработва проект на изменената длъжностна характеристика, в който се посочва поредният номер на вариант на актуализираната/изменената длъжностна характеристика, при спазване на разпоредбите по чл. 6 и чл. 7 от настоящата Процедура, и се представя за утвърждаване по съответния ред.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Длъжностните характеристики се разработват в съответствие с изискванията на наредбата в едномесечен срок от влизането ѝ в сила.

§ 2. Процедурата по разработване, утвърждаване, изменение и съхраняване на длъжностните характеристики се прилага за държавните служители и за служителите, за които се прилага чл. 107а от Кодекса на труда. Процедурата може да бъде прилагана и за длъжности, определени за заемане по трудови правоотношения по реда на ПМС № 66/1996 г. в Областна администрация - Видин.

§ 3. Процедурата се приема в изпълнение на Наредбата за длъжностните характеристики на държавните служители, приета с ПМС № 129 от 26.06.2012 г. за приемане на Класификатор на длъжностите в администрацията, на Наредба за прилагането на Класификатора на длъжностите в администрацията, на Наредба за заплатите на служителите в държавната администрация и на Наредба за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация.

§ 4. Процедурата влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ със Заповед № РД09/108, т. III от 01.08.2012 г. от Областния управител на област Видин.

Правила за разработване на длъжностни характеристики

Тези правила се използват от преките ръководители с цел разработване или изменение на длъжностната характеристика за съответната длъжност.

I. Методи за разработване и изменение на длъжностна характеристика

Длъжностни характеристики за всяка длъжност в администрацията се разработват въз основа на:

- Анализ на функциите на звеното, определени с устройствения правилник на администрацията, в което се намира съответната длъжност.

Отчитат се както общите, така и специфичните дейности, отговорности и задължения на съответното структурно звено, връзката с останалите звена (дирекции, отдели, сектори) в администрацията и задачите с постоянен характер, произтичащи от характера на работата или възлагани от органа по назначаване.

Анализът осигурява правилно и ефективно разпределение /преразпределение на задълженията и отговорностите между отделните длъжности за изпълнение на целите на структурното звено и на администрацията като цяло. При разработване на длъжностната характеристика се отчита нивото на всяка длъжност, като изисквания, сложност на изпълняваните функции и отговорности. Информация за анализа на длъжностите може да се събере от изпълнителите на съответните длъжности, от звената по управление на човешките ресурси, от съществуващи или нови стандарти за изпълнение на съответните функции и задачи на звеното, отчетни документи и др.

- Нормативна регламентация за общите, минималните и специфичните изисквания за заемане на съответната длъжност

- Консултации със звеното по човешки ресурси

При разработване и изменение на длъжностните характеристики ръководителите могат да наберат информация, както и да проведат интервю със служителите, заемащи съответните или сходни длъжности, съгласно примерен образец - приложение № 3 и приложение № 4.

- Интервю със служители, заемащи сходни длъжности в администрацията (за новосъздадени и незаети длъжности)

Прилага се като допълнителен метод с цел изясняване на конкретните задължения, изисквания и отговорности за новосъздадените длъжности. Провежда се съгласно приложение № 4.

- Въпросник и интервю със служители, заемащи съответните длъжности (при изменение на длъжностната характеристика)

Използва се за набиране на допълнителна информация, свързана с изменения във функциите на звеното, с преразпределение на задълженията между служителите, при въвеждане на нови стандарти, модели и/или технологии за осъществяване на определени административни дейности или работни процеси, промяна в характера и организацията на работа или препоръки на контролни органи. За целта всеки служител, заемащ вече съответната длъжност, чиито функции се изменят, може да попълни въпросник съгласно приложение № 3. Интервюто се провежда от прекия ръководител въз основа на данните по попълнения въпросник за разработване на длъжностни характеристики, като се използва приложение № 4.

II. Съдържание на длъжностната характеристика

1. Обща информация - посочват се наименованието на администрацията, дирекцията, отдела, сектора, в който се намира съответната длъжност; длъжностното ниво и наименованието на длъжностното ниво съгласно Класификатора на длъжностите в администрацията; точното наименование на длъжността и минималният ранг за заемането ѝ (само за държавните служители).

2. Място на длъжността в структурата на организацията - схемата трябва да включва:

- контролиращ ръководител;
- пряк (оценяващ) ръководител;
- наименование на длъжността;
- други длъжности, подчинени на същия ръководител;
- други длъжности, подчинени на съответната длъжност (ако има такива).

Схемата трябва да съдържа връзки, отразяващи йерархическата подчиненост между тези служители.

3. Основна цел на длъжността - за формулировката на целта се вземат предвид:

- целите на администрацията като цяло;
- целите на административното звено;
- до каква степен целите на администрацията и на административното звено се постигат чрез тази длъжност;
- характерни особености на длъжността, които я отличават от другите длъжности.

4. Области на дейност - групират се описаните преки задължения и се формулират няколко основни области на дейност. За част от длъжностите, особено за тези, които нямат ръководни функции, преките задължения не се групират в основни области на дейност.

5. Преки задължения - представят се задълженията, които се изпълняват в рамките на длъжността, като се започва с тези, които са с по-висока степен на значимост.

6. Възлагане, планиране и отчитане на работата - представя се информация за субектите, които възлагат задачи на изпълнителя на тази длъжност и пред които той се отчита, като се посочат техните длъжности и съответните структурни звена. Представя се информация за конкретното участие на изпълнителя в процеса на планиране на собствената дейност.

В зависимост от възможностите за самостоятелно планиране на извършваните дейности длъжностите в администрацията могат да се разположат между два основни полюса. На единия полюс са длъжностите, при които изпълнителят има ограничени възможности за самостоятелно планиране на извършваните дейности и основно изпълнява разработени от други планове, програми, правила, инструкции. На другия полюс са длъжностите, при които изпълнителят планира самостоятелно преобладаващата част от извършваната дейност в рамките на деня, седмицата, месеца, годината.

7. Отговорности, свързани с организацията на работата, управление на персонала и ресурсите - за ръководните длъжности се посочва броят на служителите, за които заеманият длъжността отговаря пряко или непряко. За експертните длъжности се посочва необходимото изискване и степен за даване на съвети и подкрепа на други служители. В отговорностите, свързани с финансови ресурси, се посочва степента, в която заеманият е отговорен при изготвяне, разпределение и отчитане на бюджета в звеното или на съответната програма от програмния бюджет. Отчита се и отговорността, свързана с управление и стопанисване на дълготрайни материални активи (сгради и техническо оборудване).

8. Вземане на решения - посочват се степента и самостоятелността, в която се вземат решения на съответната длъжност, на базата на тясно дефинирани задачи или в

съответствие със съществуващи инструкции, но при известна свобода на личната преценка при осъществяването им. Описва се възможността за лична преценка, свързана с даването на окончателни препоръки за решения или независими действия по важни въпроси от организацията и дейността на администрацията.

9. Контакти - посочват се контактите с други звена на администрацията, контактите извън администрацията и контактите с граждани, както и нивото, целта и честотата на най-важните контакти. Хоризонтална и вертикална, външна и вътрешна комуникация.

10. Изисквания за заемане на длъжността - информацията се представя отделно по отношение на изискванията за образователна степен, за професионална област, за минимално изискуем професионален опит, допълнително необходима езикова и компютърна квалификация и други, ако се изискват за длъжността.

11. Необходими компетентности - посочват се компетентностите, необходими за ефективно изпълнение на длъжността, описани в приложение № 1 към Наредбата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация. За длъжностите, за които е предвидена професионална компетентност, се посочват специфичните професионални знания и умения, необходими за изпълнение на преките задължения.

Формат на длъжностна характеристика

1. Обща информация

Администрация

Дирекция

Отдел

Сектор

Длъжностно ниво

Наименование на длъжностното ниво

Длъжност

Минимален ранг за заемане на длъжността (само за държавните служители)

2. Място на длъжността в структурата на организацията (подчиненост)

3. Основна цел на длъжността

4. Области на дейност

5. Преки задължения

6. Възлагане, планиране и отчитане на работата

7. Отговорности, свързани с организацията на работата, управление на персонала и ресурсите

8. Вземане на решения

9. Контакти

10. Изисквания за заемане на длъжността

11. Необходими компетентности

Вариант на длъжностната характеристика №

Разработена от (име, фамилия, длъжност):

Дата:

Съгласувана от (име, фамилия, длъжност):

Дата:

Утвърдена от (име, фамилия, длъжност):

Дата:

Запознат / запозната съм с длъжностната характеристика и ми е връчен екземпляр:
(име, презиме, фамилия, длъжност, дата)

ВЪПРОСНИК

(Попълва се от изпълнителя на съответната длъжност или от служител на сходна длъжност)

Този въпросник събира необходимата информация при изменение на длъжностната характеристика, произтичащо от изменения във функциите на звеното, установени с устройствения правилник, въвеждане на нови стандарти, модели и/или технологии за осъществяване на определени административни дейности или работни процеси, промяна в характера и организацията на работа или по препоръки на контролни органи.

Използват се всички източници на информация, които могат да дадат най-ясна представа за длъжността и измененията в задълженията, отговорностите и изискванията за заемането ѝ.

1. Обща информация

Администрация

Дирекция

Отдел

Сектор

Длъжностно ниво

Наименование на длъжностното ниво

Длъжност

Минимален ранг за заемане на длъжността (само за държавните служители)

2. Място на длъжността в структурата на организацията (подчиненост)

Отбелязва се длъжностното наименование на прекия ръководител. Чрез схема се представя йерархическото място на съответната длъжност в организационната структура на звеното (точно на коя/кои длъжности е подчинена длъжността). Схемата трябва да включва длъжността на прекия и на контролиращия ръководител, както и длъжностите, пряко подчинени на съответната длъжност (ако има такива).

3. Основна цел на длъжността

Описва се основната цел на длъжността, като се посочва нейният принос за реализиране на общите цели и задачи на администрацията и на звеното.

4. Области на дейност

Задълженията се групират в отделни области на дейност, като се приема, че това не се отнася за някои длъжности, които нямат ръководни функции, като се избягват общи формулировки.

5. Преки задължения

Описват се основните преки задължения, включително вижданията за новите/изменените функции и задачи, и се посочва с каква честота се извършват.

Посочват се онези задължения, които се извършват най-често (ежедневно), след това регулярно, но по-рядко извършваните (ежеседмично, ежемесечно, на тримесечие или ежегодно), и накрая - инцидентните и нередовните. Посочват се кои задължения се смятат за най-важни, като се определят целите и начинът на тяхното осъществяване. Отчитат се новите/променените задължения, произтичащи от промените във функциите на звеното, в което се намира съответната длъжност.

6. Възлагане, планиране и отчитане на работата

Посочва се кой освен прекия ръководител възлага задачи, както и до каква степен заемащият съответната длъжност участва в планирането на собствената си работа, по какъв начин се извършва отчитането на изпълнените задачи и пред кого.

7. Отговорности, свързани с организация на работата, управление на персонала и ресурси

В случай че съответната длъжност има отговорности, свързани с персонала, се посочва броят на служителите, за които заемащият отговаря пряко или непряко. Посочват се и ръководните функции на длъжността.

7.1. Персонал

За ръководни длъжности

Посочват се начинът и степента на участие в следните функции:

Участие във:	Значително	Малко	Няма
Организация, наблюдение и разпределяне на работата между служителите			
Подбор на служители			
Въвеждане и обучение на служители			
Оценка на изпълнението			
Дисциплинарен контрол и разглеждане на оплаквания			

За експертните длъжности

Посочва се до каква степен от съответната длъжност се изисква да се дават съвети и подкрепа на други служители.

7.2. Финансови ресурси (размер и вид отговорност)

В случай че съответната длъжност има финансови отговорности, се посочват степента, в която заемащият я е отговорен при изготвяне на бюджета в звеното или на съответната програма от програмния бюджет, при разпределянето и отчитането на изпълнението им, както и мерките, които могат да се предприемат за налагане на бюджетна дисциплина.

7.3. Оборудване и други ресурси - сгради, компютри, телефони, копирни машини и т.н.

8. Вземане на решения

Посочват се решенията, които се вземат при изпълнение на задълженията на съответната длъжност. Посочва се степента на тяхната самостоятелност - напълно самостоятелно, след одобрение от по-висш служител, в рамките на общи правила или в рамките на конкретни правила.

При подпомагане вземането на решения на по-високите нива се посочва естеството на това подпомагане (анализи, мнения, препоръки и т. н.).

9. Контакти

Дават се примери за видовете контакти в рамките на или извън звеното и администрацията (включително с граждани). Посочва се честотата на тези контакти.

10. Изисквания за заемане на длъжността

Посочват се минималното образование, професионална квалификация и/или специализирано обучение (например информационни технологии, чужди езици), както и минималният професионален опит, който е необходим на служителя за ефективното изпълнение на служебните му задължения.

Образователна степен

Професионална област (например икономика, право, др.)

Професионален опит (продължителност и вид)

Допълнителна квалификация/обучение (чужди езици, ИТ и др.)

11. Необходими компетентности

Посочват се компетентностите, необходими за ефективно изпълнение на длъжността, описани в приложение № 1 към Наредбата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация. За длъжностите, за които е предвидена професионална компетентност, се посочват специфичните професионални знания и умения, необходими за изпълнение на преките задължения.

12. Допълнителна информация

Дава се допълнителна информация или коментар, които биха спомогнали за създаването на цялостна представа за съответната длъжност.

Подпис: Дата:

(име, фамилия, длъжност)

ИНТЕРВЮ

Интервю/разговор се провежда със служителя, който изпълнява тази длъжност в момента и чиято длъжностна характеристика предстои да бъде изменена. Интервюто се използва и в случаите при разработване на длъжностна характеристика за новосъздадени или незаети длъжности за набиране на информация от служители със сходни функции. Провежда се от прекия ръководител както въз основа на анализ на длъжностите в звеното, така и на данните по попълнения въпросник.

Дата на интервюто:

Име на интервюирания:

Длъжност:

Звено:

Длъжност и име на прекия ръководител:

Примерни въпроси, които се изясняват по време на интервюто, във връзка с попълването на въпросника

1. Обща информация

Проверява се дали интервюираният служител е изяснил всички необходими подробности.

2. Място на длъжността в структурата на организацията

Изяснява се дали мястото на длъжността е ясно по отношение на всички други длъжности, на които тя се подчинява, както и на тези, които са ѝ подчинени.

3. Основна цел на длъжността

Обсъжда се как е представена - проверява се дали целта е изразена пълно и кратко.

4. Области на дейност

Може да не се попълва (за много от длъжностите, които нямат ръководни функции). Въпреки това в рамките на повечето ръководни длъжности, както и при тези, които нямат ръководни функции, има редица ключови области на "отговорност". Проверява се дали основните задължения и областите на дейност си съответстват логически, както и определените области на дейност съответстват ли на различните функционални аспекти на работата.

5. Преки задължения

Обсъжда се даденият отговор. Проверява се информацията по отношение на степен на значимост, периодичност (ежедневни/ежеседмични/ежемесечни), необходимото време за изпълнението на отделните задължения. Отбелязват се и се съгласуват необходимите промени в първоначално написаното, ако има такива, както и убедеността на служителя, че изброените задължения са достатъчни за постигането на основната цел на работата. Отбелязват се вариации в натоварването (сезонни вариации).

6. Възлагане, планиране и отчитане на работата

Прави се проверка за коректността на попълнената информация. Изясняват се евентуални неясноти между служителя и прекия ръководител.

7. Отговорности, свързани с организацията на работа, управлението на персонала и ресурсите

Проверява се информацията за пряко или непряко управляван персонал по брой и длъжности. Изяснява се какви други отговорности има служителят по отношение на други служители, които може да не са пряко ръководени от него, например да съветва и подкрепя колеги на по-ниска длъжност.

Проверява се степента на ангажираност с ръководни функции и се установява и записва ясна картина на ръководната роля на служителя.

Когато длъжността включва управление на финансови ресурси, се изяснява тяхната цел, както и контролът, упражняван от интервюирания служител.

Уточнява се наличието на други важни управлявани ресурси.

8. Вземане на решения

Уточняват се яснотата на примерите за типа решения, които служителят взема, както и приносът му при вземането на решения на по-високи нива.

Изяснява се точността на попълнената информация.

9. Контакти

Обсъждат се видът на контактите, тяхната цел и честота и се изясняват аспектите, които са най-важни за съответната длъжност.

Проверяват се изискванията за комуникации, които трябва да бъдат показани като преки задължения за длъжността, или комуникациите представляват сами по себе си отделна област на дейност.

10. Изисквания за заемане на длъжността

Проверява се дали служителят е дал реалистична информация за:

- изискванията за минимална образователна степен, включително конкретна професионална област;

- минималната продължителност и вид на професионалния опит;

- допълнителни изисквания по отношение на допълнителна квалификация и обучение.

11. Умения и компетентности

Проверяват се типовете компетентност, които служителят е изброил като важни, като се обсъждат заедно с други допълнителни предложения, които възникнат.

12. Допълнителна информация

Прекият ръководител използва възможността да обобщи разбирането, което вече е постигнато в рамките на предходните раздели.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областна администрация
Видин

Д Л Ъ Ж Н О С Т Н А Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

1. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Администрация: Областна администрация - Видин

Дирекция:

Отдел:

Сектор:

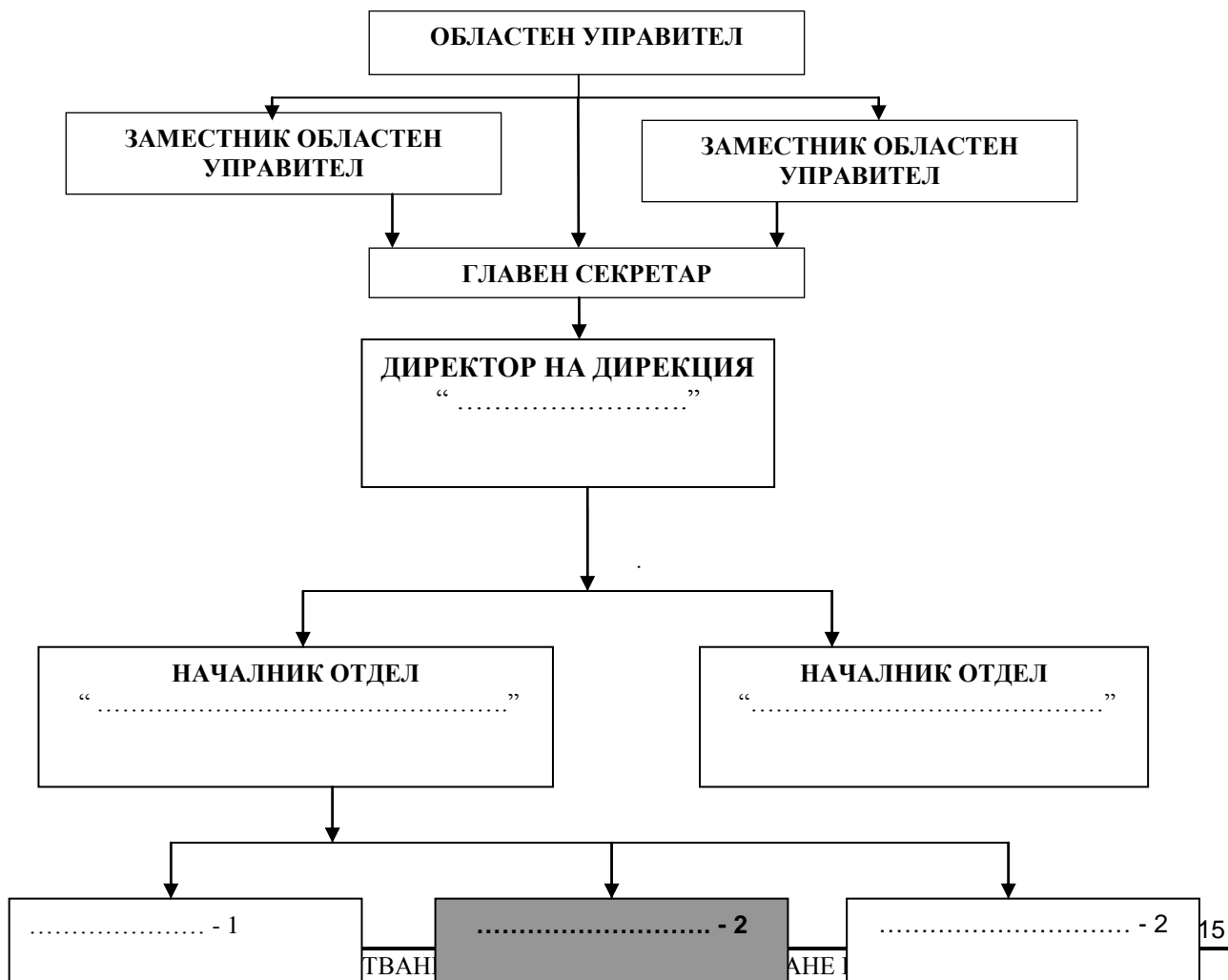
Длъжностно ниво: ...

Наименование на длъжностното ниво:

Длъжност:

Минимален ранг за заемане на длъжността: (само за държавните служители)

2. МЯСТО НА ДЛЪЖНОСТТА В СТРУКТУРАТА НА ОРГАНИЗАЦИЯТА (ПОДЧИНЕНОСТ)



3. ОСНОВНА ЦЕЛ НА ДЛЪЖНОСТТА

.....

4. ОБЛАСТИ НА ДЕЙНОСТ

.....

5. ПРЕКИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

.....

6. ВЪЗЛАГАНЕ, ПЛАНИРАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА

.....

7. ОТГОВОРНОСТИ, СВЪРЗАНИ С ОРГАНИЗАЦИЯТА НА РАБОТАТА, УПРАВЛЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА И РЕСУРСИТЕ

.....

8. ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ

.....

9. КОНТАКТИ

.....

10. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ЗАЕМАНЕ НА ДЛЪЖНОСТТА

10.1. Минимална образователна степен: „.....”

10.2. Професионална област:

10.3. Минимално изискуем професионален опит:

10.4. Допълнително необходима квалификация:

11. НЕОБХОДИМИ КОМПЕТЕНТНОСТИ

.....

Вариант на длъжностната характеристика № ...

РАЗРАБОТЕНА ОТ,
(име, фамилия, длъжност):

Подпис:

Дата:

СЪГЛАСУВАНА ОТ,
(име, фамилия, длъжност):

Подпис:

Дата:

СЪГЛАСУВАНА ОТ,
(име, фамилия)

ИЗПЪЛНЯВАЩ ДЕЙНОСТИ ПО „ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ“ ,

Подпис:

Дата:

СЪГЛАСУВАНА ОТ,
(име, фамилия)
ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ „АПОФУС“,

Подпис:

Дата:

УТВЪРДЕНА ОТ,
(име, фамилия)
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР,

Подпис:

Дата:

Запознат / запозната съм с длъжностната характеристика и ми е връчен екземпляр:

.....

(подпис)

.....

(име, презиме, фамилия, длъжност, дата)



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областна администрация
Видин

Д Л Ъ Ж Н О С Т Н А Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

1. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Администрация ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ВИДИН

Дирекция:

Отдел

Сектор

Длъжностно ниво:

Наименование на длъжностното ниво

Длъжност:

Минимален ранг за заемане на длъжността: (само за държавните служители)

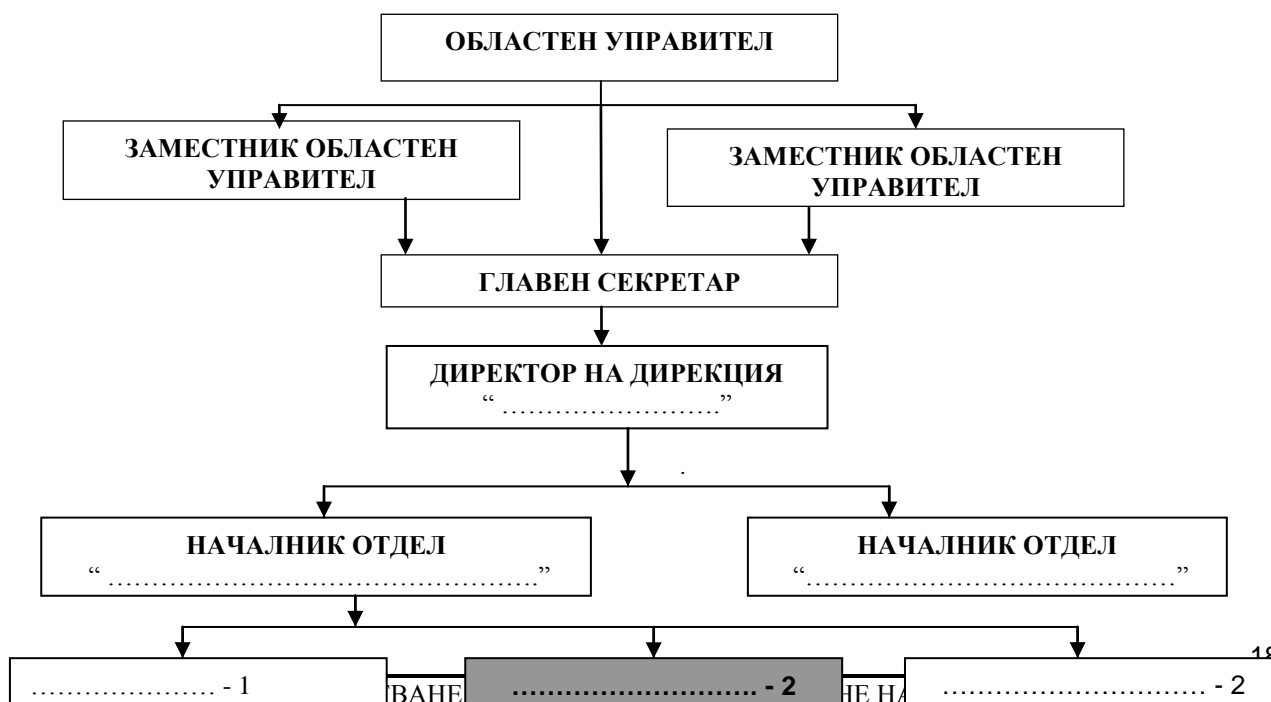
За попълването на този раздел от длъжностната характеристика се използва Устройствения правилник на Областните администрации, Правилника за вътрешния трудов ред на областна администрация Видин, длъжностното разписание, утвърдено от Областния управител на област Видин и Класификатора на длъжностите в администрацията (КДА), в сила от 01.07.2012 г.

Когато за някоя длъжност се налага да се открие важноста и отговорността на изпълняваните функции и задачи, към длъжностното наименование от НКПД-2011 могат да се включват и допълнителни определители като: заместник, старши, младши, главен, стажант и други.

2. МЯСТО НА ДЛЪЖНОСТТА В СТРУКТУРАТА НА ОРГАНИЗАЦИЯТА /ПОДЧИНЕНОСТ/

Пряко е подчинен на

В организационната структура на дирекцията мястото на длъжността е следното:



ХАРАКТЕРИСТИКИ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВИДИН

Желателно е да се ползва органограма, като длъжността, за която се изготвя длъжностната характеристика, се маркира в сиво.

От примерната органограма е видно, че длъжностната характеристика се изготвя за длъжност „главен експерт” – 2 щатни бройки. (Затова е маркирана в сиво.) Длъжностната характеристика ще бъде връчена на двама главни експерти в отдела, които ще изпълняват едни и същи функции.

От органограмата става ясно, че в отдела има още 1 щатна бройка на длъжност „главен експерт”, за която ще бъде разработена длъжностна характеристика с други функции. В отдела има 2 щатни бройки на длъжност „старши експерт”, за които ще бъде разработена и връчена длъжностна характеристика с еднакви функции.

В случай, че не се използва органограма, ясно се описва мястото на длъжността в структурата на дирекцията. Описанието следва да включва наименованието на длъжността, на която тя се подчинява (прекият ръководител), другите длъжности, които са подчинени на същия ръководител и тяхната бройка, както и подчинените длъжности и техните бройки на длъжността, за която се отнася длъжностната характеристика.

3. ОСНОВНА ЦЕЛ НА ДЛЪЖНОСТТА

При формулирането на основната цел на длъжността се вземат предвид – целите на администрацията като цяло, целите на административното звено, в което е разположена длъжността; и до каква степен целите на Областна администрация – Видин и на дирекцията се постигат чрез тази длъжност; характерните особености на длъжността, които я отличават от другите длъжности, посочени в:

- Закона за администрацията;
- Устройствения правилник на Областните администрации;
- Правилника за вътрешния трудов ред в Областна администрация – Видин;
- Вътрешни правила за реда и организацията на административното обслужване в Областна администрация – Видин;
- методики, процедури и указания.

Основната цел на длъжността трябва да се изложи накратко – защо съществува конкретната длъжност и какъв е нейния принос в общите цели и задачи на организацията. До формулировката на целта на длъжността се достига, като се поставят следните въпроси: Какви са целите на Областна администрация - Видин като цяло? Каква част от целите на администрацията се постигат чрез тази длъжност? Какво е характерно за тази длъжност, което не се осъществява от останалите длъжности?

Прекият ръководител и заемащият длъжността разглеждат тези въпроси, за да се определи ясно целта на длъжността.

Основните цели на длъжността трябва да кореспондират с областите на дейност, където са посочени процедурите, които ще изпълнява служителите на съответната длъжност.

В основната цел за служителите, които заемат ръководни длъжности трябва да се заложат и осигуряването на добра организация и координация в съответното звено за ефективно изпълнение на всички функции и дейности, съгласно Правилника за вътрешния трудов ред и заложените функции на дирекцията.

4. ОБЛАСТИ НА ДЕЙНОСТ

Групират се описаните преки задължения и се формулират няколко основни области на дейност. Точното определяне на областите на дейности е свързано с професионалния опит, необходим за заемане на длъжността по т. 10 от този формат на длъжностна характеристика, който се предоставя при кандидатстване за участие в конкурс или подбор за заемане на незаета длъжност.

За част от длъжностите, особено за тези, които нямат ръководни функции, преките задължения могат да се групират в по-малки области на дейност.

Прекият ръководител може да проведе разговор със съответния служител и заедно да стигнат до възможно групиране (обобщаване в няколко групи на подробно описаните преки задължения. За други длъжности в отделите областите на дейност могат да бъдат една или повече, така че да се осигури качество на изпълнението и взаимозаменяемост.

5. ПРЕКИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

Представят се задълженията, които се изпълняват в рамките на длъжността, като се започва с тези, които са с по-висока степен на значимост.

Длъжностните характеристики на ръководните длъжности следва да бъдат съобразени с функциите и дейностите, съгласно Устройствения правилник на областните администрации и Правилника за вътрешния трудов ред на областна администрация - Видин. Преките задължения за всяка длъжност следва да съответстват на реалните дейности за реализиране на всяка процедура. Преките задължения следва да се опишат като основни и допълнителни и да съответстват на посочените области на дейност за всяка длъжност.

6. ВЪЗЛАГАНЕ, ПЛАНИРАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА

Представя се информация за субектите, които възлагат задачи на изпълнителя на тази длъжност и пред които той се отчита, като се посочат техните длъжности и съответните структурни звена. Представя се информация за конкретното участие на служителя в процеса на планиране на собствената дейност.

В зависимост от възможностите за самостоятелно планиране на извършваните дейности, длъжностите в съответния отдел, сектор, дирекция може да се разположат между два основни полюса. На единия полюс са длъжностите, при които изпълнителят има ограничени възможности за самостоятелно планиране на извършваните дейности и основно изпълнява разработени от други планове, програми, правила, инструкции. На другия полюс са длъжностите, при които служителят планира самостоятелно преобладаващата част от извършваната дейност в рамките на деня, седмицата, месеца, годината. Между двата полюса са тези служители, които планират част от извършваните дейности, след консултиране с прекия си ръководител.

7. ОТГОВОРНОСТИ, СВЪРЗАНИ С ОРГАНИЗАЦИЯТА НА РАБОТАТА, УПРАВЛЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА И РЕСУРСИТЕ

За експертните и ръководните длъжности се посочват основните и допълнителните отговорности, свързани с качествено изпълнение на съответната длъжност в съответствие с длъжностното ниво.

За ръководните длъжности се посочва броят на служителите, за които заемащият длъжността отговаря пряко или непряко. Може да се посочат и традиционните управленски задължения.

За експертните длъжности се посочва необходимото изискване и степен за даване на съвети и подкрепа на други служители. В отговорностите, свързани с финансови ресурси, се посочва степента, в която заемащият е отговорен при изготвяне, разпределение и отчитане на бюджета. Отчита се и отговорността, свързана с управление и стопанисване на дълготрайни материални активи (сгради и техническо оборудване).

За експертните длъжности с изпълнителски функции се посочва до каква степен се изисква от заемащия длъжността да дава съвети и подкрепа на други служители.

А. Частта „Общи отговорности” включва основните моменти при изпълнение на длъжността, изведени въз основа на регламентиранияте задължения в закони и подзаконови нормативни актове, както и в утвърдени инструкции, технологии и методики. Посочват се отговорностите, свързани с изпълнение на служебни задължения, които са присъщи за всички държавни служители и работещите по трудово правоотношение, независимо от длъжността, която заемат. Като основа за определяне на отговорностите се използват Закона за държавния служител, Кодекса на труда, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за прилагане на КДА, Етичния кодекс за поведение на служителите и лицата, заемащи висши длъжности в ОА Видин и други актове, имащи отношение към цялостната дейност на служителите.

Б. Допълнителните отговорности се дефинират в зависимост от спецификата на конкретната длъжност и въз основа на задълженията, изведени в раздел 5 „Преки задължения”. Въз основа на диференциацията и формулирането на същностните и специфичните характеристики на отделните длъжности, условно се очертават параметрите на отговорността в рамките на предоставените компетенции. Като основа за определяне на допълнителните отговорности се използват формулираните в раздел “Преки задължения” от длъжностната характеристика задължения.

8. ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ

Посочват се степента и самостоятелността, в която се вземат решения на съответната длъжност, на базата на тясно дефинирани задачи или в съответствие със съществуващите инструкции, но при известна свобода на личната преценка при осъществяването им. Описва се възможността за лична преценка, свързана с даването на окончателни препоръки за решения при независими действия по важни въпроси от организацията и дейността на администрацията.

При обобщаването на степента, в която се взимат решения на съответната длъжност, е важно да се представят както свободата на действие, която се допуска според установените правила, така и границите на правомощията ѝ.

Например: Експертните длъжности със спомагателни функции могат да изпълняват работата си на базата на точно дефинирани задачи и процедури, без от тях да се изисква вземане на самостоятелни решения, а в конкретни ситуации, може да се изисква, чрез предложения и становища, да подпомагат вземането на решения от по-високите длъжностни нива.

От ръководните длъжности и експертните длъжности с аналитични и/или контролни функции, работата може да се извършва в съответствие със съществуващи процедури и инструкции, но при известна свобода на личната преценка при осъществяването на тези задачи.)

9. КОНТАКТИ

Посочват се контактите с други звена на администрацията, контактите извън администрацията и контактите с граждани, както и нивото, целта и честотата на най-важните контакти. Хоризонтална и вертикална, външна и вътрешна комуникация.

10. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ЗАЕМАНЕ НА ДЛЪЖНОСТТА

10.1. Минимална образователна степен: „.....”

10.2. Професионална област:

10.3. Минимално изискуем професионален опит:

10.4. Допълнително необходима квалификация:

Информацията се представя отделно по отношение на изискванията за образователна степен, за професионална област, за минимално изискуем професионален опит, допълнително необходима езикова и компютърна квалификация и други, ако се изискват за длъжността.

По т. 10.1. – минимална образователна степен

Съгласно Класификатора на длъжностите в администрацията. За ръководните длъжности и експертните длъжности с аналитични и/или контролни функции, съгласно Класификатора на длъжностите в администрацията, задължително се изисква висше образование и съответстващата на длъжностното ниво минимална образователно – квалификационна степен.

По т. 10.2. Професионална област

Използва се приложението към Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления съгласно ПМС № 125 от 24 юни 2002 г. за утвърждаване Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления.

НАПРИМЕР: Област „Социални, стопански и правни науки” - с професионални направления: „Социология”, „Психология”, „Обществени комуникации и информационни науки”, „Социални дейности”, „Право”, „Администрация и управление”, „Икономика” и др.

Област „Природни науки, математика и информатика” – с професионални направления „Информатика и компютърни науки”, „Математика” и др.

Област „Технически науки” – с професионални направления „Комуникационна и компютърна техника” и др.

Област „Педагогически науки” – с професионални направления „Теория и управление на образованието”, „Педагогика”, „Педагогика на обучението по...”.

По т. 10.3. Минимално изискуем професионален опит

Това са годините професионален опит съгласно Класификатора на длъжностите в администрацията, в областите на дейности, посочени в Раздел 4 от Формата на длъжностна характеристика.

Минималният професионален опит, необходим за заемане на длъжността, включва времето, през което служителят е извършвал дейност в област или области, които са свързани с функциите, определени в длъжностната характеристика за съответната длъжност.

Професионалният опит се доказва с официални документи за трудов стаж; служебен стаж; осигурителен стаж; извършване на дейност в чужбина.

По т. 10.4. Допълнително необходима квалификация:

В най-общия случай се записва – няма.

В други случаи е необходимо служителят да отговаря на някои от следните изискванията:

- за информационната сигурност – да отговаря на изискванията съгласно Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност (НОИОСИС);
- езикова и/или компютърна квалификация;
- за управление на моторно превозно средство – да притежава Свидетелство за управление на МПС, категория „В”, съгласно разпоредбите на Закона за движение по пътищата;
- за полагане на втори подпис при извършване разходи и поемане на задължение, за изпълняване на функции на упълномощено лице - съгласно Закона за счетоводството.

11. НЕОБХОДИМИ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Посочват се компетентностите, необходими за ефективно изпълнение на длъжността, описани в Приложение № 1 към Наредбата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация.

За длъжностите, за които е предвидена професионална компетентност, се посочват специфичните професионални знания и умения, необходими за изпълнение на преките задължения.

Компетентностите представляват набор от умения, знания нагласи, изразяващи се в типове поведение и отношения, които държавната администрация изисква от служителите, за да може по най-добър начин да постигне общите си цели и да усъвършенства работата си. Постигнатото ниво на компетентност от служителя в голяма степен влияе върху ежегодната оценка на изпълнението на длъжността му.

За висшите държавни служители те са: стратегическа компетентност, лидерска компетентност, управленска компетентност, ориентация към резултати, компетентност за преговори и убеждаване, работа в екип, фокус към клиента (вътрешен/външен);

За служители, заемащи ръководни длъжности те са: управленска компетентност, работа в екип, комуникативна компетентност, ориентация към резултати, фокус към клиента (вътрешен/външен), професионална компетентност;

За служители, заемащи експертни длъжности с аналитични и/или контролни функции те са: аналитична компетентност, ориентация към резултати, работа в екип, комуникативна компетентност, фокус към клиента (вътрешен/външен), професионална компетентност;

За служителите, заемащи експертни длъжности със спомагателни функции и технически длъжности те са: ориентация към резултати, комуникативна компетентност; работа в екип; фокус към клиенти (вътрешен/външен) и професионална компетентност.

Компетентностите, които следва да се ползват при разписване на длъжностните характеристики, са в Приложение № 7.)

Вариант на длъжностната характеристика № ...

РАЗРАБОТЕНА ОТ

Подпис:

(име, фамилия, длъжност):

Дата:

СЪГЛАСУВАНА ОТ,
(име, фамилия, длъжност):

Подпис:

Дата:

СЪГЛАСУВАНА ОТ,
(име, фамилия)

ИЗПЪЛНЯВАЩ ДЕЙНОСТИ ПО „ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ“,

Подпис:

Дата:

СЪГЛАСУВАНА ОТ,
(име, фамилия)
ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ „АПОФУС“,

Подпис:

Дата:

УТВЪРДЕНА ОТ.....,
(име, фамилия)

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР,

Подпис:

Дата:

Запознат / запозната съм с длъжностната характеристика и ми е връчен екземпляр:

.....

(подпис)

.....
(име, презиме, фамилия, длъжност, дата)

(ЗАБЕЛЕЖКА: Длъжностната характеристика се разпечатва от предпоследната и последната страница лице-гръб, така че подписите на разработилия, съгласувалите длъжностни лица и утвърждаващото длъжностно лице да бъдат свързани с текстова част.)

За висши държавни служители

11.1. Стратегическа компетентност – визия за бъдещо развитие на организацията при отчитане въздействието на външни и вътрешни фактори

- Познава националните и организационните приоритети, които ключово значение за бъдещото развитие на организацията;
- Синтезира информация от различни източници и разбира тенденциите в развитието на областите, в които работи;
- Формулира и прави преглед на стратегическия план на организацията/звеното;
- анализира различни алтернативни решения и предвижда тяхното въздействие;
- Предвижда, определя и оценява вероятни рискове за постигане на целите, за изпълнението на които отговаря;
- Определя приоритети и осигурява оптимално разпределение на ресурсите.

11.2. Лидерска компетентност – мотивиране и развиване на служителите за постигане на значими индивидуални и организационни цели

- Подхожда към другите добронамерено и с уважение;
- Разяснява цели и необходими промени, като мобилизира и насърчава служителите за тяхното реализиране;
- Демонстрира доверие към своите подчинени, като им делегира важни задачи и правомощия;
- Отстоява позицията си и поема отговорност за резултатите;
- Създава и използва различни възможности за мотивиране и развитие на служителите;
- Поощрява служителите за техните усилия, като редовно дава обратна връзка за постиженията им;

11.3. Управленска компетентност – планиране, организиране, координиране и контрол на дейността на звеното за осигуряване изпълнението на индивидуалните и организационните цели

- Определя ясни и реалистични цели, отговорности и задължения на служителите;
- Осигурява съгласуваност между оперативните планове на звеното и стратегическите цели на организацията;
- Приоритизира задачите и ги възлага на подходящи изпълнители;
- Осигурява добра координация между изпълнителите, като редовно търси и дава обратна връзка;
- Управлява изпълнението и оценява представянето на служителите според постигнатите резултати и в съответствие с нормативните изисквания;
- Системно наблюдава и контролира изпълнението на задачите;
- Използва ефективни начини за разрешаване на конфликти и проблеми;

11.4. Ориентация към резултати – постигане на високи резултати в съответствие с поставените цели и изисквания;

- Ясно определя отговорностите и поставя реалистични срокове;
- Организира работата според сроковете, ресурсите и изискванията за качество;

- Наблюдава и контролира напредъка и изпълнението на задачите, като търси и дава обратна информация на заинтересованите страни;
- Демонстрира решителност и настойчивост за справяне с възникнали проблеми и трудности;
- Предлага инициативи, търси и прилага ефективни начини за постигане на по-високи резултати и качество на работата.

11.5. Компетентност за преговори и убеждаване – убедително представяне на позиции и аргументи за постигане на съгласие между различни страни

- Изразява се ясно в устна и писмена форма;
- Представя добре структурирани и аргументирани становища;
- Постига приемливи резултати за всички страни в преговорите;
- Използва подходящи стилове на комуникация в зависимост от нивото и реакциите на аудиторията;
- Изслушва другите внимателно и проверява дали правилно ги е разбрал;
- Уважава мнението на другите и демонстрира толерантност към различни гледни точки;
- Прави убедителни и въздействащи презентации.

11.6. Работа в екип – управление и участие в екипи, които работят в сътрудничество за постигане на обща цел

- Формулира ясни цели и определя правила за ефективна работа на екипа;
- Разпределя задълженията в съответствие с уменията и знанията на отделните членове на екипа;
- Изгражда продуктивни работни взаимоотношения с колегите в организацията и извън нея;
- Насърчава изразяването на различни гледни точки и съобразява работата си с тях;
- Споделя информация и знания, които са полезни за изпълнението на общите цели;
- Подпомага развитието на екипа чрез редовен преглед на изпълнението и обратна връзка;
- Допринася за общата цел и оценява приноса на членовете на екипа за постигането ѝ.

11.7. Фокус към клиента (вътрешен/външен) – осъществяване на дейността в съответствие с потребностите, интересите и очакванията на клиентите/потребителите на услугите или дейностите.

- Познава интересите и очакванията на вътрешните и външните потребители на услугите (дейностите), които организацията предоставя;
- Насърчава използването на подходи, които допринасят за по-пълно и по-качествено удовлетворяване на потребностите на клиентите;
- Организира и участва в разработването на вътрешни правила и процедури за качествено обслужване на клиентите;
- Изисква от своите подчинени да предоставят услугите своевременно и компетентно;
- Поддържа позитивни отношения с всички клиенти (вътрешни и външни) на администрацията;
- Осигурява периодично събиране и анализ на обратна информация за удовлетвореността на клиентите, като при необходимост прави съответни промени.

За служители, заемащи ръководни длъжности

11.1. Управленска компетентност – планиране, организиране, координиране и контрол на дейността на звеното за осигуряване изпълнението на индивидуалните и организационните цели

- Определя ясни и реалистични цели, отговорности и задължения на служителите;
- Осигурява съгласуваност между оперативните планове на звеното и стратегическите цели на организацията; приоритизира задачите и ги възлага на подходящи изпълнители;
- Осигурява добра координация между изпълнителите, като редовно търси и дава обратна връзка;
- Управлява изпълнението и оценява представянето на служителите според постигнатите резултати и в съответствие с нормативните изисквания;
- Търси и използва разнообразни възможности за мотивиране и развитие на служителя;
- Системно наблюдава и контролира изпълнението на задачите;
- използва ефективни начини за разрешаване на конфликти и проблеми.

11.2. Работа в екип – управление и участие в екипи, които работят в сътрудничество за постигане на обща цел

- Формулира ясни цели и следи за спазването на установените правила за ефективна работа на служителите;
- Разпределя задълженията в съответствие с уменията и знанията на отделните служители;
- Изгражда продуктивни работни взаимоотношения с колегите в организацията и извън нея;
- Насърчава изразяването на различни гледни точки и съобразява работата си с тях;
- Споделя информация и знания, които са полезни за изпълнение на общите цели;
- Подпомага развитието на екипа чрез редовен преглед на изпълнението и обратна връзка;
- Допринася за общата цел и оценява приноса на служителите за постигането ѝ.

11.3. Комуникативна компетентност – ефективен обмен на информация и ясно изразяване в устна и писмена форма

- Ясно и убедително разяснява сложни въпроси, идеи и понятия;
- Представя добре структурирани и аргументирани становища;
- Използва подходящи стилове на комуникация в зависимост от нивото и реакциите на аудиторията;
- Изслушва другите внимателно и проверява дали правилно ги е разбрал;
- Уважава мнението на другите и демонстрира толерантност към различни гледни точки;
- Прави убедителни и въздействащи презентации.

11.4. Ориентация към резултати – постигане на високи резултати в съответствие с поставените цели и изисквания

- Ясно определя отговорностите и поставя реалистични срокове;
- Организира работата според сроковете, ресурсите и изискванията за качество;
- Наблюдава и контролира напредъка и изпълнението на задачите, като търси и дава обратна информация на служителите;
- Проявява решителност и настойчивост за справяне с възникнали проблеми и трудности;
- Предлага инициативи, търси и прилага ефективни начини за постигане на по-високи резултати и качество на работата;
- Бързо се ориентира и адаптира работата си към настъпили промени.

11.5. Фокус към клиента (вътрешен/външен) – ефективно удовлетворяване на потребностите, интересите и очакванията на клиентите/потребителите на услугите и дейностите

- познава интересите и очакванията на вътрешните и външните потребители на услугите (дейностите), които звеното предоставя;

- Прилага подходи, които допринасят за по-пълно и по-качествено удовлетворяване на потребностите на клиентите;
- Изисква от своите подчинени да предоставят услугите своевременно и компетентно;
- Поддържа и изисква от служителите си позитивни отношения с всички клиенти (вътрешни и външни) на звеното;
- Периодично събира и анализира информация за удовлетвореността на клиентите, като при необходимост предлага съответни промени.

11.6. Професионална компетентност – професионални знания и умения, които са необходими за успешно изпълнение на длъжността

- Познава и правилно прилага законодателството в областта, в която работи;
- Познава структурата и функциите на администрацията, принципите и правилата на нейната дейност;
- Правилно прилага вътрешните правила и процедури, имащи отношение към ръководеното звено;
- Други специфични професионални знания и умения, определени в длъжностната характеристика.

За служители, заемащи експертни длъжности с аналитични и/или контролни функции

11.1. Аналитична компетентност – събиране, обработване и анализ на информация и предлагане на ефективни решения.

- Идентифицира и задълбочено разглежда проблемите, като се ориентира в тяхната структура и причините, които ги поражда;
- Събира, обобщава и анализира информация от разнообразни източници;
- Работи точно с различна по вид информация;
- Идентифицира случаи за противоречие, непоследователност или непълнота на информацията;
- Аргументира убедително позицията си, като отчита различни гледни точки;
- Преценява силните и слабите страни на възможни варианти за решение;
- Предлага ефективни решения.

11.2. Ориентация към резултати – постигане на високи резултати в съответствие с поставените цели и изисквания

- Планира и изпълнява текущата си работа по начин, осигуряващ възможно най-добър краен резултат;
- Справя се добре, дори когато работи по няколко задачи едновременно;
- Обикновено си поставя реалистични срокове и спазва изискванията за качество;
- Изпълнява поставените задачи, без да се нуждае от напътствия и помощ;
- Демонстрира настойчивост при справяне с възникнали проблемни ситуации;
- Поема лична отговорност за постигане на желаните резултати;
- Предлага ефективни начини за повишаване на продуктивността и качеството на работа.

11.3. Работа в екип – участие в екипи, които работят в сътрудничество за постигане на обща цел

- Изпълнява индивидуалните си цели по начин, който подпомага изпълнението на общите цели;
- Споделя информация, знания и опит с колегите си, полезни за постигане на целите;
- Цени опита на другите и съобразява работата си с тях;
- Подкрепя и помага на колегите си – в случай на необходимост;

- Информира членовете на екипа за своята работа и е добре запознат с работата им за постигане на общите цели;
- Не предизвиква конфликтни ситуации и съдейства за справяне с конфликти в екипа.

11.4. Комуникативна компетентност – ефективен обмен на информация и ясно изразяване в устна и писмена форма

- Изразява се ясно и кратко в устна и писмена форма;
- Представя добре структурирани и аргументирани становища, без да допуска езикови или граматически грешки;
- Изслушва другите внимателно и проверява дали правилно ги е разбрал;
- При участие в дискусии проявява толерантност и конструктивност;
- Прави убедителни и въздействащи презентации, като се съобразява с нивото и интересите на аудиторията;
- Правилно интерпретира изказванията на другите или съдържанието на документите, с които работи.

11.5. Фокус към клиента (вътрешен/външен) – ефективно удовлетворяване на потребностите, интересите и очакванията на клиентите/потребителите на услугите и дейностите

- Познава интересите и очакванията на вътрешните и външните потребители на услугите (дейностите), които звеното предоставя;
- Предоставя услугите своевременно и компетентно;
- Поддържа позитивни отношения с всички клиенти (вътрешни и външни) за звеното, като зачита правата и уважава интересите им;
- Анализира информация за удовлетвореността на клиентите и дава конкретни предложения за подобряване качеството на обслужване.

11.6. Професионална компетентност – професионални знания и умения, които са необходими за успешно изпълнение на длъжността;

- Познава и правилно прилага законодателството в областта, в която работи;
- Познава структурата и функциите на администрацията, принципите и правилата на нейната дейност;
- Правилно прилага вътрешните правила и процедури, свързани с дейността му;
- Други специфични професионални знания и умения, определени в длъжностната характеристика.

За служители, заемщи експертни длъжности със спомагателни функции и технически длъжности

11.1. Ориентация към резултати - постигане на високи резултати в съответствие с поставените цели и изисквания, като:

- Планира и изпълнява текущата си работа по начин, осигуряващ възможно най-добър краен резултат;
- Справя се добре, дори когато работи по няколко задачи едновременно;
- Спазва определените срокове и изисквания за качество;
- Изпълнява поставените задачи, без да се нуждае от напътствия и помощ;
- Демонстрира настойчивост при справяне с възникнали проблемни ситуации;
- Поема лична отговорност за постигане на желаните резултати.

11.2. Комуникативна компетентност - ефективен обмен на информация и ясно изразяване в устна и писмена форма:

- Изразява се ясно и кратко в устна и писмена форма;
- Изготвя документи, без да допуска езикови или граматически грешки;
- Изслужва другите внимателно и проверява дали правилно ги е разбрал;
- Правилно интерпретира изказванията на другите или съдържанието на документите, с които работи.

11.3. Работа в екип - участие в екипи, които работят в сътрудничество за постигане на обща цел, като:

- Изпълнява индивидуалните си цели по начин, който подпомага изпълнението на общите цели;
- Споделя информация, знания и опит с колегите си, полезни за постигане на целите; цени опита на другите и съобразява работата си тях;
- Информира членовете на екипа за своята работа и е добре запознат с работата им за постигане на общите цели;
- Не предизвиква конфликтни ситуации и съдейства за справяне с конфликти в екипа.

11.4. Фокус към клиента (вътрешен/външен) - ефективно удовлетворяване на потребностите, интересите и очакванията на клиентите/потребителите на услугите и дейностите, като:

- Познава интересите и очакванията на вътрешните и външните потребители на услугите (дейностите), които звеното предоставя;
- Предоставя услугите своевременно и компетентно;
- Поддържа позитивни отношения с всички клиенти (вътрешни и външни) на звеното, като зачита правата и уважава интересите им;
- Събира информация за удовлетвореността на клиентите и дава конкретни предложения за подобряване качеството на обслужване.

11.5. Професионална компетентност - професионални знания и умения, които са необходими за успешно изпълнение на длъжността, като:

- Познава структурата на администрацията и функциите на звеното, в което работи;
- Познава и прилага вътрешните правила и процедури, свързани с дейността му;
- Други специфични професионални знания и умения, определени в длъжностната характеристика.