

## KURS: PROFESJONALNA OBSŁUGA SEKRETARIATU W ADMINISTRACJI

### CELE I KORZYŚCI

Celem 4-dniowego kursu jest:

- **Zapoznanie, utrwalenie oraz przedstawienie praktyki**, norm prawnych oraz najnowszego orzecznictwa, które będzie przydane w pracy sekretariatu.
- **Omówienie m.in. najważniejszych przepisów** z zakresu KPA oraz doręczeń, w tym najnowszej ustawy o e-doręczeniach,
- **Przedstawienie zasad** przyjmowania, rejestrowania i ewidencjonowania wniosków, skarg i petycji, a także wniosków o udostępnienie informacji publicznej oraz innych istotnych kwestii.
- **Pod kątem praktycznym poruszona zostanie tematyka ochrony danych osobowych**, ekspert opowie o naruszeniach w tym zakresie, o najczęściej popełnianych błędach, incydentach, jak również o samych danych osobowych oraz ich przetwarzaniu.
- **Nabycie umiejętności w zakresie instrukcji kancelaryjnej** w kontekście pracy i pracowników zajmujących się prowadzeniem sekretariatu w tym omówienie procedur zarządzania dokumentacją.
- **Przedstawienie techniki tworzenia** jasnych, przejrzystych, czytelnych a przede wszystkim poprawnych językowo nie tylko **pism urzędowych** ale także maili i innych dokumentów tworzonych w sekretariacie.
- **Utrwalenie wiedzy dotyczącej zasad ortografii** i interpunkcji w języku urzędowym; poznanie zasad redagowania urzędowych dokumentów w wersji elektronicznej i zasad savoir-vivre obowiązujących w korespondencji urzędowej oraz poznanie zasad upraszczania tekstów pod kątem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.
- **Uczestnicy:**
  - poznają techniki planowania i skutecznej organizacji pracy biura;
  - zdobędą umiejętności świadomego kreowania wizerunku sekretariatu, a także usprawniania pracy w biurze;
  - zostaną zapoznani z zasadami etykiety służbowej;
  - poznają metody radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem, przełożonym bądź innymi pracownikami.

### ADRESACI

Kurs kierujemy do osób zatrudnionych w sekretariacie JST, biurach rady, kancelariach, lub planujących podjąć taką pracę, a także innych pracowników, którzy w ramach obowiązków służbowych mają za zadanie obsługę i prowadzenie prac sekretariatu wydziału bądź zespołu.

### WAŻNE INFORMACJE O KURSIE:

**Sprawnie zarządzany i prowadzony sekretariat to klucz do sukcesu nie tylko w przedsiębiorstwach prywatnych ale także w administracji. To najważniejsze miejsce każdej instytucji.** Dlatego od osób w nim pracujących oczekuje się wielu umiejętności, które pozwolą na sprawne zarządzanie a także prawidłową obsługę Klienta często trudnego oraz innych osób zatrudnionych w danej jednostce.

**Zapraszamy Państwa do udziału w 4 dniowym Webinarium**, którego celem wyposażenie uczestników w wiedzę i praktyczne umiejętności, które pozwolą na obsługę i prowadzenie sekretariatu na najwyższym poziomie.

**Ważnym punktem szkolenia jest omówienie zasad współpracy i zasady przekazywania informacji na poziomie szef – pracownik**, a także radzenie sobie z presją czasu oraz stresem. Każdego dnia będą mieć Państwo możliwość skonsultowania problematycznych i trudnych dla Państwa zagadnień.

Kurs został przygotowany we współpracy i prowadzony będzie przez praktyków, którzy w sposób przystępny i zrozumiały przekazują wiedzę oraz gwarantują możliwość konsultacji po jego zakończeniu. Są to eksperci którzy od wielu lat współpracują z FRDL, ich szkolenia cieszą się dużą popularnością oraz są bardzo wysoko oceniane przez uczestników szkoleń, zdobywając najwyższe oceny.

Kurs kończy się testem sprawdzającym zdobytą wiedzę.



**I Dzień 16 marca 2023 r.**

**ORGANIZACJA I PRAKTYKA PRACY SEKRETARIATU W KONTEKŚCIE OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW PRAWNYCH.**

1. Zastosowanie kodeksu postępowania administracyjnego w pracy sekretariatu oraz biura obsługi mieszkańca/klienta urzędu.
2. Skargi i wnioski – procedowanie.
3. Petycje – procedowanie.
4. Udostępnianie informacji publicznej- procedowanie.
5. Wnioski radnych z art. 24.ust.2 ustawy o samorządzie gminnym.
6. Pełnomocnictwa i upoważnienia.
7. Prowadzenie różnego rodzaju rejestrów.
8. Doręczenia elektroniczne - nowe przepisy a Elektroniczny obieg dokumentacji.
9. Ochrona danych osobowych w pracy sekretariatu.
10. Przyjmowanie oświadczeń majątkowych a poufność.
11. Rejestr umów – nowy obowiązek.

**II Dzień 20 marca 2023 r.**

**INSTRUKCJA KANCELARYJNA I JEDNOLITY RZECZOWY WYKAZ AKT. PROCEDURY ZARZĄDZANIA DOKUMENTACJĄ.**

1. Zarządzanie dokumentacją w jednostce organizacyjnej. Regulacje prawne.
2. Co to jest korespondencja biurowa?
3. Dokument papierowy a elektroniczny. Rodzaje dokumentacji współczesnej.
4. Procedury kancelaryjne. Systemy kancelaryjne.
5. Czynności sekretariatu przy wpływach i wysyłce korespondencji.
6. Podstawowe pojęcia związane z pracą biurową (akta sprawy, dekretacja, akceptacja, dokument elektroniczny, sprawa, metadane, komórka organizacyjna, pieczęć wpływu i wysyłki, rejestr, skład chronologiczny, odwzorowanie cyfrowe, itp.).
7. Obieg dokumentacji i czynności kancelaryjne (przyjmowanie, otwieranie i sprawdzanie przesyłek; akceptacja, podpisywanie i wysyłanie pism).
8. Szczególne obowiązki sekretariatu (postępowanie z aktami mylnie skierowanym, przesyłkami uszkodzonymi lub niewiadomego pochodzenia).
9. Dbałość o ochronę tajemnicy korespondencji i dane osobowe pracowników firmy.
10. Załatwianie spraw (forma: ustne, pisemne i zasady obowiązujące).
11. Ewidencja akt czynnych - kontrolki, rejestry, spisy spraw, dzienniki korespondencyjne, metryczki spraw, spisy zdawczo-odbiorcze, wzory pieczęci, książki kontroli.
12. Jednolite rzeczowe wykazy akt - budowa, korzystanie i znaczenie.
13. Jak ustalić okresy przechowywania dokumentacji.
14. Praktyczne ćwiczenia z klasyfikacji i kwalifikacji dokumentacji.
15. Bazy danych i elektroniczne systemy obiegu dokumentacji w podmiocie.
16. Poczta elektroniczna – zasady tworzenia i rejestracji.
17. Odpowiedzialność sekretariatu i komórek organizacyjnych za dokumentację powstającą w podmiocie - różnice i podobieństwa.
18. Przechowywanie dokumentacji i udostępnianie jej na potrzeby służbowe i kontrolne.
19. Zasady archiwizacji dokumentacji zakończonej.
20. Opisywanie teczek, paginacja, ewidencja dokumentacji.
21. Zadania archiwów zakładowych i składnic akt – zadania i personel.
22. Procedura niszczenia dokumentacji niepotrzebnej firmie.

**III Dzień 23 marca 2023 r.**

**PROSTY JĘZYK – JAK TWORZYĆ PRZYJAZNE W ODBIORZE I POPRAWNE POD WZGLĘDEM JĘZYKOWYM PISMA URZĘDOWE.**

1. Charakterystyka stylu urzędowego. Poprawność językowa a wizerunek urzędu.
2. Przyjazny język urzędowy, czyli jaki? – Podstawowe zasady i normy. Omówienie i analiza najczęściej występujących błędów językowych w pismach urzędowych.
3. **Poprawność językowa w pismach urzędowych (test poprawności językowej):**
  - a. Zapis liczb, dat, nazw i tytułów aktów prawnych, zasady przywoływania ustaw i rozporządzeń.

- b. Składnia – związek zgody, zasady używania wyrazów funkcyjnych, szyk wyrazów w zdaniu, użycie imiesłowowych równoważników zdań.
  - c. Kompozycja zdania złożonego – głównie zasady porządkowania treści, skróty składniowe.
  - d. Skróty i skrótowce w zdaniu – skrótowce naruszające normę, różnica między skrótem a skrótowcem.
  - e. Dobór wyrazów i związków frazeologicznych – zgodność ze znaczeniem, zharmonizowanie z kontekstem, wieloznaczność, użycie synonimów.
  - f. Ekonomiczność treściowa (pleonazmy i tautologie), wyrazy nadużywane, szablon językowy.
  - g. Styl tekstów urzędowych – cechy stylu komunikatywnego a styl ciężki, struktury opisowe i rozwlekłe, nieuzasadniona podniosłość, nieuzasadniona potoczność.
  - h. Prosty język w korespondencji oficjalnej.
  - i. Najnowsze polskie słownictwo (m.in. zapożyczenia, wyrazy modne).
  - j. Prawidłowe pod względem technicznym rozmieszczenie tekstu w piśmie urzędowym.
4. E-urząd. Znaczenie nowoczesnych sposobów komunikowania się (e-mail, sms, Internet).
  5. Komunikacja elektroniczna a komunikacja drukowana.
  6. Savoir-vivre w korespondencji urzędowej.
  7. Co zrobić, żeby mój tekst był prosty? Narzędzia wspierające proces zrozumiałego komunikowania się – Jasnopis, Logios; założenia języka łatwego do czytania. Upraszczenie tekstów pod kątem potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.
  8. Tworzenie tekstów urzędowych – warsztaty.
  9. Podsumowanie warsztatów.

#### **IV Dzień 30 marca 2023 r.**

### **KLUCZOWE KOMPETENCJE W ZARZĄDZANIU SEKRETARIATEM. BUDOWANIE PROFESJONALNEGO WIZERUNKU POPRZEZ PLANOWANIE, ORGANIZACJĘ PRACY ORAZ OBSŁUGĘ KLIENTA.**

#### **1. Zarządzanie sekretariatem - planowanie i organizacja pracy sekretariatu:**

- a. Rola i funkcje sekretariatu.
- b. Rola komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej w procesie zarządzania sekretariatem.
- c. Zasady dobrej organizacji pracy własnej i pracy przełożonych.
- d. Efektywne zarządzanie sobą w czasie oraz obszary do usprawnienia pracy.
- e. Złodzieje czasu - metody radzenia sobie z nimi.
- f. Praktyczne narzędzia zarządzania sobą w czasie: m.in. zasada Pareto, Matryca Eisenhowera, metoda ABC, zasada 60/40, metoda ALPEN.
- g. Zarządzanie kalendarzem spotkań.
- h. Stres – metody jego łagodzenia.

#### **2. Budowanie wizerunku profesjonalnego pracownika sekretariatu:**

- a. Etykieta służbowa w pracy sekretariatu urzędu:
  - urzędowy savoir-vivre,
  - zasady precedencji - zasada ustalania pierwszeństwa stanowisk,
  - dress code w urzędzie.
- b. Obsługa Klienta przez telefon - narzędzia telefonicznej etykiety:
  - profesjonalne powitanie przez telefon dla rozmów przychodzących i wychodzących,
  - etapy rozmowy telefonicznej,
  - sposób udzielania informacji w rozmowie telefonicznej,
  - przydatne zwroty w rozmowach telefonicznych,
  - ochrona informacji i polityka prywatności w rozmowach telefonicznych.

#### **3. Obsługa Klienta wewnętrznego i zewnętrznego przez pracownika sekretariatu:**

- a. Trudne sytuacje w obsłudze klienta - przyczyny ich powstawania:
  - dynamika trudnych sytuacji - jak powstaje konflikt,
  - sposoby rozwiązywania konfliktów,
  - zachowania prowokujące postawę "trudny klient",
  - bariery i błędy w komunikowaniu się z klientem.
- b. Zastosowanie odpowiedniej techniki prowadzenia rozmów:
  - rola stylu komunikacji w trudnej sytuacji,
  - zakazane zdania,
  - proces ratowania trudnych sytuacji,
  - przydatne techniki asertywne.



**Prowadzący 1** radca prawny, ekspert z zakresu prawa administracyjnego, prawa pracy oraz przepisów prawnych dotyczących k.p.a., ochrony danych osobowych, udostępniania danych, dostępu do informacji publicznej, realizacji zadań własnych i zleconych jst. Doświadczona trenerka, prowadząca od kilkunastu lat szkolenia, podnoszące kwalifikacje pracowników administracji publicznej. Autorka komentarzy i opinii prawnych.

**Prowadzący 2** - specjalista ds. zarządzania dokumentacją, doktor nauk humanistycznych z zakresu historii najnowszej i archiwistyki, biegły sądowy, pracowała w administracji państwowej, prowadziła: kontrole biurowości i archiwizowania dokumentacji w jednostkach państwowych i samorządowych; wykonała szereg ekspertyz dot. wartościowania akt decydując o czasie ich przechowywania; opiniowała wnioski o zniszczenie lub przejęcie akt do archiwum państwowego.

**Prowadzący 3** - absolwent filologii polskiej na Uniwersytecie Zielonogórskim, właściciel firmy szkoleniowej, trener, mentor, coach akredytowany przez International Institut of Coaching & Mentoring oraz Noble Manhattan Coaching. Ambasador w Polsce marki Noble Manhattan Coaching. Stypendysta Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z umiejętności twardych i miękkich (ponad 12 000 godzin spędzonych w salach szkoleniowych). Autor przewodnika po Zielonej Górze wydane w trzech językach oraz kilkudziesięciu artykułów naukowych drukowanych w książkach i czasopismach. Redaktor naczelny publikacji książkowej oraz dwóch czasopism.

**Prowadzący 4** - jako trener i konsultant od ponad 20 lat pomogła wielu osobom w rozwiązywaniu problemów na poziomie indywidualnym oraz firmowym. Realizowała szereg szkoleń dla jednostek samorządowych z zakresu m.in. obsługi klienta, komunikacji interpersonalnej, rozwiązywania konfliktów, zarządzania zasobami ludzkimi. Swoją specjalistyczną wiedzę przekłada na praktyczne rozwiązania. Jest socjologiem o specjalności komunikacja społeczna i badanie rynku. Posiada Certyfikat Licensed International Coach and Consultant of Meta Recruitment and Selection of Employees (TM).

## Kurs: profesjonalna obsługa sekretariatu w administracji



Kurs będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**16, 20, 23 i 30 marca** Kurs odbywać się będzie 1, 2 i 3 dnia w godzinach **09:00-13:00** oraz 4 dnia w godzinach **09:00-15:00**



**Cena: 999 zł netto/os. przy zgłoszeniu do 17 lutego br., Cena 1248 PLN netto/os. przy zgłoszeniu od 18 lutego br.** Udział w kursie zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym kursie online z możliwości zadawania pytań,  
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,  
certyfikat ukończenia szkolenia.

### Dane do kontaktu:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, Świętokrzyskie Centrum  
ul. Sienkiewicza 78, IV piętro, 25-501 Kielce  
tel. 41 344 66 30, 730-696-423, [centrum@frdl.kielce.pl](mailto:centrum@frdl.kielce.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK

NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.frdl.kielce.pl](http://www.frdl.kielce.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl.kielce.pl](http://www.frdl.kielce.pl)  
do 13 marca 2023 r.

**UWAGA!** Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

.....  
Podpis osoby upoważnionej