

ZARZĄDZENIE Nr 5 /2019
DYREKTORA CENTRUM USŁUG INFORMATYCZNYCH
W BIAŁYMSTOKU
z dnia 10 stycznia 2019 roku

w sprawie wprowadzenia i wejścia w życie Regulaminu Wynagradzania
pracowników Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku

Na podstawie art. 77² § 1¹ i § 6 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz.U. z 2018 r. poz. 917 z późn. zm.¹) oraz art. 39 w związku z art. 7 pkt 4 ustawy o pracownikach samorządowych (Dz.U. 2018, poz. 1260 z późn. zm.²) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzam Regulamin Wynagradzania pracowników Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku.
2. Regulaminu Wynagradzania stanowi Załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2

Traci moc zarządzenie Nr 2/2019 Dyrektora Centrum Usług Informatycznych z dnia 8 stycznia 2018 r. w sprawie wprowadzenia i wejście w życie Regulaminu Wynagradzania pracowników Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku.

§ 3

1. Regulamin Wynagradzania wchodzi w życie po upływie 2 tygodni od dnia podania go do wiadomości pracowników Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Wynagrodzenia pracowników Centrum Usług Informatycznych za styczeń 2019 r. oparte zostaną na postanowieniach umów o pracę zawartych na warunkach przewidzianych w Załączniku Nr 1 do Regulaminu Wynagradzania pracowników Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku.

¹ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2018 r. poz. 1000, 1076, 1608, 1629, 2215, 2244, 2245, 2377 i 2432.

² Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2018 r. poz. 1669.

Załącznik
do zarządzenia Nr 3/2019
Dyrektora Centrum Usług
Informatycznych w Białymstoku z dnia
10 stycznia 2019 r.

REGULAMIN WYNAGRADZANIA Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku

§1 Przedmiot Regulaminu

Regulamin Wynagradzania zwany dalej „Regulaminem” określa wymagania kwalifikacyjne oraz szczegółowe warunki wynagradzania za pracę pracowników samorządowych zatrudnionych na podstawie umowy o pracę w Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku.

§2 Definicje

Ilekcroć w Regulaminie jest mowa o:

1. Prezydencie – należy przez to rozumieć Prezydenta Miasta Białegostoku;
2. CUI - należy przez to rozumieć Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku;
3. Dyrektorze - należy przez to rozumieć Dyrektora Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku;
4. Pracodawcy - należy przez to rozumieć Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku;
5. Pracownikowi - należy przez to rozumieć osobę pozostającą z Pracodawcą w stosunku pracy na podstawie umowy o pracę;
6. ustawie - ustawę z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2018 r. poz.1260 i 1669);
7. rozporządzeniu - rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 15 maja 2018 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 936 i 2437);
8. Statucie – należy przez to rozumieć statut Centrum Usług Informatycznych w Białymstoku nadany uchwałą Nr L/769/18 Rady Miasta Białystok z dnia 21 maja 2018r.;
9. Zarządzeniu Prezydenta - zarządzenie Nr 1423/18 Prezydenta Miasta Białegostoku z dnia 31 grudnia 2018 r. w sprawie ustalenia maksymalnego wynagrodzenia kierowników i zastępców kierowników jednostek budżetowych oraz zakładów budżetowych Miasta Białystok.

§3 Postanowienia ogólne

1. Pracownikowi przysługuje wynagrodzenie stosowne do zajmowanego stanowiska oraz posiadanych kwalifikacji zawodowych.
2. Wynagrodzenie Pracownika za pełny, miesięczny wymiar czasu pracy nie może być niższe od minimalnego wynagrodzenia ustalonego na podstawie odrębnych przepisów.
3. Pracownikowi zatrudnionemu w niepełnym wymiarze czasu pracy przysługuje wynagrodzenie zasadnicze i inne składniki wynagrodzenia - w wysokości proporcjonalnej

- do wymiaru czasu pracy określonego w umowie o pracę.
4. Wynagrodzenie przysługuje za pracę faktycznie wykonaną.
 5. Za czas niewykonywania pracy, Pracownik zachowuje prawo do wynagrodzenia tylko w przypadku gdy przepisy prawa tak stanowią.

§4

Szczegółowe zasady wynagradzania

1. Pracownikowi na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa przysługuje:
 - 1) wynagrodzenie zasadnicze;
 - 2) dodatek za wieloletnią pracę;
 - 3) nagroda jubileuszowa;
 - 4) jednorazowa odprawa w związku z przejściem na emeryturę lub rentę z tytułu niezdolności do pracy;
 - 5) dodatkowe wynagrodzenie roczne dla pracowników jednostek sfery budżetowej.
2. Na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie Pracownikowi może zostać przyznany:
 - 1) dodatek funkcyjny;
 - 2) dodatek służbowy;
 - 3) dodatek specjalny z tytułu okresowego zwiększenia obowiązków służbowych lub powierzenia dodatkowych zadań;
 - 4) nagroda motywacyjna;
 - 5) nagroda z tytułu wzorowego wykonywania obowiązków.

§5

Kategorie zaszeregowania i kwalifikacje

1. Kategorie zaszeregowania oraz wymagania kwalifikacyjne dla poszczególnych stanowisk określa Załącznik Nr 1 do Regulaminu.
2. W uzasadnionych przypadkach Pracodawca może skrócić Pracownikowi staż pracy wymagany na danym stanowisku z wyłączeniem przypadków, gdy dla danych stanowisk wymagany staż pracy określają odmiennie powszechnie obowiązujące przepisy.
3. Umowa o pracę powinna określać stanowisko pracy zgodnie z Załącznikiem Nr 1 do Regulaminu oraz wysokość wynagrodzenia zasadniczego.
4. Maksymalne miesięczne wynagrodzenie kierownika CUI oraz zastępców określa odrębne zarządzenie Prezydenta.
5. Miesięczne wynagrodzenie zasadnicze Pracownika (zgodnie z jego kategorią zaszeregowania wskazaną w Załączniku Nr 1 do Regulaminu) nie może być wyższe niż 500% kwoty minimalnego miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego ustalonego dla danej kategorii zaszeregowania pracowników samorządowych zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, określonego w Załączniku Nr 2 do Rozporządzenia.
6. Wynagrodzenie zasadnicze ulega proporcjonalnemu pomniejszeniu za okresy usprawiedliwionej nieobecności w pracy z powodu choroby, bądź konieczności osobistego sprawowania opieki nad dzieckiem lub chorym członkiem rodziny.
7. Pracownikowi przechodzącemu na emeryturę Pracodawca może zwiększyć wynagrodzenie zasadnicze na wniosek Pracownika, złożony nie wcześniej niż 6 miesięcy poprzedzających rozwiązanie umowy o pracę.

§6

Dodatek za wysługę lat

1. Pracownikowi przysługuje dodatek za wysługę lat w wysokości 5% miesięcznego wynagrodzenia zasadniczego po 5 latach pracy, wzrastający o 1% za każdy następny rok pracy do osiągnięcia 20% dodatku po 20 i więcej latach pracy.
2. Dodatek za wysługę lat jest wypłacany w terminie wypłaty wynagrodzenia:
 - począwszy od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym pracownik nabył prawo do dodatku lub wyższej stawki dodatku w danej jednostce, jeżeli nabycie prawa nastąpiło w ciągu miesiąca,
 - za dany miesiąc, jeżeli prawo do dodatku za wysługę lat lub do wyższej jego stawki nastąpiło pierwszego dnia miesiąca.
3. Do okresów pracy uprawniających do dodatku za wysługę lat wlicza się wszystkie okresy zatrudnienia.
4. Dodatek za wysługę lat przysługuje pracownikowi za dni, za które otrzymuje wynagrodzenie oraz za dni nieobecności w pracy z powodu niezdolności do pracy w skutek choroby bądź konieczności osobistego sprawowania opieki nad dzieckiem lub chorym członkiem rodziny, za które pracownik otrzymuje z tego tytułu zasiłek z ubezpieczenia społecznego.

§7

Dodatek funkcyjny

1. Na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie Dyrektor przyznaje Pracownikom dodatek funkcyjny.
2. Kategorie Pracowników, którym przysługuje dodatek funkcyjny oraz stawkę dodatku funkcyjnego określa Załącznik Nr 1 do Regulaminu.
3. Maksymalne stawki dodatku funkcyjnego określa Załącznik Nr 3 do Regulaminu.
4. Dodatek funkcyjny przyznaje się na czas pełnienia funkcji/zajmowania stanowiska.
5. Prawo do dodatku funkcyjnego wygasa z pierwszym dniem zaprzestania pełnienia funkcji/zajmowania stanowiska.
6. Dodatek funkcyjny ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu o jego część przypadającą za okresy absencji Pracownika, za które otrzymuje wynagrodzenie za czas choroby albo świadczenia finansowane przez ZUS.

§8

Dodatek służbowy

1. Z uwagi na charakter i złożoność wykonywanych zadań związanych z odpowiedzialnością finansową, prawną, wykonywanym nadzorem i czynnościami kontrolnymi dotyczącymi funkcjonowania CUI Pracownikowi może być przyznany dodatek służbowy na czas wykonywania tych zadań.
2. O przyznaniu dodatku służbowego, czasie na jaki ma zostać przyznany i jego wysokości decyduje Dyrektor biorąc pod uwagę ilość zadań, stopień ich skomplikowania oraz w granicach posiadanych środków na wynagrodzenia. Dodatek służbowy nie może przekraczać 40 % wynagrodzenia zasadniczego i dodatku funkcyjnego Pracownika.
7. Dodatek służbowy ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu o jego część przypadającą za okresy absencji Pracownika, za które otrzymuje wynagrodzenie za czas choroby albo świadczenie finansowane przez ZUS.

§9

Dodatek specjalny

3. Z tytułu okresowego zwiększenia obowiązków służbowych lub powierzenia dodatkowych zadań o wysokim stopniu złożoności lub odpowiedzialności Pracownikowi może być przyznany dodatek specjalny na czas wykonywania tych obowiązków.
4. O przyznaniu dodatku specjalnego, czasie na jaki ma zostać przyznany i jego wysokości decyduje Dyrektor biorąc pod uwagę ilość zadań, stopień ich skomplikowania oraz w granicach posiadanych środków na wynagrodzenia. Dodatek specjalny nie może przekraczać 40 % wynagrodzenia zasadniczego i dodatku funkcyjnego Pracownika.
8. Dodatek specjalny ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu o jego część przypadającą za okresy absencji Pracownika, za które otrzymuje wynagrodzenie za czas choroby albo świadczenie finansowane przez ZUS.

§10

Nagroda motywacyjna

1. Pracownikom może zostać przyznana kwartalna nagroda motywacyjna.
2. O przyznaniu nagrody i jej wysokości decyduje Dyrektor w ramach posiadanych środków finansowych.
3. Prawo do wnioskowania o przyznanie nagrody przysługuje bezpośrednio przełożonemu danego Pracownika.
4. Wzór wniosku stanowi Załącznik Nr 5 do Regulaminu.
5. Podstawą do złożenia wniosku o przyznanie nagrody jest spełnienie dwóch grup kryteriów:
 - a) ogólnych dla wszystkich pracowników CUI — określonych w Załączniku Nr 4 do Regulaminu,
 - b) specyficznych dla danego referatu/zespołu.
 - c) Kryteria specyficzne dla danego działu/referatu/zespołu są opracowywane przez Kierowników działu/referatów/zespołów i przedstawiane Dyrektorowi do akceptacji nie później niż 30 dni przed rozpoczęciem kolejnego kwartału.

§11

Nagrody z tytułu wzorowego wykonywania obowiązków

1. Tworzy się fundusz nagród w wysokości do 3% posiadanych środków na wynagrodzenia osobowe bez nagród jubileuszowych i odpraw emerytalnych, z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Dyrektor jest uprawniony do przyznania nagród Pracownikom, którzy przez wzorowe wypełnianie swoich obowiązków, przejawianie inicjatywy w pracy i podnoszenie wydajności oraz jakości, przyczyniają się szczególnie do wykonania zadań zakładu pracy.
3. Nagrody mogą być również przyznane Pracownikom za wykonywanie zadań wykraczających poza normalny zakres czynności lub powodujących szczególne obciążenie obowiązkami.
4. O przyznaniu nagrody Dyrektor informuje Pracownika w formie pisemnej.
5. Odpis zawiadomienia o przyznaniu nagrody składa się w aktach osobowych Pracownika.
6. Niewykorzystane środki na wynagrodzenia osobowe mogą być przeznaczone na zwiększenie funduszu nagród.

§12

Inne składniki wynagrodzenia przysługujące na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa

1. Na zasadach i w wysokości wskazanych w powszechnie obowiązujących przepisach, a w szczególności w ustawie, Pracownikowi przysługują:
 - 1) nagroda jubileuszowa:
 - po 20 latach pracy – 75% miesięcznego wynagrodzenia,
 - po 25 latach pracy – 100% miesięcznego wynagrodzenia,
 - po 30 latach pracy – 150% miesięcznego wynagrodzenia,
 - po 35 latach pracy – 200% miesięcznego wynagrodzenia,
 - po 40 latach pracy – 300% miesięcznego wynagrodzenia,
 - po 45 latach pracy – 400% miesięcznego wynagrodzenia;
 - 2) jednorazowa odprawa w związku z przejściem na emeryturę lub rentę z tytułu niezdolności do pracy:
 - dwumiesięcznego wynagrodzenia - po 10 latach pracy,
 - trzymiesięcznego wynagrodzenia - po 15 latach pracy,
 - sześciomiesięcznego wynagrodzenia - po 20 latach pracy.
 - 3) dodatkowe wynagrodzenie roczne dla pracowników jednostek sfery budżetowej tzw. „13”.
2. Podstawę wymiaru nagrody jubileuszowej i odprawy stanowi wynagrodzenie obliczone jak za urlop wypoczynkowy, a przy ustalaniu okresów pracy uprawniających do odprawy, stosuje się zasady obowiązujące przy ustalaniu okresów zatrudnienia uprawniających do dodatku za wysługę lat.

§13

Inne świadczenia związane z pracą

Pracownikowi przysługują inne świadczenia związane z pracą wskazane w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa min.:

1. należności przysługujących pracownikom samorządowej sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej, ustalonych w przepisach wydanych na podstawie Kodeksu pracy;
2. zwrot kosztów używania do celów służbowych samochodów osobowych, motocykli i motorowerów niebędących własnością pracodawcy;
3. odprawa w razie śmierci pracownika w czasie trwania stosunku pracy lub w czasie pobierania, po jego rozwiązaniu, zasiłku z tytułu niezdolności do pracy wskutek choroby na podstawie Kodeksu pracy;
4. świadczenia przysługujące w okresie czasowej niezdolności do pracy;
5. dodatki za pracę świadczoną w godzinach nocnych.

§14

Wyplata wynagrodzenia

1. Wyplata wynagrodzenia za pracę następuje z dołu 27 dnia każdego miesiąca. Wyplata dodatków przewidzianych w niniejszym Regulaminie następuje w terminie wypłaty wynagrodzenia.
2. W przypadku, gdy 27 dzień miesiąca przypada w niedzielę, święto lub dzień wolny

od pracy wypłata wynagrodzenia za pracę następuje w dniu roboczym poprzedzającym ten dzień.

3. Wypłata wynagrodzenia następuje zgodnie z wnioskiem pisemnym pracownika w formie przelewu na wskazany rachunek bankowy.

§15

Postanowienia końcowe

1. Regulamin podaje się do wiadomości Pracowników w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią.
2. Nowo zatrudniony Pracownik przed przystąpieniem do pracy obowiązany jest zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.
3. Pisemne potwierdzenie zapoznania się Pracownika z Regulaminem umieszcza się w aktach osobowych.
4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy, Rozporządzenia i Kodeksu pracy.

Załącznik Nr 1
do Regulaminu Wynagradzania Pracowników CUI

SZCZEGÓLNE WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE, MAKSYMALNE WYNAGRODZENIA ZASADNICZE, WYSOKOŚĆ DODATKU FUNKCYJNEGO DLA PRACOWNIKÓW SAMORZĄDOWYCH ZATRUDNIONYCH NA PODSTAWIE UMOWY O PRACĘ W JEDNOSTCE BUDŻETOWEJ „, CENTRUM USŁUG INFORMATYCZNYCH W BIAŁYMSTOKU”.

Lp	Stanowisko	Kategoria zaszeregowania	Stawka dodatku funkcyjnego	Wymagania kwalifikacyjne ¹⁾	
				wykształcenie oraz umiejętności zawodowe	staż pracy
1. Kierownicze stanowiska urzędnicze					
1.	Główny księgowy	XVI – XIX	6	według odrębnych przepisów	
2.	Inspektor ochrony danych	XIII – XVII	-	według odrębnych przepisów	
3.	Kierownik działu	X - XVII	5	Wyższe ²	5
4.	Kierownik referatu	X - XVII	5	Wyższe ²	4
5.	Kierownik zespołu	X - XVII	5	Wyższe ²	4
2. Stanowiska urzędnicze					
1.	Główny specjalista	XII - XVI	4	Wyższe ²	4
2.	Księgowy	VI - XII	-	Wyższe ²	-
				średnie ¹	2
3.	Główny programista	XII – XVIII	4	Wyższe ²	4
4.	Główny projektant	XII – XVIII	4	Wyższe ²	4
5.	Główny administrator	XII – XVIII	4	Wyższe ²	4
6.	Główny analityk	XII – XVIII	4	Wyższe ²	4
7.	Główny konsultant	XII - XVIII	4	Wyższe ²	4
8.	Starszy informatyk	X - XVI	-	Wyższe ²	3
9.	Starszy programista	X - XVI	-	Wyższe ²	3
10.	Starszy projektant	X - XVI	-	Wyższe ²	3

11.	Starszy administrator	X – XVII	-	Wyższe ²	3
12.	Starszy analityk	X – XVII	-	Wyższe ²	3
13.	Starszy konsultant	X - XVII	-	Wyższe ²	3
14.	Informatyk	IX - XIV	-	średnie ¹	3
15.	Starszy inspektor	IX - XVI	-	Wyższe ²	2
				średnie ¹	4
16.	Programista	IX - XVI	-	Wyższe ²	-
				średnie ¹	3
17.	Projektant	IX - XVI	-	Wyższe ²	-
				średnie ¹	3
18.	Administrator	IX - XVI	-	Wyższe ²	-
				średnie ¹	3
19.	Analityk	IX - XVI	-	Wyższe ²	-
				średnie ¹	3
20.	Konsultant	IX - XVI	-	Wyższe ²	-
				średnie ¹	3
21.	Specjalista	VIII - XV	-	Wyższe ²	4
				średnie ¹	5
22.	Inspektor	IX - XV	-	Wyższe ²	1
				średnie ¹	3
23.	Podinspektor	VI - XIV	-	Wyższe ²	-
				średnie ¹	2
3. Stanowiska pomocnicze i obsługi					
1.	Sekretarka	IV - IX	-	średnie ¹	3
2.	Pomoc administracyjna	III - VIII	-	średnie ¹	-
3.	Sprzątaczką	III - V	-	podstawowe ³	-

¹ Średnie o profilu ogólnym lub zawodowym umożliwiające wykonywanie zadań na stanowisku, a w odniesieniu do stanowisk urzędniczych i kierowniczych stanowisk urzędniczych stosownie do opisu stanowiska.

² Wyższe stosownie do opisu stanowiska.

³ Podstawowe i umiejętność wykonywania czynności.

**Załącznik Nr 2
do Regulaminu Wynagradzania CUI**

TABELA MINIMALNYCH I MAKSYMALNYCH MIESIĘCZNYCH KWOT
WYNAGRODZENIA ZASADNICZEGO W POSZCZEGÓLNYCH KATEGORIACH
ZASZEREGOWANIA DLA PRACOWNIKÓW JEDNOSTKI ZATRUDNIONYCH NA
PODSTAWIE UMOWY O PRACĘ

Kategoria zaszeregowania	Kwota w złotych	
	Od	Do
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
I	1.700	2.000
II	1.720	2.100
III	1.740	2.200
IV	1.760	2.400
V	1.780	2.600
VI	1.800	2.800
VII	1.820	3.200
VIII	1.840	3.400
IX	1.860	3.600
X	1.880	3.800
XI	1.900	4.000
XII	1.920	4.400
XIII	1.940	4.800
XIV	1.960	5.000
XV	1.980	5.300
XVI	2.000	5.600
XVII	2.100	5.900
XVIII	2.200	6.200
XIX	2.400	6.500

**Załącznik Nr 3
do Regulaminu Wynagradzania CUI**

TABELA MAKSYMALNYCH STAWEK DODATKU FUNKCYJNEGO

Stawka dodatku funkcyjnego	Maksymalny poziom dodatku funkcyjnego
1	2
1	440
2	660
3	880
4	1.100
5	1.320
6	1.540
7	1.760
8	2.200
9	2.750

Nagroda motywacyjna - Kryteria ogólne dla pracowników CUI

1. Nawiązywanie relacji z pracownikami:

- Poziom I Nawiązuje i buduje długotrwałe relacje z pracownikami CUI, z którymi najczęściej współpracuje oraz z tymi, z którymi nie współpracuje regularnie. Chętnie udziela pomocy współpracownikom.
- Poziom II Pomaga innym w nawiązywaniu i utrzymaniu współpracy, wykorzystując dobre relacje wewnątrz CUI. Podejmuje aktywne działania umożliwiające nawiązywanie współpracy pomiędzy pracownikami realizującymi różne zadania.

2. Dbalność o dobrą atmosferę w pracy, zachęcanie innych do wspólnej realizacji zadań:

- Poziom I Skutecznie dba o dobrą atmosferę nawet w przypadku trudnych, kryzysowych sytuacji. Dbą o swobodny przepływ informacji między współpracującymi jednostkami. Chętnie dzieli się informacjami z innymi jednostkami oraz zachęca do tego innych. Udziela informacji i ich wysłuchuje w sposób uprzejmy. Jego informacje zarówno ustne jak i pisemne są dokładne, jasne i aktualne.
- Poziom II Aktywnie mobilizuje innych do współpracy, dzięki czemu osiąga nawet najtrudniejsze cele. Skutecznie propaguje sprawną i bezkonfliktową pracę zespołową w całej organizacji. Doskonali proces przepływu informacji przyczyniając się tym do większej efektywności pracy. W procesie komunikowania się jest kompetentnym i aktywnym nadawcą i odbiorcą informacji.

3. Efektywne realizowanie zadań, inicjowanie i tworzenie nowych rozwiązań ulepszających pracę

- Poziom I Realizuje zadania bez zbędnej zwłoki, z dbałością o jakość. Skutecznie realizuje wiele zadań. Sugeruje usprawnienia i nowe rozwiązania organizacji pracy.
- Poziom II Efektywnie realizuje zadania w bardzo krótkim czasie. Zachowuje wysoką jakość pracy. Projektuje i wdraża nowe rozwiązania i technologie na stanowisku pracy.

4. Orientacja na klienta:

- Poziom I Bierze na siebie odpowiedzialność za rozwiązanie zaistniałych problemów wynikających z obsługi klienta. Przeciwdziała problemom szybko i bez zachowań defensywnych. Rozwiązuje problemy nawet, gdy wiąże się to z ryzykiem lub dodatkowym obciążeniem pracą.
- Poziom II Dbą o długookresowe korzyści dla klienta i dostosowuje odpowiednio swoje podejście do jego oczekiwań. Działa jako zaufany doradca, jest zaangażowany w proces w stopniu ułatwiającym podejmowanie decyzji przez klienta.

5. Rzetelność w wykonywanych zadaniach:

- Poziom I Wykazuje się ponadprzeciętną starannością w wykonywaniu zadań. Nie ma problemów z dotrzymywaniem terminów realizacji. Napotkane trudności rozwiązuje poprzez porządkowanie celów pod kątem ważności i pilności, a także poprzez rozpoznawanie spraw, które wymagają współdziałania ze specjalistami z innych dziedzin.
- Poziom II Wykazuje się wybitną starannością i rzetelnością w realizacji zadań. Wykonuje je zawsze w ustalonym czasie, precyzyjnie bez zastrzeżeń.

