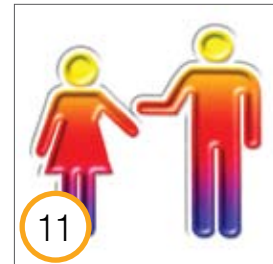


W 2010 R. PRAWO BEZ REWOLUCJI.....	5
ZMIANY W OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISACH	
ROZTARGNIONY PODRÓŻNY.....	9
KONSEKWENCJE ZAGUBIENIA BILETÓW W PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ	
INSPEKTOR/-KA.....	11
ROZMOWA Z KAROLINĄ KĘDZIORĄ, PREZESKĄ POLSKIEGO TOWARZYSTWA PRAWA ANTYDYSKRYMINACYJNEGO	
KOMPETENCJE TAKŻE MOŻNA OCENIĆ	13
OCENA KOMPETENCJI A OCENA PRACOWNICZA	
PRAWIE 4000 ZŁ DLA EUROURZĘDNIKA.....	16
MRR SPRAWDZIŁ, ILE ZARABIAJĄ PRZY FUNDUSZACH UNIJNYCH	
NOWOCZESNA EDUKACJA URZĘDNIKA.....	18
EFEKTYWNE METODY KSZTAŁCENIA ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ	
PLAN EUROSZKOLEŃ.....	22
W 2010 R. POJAWI SIĘ WIELE NOWYCH TEMATÓW SZKOLEŃ	
PRENUMERATA.....	24
CEL: WSPÓŁPRACA.....	25
FIRMA SZKOLENIOWA PARTNEREM DLA URZĘDU	
UBIÓR PERSONELU WPŁYWA NA OCENĘ PRACY.....	28
RZESZOWSKI MAGISTRAT ZAINWESTOWAŁ W STROJE URZĘDNICZEK	
MILCZENIA RADY.....	31
ROZWIĄZANIE UMOWY Z PRACOWNIKIEM-RADNYM	
EKSPERT RADZI	32
KALENDARIUM SZKOLEŃ.....	34



9



11



13



16



22



28

Szanowni Państwo!

Nowy Rok zapowiadał się dla kadrowych bardzo pracowicie, głównie za sprawą planowanej w ubiegłym roku rewolucji w rozliczaniu rocznych zeznań podatkowych. Ostatecznie rząd wycofał się z pomysłu, co pewnie wielu z Państwa przyjęło z ulgą. Wszak 2010 r. będzie i tak mimo wszystko pracowity. Polecamy przejrzeć zestawienie nowości prawnych.

Polecamy także lekturę materiału dotyczącego euroszkoleń. Nowy harmonogram wykorzystania środków z EFS już czeka na realizację, a więc najwyższy czas rozpocząć przygotowanie wniosków. A jeśli szkolenia to uwadze czytelników nie może umknąć artykuł dotyczący zasad współpracy administracji i firm szkoleniowych.

W tym wydaniu poruszamy także problem podróży służbowych. Jeśli zauważyliście Państwo podsumowując ubiegły rok, że wielu pracowników gubiło bilety komunikacyjne – podpowiadamy jak radzić sobie z tym problemem.

W nadchodzącym roku kontynuujemy dyskusję nad zmianą modelu kształcenia urzędników. Tym razem poruszamy problem nowoczesnych technik nauczania w kontekście najnowszych wyzwań, przed jakimi stoi administracja.



Iwona Jeleń

Wydawca: Publiczni.pl Sp. z o. o.,

Adres redakcji:

ul. Bobrowiecka 9, 00-728 Warszawa,

tel./faks: 22 631 00 63

Redaktor wydania: Iwona Jeleń, i.jelen@publiczni.pl, tel. 22 487 83 76

Stale współpracują: Ewa Byrda, Michał Culepa, Marek Pietkiewicz, Sylwester Pietrzyk,

Anna Rubinkowska, Marek Rotkiewicz, Dorota Wołoszyn, Paweł Ziółkowski, Anna Zubkowska

Skład i łamanie: Marek Wiśniewski, m.wisniewski@publiczni.pl

Dział reklamy: Kornelia Jeleń, k.jelen@publiczni.pl, tel. 22 428 38 35

Copyright by Publiczni.pl

Publikacja jest chroniona przepisami prawa autorskiego. Wykonanie kserokopii lub powielanie inną metodą oraz rozpowszechnianie bez zgody wydawcy w całości lub części jest zabronione i podlega odpowiedzialności karnej. Materiałów niezamówionych nie zwracamy, zachowując sobie prawo do skrótów i zmian tytułów. Nie ponosimy odpowiedzialności za treść reklam zamieszczonych na łamach.



Kadry w Urzędzie nr 01/2010

ISSN 2080-1424, nakład: 5000 egz.

fot. na okładce: Skodonell

W 2010 R. PRAWO BEZ REWOLUCJI

ZMIANY W OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISACH

W 2010 r. rozliczeń pracowników będziemy dokonywać na niemal identycznych zasadach. Szwefowie muszą się jednak przygotować na dłuższą nieobecność pracowników, którym od 1 stycznia powiększy się rodzina. To za sprawą wprowadzenia dodatkowych urlopów macierzyńskich i urlopów ojcowskich.

Paweł Ziółkowski

Zmian w przepisach prawa na 2010 r. jest sporo, ale nie tyle ile można było się spodziewać... Wbrew zapowiadanej rewolucji najmniej zmian dotyczy podatku dochodowego. Kilka istotnych zmian wprowadzono do Kodeksu pracy, a także w zakresie ubezpieczeń społecznych. Natomiast najwięcej zmian niesie z sobą nowa ustawa o finansach publicznych.

ZMIANY PODATKOWE

Rząd najpierw rozpuścił plotki o tym co planuje (przede wszystkim wprowadzenie obowiązku dokonywania rocznych rozliczeń podatkowych przez pracodawcę za pracownika), uruchomił proces legislacyjny, a następnie... wycofał się z pomysłu. Tak więc pracodawcy nie muszą się obawiać – wciąż na koniec roku będą sporządzać formularze PIT-11, a jedynie na wniosek pracownika – PIT-40.

W przywołanym formularzu PIT-40 pojawia się jednak zmiana i to zmiana zdecydowanie na plus. Pracodawca nie będzie już w nim rozliczał ulgi rodzinnej! Innymi słowy, pracownik, który chce skorzystać z tej ulgi nie może składać PIT-12. Na skutek tego pracodawcom odejdzie sporo problemów z tym związanych, a PIT-11 będzie częściej wystawiany. Jednocześnie należy zauważyć, że omawiana zmiana (w zakresie podatków o charakterze chociażby śladowo rewolucyjnym) nie jest zmianą nową. Została ona opracowana już w 2008 r., w związku z czym nikt nie powinien być nią zaskoczony. W roku 2010 r. kwota ulgi na dzieci wynosi 1112,04 zł rocznie, 92,67 zł miesięcznie, 3,09 zł za każdy dzień opieki.

Jednocześnie zamrożeniu uległy koszty uzyskania i skala podatkowa, w tym kwota zmniejszają-

*Pracodawcy nie muszą
od tego roku rozliczać
ulgi rodzinnej*

WIĘCEJ W WERSJI DRUKOWANEJ. ZAMÓW PRENUMERATĘ!

ROZTARGNIONY PODRÓŻNY

KONSEKWENCJE ZAGUBIENIA BILETÓW W PODRÓŻY SŁUŻBOWEJ

Pracodawca decyduje, z jakiego środka transportu ma skorzystać pracownik wybierający się w podróż służbową. Natomiast pracownik jest zobowiązany odbyć podróż środkiem transportu określonym przez pracodawcę.

Paweł Ziółkowski

Tak stawni par. 5 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 19 grudnia 2002 r. w sprawie wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej na obszarze kraju (dalej: rozporządzenie krajowe). W przypadku podróży zagranicznych chodzi o par. 8 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 19 grudnia 2002 r. w sprawie wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej poza granicami kraju (dalej: rozporządzenie zagraniczne).

DOKUMENTOWANIE KOSZTÓW PODRÓŻY

W myśl par. 8a ust. 3 rozporządzenia krajowego oraz par. 13 ust. 4 rozporządzenia zagranicznego do rozliczenia kosztów podróży pracownik załącza dokumenty (rachunki) potwierdzające poszczególne wydatki; nie dotyczy to diet oraz wydatków objętych ryczałtami. Jeżeli uzyskanie dokumentu (rachunku) nie było możliwe, pracownik składa pisemne oświadczenie o dokonanym wydatku i przyczynach braku jego udokumentowania.

Innymi słowy obowiązkiem pracownika jest przedłożenie biletu za podróż - oczywiście z wyjątkiem odbywania podróży samochodem własnym lub służbowym. W takim przypadku zwrot kosztów podróży następuje na zasadzie ryczałtu. Bilet jest bowiem do-

kumentem źródłowym potwierdzającym fakt poniesienia wydatku.

Jednocześnie zgodnie z zasadą wyrażoną w przepisach rozporządzeń, jeżeli uzyskanie dokumentu źródłowego nie było możliwe, pracownik powinien złożyć stosowne oświadczenie. Problem jednak w tym, że uzyskanie biletu w podróży odbywającej się za pośrednictwem PKP lub PKS było możliwe – bowiem pracownik może nabyć bilet w kasie lub u konduktora, a nawet przez Internet. Tym samym, skoro uzyskanie biletu było możliwe, pracownik nie ma obowiązku składania oświadczenia. Rodzi się zatem pytanie, czy i jak w takiej sytuacji rozliczyć koszty podróży?

ROZLICZANIE KOSZTÓW PODRÓŻY

Pracownikom często zdarza się zgubić bilety. Niestety wiele osób składając oświadczenie o zgubieniu biletów, po prostu kłamie. Żeby bowiem coś zgubić, najpierw trzeba by to mieć, a zazwyczaj jest tak, że wcale biletów nie kupują, tylko np. jadą własnym samochodem.

Pracodawca, który otrzyma od pracownika oświadczenie o zgubieniu biletów staje przed dylematem – udawać, że mu wierzy, czy nieuwzględnić wydatku?

W praktyce można spotkać się z następującymi pomysłami na rozwiązanie omawianego problemu:

- stanowisko liberalne – pracodawca zwraca koszty biletu (obliczone np. według cen podanych na stronie internetowej PKP),
- stanowisko restrykcyjne – brak biletu oznacza brak zwrotu kosztów (pracownik prawdopodobnie nie poniósł kosztu).

WIĘCEJ W WERSJI DRUKOWANEJ. ZAMÓW PRENUMERATĘ!

INSPEKTOR/-KA

ROZMOWA
z **KAROLINĄ KĘDZIORĄ**,
RADCZYNIĄ PRAWNĄ,
PREZESKĄ POLSKIEGO
TOWARZYSTWA PRAWA
ANTYDYSKRIMINACYJNEGO
NA TEMAT WYNIKÓW
MONITORINGU RÓWNEGO
TRAKTOWANIA
W OGŁOSZENIACH O PRACĘ.

Co skłoniło Państwa do przeanalizowania ponad 60 tys. ogłoszeń o pracę pod kątem sprawdzenia, czy są zgodne z zasadami równego traktowania?

– Celem monitoringu ogłoszeń o pracę było zbadanie skali naruszeń podstawowych przepisów antydyskryminacyjnych w zatrudnieniu. Chodziło nam zwłaszcza o sprawdzenie, czy zasada równego traktowania jest przestrzegana na etapie rekrutacji. Monitoring miał również pomóc ocenić stan świadomości polskich pracodawców odnośnie obowiązujących przepisów prawa w obszarze równego traktowania w zatrudnieniu. Prowadziliśmy także działania edukacyjne wobec pracodawców.

Badanie PTPA pokazało, że ogłoszenia o pracę zawierające dyskryminacyjne wymagania powiązane z przesłanką płci stanowią największy odsetek wykrytych nieprawidłowości. Czy ten problem dotyczy także administracji?

– Zgadza się, na ogólną liczbę 24 628 ogłoszeń sformułowanych niezgodnie z zasadą równego traktowania w zatrudnieniu aż 86 proc. stanowiły odnoszące się właśnie do kryterium płci. W odniesieniu do organów administracji państwowej, problem dyskryminacji ze względu na płeć w ogłoszeniach o pracę wiąże się z następującym zagadnieniem.



Fot.: Norbert Bomber

Otóż, z uwagi na stosowanie przez urzędy państwowe w większości ofert form męskich w nazwach stanowisk urzędniczych PTPA zwróciło się z oficjalnym pismem do Prezesa Rady Ministrów celem kompleksowego uregulowania tej kwestii i sformułowania tych nazw zgodnie z zasadą równości płci. Niestety, w odpowiedzi Szef Służby Cywilnej wyraził swoją negatywną opinię co do proponowanych zmian legislacyjnych twierdząc, że nazwy poszczególnych stanowisk w obecnym brzmieniu nie

WIĘCEJ W WERSJI DRUKOWANEJ. ZAMÓW PRENUMERATE!

KOMPETENCJE TAKŻE MOŻNA OCENIĆ

OCENA KOMPETENCJI A OCENA PRACOWNICZA

Ocena kompetencji personelu jest szczególnie użyteczna gdy instytucja chce poznać mocne strony pracowników, zamierza określić obszary do rozwoju lub dokonać diagnozy potrzeb szkoleniowych. Przydaje się także do planowania ścieżek kariery zawodowej personelu lub tworzenia rezerwy kadrowej.

Katarzyna Latek

Warto wiedzieć, w jaki sposób odróżnić ocenę pracowniczą od oceny kompetencji i czym charakteryzują się te dwa obszary. Omówmy ten problem na przykładzie służby cywilnej.

Ustawa z 21 listopada 2008 roku nakłada na Szefa Służby Cywilnej obowiązek określania standardów oraz zasad zarządzania zasobami ludzkimi w służbie cywilnej. Do tego dochodzi rozporządzenie prezesa Rady Ministrów z 15 czerwca 2009 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu dokonywania pierwszej oceny w służbie cywilnej (Dz. U. nr 94, poz. 772). W taki sposób podejście do zagadnienia oceny pracowniczej przedstawiają powyższe dokumenty.

OCENA PRACOWNICZA

Pracownicy i przełożeni oceniani są praktycznie przez cały czas. Pracownicy oceniają współpracowników, przełożonych, zaś przełożeni oceniają podwładnych, klientów urzędu, rozporządzenia oraz inne dokumenty określające dane sprawy. Wspólnymi cechami tych wszystkich ocen jest: subiektywizm, interpretacja zachowania przez pryzmat własnego doświadczenia, dowolność oceny (oceniaamy w sposób znany sobie).

Aby zatem w sposób racjonalny, uporządkowany i oparty na zrozumiałych przesłankach odpowiedzieć na taką ocenę, stworzono - system ocen pracowniczych. System ocen pracowniczych to jeden z elementów systemu zarządzania kadrami w urzędzie.

Zasady, na których opiera się ocena pracownicza to:

- kompleksowość - oznacza to, że wszyscy pracownicy urzędu podlegają ocenie, do której określony jest cel tej oceny,
- elastyczność – występują różne kryteria oraz wagi dla poszczególnych stanowisk, grup zatrudnienia,
- systematyczność/cykliczność – określony jest czas oceny i jej powtarzalność,
- długofalowość – związana z analizą ocen i porównywaniem ich w określonym czasie w celu tworzenia działań rozwojowych dla pracowników a także przygotowania do awansu,
- rzetelność – ocena opiera się na określonych kryteriach, ich opisach oraz czasie, w jakim występuje, (np. arkusze oceny),
- akceptacja – związana z akceptacją oceny i jej kryteriów zarówno przez oceniającego jak i przez ocenianego; akceptacja jest punktem wyjścia do efektywności pracy, czyli działań, jakie dobrze byłoby, aby zostały podjęte po ocenie.

Celem oceny w instytucji są działania, jakie mogą być podejmowane w obszarze decyzji personalnych na poziomie: personalnym i rozwojowym.

Poziom personalny to działania:

- zatrudnienie pracownika lub przedłużenie umowy,
- przeniesienie pracownika wewnątrz instytucji,
- zwolnienie pracownika,
- planowanie drogi awansu/ rozwoju pracownika,
- podstawa do przyznania kar, premii lub wyróżnień.

WIĘCEJ W WERSJI DRUKOWANEJ. ZAMÓW PRENUMERATĘ!

PRAWIE 4000 ZŁ DLA EUROURZĘDNIKA

MRR SPRAWDZIŁ, ILE ZARABIAJĄ PRZY FUNDUSZACH UNIJNYCH

Średnio najniższe wynagrodzenie brutto otrzymują pracownicy WUP – 3050 zł oraz urzędów marszałkowskich, pełniących rolę IP PO KL i IZ RPO – 3250 zł. Stosunkowo najlepiej opłacani są urzędnicy zatrudnieni w instytucjach umiejscowionych w ministerstwach – średnio 5350 zł. Średnie miesięczne wynagrodzenie brutto eurourzędnika wynosi 3 938 zł.

Oprac. Ewa Byrda

W Ministerstwie Rozwoju Regionalnego opracowano raport pt. *Potencjał administracyjny systemu instytucjonalnego Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia na lata 2007-2013*. Dokument przedstawia informacje na temat wybranych aspektów zdolności administracyjnej jednostek zaangażowanych w realizację programów na lata 2007-2013, w tym dane dotyczące zarobków. Zaprezentowane dane przedstawiają stan na 30 czerwca 2009 roku.

EUROURZĘDNIK, CZYLI KTO?

Stan zatrudnienia we wszystkich urzędach oraz jednostkach zaangażowanych w realizację NSRO 2007-2013 wynosi 9457 osób, natomiast liczba etatów utworzonych na potrzeby wdrażania programów współfinansowanych z funduszy europejskich wynosi 8307. Zatrudnienie w zakresie obsługi funduszy europejskich wykazuje tendencję rosnącą, co wynika m.in. ze zwiększającej się liczby wdrażanych projektów.

Poziom rotacji kadr systemu instytucjonalnego NSRO 2007-2013 w pierwszym półroczu 2009

roku wyniósł 6 proc., co oznacza, że taki odsetek zatrudnionych na koniec czerwca 2009 roku zaprzestał pracy w jednostkach systemu NSRO 2007-2013.

86 proc. pracowników urzędów i innych jednostek systemu realizacji NSRO 2007-2013 legitymuje się co najmniej tytułem zawodowym magistra. 81 proc. osób zatrudnionych przy obsłudze funduszy europejskich ma najwyżej 40 lat.

ZAROBKI ROSNĄ

Z raportu wynika, że średnie miesięczne wynagrodzenie brutto jednego pracownika instytucji zaangażowanej w realizację programów operacyjnych oraz programów Europejskiej Współpracy Terytorialnej wynosi 3 938 zł. W porównaniu z końcem 2008 roku średnie wynagrodzenie w większości poszczególnych kategorii jednostek wzrosło, w tym najwyraźniej w przypadku WUP (5 proc.) oraz w odniesieniu do innych jednostek nie będących ministerstwami, WUP, UM oraz UW (10 proc.). Jedynym wyjątkiem są UW, gdzie zgodnie z przekazanymi informacjami nastąpił spadek średnich zarobków o 2 proc.

WIĘCEJ W WERSJI DRUKOWANEJ. ZAMÓW PRENUMERATE!



FORMULARZ ZAMÓWIENIA

prenumeraty czasopisma Kadry w Urzędzie

Prosimy podstemplować druk firmową pieczętą, podpisać i odesłać faksem: **22 631 00 63**

Tak, zamawiamy:

PRENUMERATA	CENA
<input type="checkbox"/> KADRY W URZĘDZIE	299 zł (w tym 0% VAT)

PRENUMERATA OBEJMUJE 12 NUMERÓW MIESIĘCZNIKA
(luty 2010 - styczeń 2010)

ZAMAWIAJĄCY – DANE DO WYSTAWIENIA FAKTURY VAT:

NAZWA INSTYTUCJI:

.....

ADRES:

.....

.....

OSOBA ZAMAWIAJĄCA PRENUMERATĘ:

Imię i nazwisko:

Tel.:

Faks:

E-mail:



- Oświadczamy, że kwota w wysokości zł (w tym 0% VAT) zostanie przekazana w całości w terminie do 14 dni na podstawie faktury VAT na numer konta:
BZWBK 12 1090 1056 0000 0001 0613 5192, 4 Oddział w Warszawie
- Oświadczamy, że jesteśmy płatnikiem VAT – NIP:
i upoważniamy Publiczni.pl Sp. z o.o. do wystawienia faktur VAT bez podpisu odbiorcy.

data

pieczęć

podpis

.....

.....

.....

Publiczni.pl Sp. z o.o. ul. Rogalińska 1/40, 01-206 Warszawa, NIP: 951-21-96-614, Tel./Fax.: (22) 631 00 63, www.publiczni.pl, e-mail: publiczni@publiczni.pl
Spółka zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy pod numerem KRS: 0000266182, Kwota kapitału zakładowego: 50 000, 00 zł
numer konta: 12 1090 1056 0000 0001 0613 5192 BZWBK 4 Oddział w Warszawie



CEL: WSPÓŁPRACA

FIRMA SZKOLENIOWA PARTNEREM DLA URZĘDU

Urzędy planujące szkolenia powinny opierać się na rzetelnej analizie potrzeb szkoleniowych. Wydarzenia szkoleniowe dla administracji powinny być profilowane i dostosowane do specyfiki działania danej instytucji. Dzięki temu firmy szkoleniowe będą zdolne do lepszego dopasowania oferty szkoleń do potrzeb urzędów.

Bożena Ziemięwicz

Zarówno urzędnicy, jak i przedstawiciele firm szkoleniowych podkreślają, że istnieje konieczność poznania się wzajemnie i przedstawienia z jednej strony barier i ograniczeń, z drugiej - szerokiej palety możliwości szkoleniowych. Taki wniosek płynął z konferencji „*Jak efektywnie szkolić? Współpraca administracji i JST z firmą szkoleniową*”, zorganizowanej w październiku 2009 r. przez Polską Izbę Firm Szkoleniowych. Wydarzenie odbyło się w ramach projektu badawczego PIFS pt. *Partnerstwo na rzecz adaptacyjności w regionie mazowieckim*. Jego celem jest m.in. zwiększenie świadomości koniecznych zmian w podejściu do rozwoju kapitału ludzkiego na Mazowszu, popularyzowanie standardów usług szkoleniowych oraz dobrych praktyk związanych ze szkoleniami dla administracji.

REKOMENDACJE

- *Komponent szkoleniowy powinien opierać się na rzetelnej analizie potrzeb szkoleniowych* – stwierdził dyrektor **Paweł Chorąży** z Ministerstwa Rozwoju Regionalnego prezentując rekomendacje płynące z realizacji projektów szkoleniowych dla sektora administracji publicznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Jego zdaniem konieczne jest ukierunkowanie szkoleń w administracji rządowej na obszary najistotniejsze z punktu widzenia potrzeb administracji: rozwijanie zdolności kierowniczych (leadership) i menedżerskich zorientowanych np. na zarządzanie przez cele i planowanie strategiczne, zarządzanie zespołem, techniki zarządzania operacyjnego, w tym użycie IT; umiejętności kontaktu z klientami - obywatelami, wiedza z zakresu zespo-

łowego rozwiązywania problemów (*joint problem-solving*), budowania trwałych partnerstw, negocjacji, zarządzania sieciami oraz zmianą. Jeśli chodzi o administrację samorządową należy zapewnić trwałość i kompleksowość projektów. Co oznacza, że szkolenia powinny wpisywać się w zmianę instytucjonalną w urzędzie (kryterium dostępu dotyczące państwa prawa, skuteczności i efektywności, partycypacji i przejrzystości). W najbliższych latach ważna jest także mobilizacja JST o niskim potencjale do udziału w projektach szkoleniowych.

DOBRE PRAKTYKI

Jednym z niewielu przykładów wzorcowej współpracy między urzędem a firmą szkoleniową, dowodzącym jednak dobitnie, że możliwe jest wzajemne zrozumienie i współdziałanie na rzecz osiągnięcia zamierzonych rezultatów jest projekt pt. „*System 7/24 Zielona Linia – czyli jak zbudować standardy obsługi klienta w sektorze publicznym na przykładzie projektu zrealizowanego w WUP Białystok*”. Jak podkreśliła w swoim wystąpieniu **Magdalena Cieślak** reprezentująca firmę szkoleniową House of Skills, projekt ten miał zaspokoić potrzebę Wojewódzkiego Urzędu Pracy, którą było podniesienie poziomu zadowolenia klientów z jakości obsługi. Natomiast odpowiedzią firmy szkoleniowej była propozycja rozwoju umiejętności telefonicznej obsługi klienta przez jego pracowników. Szczególny nacisk położony został na obsługę przez telefon z wykorzystaniem narzędzi inicjalnych oraz na obsługę interakcji klientów, głównie na radzenie sobie w sytuacjach trudnych.

Efektom współpracy był wzrost zadowolenia klien-

WIĘCEJ W WERSJI DRUKOWANEJ. ZAMÓW PRENUMERATĘ!

APEXnet Centrum Szkoleń Administracji Publicznej s.c.

Plac Czerwca 1976 r. 1B
02-495 Warszawa
tel.: 22 312 30 00
faks: 22 312 30 01
info@apexnet.pl



• Nowelizacja Prawa Zamówień Publicznych

Wykładowca: Grzegorz Czaban
Terminy: 4-5 lutego 2010 r., Poznań
9-10 lutego 2010 r., Gdańsk
11-12 lutego 2010 r., Warszawa
18-19 lutego 2010 r., Katowice **Cena:** 890 zł

Wykładowca: Łukasz Czaban
Terminy: 16-17 lutego 2010 r., Wrocław
23-24 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 890 zł

• Nowelizacja Prawa Zamówień Publicznych

Wykładowca: Grzegorz Czaban
Termin: 24-26 lutego 2010 r., Zakopane **Cena:** 2090 zł/1790 zł

• Zamówienia publiczne do 14 tys. euro

Wykładowca: Ewaryst Kowalczyk
Termin: 10 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 590 zł

• Zamówienia publiczne dla Beneficjentów projektów unijnych

Wykładowca: Ewaryst Kowalczyk
Termin: 2-3 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 890 zł

• Przygotowanie procedur zarządzania projektami

Wykładowca: Ingrid Szrajter
Termin: 18-19 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 890 zł

• Ewidencja księgową i rozliczenie projektów inwestycyjnych finansowanych z funduszy UE

Wykładowca: Grzegorz Piątek
Termin: 25-26 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 890 zł

• Jak prawidłowo realizować projekty finansowane ze środków UE? *Przygotowanie procedur, rozliczanie projektu, zapobieganie nieprawidłowościom*

Wykładowca: Ingrid Szrajter
Termin: 15-19 lutego 2010 r., Wisła **Cena:** 2440 zł/1950 zł

• Kodeks Postępowania Administracyjnego w praktyce urzędu

Wykładowca: Jacek Ochmański
Termin: 5 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 490 zł

• Negocjacje z Wykonawcami w zamówieniach publicznych

Wykładowca: Elżbieta Zdanowicz
Termin: 18-19 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 890 zł

• Kadra kierownicza- zarządzanie i ocena pracowników

Wykładowca: Ilona Węglowska
Termin: 24-25 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 890 zł

www.apexnet.pl

www.publiczni.pl/szkolenia/firma/113



600 ofert...

...szkoleniowych miesięcznie, wyłącznie dla sektora publicznego

200 firm...

...wyspecjalizowanych w szkoleniu administracji

Uczelnie i studia...

...dla administracji

WIĘKSZEJ

bazy edukacyjnej dla urzędów nie znajdziesz nigdzie

Baza szkoleń: www.publiczni.pl/szkolenia

Baza studiów: www.publiczni.pl/studia

Ogólnopolskie Centrum Edukacji Samorządu i Administracji Sp. z o.o.

ul. Chałubińskiego 8,
00-613 Warszawa
tel.: 22 830 04 39
faks: 22 830 00 90
ocesia@ocesia.edu.pl



• Prawo Zamówień Publicznych po nowelizacji

Tematyka: prawo
Termin: 4-5 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 1260 zł

• Zarządzanie strategiczne w administracji

Tematyka: zarządzanie
Termin: 8-9 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 1260 zł

• Skuteczne zarządzanie zespołem

Tematyka: umiejętności osobiste
Termin: 11-12 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 1260 zł

• Profesjonalna obsługa klienta

Tematyka: umiejętności osobiste
Termin: 15-16 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 1260 zł

• Studium wykonalności projektów unijnych

Tematyka: fundusze UE
Termin: 18-19 lutego 2010 r., Warszawa **Cena:** 1260 zł

www.ocesia.edu.pl

www.publiczni.pl/szkolenia/firma/144