

KATALOG KOMPETENCJI

| |
|---|
| ETYKA ZAWODOWA |
| Oznacza, że zachowanie funkcjonariusza celnego w służbie i poza służbą jest zgodne z wartościami określonymi w Kodeksie etyki funkcjonariusza Służby Celnej, a w szczególności charakteryzuje się uczciwością, bezstronnością, praworządnością, bezinteresownością. Kompetencja określa poczucie związku funkcjonariusza celnego ze Służbą Celną jako organizacją i jej zadaniami, przejawia się w postępowaniu zgodnym z zasadami etyki zawodowej nawet w trudnych czy ryzykownych sytuacjach oraz w podejmowaniu działań na rzecz budowania pozytywnego wizerunku służby. |
| GOTOWOŚĆ DO ZMIAN |
| Oznacza aktywną postawę wobec zachodzących zmian, umiejętność adaptacji do nowych sytuacji i nowych wyzwań, zdolność do podejmowania działań dostosowawczych oraz aktywne uczestnictwo w procesie ich wdrażania. |
| ODPOWIEDZIALNOŚĆ |
| Oznacza rzetelne wykonywanie obowiązków służbowych, dbałość o to, by decyzje i działania były zgodne z istniejącym prawem, polityką, procedurami i służyły ochronie interesów państwa i społeczeństwa. Odpowiedzialność przejawia się w gotowości do ponoszenia konsekwencji własnych wyborów i zachowań. |
| ORIENTACJA NA KLIENTA |
| Oznacza dążenie do poznania, zrozumienia i zaspokojenia potrzeb klientów zewnętrznych i wewnętrznych w zakresie działania Służby Celnej. Charakteryzuje się gotowością do podjęcia działań niestandardowych rozwiązujących problemy i potrzeby klienta. Przejawia się we właściwych relacjach z klientem oraz w trosce o utrzymanie prawidłowego przekazu informacji do i od klienta. Orientacja na klienta przejawia się w angażowaniu zasobów celem zaspokojenia oczekiwań klienta. |
| ORIENTACJA NA OSIĄGANIE CELÓW ORGANIZACJI |
| Oznacza wytrwałe dążenie do realizowania celów organizacji poprzez podejmowanie działań zmierzających do uzyskiwania jak najlepszych rezultatów, skuteczne i efektywne wykonywanie zadań oraz wykazywanie inicjatywy w dążeniu do stałego doskonalenia metod i narzędzi służby. |
| GOTOWOŚĆ DO UCZENIA SIĘ |
| Oznacza gotowość oraz zdolność do podnoszenia swoich kompetencji, rozumianych jako wiedza, umiejętności i postawy, które pozwalają na skuteczne funkcjonowanie zawodowe. Obejmuje również dzielenie się wiedzą oraz współtworzenie baz wiedzy rozumianych jako zbiory doświadczeń i wiedzy eksperckiej. |
| WNIKLIWOŚĆ |
| Oznacza umiejętność dochodzenia do sedna sprawy, zdolność do szybkiego i szczegółowego spostrzegania nietypowych aspektów sytuacji, dążenia do dowiedzenia się i zrozumienia jak najwięcej. |
| INICJATYWA / KREATYWNOŚĆ |
| Oznacza zdolność do wyszukiwania możliwości usprawnień i wychodzenie z nowymi pomysłami oraz umiejętność patrzenia poza ustalonymi schematami myślenia. Jest to także myślenie innowacyjne, niekonwencjonalne. Przejawia się w stosowaniu metod i technik stymulujących kreatywne myślenie, zarówno w odniesieniu do siebie, jak i innych. |

| |
|--|
| ODPORNOŚĆ NA STRES |
| Oznacza efektywne działanie w stresujących okolicznościach, takich jak przesilenie pracą, presja czasu, przeciwności lub ryzyko. Jest to zdolność do utrzymywania pod kontrolą emocji i powstrzymywania się od negatywnych reakcji w trudnych sytuacjach – w obliczu np. prowokacji, napotkania oporu, wrogości lub też w okolicznościach pracy pod wpływem stresu, nawet długotrwałego. |
| PEWNOŚĆ I ZDECYDOWANIE W DZIAŁANIU |
| Oznacza wiarę w siebie i poleganie na własnych możliwościach oraz wykorzystywanie ich do osiągnięcia celów. Przejawia się poprzez zaufanie do własnych decyzji i umiejętności oraz poprzez gotowość do przyjęcia odpowiedzialności, zwłaszcza w sytuacjach stanowiących wyzwanie. |
| PLANOWANIE I ORGANIZACJA |
| Oznacza umiejętność efektywnego planowania i organizacji pracy w ramach ścisłej dyscypliny założonego harmonogramu, przy optymalnym wykorzystaniu dostępnego czasu oraz ustalania priorytetów zadań w celu ich najlepszej realizacji. |
| PODEJMOWANIE DECYZJI |
| Oznacza zdolność do podejmowania we właściwym czasie optymalnych decyzji służących realizacji celów organizacji. Odnosi się zarówno do decyzji standardowych, jak i ryzykownych czy niepopularnych. Wymaga umiejętności oceny sytuacji. |
| POSZUKIWANIE INFORMACJI |
| Oznacza dążenie do jak najpełniejszego rozpoznania danego zagadnienia lub problemu. Realizuje się w działaniu polegającym na wyszukiwaniu jak największej ilości danych i informacji na interesujący temat. Przejawia się w chęci poszukiwania specyficznych informacji, rozwiewania niepewności przez zadawanie pytań. |
| PRACA ZESPOŁOWA |
| Oznacza chęć przynależności do zespołu oraz umiejętność pracy z innymi dla osiągnięcia wspólnego celu. Jest ona poparta przekonaniem, że dzięki współpracy można osiągnąć więcej niż indywidualnie. Polega na tworzeniu atmosfery szacunku, współpracy i bezpieczeństwa. |
| SKRUPULATNOŚĆ |
| Oznacza koncentrację na dokładności i jakości wykonywanych zadań. Przejawia się w wykonywaniu zadań systematycznie, rzetelnie, zgodnie z oczekiwaniami oraz w gotowości do podejmowania długotrwałego wysiłku. |
| SKUTECZNOŚĆ KOMUNIKACYJNA |
| Oznacza zdolność wypowiadania się i argumentowania w mowie i w piśmie w sposób zrozumiały oraz umiejętność aktywnego słuchania i rozumienia wypowiedzi innych osób. Przejawia się również w zdolności autoprezentacji w wystąpieniach publicznych. Polega także na dbałości o wymianę informacji wewnątrz organizacji i poza organizacją. |
| UMIEJĘTNOŚCI ANALITYCZNE |
| Oznacza zdolność do dostrzegania i rozumienia powiązań między informacjami. Obejmuje uporządkowanie poszczególnych części problemu lub sytuacji, tworzenie porównań różnych elementów, określanie zależności przyczynowo-skutkowych i wyciąganie wniosków. |

DELEGOWANIE ZADAŃ

Oznacza przekazywanie funkcjonariuszowi celnemu konkretnego zadania do wykonania, z możliwością przekazania uprawnień, które należą do zakresu działania przełożonego. Oznacza także umiejętność powodowania, że podwładni będą wykonywać zlecone im zadania zgodnie z oczekiwaniami. Wiąże się z wyznaczeniem zadań i oceną rezultatów oraz zapewnieniem wsparcia, które pomoże w osiągnięciu celu. Jest to także zdolność wydawania poleceń, mających na celu realizację zadań zgodnie z przyjętymi standardami poprzez korzystanie z uprawnień wynikających z zajmowanego stanowiska, pod warunkiem że są one używane właściwie i służą realizacji celów organizacji.

MOTYWOWANIE

Oznacza umiejętność angażowania funkcjonariuszy celnych w realizację celów organizacji. Pod pojęciem motywowania rozumie się dokonywanie oceny postaw, zachowań i poziomu wykonania zleconych zadań, a także zachęcanie podwładnych do lepszej, bardziej efektywnej służby oraz ciągłego podnoszenia wiedzy i umiejętności przy wykorzystaniu odpowiednich narzędzi. Efektywne motywowanie ma na celu zwiększenie satysfakcji funkcjonariuszy celnych z wykonywanej służby i ich identyfikację z organizacją.

MYŚLENIE STRATEGICZNE

Oznacza zdolność do określania długoterminowych, realnych celów, modelowania organizacji pod kątem wymagań przyszłości. Odnosi się do trafnej analizy teraźniejszości, przewidywania przyszłych wydarzeń, ich wpływu na funkcjonowanie organizacji oraz poszukiwania rozwiązań w odpowiedzi na te wydarzenia. Obejmuje również konstruktywne podejście do procedur obecnie stosowanych w organizacji i odwagę w proponowaniu zmian.

ODWAGA KIEROWNICZA

Oznacza stanowcze i konsekwentne działanie, odpowiedzialność za podejmowane decyzje, nieuleganie presji. W przypadku błędnych posunięć jest to szukanie sposobu na skorygowanie kierunku działań, umiejętność przyznania się do błędu oraz wyciąganie wniosków z każdej podjętej decyzji. Obejmuje również przeprowadzanie zmian, także tych niepopularnych.

PRZYWÓDZTWO I BUDOWANIE ZESPOŁU

Oznacza ukierunkowane działanie mające na celu utworzenie zespołu w celu efektywnej realizacji zadań stawianych przed organizacją. Polega na stworzeniu atmosfery zaufania, bezpieczeństwa i więzi w zespole, poprzez życzliwą i otwartą komunikację, tolerancję na różnice zdań i stanowisk. Przejawia się w wyznaczaniu standardów zachowań dla nadzorowanych funkcjonariuszy celnych.