Jak dobrze przygotować się na zmiany w e-doręczeniach? Jak poradzić sobie z interesantem, który uważa, że pracownik sekretariatu powinien wiedzieć wszystko? Jak połączyć wszystkie obowiązki, które wypełnia sekretariat, jeśli jest ich dużo i z różnych dziedzin? Jak obsługiwać platformę ePUAP?

Wideoszkolenie PCC Poland skierowane do pracowników sekretariatów w urzędach miast i gmin, osób zajmujących się pierwszym kontaktem z klientem, obsługą sekretariatu i interesantów

Nowości w programie - opowiemy o zmianach w e-Doręczeniach

Podczas szkolenia uczestnik dowie się, na czym polega elektroniczna obsługa sekretariatu (EZD), jak dojść do porozumienia z problematycznymi klientami, którzy nie chcą dopuścić do siebie innego zdania. Poznasz rozwiązania sytuacji, gdy nie ma kompetentnej osoby na zastępstwo. Dowiesz się, jak sprawnie prowadzić kalendarz wójta, e-urząd oraz jak zarządzać pocztą elektroniczną. Zdobędziesz również wiedzę, jak archiwizować pocztę elektroniczną oraz jakie są systemy do obiegu dokumentów Uwaga! Decydując się na udział w tym wideoszkoleniu otrzymują Państwo 7-dniowe darmowe konsultacje po wideoszkoleniu, podczas których jest możliwość zadawania dodatkowych pytań, otrzymania przydatnych porad, rozwiązania sytuacji problemowych z codziennej pracy oraz skorzystania z bogatej wiedzy eksperckiej

W programie m.in.:

- Jak dobrze przygotować się na nadchodzące zmiany w e-doręczeniach? Co warto wiedzieć?
- Co zrobić w sytuacji, gdy petent bardzo nalega na wizytę u wójta, chociaż nie może tam wejść w danym momencie, a są dyżury?
- Jakie są rozwiązania, gdy nie ma kompetentnej osoby na zastępstwo?
- Jak uwzględnić, które informacje są ważne do rozpowszechnienia wśród gminy i mieszkańców, gdy na maila przychodzi ich dużo?
- Jak nadawać pisma w ePUAP?
- Jak prowadzić e-urząd?
- Jak archiwizować pocztę elektroniczną?

Wzory pism, jakie otrzymają uczestnicy:

- Wniosek o wydanie zaświadczenia o zameldowaniu
- Pismo skierowane do władz lokalnych dotyczące zgłoszenia awarii w infrastrukturze miejskiej
- Prośba o wydanie pozwolenia na budowę lub remont
- Odpowiedź na skargę mieszkańca dotyczącą problemów w mieście lub gminie
- Pismo skierowane do mieszkańców w związku z przeprowadzaną inwestycją lub remontem
- Wniosek o udostępnienie dokumentów publicznych
- Oświadczenie o zaprzestaniu działalności gospodarczej w miejscu zamieszkania

Szczegółowy program szkolenia:

EZD – Elektroniczne zarządzanie dokumentacją w sekretariacie – praktyczne wskazówki

- Jak dobrze przygotować się do elektronicznego zarządzania dokumentacją? Co warto wiedzieć?
- Jak zmienić negatywne nastawienie pracowników na taką zmianę?
- Na czym polega elektroniczna obsługa sekretariatu?
- Jak wygląda obsługa systemu EZD?
- Jak zobowiązać pracowników do zmian w tym zakresie?
- Jak znaleźć czas i poukładać swoje obowiązki, aby wdrożyć takie zmiany?
- Jak prowadzić EZD?
- Jakie są systemy do obiegu dokumentów?
- Jak przygotować się do elektronicznego obiegu dokumentów?

Obsługa petenta, obsługa trudnych petentów w urzędzie

- Jak radzić sobie z obsługą trudnych klientów telefonicznie?
- Jak prawidłowo rozmawiać z petentami, także trudnymi?
- Jak radzić sobie podczas rozmów z osobami, które próbują wmuszać coś na siłę?
- Jak obsługiwać specyficznych interesantów?
- Jak dojść do porozumienia z petentem, który nie chce dopuścić do siebie innego zdania?
- Co zrobić w sytuacji, gdy petent żąda pieczątki od wójta, mimo że w regulaminie jest napisane, iż potwierdzenie złożenia pisma następuje w formie elektronicznej?
- Jak reagować na groźby telewizją i pretensje petentów?
- Jak reagować na zdenerwowanych, roszczeniowych klientów?
- Jak sobie radzić z krytyką klienta?
- Jak należy się zachować, gdy klient nie jest zadowolony?
- Z jakiej pozycji należy rozmawiać z petentem?
- Jak odmawiać petentowi, aby nie wyszedł oburzony?
- Co zrobić w sytuacji, gdy petent bardzo nalega na wizytę u wójta, chociaż nie może tam wejść w danym momencie, a są dyżury?
- Jakie zachowania powinna reprezentować sekretarka? Czy jest jakaś etykieta zachowania?
- Jak zachować się, gdy przyjdzie petent z błahostką, a zostanie ona rozwiana na dużą skalę?
- Jakie są sposoby, aby zachować dużą cierpliwość podczas rozmów?
- Jak być bardziej asertywnym podczas obsługi?
- Jak załagodzić konflikt z obu stron?
- Co zrobić w sytuacji, gdy klient przychodzi i od razu zamiast z odpowiednim pracownikiem, to chce rozmawiać z wójtem? Jak go przekonać, że może załatwić to z pracownikiem z wydziału?
- Jak rozmawiać z petentem, który krzyczy?
- Jak radzić sobie ze stresującymi rozmowami?
- Jak rozmawiać, by nie dać ponieść się emocjom?
- Jak radzić sobie w różnych, trudnych sytuacjach z petentami?
- Jak zrozumieć petenta, który sam nie potrafi powiedzieć, o co mu chodzi?
- Jak poradzić sobie z interesantem, który uważa, że pracownik sekretariatu powinien wiedzieć wszystko?

Organizacja pracy sekretariatu. Jakie zadania i obowiązki należą do sekretariatu? Jak je skonkretyzować?

- Jak połączyć wszystkie obowiązki, które wypełnia sekretariat, jeśli jest ich dużo i z różnych dziedzin?
- Jak poradzić sobie z natłokiem obowiązków i brakiem czasu?
- Jakie są sposoby na poprawienie i ułatwienie sobie pracy?

- Jak lepiej zorganizować pracowników?
- W jaki sposób realizować wszystkie obowiązki, gdy w jednym momencie mamy telefon do odebrania, fax, rozmowę na żywo? Jak to połączyć?
- Jakie są sposoby na lepszą współpracę z pracownikami?
- Jak współpracować z opornymi osobami?
- Jak wydzielić czas na realizację zadań i je priorytetować?
- Jak zarządzać wszystkimi obowiązkami, aby nie zostawać po godzinach w pracy?
- Jak pomimo wielu obowiązków, stresujących sytuacji i obciążeniu utrzymać energię?
- Jak zaradzić temu, że obowiązek sekretariatu schodzi na drugi tor, gdyż przeważają inne dodatkowe obowiązki?
- Jak znaleźć zastępstwo na stanowisko sekretarki, gdy osoba planuje urlop? Jak znaleźć takie osoby?
- Jakie są rozwiązania, gdy nie ma kompetentnej osoby na zastępstwo?
- Jak działać pod presją czasu?
- Jak nie dać się rutynie na tym stanowisku?
- Organizacja zarządzania poprawnym i sprawnym przepływem informacji i spraw

Zarządzanie biurem - wskazówki, dyskrecja, kontakt ze stronami, rodzaje pism urzędowych

- Jak zarządzać biurem?
- Jak uwzględnić, które informacje są ważne do rozpowszechnienia wśród gminy i mieszkańców, gdy na maila przychodzi ich dużo?
- Skąd wiedzieć o nowych, nadchodzących zmianach? Jak odnaleźć się w zaznajamianiu się z przepisami?
- Jak zdobyć szeroką wiedzę o urzędzie i konkretnych wydziałach?
- Dlaczego należy znać wewnętrzną strukturę urzędu?
- Jak odnaleźć się w każdej sytuacji?
- Jakie przepisy prawa powinien znać pracownik sekretariatu?
- Jakie elementy powinno zawierać każde pismo urzędowe?
- Jakie są rodzaje pism urzędowych?
- Jakie są zasady tworzenia protokołu z posiedzenia organu stanowiącego lub doradczego?
- Dyskrecja w sekretariacie
- Kontakt ze stronami

Kontakt z wójtem: jak powinna przebiegać współpraca z gabinetem wójta?

- Co zrobić w sytuacji, gdy w kalendarzu wójta nastąpiły zmiany? Jak powiadomić innych o tych zmianach?
- Jak sprawnie prowadzić kalendarz?
- Umawianie i koordynowanie spotkań z wójtem – wskazówki
- Tworzenie pism dla wójta
- Jak współpracować z gabinetem wójta?
- Kontakt z kierownictwem

Obsługa urządzeń, programów, poczty

- Jak prowadzić e-urząd?
- Jakie są niezbędne programy biurowe, z którymi powinien umieć pracować pracownik sekretariatu urzędu?
- Jak obsługiwać pocztę?

- Zarządzanie pocztą elektroniczną
- Które przesyłki z poczty tradycyjnej może otwierać pracownik sekretariatu, a których nie?
- Jakie narzędzia i technologie można wykorzystać do zwiększenia efektywności i jakości pracy w sekretariacie?
- Jak poradzić sobie z obsługą urządzeń w biurze, takich jak drukarka, skaner, komputer?
- Co zrobić, gdy sekretarka ma problem z obsługą urządzeń w biurze?
- Czy są jakieś inne sposoby na to, by nie trzeba było co chwilę sprawdzać maila, czy nie przyszło coś nowego?
- Jak radzić sobie z obsługą systemów rejestrów, które są najczęściej wykorzystywane w pracy?
- Gdzie należy w systemie wprowadzać pisma?

Obsługa platformy ePUAP

- Jak obsługiwać platformę ePUAP?
- Jak nadawać pisma w ePUAP?
- Jak przesyłać pisma do osób fizycznych?
- Jak wykonywać podpis elektroniczny?

Ochrona danych osobowych

- Ochrona danych osobowych a dane niejawne
- Jakie są zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych w urzędzie?
- Jakie informacje ujawniane są w dokumentacji publicznej, a jakie są objęte tajemnicą urzędową?
- Kiedy można udzielić informację o osobach trzecich?
- Jakie są zasady przechowywania dokumentów z danymi osobowymi?

Czynności w pracy sekretariatu związane z archiwizacją i przekazywaniem informacji do archiwum zakładowego

- Jak archiwizować pocztę elektroniczną?
- Przekazywanie akt do archiwum
- Jak przygotować pisma, które należy wysłać do archiwum państwowego?
- Jak przechowywać te pisma?
- Ile lat należy je przechowywać?
- Jakie są kategorie?
- Jak wygląda proces niszczenia dokumentów?
- Jakie procedury powinny być stosowane w przypadku zniszczenia dokumentów?

Inne obowiązki związane z pracą w sekretariacie

- Jak zorganizować rejestr umów?
- Elektronika, przesyłanie, odbieranie
- Działalność gospodarcza
- Koncesje alkoholowe
- Rozpatrywanie praw
- Przyporządkowywanie odpowiednich pism
- Prace na cele społeczne
- Obsługa rady gminy
- Komisja gminy
- Informacja publiczna

- Ewidencja korespondencji

Prowadzący:

Stanisław Sułek - Sekretarz Gminy Brzesko oraz Dyrektor Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego w Urzędzie Miejskim w Brzesku, prawnik, ukończył studia podyplomowe z zarządzania personelem. Od kilkunastu lat związany z samorządem gminnym, uczestnik kilkudziesięciu szkoleń i konferencji związanych z administracją publiczną. W tym czasie koordynował wiele zmian związanych z cyfryzacją urzędu w szczególności związanych z elektronicznym obiegiem dokumentów

Terminy i szkolenia

Data: 26 sierpnia 2024 10:00-15:00
Miejsce: Wideoszkolenie

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną