Cyfrowy Asystent Ocen Okresowych

Pomóż nam przekształcić ocenę okresową w służbie cywilnej z rutynowego formularza w nowoczesne narzędzie rozwoju pracowników i zarządzania zespołem. Stwórz inteligentnego asystenta ocen okresowych, który będzie wspierał przełożonych i pracowników na wszystkich etapach procesu oceny oraz pomagał wykorzystywać jej wyniki w zarządzaniu zespołem.

1. Wprowadzenie - opis organizacji, sytuacji i stanu aktualnego

Służba cywilna odpowiada za profesjonalne, rzetelne, bezstronne i politycznie neutralne wykonywanie zadań państwa. To bardzo liczna i zróżnicowana grupa instytucji i ludzi:

- korpus służby cywilnej działa obecnie w ok. **1743 urzędach** w całej Polsce,
- zatrudnia ok. **123 tys. osób**,
- obejmuje bardzo zróżnicowane instytucje: ministerstwa, urzędy centralne, urzędy wojewódzkie, urzędy skarbowe, różnego rodzaju inspekcje, komendy, także w terenie, na szczeblu wojewódzkim i powiatowym.

Jednym z kluczowych narzędzi zarządzania pracownikami służby cywilnej jest proces ocen okresowych, którego zasady określają przepisy prawa[1].

Ocena okresowa służy nie tylko formalnej ocenie pracy członka korpusu służby cywilnej, ale również powinna wspierać jego rozwój zawodowy. Proces ten obejmuje przede wszystkim:

- wybranie odpowiedniego arkusza oceny,
- wybranie kryteriów dodatkowych oceny,
- przeprowadzenie rozmowy rozpoczynającej ocenę (m.in. omówienie oczekiwań oceniającego co do sposobu spełniania kryteriów oceny przez ocenianego),
- obserwację pracy ocenianego pracownika przez przełożonego,
- przeprowadzenie rozmowy oceniającej,
- sporządzenie oceny na piśmie, w tym przygotowanie wniosków do indywidulanego programu rozwoju zawodowego i ewentualnie wniosku o przyznanie kolejnego stopni służbowego dla urzędnika służby cywilnej,
- podpisanie arkusza oceny przez obie strony.

W praktyce:

- ocena najczęściej sporządzana jest w formie papierowej, czasem nawet odręcznie (dla wielu urzędów problemem jest kwestia obiegu dokumentacji cyfrowej i poświadczeń),
- wielu oceniających traktuje ocenę okresową przede wszystkim jako formalny obowiązek administracyjny,

[1] ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2026 r. poz. 590 t.j.) i rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 4 kwietnia 2016 r. w sprawie warunków i sposobu przeprowadzania ocen okresowych urzędników służby cywilnej i pracowników służby cywilnej (Dz. U. poz. 470)

- konieczność przestrzegania terminów, wypełniania formularzy oraz zapewnienia zgodności z przepisami powoduje, że znaczna część uwagi skupia się na aspektach formalnych, a nie jakości oceny i jej efektów,
- dużym wyzwaniem dla oceniających jest przygotowanie wartościowej informacji zwrotnej, która wymaga kompetencji z zakresu komunikacji, zarządzania ludźmi, motywowania oraz rozwoju pracowników.

W rezultacie oceniający często nie wykorzystują potencjału oceny jako narzędzia, które może wspierać zarządzanie ludźmi. Trudności pojawiają się przede wszystkim przy:

- właściwym wyborze dodatkowych kryteriów oceny,
- sformułowaniu wymagań w zakresie kryteriów oceny,
- udzielaniu informacji zwrotnej w czasie rozmowy oceniającej,
- formułowaniu obiektywnych ocen,
- planowaniu działań rozwojowych (wniosków do planu rozwoju zawodowego).

Dodatkowymi wyzwaniami są: odpowiednie uwzględnienie dobrostanu pracowników, sygnałów przeciążenia lub ryzyka wypalenia zawodowego.

---

2. Wyzwanie

Wyzwanie polega na stworzeniu cyfrowego asystenta ocen okresowych, który:

- automatyzuje, cyfryzuje proces oceny, upraszcza formalności,
- analizuje dane i rekomenduje działania - wspiera osoby zarządzające ludźmi w tym procesie, w tym pełni rolę wirtualnego HR partnera.

Zaprojektuj cyfrowe rozwiązanie do dokonywania ocen okresowych w służbie cywilnej, które automatyzuje i porządkuje cały proces oceny — od wyboru kryteriów, przez rozmowę oceniającą, po przygotowanie cyfrowej wersji oceny i rekomendacji rozwojowych. Wyzwanie polega na tym, aby ocena okresowa stała się nowoczesnym narzędziem rozwoju i zarządzania, a nie tylko obowiązkiem administracyjnym.

Rozwiązanie ma być dostępne dla wszystkich urzędów służby cywilnej, tak aby każdy urząd mógł je wdrożyć i stosować w swoim środowisku pracy.

---

3. Oczekiwany rezultat

Oczekiwanym rezultatem jest **cyfrowe rozwiązanie wspierające proces ocen okresowych wraz z modułem wirtualnego HR partnera**, które może wykorzystywać mechanizmy sztucznej inteligencji, automatyzacji lub analizy danych.

Użytkownikami końcowymi rozwiązania będą przede wszystkim:

- osoby oceniające (przełożeni),
- oceniani,
- komórki kadrowe, które koordynują i wspierają proces ocen okresowych oraz prowadzą dokumentację pracowniczą,
- ewentualnie inne osoby, które będą miały wgląd do danych statystycznych (np. dyrektor generalny/kierownik urzędu).

Co dokładnie ma powstać?

1. Rozwiązanie do dokonywania ocen okresowych – automatyzacja procesu

Uczestnicy mają zaprojektować rozwiązanie, które pozwala przeprowadzić proces oceny okresowej w formie cyfrowej, bez konieczności sporządzania dokumentów w formie papierowej. Powinno ono odwzorowywać wszystkie pola tych arkuszy, zapewniać wgląd do nich uprawnionym osobom i możliwość ich edycji, a także wydruku formularza oceny.

Rozwiązanie ma zapewniać wsparcie przy przeprowadzeniu oceny, w tym:

- **wybór odpowiedniego arkusza oceny** (A/B/C – zależnie od rodzaju stanowiska),
- **wybór kryteriów oceny** – maksymalnie 3 dodatkowe kryteria,
- **przygotowanie do rozmów** – cyfrowy asystent powinien wspierać przełożonego w przygotowaniu do wszystkich rozmów związanych z oceną okresową: rozmowy rozpoczynającej ocenę oraz rozmowy oceniającej. Dodatkowym elementem procesu oceniania mogą być rozmowy w ramach bieżących informacji zwrotnych [2]. Rozwiązanie ma pomóc w zaplanowaniu przebiegu rozmowy, uporządkowaniu treści, dobraniu właściwych pytań. Funkcja przygotowania do rozmów powinna obejmować np.:
    - wsparcie w ustaleniu celu rozmowy,
    - propozycje pytań i tematów do rozmowy,
    - podpowiedzi dotyczące komunikacji (np. przygotowanie do trudnych sytuacji),
- **możliwość zapisywania notatek i obserwacji** w trakcie okresu oceny (co do zasady 24 miesiące), które będą później wykorzystane do sporządzenia oceny i przygotowania się do rozmowy oceniającej,
- **wsparcie oceniającego w formułowaniu treści oceny na podstawie jego własnych obserwacji, danych i decyzji** – asystent nie zastępuje przełożonego w sporządzaniu oceny, lecz pomaga mu uporządkować informacje, wskazuje elementy wymagane przepisami oraz wspiera w jasnym i spójnym opisaniu wyników pracy pracownika. Rozwiązanie może również identyfikować zależności między różnymi informacjami i podpowiadać, na co warto zwrócić uwagę podczas oceny.
- **możliwość eksportu oceny do pliku lub druku formularza,**
- **uwzględnianie sytuacji kadrowych i konsekwencji z nimi związanych** w procesie oceny, takich jak np. zmiana oceniającego/zmiana zadań/długotrwała nieobecność,

[2] Nie są one obowiązkowym elementem procesu oceny, ale są zalecanym standardem zzl.

- możliwość integracji/współpracy z systemem obiegu dokumentacji w elektronicznych systemach zarządzania dokumentacją albo np. programami e-mailowymi.

Cyfrowy asystent ma również wspierać przełożonych w części rozwojowej oceny. Może to być m.in.:

- podpowiadanie, jak formułować konstruktywną informację zwrotną,
- sugerowanie szkoleń, form wsparcia i działań rozwojowych w oparciu o zidentyfikowane obszary do rozwoju,
- pomoc w opisie mocnych stron i obszarów do rozwoju,
- wskazywanie, jak przekładać wyniki oceny na codzienne zarządzanie zespołem.

2. Automatyzacja i uproszczenie formalności

Rozwiązanie powinno znacząco ograniczać obciążenia administracyjne. Oczekujemy, że asystent będzie:

- przypominać o terminach,
- automatycznie podpowiadać wymagane elementy oceny,
- minimalizować ryzyko błędów formalnych,
- prowadzić użytkownika krok po kroku przez poszczególne etapy oceny,
- generować treści zgodne z przepisami.

3. Moduł wirtualnego HR partnera

Ten moduł ma być innowacyjnym elementem rozwiązania. Jego zadaniem jest pełnienie roli wirtualnego partnera HR, który wspiera przełożonego nie tylko w samym dokonaniu oceny okresowej, lecz także w szeroko rozumianym zarządzaniu ludźmi. Moduł może wykorzystywać rozwiązania AI, aby wspomóc oceniającego w analizie sytuacji pracownika, wskazywać ryzyka, sugerować działania oraz wspierać w podejmowaniu decyzji.

Moduł może np.:

- analizować dane dotyczące zadań pracownika i ich realizacji (np. charakter zadań, zmiany zakresu obowiązków),
- wspierać przełożonych w rozmowach o kondycji pracownika, w tym np.:
    - podpowiadać działania, które wspierają dobrostan (np. zmiana priorytetów, przerwa w projektach, rozmowa wspierająca),
    - wskazywać, jakie działania rozwojowe mogą przeciwdziałać wypaleniu,
    - wskazywać sygnały przeciążenia, spadku motywacji lub ryzyka wypalenia,
    - sugerować rozwiązania organizacyjne (np. podział zadań, wsparcie zespołu, mentoring),
    - podpowiadać działania prewencyjne, zanim pojawią się problemy.
- wspierać w budowaniu kultury doceniania – sygnalizować momenty, w których warto wzmocnić pozytywne zachowania, oraz podpowiadać działania, które sprzyjają budowaniu zaangażowania i poczucia wartości pracownika.

4. Wymagania formalne

Projekt przesyłany do oceny powinien zawierać:

- tytuł projektu,
- opis proponowanego rozwiązania,
- identyfikację problemu i sposobu jego rozwiązania,
- prezentację w formacie PDF (maksymalnie 15 slajdów),
- materiał demonstracyjny (prototyp narzędzia).

Dodatkowo może zawierać:

- repozytorium kodu źródłowego,
- zrzuty ekranu,
- link do demonstracji.
- dokumentację techniczną,
- materiały graficzne.

---

5. Wymagania techniczne

Rozwiązanie ma być zaprojektowane tak, aby mogło zostać wdrożone w każdym urzędzie, w którym działa korpus służby cywilnej, niezależnie od jego wielkości, poziomu cyfryzacji czy stosowanych systemów IT.

Rozwiązanie powinno być:

- **neutralne technologicznie** – możliwe do uruchomienia w różnych środowiskach IT, niezależnie od tego, jakiego oprogramowania używa urząd, niewymagające płatnych licencji,
- **łatwe do wdrożenia w każdym urzędzie** – proste w instalacji lub uruchomieniu, gotowe do użycia po krótkiej konfiguracji, niewymagające specjalistycznego szkolenia,
- **przygotowane do pracy w różnych urzędach** – zarówno w małych, jak i dużych jednostkach, w urzędach o wysokim poziomie cyfryzacji oraz w tych, które dopiero wdrażają rozwiązania cyfrowe,
- **możliwe do łatwej aktualizacji** – zaprojektowane w sposób umożliwiający szybkie i bezproblemowe wprowadzanie zmian w przypadku wykrycia błędów technicznych, konieczności poprawy działania lub pojawienia się nowych potrzeb użytkowników,
- **zgodne z przepisami** – uwzględnia przepisy ustawy o służbie cywilnej oraz regulacje dotyczące ochrony danych,
- **elastyczne i otwarte na modyfikacje wynikające ze zmian przepisów**, tak aby aktualizacja modułów opartych na regulacjach prawnych była prosta i nie wymagała przebudowy całego systemu[3].

[3] Oznacza to m.in., że zmiany - takie jak zmiana częstotliwości ocen, zasad wyznaczania terminów czy elementów oceny - nie powinny stanowić bariery dla dalszego funkcjonowania narzędzia.

- **bezpieczne pod względem danych** – z mechanizmami kontroli dostępu, ochroną danych osobowych, anonimizacją w razie przetwarzania danych poza infrastrukturą użytkownika.

---

6. Sposób testowania i/lub walidacji

Podczas prezentacji rozwiązania uczestnicy powinni zaprezentować cały proces sporządzenia oceny okresowej, aby sprawdzić:

- jak duży stopień działań w procesie oceny został odwzorowany,
- jak dobrze odwzorowuje faktyczne procesy (poprawność formalna i merytoryczna),
- w jakim stopniu rozwiązanie wspomaga pracowników w realizacji ocen okresowych.

Ocenie będzie podlegał też moduł wirtualnego HR partnera, szczególnie w jakim stopniu rozwiązanie wspomaga kierowników w zarządzaniu ludźmi.

---

7. Dostępne zasoby

1) Akty prawne[4].
2) Przypadki użycia (use cases) – schemat i opis
3) Schemat procesu
4) Formularze ocen (wzory i opisy pól)
5) Przykładowe wypełnione formularze oceny

---

8. Kryteria oceny

Kryteria oceny:

- Związek z wyzwaniem (w tym zakres odwzorowania czynności/procedur w zakresie realizacji ocen okresowych oraz zgodność z przepisami prawa) — 30%
- Oryginalność pomysłu — 20%
- Kompletność projektu — 20%
- Potencjał wdrożeniowy (możliwość wdrożenia w większości urzędów, możliwość aktualizacji i naprawy błędów) — 30%

---

[4] - Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2026 r. poz. 590 t.j.), szczególnie przepisy art. 81-83, art. 89, art. 108
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 4 kwietnia 2016 r. w sprawie warunków i sposobu przeprowadzania ocen okresowych urzędników służby cywilnej i pracowników służby cywilnej (Dz. U. poz. 470).
- Zarządzenie Nr 6 Szefa Służby Cywilnej z 12 marca 2020 r. w sprawie standardów zarządzania zasobami ludzkimi, szczególnie zapisy dot. systemu informacji zwrotnej.

9. Dodatkowe uwagi / kontekst wdrożeniowy

- W zależności od jakości i możliwości rozwoju zaprezentowanych rozwiązań KPRM planuje je wdrożyć w całości lub w części.
- Najlepszy zespół zostanie zaproszony do współpracy przy dalszym rozwoju projektu.
- **Obecnie procedowana jest zmiana przepisów ustawy o służbie cywilnej, która zakłada również zmiany w procesie oceny okresowej. W przypadku ich wdrożenia będzie konieczne dostosowanie rozwiązania do nowych przepisów**.

---

10. Kontakt

Grupa mentorów będzie dostępna 24 h przy stoisku, a także pod indywidualnymi nr telefonów i e-maili.

Wsparcie merytoryczne:

- **Jacek Pawłowski**, Departament Służby Cywilnej, Jacek.pawlowski@kprm.gov.pl, 734 117 791;
- **Julia Tyszko**, Departament Służby Cywilnej, Julia.Tyszko@kprm.gov.pl, 539 777 036
- **Karolina Świszcz,** Departament Służby Cywilnej, karolina.swiszcz@kprm.gov.pl, 539 406 207
- **Kamil Kazimierczuk**, Departament Służby Cywilnej, kamil.kazimierczuk@kprm.gov.pl, 539 420 103
- **Magda Pruszyńska-Gora**, Departament Służby Cywilnej, magdalena.pruszynska-gora@kprm.gov.pl, 539 406 207
- **Joanna Skrzyńska**, Departament Służby Cywilnej, joanna.skrzynska@kprm.gov.pl, 532 545 849.

Wsparcie techniczne:

- **Maciej Szczygieł**, Biuro Informatyki, maciej.szczygiel@kprm.gov.pl, 539 030 447
- **Rafał Jabłoński**, Biuro Informatyki, rafal.jablonski@kprm.gov.pl, 723 997 902
