



- ✚ Chcesz podnieść, jakość i efektywność obsługi klienta?
- ✚ Chcesz się dowiedzieć, w jaki sposób powinien prawidłowo przebiegać obieg dokumentów w jednostce?
- ✚ Chcesz się dowiedzieć jak należy postępować w przypadku utraty dokumentów?

Zapraszamy na 2-dniowe szkolenie nt.

## Teczka Urzędnika

**Terminy szkolenia:**

**I: 23-24.02.2012 II: 08-09.03.2012 III: 22-23.03.2012**

Ilość miejsc ograniczona (grupy do 12 os.).

### CELE I KORZYŚCI

Celem szkolenia jest podwyższenie wiedzy z zakresu załatwiania spraw administracyjnych, udostępnienia akt, prowadzenia teczek spraw administracyjnych, postępowania w przypadku utraty dokumentów. Podczas szkolenia uczestnikom zostanie przekazana wiedza dotycząca wzrostu profesjonalizmu urzędników w zakresie jakości i efektywności obsługi klienta. Nabędą oni wiedzę i umiejętności niezbędne podczas pracy w administracji publicznej.

### PROGRAM SZKOLENIA

Na szkoleniu omawiane będą zagadnienia dotyczące:

- Ochrony danych osobowych i informacji niejawnych
- Dostępu do informacji publicznej
- Systemu kancelaryjnego, rejestracji i znakowania spraw oraz archiwizacji akt
- Załatwiania spraw administracyjnych
- Udostępnienia akt
- Prowadzenia teczek akt sprawy administracyjnej
- Postępowania w przypadku utraty dokumentów
- Wysyłania i doręczania pism
- Opłat skarbowych
- Powielania i publikowania dokumentu

## ZAŁOŻENIA ORGANIZACYJNE

**Ekspert:** Radca Prawny, absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego, były sędzia Sądu Okręgowego. Doświadczony trener i wykładowca. Autor i realizator licznych programów szkoleniowych skierowanych dla pracowników administracji publicznej.

**Metodologia:** Warsztaty praktyczne, dyskusja i odpowiedzi na pytania.

**Miejsce:** Kraków, ul. Szeroka 2, I p. sala nr 9

- centrum Krakowa - zabytkowa XIV wieczna kamienica na Kazimierzu,
- sala szkoleniowa wyposażona w nowoczesne urządzenia audiowizualne,
- parking.



**Dostępne terminy szkolenia:** (I dzień 10:00-16:00; II dzień 9:00-15:00)

- I: 23-24.02.2012
- II: 08-09.03.2012
- III: 22-23.03.2012

**Cena: 480 zł** od 1 os. (usł. zw. z VAT) obejmuje:

- udział w szkoleniu i konsultacje
- autorskie materiały szkoleniowe
- obiad i serwis kawowy
- zaświadczenie o ukończeniu szkolenia na druku Ministerstwa Edukacji Narodowej
- certyfikat ZEM

**Zgłoszenia przyjmowane są:**

- faxem: wysyłając kartę zgłoszenia na nr 012/ 423 23 57
- e-mailem: zem@zem.krakow.pl
- formularzem elektronicznym ze strony [www.zem.krakow.pl](http://www.zem.krakow.pl)

**RABATY:** przy zgłoszeniu 2 osób - **rabat 5%**, przy zgłoszeniu 3 lub więcej osób **rabat 10%**

Szczegółowych informacji udziela: *Ilona Łątko*

tel.: 12/ 423-23-54, e-mail: [szkolenia@zem.krakow.pl](mailto:szkolenia@zem.krakow.pl)

**Na zlecenie szkolenia zrealizujemy w dowolnym miejscu na terenie kraju, dostosowując szczegółowy program i metody pracy do specyfiki i potrzeb Zleceniodawcy.**

Serdecznie zapraszamy na naszą stronę internetową [www.zem.krakow.pl](http://www.zem.krakow.pl)  
Dział Referencje i zapoznanie się z pisemnymi referencjami od naszych Klientów.

## WYBRANE REFERENCJE



(...) pragnę polecić szkolenia organizowane przez firmę ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER jako odznaczające się wysokim poziomem i tym samym wyróżniające spośród innych ofert rynkowych.

Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie



(...) polecamy ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER jako **profesjonalnego i kompetentnego partnera**.

Śląski Urząd Wojewódzki w Katowicach



Rekomendujemy firmę ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER jako godną polecenia wszystkim zainteresowanym współpracą z **solidnym partnerem, dbającym o wysoką jakość usług i zadowolenie klienta**.

Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego



(...) Wydział Organizacji i Nadzoru Urzędu Miasta Krakowa, dziękuję Firmie za **wysoce profesjonalne przeprowadzenie szkoleń i egzaminów** i ma nadzieję na dalszą współpracę.

Urząd Miasta Krakowa



Możemy polecić ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER jako **firmę organizującą szkolenia o wysokiej jakości, umiejętnie dostosowane do specyficznych potrzeb zleceniodawcy**.

Wyższy Urząd Górniczy



(...) firma ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER **przygotowała szkolenia z należytą starannością, sprawnie i profesjonalnie**, zgodnie z warunkami określonymi w umowie i oczekiwaniami WUP w Katowicach

Wojewódzki Urząd Pracy w Katowicach



(...) usługi szkoleniowe realizowane przez ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER **spełniają najwyższe standardy obowiązujące na nowoczesnym rynku szkoleniowym**.

Główny Urząd Statystyczny



(...) usługi szkoleniowe realizowane przez ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER **spełniają najwyższe standardy obowiązujące na nowoczesnym rynku szkoleniowym**.

Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad



(...) ze względu na **wysoką jakość** wykonania usługi szkoleniowej MCP ocenia ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER jako **odpowiedniego partnera w organizacji szkoleń**.

Małopolskie Centrum Przedsiębiorczości



Polecamy firmę szkoleniowo – doradczą ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER jako **godnego zaufania partnera gwarantującego wysoką jakość usług i niezawodność**.

Starostwo Powiatowe w Bochni

Serdecznie zapraszamy na naszą stronę internetową [www.zem.krakow.pl](http://www.zem.krakow.pl)  
– Dział Referencje (ponad 150 pisemnych referencji)

ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER

rok zał. 1993 - kursy, szkolenia, doradztwo, ekspertyzy