

## Codzienne zadania i problemy sekretariatów w gminie. Dobre praktyki współpracy z klientami i pracownikami urzędu.

Białystok, 18 lutego 2016 r.,  
Centrum Astoria, ul. Sienkiewicza 4, 10:00 – 15:00

### w programie m.in.:

- Jaka jest odpowiedzialność za nieprawidłowe udostępnienie danych?
  - Jak radzić sobie z próbami presji, manipulacji w rozmowie?
  - Jak dobrze wypaść przy spotkaniach służbowych przełożonego.
  - Współpraca pomiędzy poszczególnymi działami – dobre rady.
  - Jak zbudować dobre podłoże do rozmowy z przełożonym.
  - Codzienne sytuacje z klientami – dobre praktyki postępowania.
- Jakie przepisy regulują obieg dokumentacji w urzędzie? Zasady redagowania pism i odpowiedzi.
- Czas pracy pracownika samorządowego – praktyczne zastosowanie przepisów.

### Ochrona danych osobowych – kompetencje i odpowiedzialność sekretariatu

- Kiedy wymiana informacji między pracownikami może być zagrożeniem dla polityki bezpieczeństwa informacji w gminie?
- Czy można przekazywać telefony, adresy mailowe do radnych, pracowników urzędu – czy są to osoby publiczne?
- W jakich sytuacjach można przekazywać dane osobowe, czy zawsze potrzebna jest zgoda danej osoby?
- O czym można rozmawiać z gośćmi, jakich tematów lepiej nie poruszać?
- Jak postępować w przypadku informacji tajnych?
- Jaka jest odpowiedzialność za nieprawidłowe udostępnienie danych?
- Jakich informacji dotyczących Urzędu i pracowników nie należy udostępniać w rozmowie osobistej, telefonicznej bądź mailowej?

### Jak budować pozytywny kontakt z klientem, również zdenerwowanym? Jak radzić sobie z próbami presji, manipulacji w rozmowie

- Jak postępować z interesantami którzy przychodzą poza dniami i godzinami wyznaczonymi do kontaktów z burmistrzem/wójtem/prezydentem, chcą teraz, w tej chwili z nim rozmawiać, szef często robi odstępstwa i przyjmuje mieszkańców ale czasami są sytuacje kiedy ma spotkanie jak wtedy postąpić?
- Co wpływa na niekorzystne postrzeganie przekazywanych przez nas informacji?
- Jak sobie radzić kiedy kilka osób oczekuje odpowiedzi teraz i chce żeby zająć się nią w pierwszej kolejności - do tego dzwoni telefon - jak wybrnąć z takich sytuacji?
- Jakie są skuteczne metody budowania pozytywnego kontaktu z klientem?
- Jak odpowiednio zareagować w sytuacji trudnej, tak aby nie budzić dalszych emocji?
- Jak radzić sobie z próbami presji bądź manipulacji w rozmowie?
- Jak mądrze rozmawiać z osobą zdenerwowaną i agresywną?
- Jak radzić sobie z w sytuacji, gdy ktoś celowo dąży do konfrontacji?
- Jak grzecznie panować nad czasem rozmowy z osobami, które nazbyt się rozgadują?
- Jak panować nad własnymi emocjami podczas rozmowy z trudnym klientem?
- Jak prawidłowo ocenić poziom emocji w kontakcie z interesantem?

### Codzienne sytuacje z klientami – dobre praktyki postępowania

- Jak zachowywać się w nietypowych sytuacjach?
- Jak mądrze stosować zasady savoir vivre aby były adekwatne do danej sytuacji?
- Jak sprawić aby nasze wypowiedzi nie były wyszukane ale naturalne dostosowane do konkretnych sytuacji?
- Jak postąpić w sytuacji kiedy dzwoni telefon i jednocześnie przychodzi interesant, czy odebranie telefonu będzie niegrzeczne, czy osoba będąca w sekretariacie nie poczuje się zignorowana? Czy nie odbierając telefonu postępujemy właściwie, jak wybrnąć z takiej sytuacji - w obu przypadkach pracujemy na wizerunek urzędu.

- Jak zachowywać się w sytuacji kiedy przy stole w małym pomieszczeniu siedzi kilka osób różnej rangi i w różnym wieku, komu przykładowo pierwszemu podać kawę, czy powinno się zacząć podawanie od najstarszych osób, czy sekretarka powinna zastanawiać się na jakich stanowiskach są te osoby np. w przypadku małej sali gdzie siedzi kilka osób trudno się przeciskać pomiędzy i podawać kawę najpierw najstarszej osobie. Czy sekretarka powinna sobie zaprzętać sobie głowę takimi sprawami?
- Jaka i czy jest uniwersalna formuła do zastosowania w urzędzie gminy w sytuacji gdy przychodzą do niej różne osoby, mieszkaniec w gumciakach i pan wojewoda, nie można być zbyt sztywnym i wyniosłym; jak dostosować się do sytuacji panujących w urzędzie, nie wszyscy znają się na zasadach savoir vivre?
- Jak dobrze wypaść przy spotkaniach służbowych wójta/burmistrza/prezydenta w kontakcie z jego gośćmi?
- Jakie zasady obowiązują podczas oficjalnych spotkań wójta/burmistrza/prezydenta np. przy wchodzeniu do gabinetu?
- Jak postąpić w sytuacji gdy ktoś przynosi w ramach sympatii drobiazg np. ciastka w czekoladzie - czy powinno się je przyjąć, otworzyć, poczęstować osoby obecne; co zrobić jeśli jest gorąco, ciastka są posklejane, jak się zachować, aby nie urazić tej osoby? Czy powinno się przyjmować prezenty od klientów urzędu?
- Jak sobie radzić z dużą ilością obowiązków, kiedy trzeba połączyć pracę sekretarki, pracownika informacji i jednocześnie budować pozytywny wizerunek urzędu?
- Jakie są prawidłowe formy wyrażania się przez telefon np. umawiając oficjalne spotkanie, czy prawidłową formą będzie: pan wójt chciałby się spotkać, czy raczej pan wójt prosiłby o spotkanie – przykłady innych „zręcznych” zwrotów.

#### Relacje z przełożonym

- Komunikacja z szefem, sposoby zachowania, co zrobić kiedy jest problem komunikacyjny na linii szef sekretariat?
- Jak radzić sobie w sytuacji kiedy polecenia szefa wydają się niewystarczająco precyzyjne?
- Jakie zwroty warto stosować w komunikacji z przełożonym by uzyskać dokładne informacje, dotyczące wyznaczonych zadań?
- W jaki sposób grzecznie i otwarcie informować o możliwości realizacji wydanych przez szefa poleceń?
- Jak zbudować dobre podłoże do rozmowy z przełożonym?

#### Korespondencja, pisma urzędowe, obieg dokumentacji w urzędzie

- Jakie przepisy regulują zarządzanie, obieg dokumentacji w urzędzie?
- Prowadzenie rejestrów korespondencji.
- Jakie są zasady redagowania pism i odpowiedzi?
- Pisma, skargi, wnioski i petycje – jaka jest procedura przyjmowania, klasyfikacji i rozdzielania?
- Obsługa dziennika podawczego, archiwizacja.
- Dobre praktyki zarządzania dokumentami i informacją w Urzędzie - przechowywanie, udostępnianie, kopiowanie, niszczenie. Jak dokumenty powinny być szczególnie zabezpieczane (ograniczanie dostępu)?

#### Pozostałe zagadnienia

- ✓ Czas pracy pracownika samorządowego – praktyczne zastosowanie przepisów.
- ✓ Zmiany w kodeksie pracy od lutego.
- ✓ Jak sobie radzić z wypaleniem zawodowym, powtarzalnością codziennych sytuacji i obowiązków?
- ✓ Jak radzić sobie z codziennym stresem w pracy?
- ✓ Jak dobrze organizować sobie pracę - praktyczne porady.
- ✓ Współpraca pomiędzy poszczególnymi działami - dobre rady.
- ✓ Jak postępować z wnioskami o udostępnianie informacji publicznej – omówienie procedury.

**Kamila Andrzejewska** – absolwentka studiów zarządzanie przedsiębiorstwem na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu. Posiada doświadczenie zawodowe na stanowisku obsługi sekretariatu. Pracuje w 14 tysięcznej gminie powiatu toruńskiego. Do jej podstawowych obowiązków należą m.in. prowadzenie kancelarii Wójta Gminy, obsługa interesantów oraz prowadzenie spraw kadro-administracyjnych pracowników Urzędu oraz jednostek organizacyjnych. Jako osoba nadzorująca procesy rozwojowe pracowników, posiada również umiejętności związane z rekrutacją. Jest osobą, która preferuje pracę w formie warsztatów, angażując uczestników do samodzielnej nauki poprzez wymianę doświadczeń.

## Formularz zgłoszeniowy – Sekretariat/s

1. Wideokonferencja – (koszt udziału 300 zł netto).....
2. Udział osobisty – .....

Białystok – 18 lutego 2016 r, Centrum Astoria, ul. Sienkiewicza 4, godz. 10.00 – 15.00

## Koszt udziału przy zgłoszeniu:

Do 4.2.2016 r.	Od 5.2.2016 r. do 11.2.2016 r.,	Od 12.2.2016 r.,
<b>379 zł netto</b>	399 zł netto	450 zł netto
<b>oszczędzasz 71 zł</b>	oszczędzasz 51 zł	

Wydrukowane i wypełnione zgłoszenie prosimy przesać na

**nr faksu: (22) 464 – 81 – 19**

## Dane do faktury:

Nazwa firmy		
Dokładny adres:		
NIP	Tel:	E-mail:
1. Imię i nazwisko:		
Stanowisko:		
Tel.:	Fax:	E-mail:
2. Imię i nazwisko:		
Stanowisko:		
Tel.:	Fax:	E-mail:

**Proszę uzupełnić:** Oświadczam, że należność w wysokości \_\_\_\_\_ PLN netto. zostanie wpłacona do dnia **terminu seminarium** r. na rachunek Private Corporate Consulting Sp. z o.o. w Bank Millennium SA nr konta: 70 1160 2202 0000 0001 6145 5656, tytuł płatności: „**BIASEK**”, oraz **nazwisko/a uczestnika/ów**.

Proszę o wystawienie faktury VAT. W przypadku konieczności wystawienia faktury VAT proszę podpisać niniejsze oświadczenie: Upoważniam firmę Private Corporate Consulting Sp. z o.o. do wystawienia faktury VAT. Równocześnie oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami uczestnictwa oraz zobowiązujemy się do zapłaty całości kwoty.

Oświadczam, iż środki wydatkowane na ww. szkolenie pochodzą w co najmniej 70 % ze środków publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych. Niniejsze oświadczenie ma na celu możliwość zastosowania stawki zwolnionej VAT zgodnie z art. 43 ust.1 pkt 29c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004r. z późn. zmianami.

.....  
Kierownik Jednostki Organizacyjnej

Oświadczam, iż wyrażam zgodę na prowadzenie wobec gminy .....  
przez Private Corporate Consulting Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Górnośląska 9/11 m. 61, 00-443 Warszawa (KRS: 0000350772) marketingu bezpośredniego - zgodnie z treścią art. 172 ustawy z 16 lipca 2004 r., Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2014.243 -j.t.).

.....  
Kierownik jednostki Organizacyjnej

## Warunki uczestnictwa:

- Opłata za seminarium obejmuje dokumentację, posiłki i napoje. Cena nie zawiera kosztów noclegu.
- W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem warsztatów wpłata na poczet uczestnictwa nie podlega zwrotowi. Nieodwołanie uczestnictwa i niewzięcie udziału w konferencji spowoduje obciążenie pełnymi kosztami uczestnictwa. Odwołanie zgłoszenia wymaga formy pisemnej i zostanie potwierdzone przez organizatora.
- W każdym momencie można wyznaczyć zastępstwo, prosimy wówczas o niezwłoczne powiadomienie organizatora.
- Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania seminarium i zmian w programie z przyczyn niezależnych od organizatora.
- Organizator zastrzega możliwość zmiany miejsca odbywania się seminarium. W przypadku odwołania seminarium zwracamy koszty uczestnictwa lub proponujemy udział w innej konferencji lub seminarium.
- Rezygnacja z udziału na 14 dni przed rozpoczęciem seminarium powoduje powstanie zobowiązania pokrycia pełnych kosztów udziału na podstawie faktury Organizatora