



VALORAPRO
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

Profesjonalna obsługa petenta – komunikacja, efektywność i zielone kompetencje w administracji

Numer usługi 2025/10/09/189012/3068273

📍 Zawiercie / stacjonarna
🏢 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 11.12.2025 do 12.12.2025

5 000,00 PLN brutto
5 000,00 PLN netto
312,50 PLN brutto/h
312,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Prawo i administracja / Administracja publiczna
Grupa docelowa usługi	• Pracownicy administracji publicznej i samorządowej • Pracownicy biur obsługi klienta w instytucjach publicznych • Sekretariaty szkół, urzędów, jednostek samorządowych • Osoby przygotowujące się do pracy w administracji • Koordynatorzy projektów i programów społecznych
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	30-11-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji pracowników administracji publicznej w zakresie profesjonalnej, empatycznej i skutecznej obsługi petenta, z uwzględnieniem zasad komunikacji interpersonalnej, etyki urzędniczej oraz nowoczesnych narzędzi cyfrowych wspierających efektywność pracy.

Szkolenie rozwija również tzw. zielone kompetencje (green skills), czyli świadomość ekologiczną, społeczną odpowiedzialność i umiejętność działania zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju w codziennej prac

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza Uczestnik zna: • Zasady profesjonalnej obsługi petenta zgodne z Kodeksem Postępowania Administracyjnego • Podstawy etyki urzędniczej i komunikacji w administracji • Nowoczesne narzędzia e-administracji i e-usług • Sposoby ograniczania wpływu administracji na środowisko (zielone biuro) Umiejętności Uczestnik potrafi: • Prowadzić rozmowę z petentem w sposób jasny, zrozumiały i uprzejmy • Reagować na sytuacje konfliktowe i opanowywać emocje w pracy z trudnym klientem • Wdrażać rozwiązania proekologiczne w codziennej pracy (cyfryzacja dokumentów, oszczędzanie zasobów) • Organizować swoją pracę i zarządzać czasem przy obsłudze wielu interesantów Kompetencje społeczne Uczestnik: • Buduje pozytywny wizerunek urzędu/instytucji • Potrafi współpracować w zespole obsługującym klientów • Wdraża postawy proekologiczne w miejscu pracy • Wykazuje się empatią i zrozumieniem w kontakcie z petentem	• Symulacja obsługi petenta (różne typy zachowań: spokojny, zdenerwowany, roszczeniowy) • Test wiedzy z zasad KPA i obsługi klienta • Praktyczne ćwiczenia z e-usług i cyfryzacji dokumentów • Ocena postawy proekologicznej w codziennej pracy	Obserwacja w warunkach rzeczywistych Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Dzień 1 i 2 – Obsługa petenta i komunikacja w administracji

Godzina	Moduł	Treść
9:00–12:00	Moduł 1 – Zielone kompetencje w administracji	Cyfryzacja dokumentów, e-usługi, ekologiczne biuro
12:00–14:00	Moduł 2 – Zasady obsługi petenta	KPA w praktyce, etyka urzędnicza
14:30–15:30	Moduł 3 – Komunikacja z petentem	Techniki jasnego przekazu, aktywne słuchanie
15:30–17:30	Moduł 4 – Trudny petent	Jak radzić sobie z emocjami i agresją słowną
09:00–12:00	Moduł 5 – Organizacja pracy biura	Zarządzanie czasem i kolejką interesantów
12:30–15:30	Moduł 6 – E-usługi w praktyce	Praca z ePUAP, e-Urząd, podpis elektroniczny
15:30–17:30	Moduł 7 – Symulacje obsługi klienta	Role-play i omówienie scenek

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Zielone kompetencje w administracji	Andrzej Dąbkowski	11-12-2025	09:00	12:00	03:00
2 z 9 Zasady obsługi petenta	Andrzej Dąbkowski	11-12-2025	12:00	14:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 9 Przerwa obiadowa	Andrzej Dąbkowski	11-12-2025	14:00	14:30	00:30
4 z 9 Komunikacja z petentem	Andrzej Dąbkowski	11-12-2025	14:30	15:30	01:00
5 z 9 Trudny petent	Andrzej Dąbkowski	11-12-2025	15:30	17:30	02:00
6 z 9 Organizacja pracy biura	RENATA POLAK-GARDAŚ	12-12-2025	09:00	12:00	03:00
7 z 9 Przerwa obiadowa	RENATA POLAK-GARDAŚ	12-12-2025	12:00	12:30	00:30
8 z 9 E-usługi w praktyce	RENATA POLAK-GARDAŚ	12-12-2025	12:30	15:30	03:00
9 z 9 Symulacje obsługi klienta	RENATA POLAK-GARDAŚ	12-12-2025	15:30	17:30	02:00

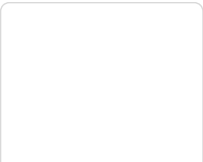
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	312,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	312,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2
Andrzej Dąbkowski



Mówca motywacyjny, pedagog, mentor, szkoleniowiec, mediator, negocjator, trener biznesu i transformacji, ekspert w sprzedaży z 30 letnim doświadczeniem, skoczek spadochronowy(983 skoki) posiadacz II Toan w kung-Fu.



2 z 2

RENATA POLAK-GARDAŚ

Jestem prawniczką, nauczycielką, mówczynią i trenerką, która od lat łączy prawo, edukację i sztukę wystąpień publicznych w spójną i praktyczną całość. W pracy stawiam na autentyczność, rozwój innych i naturalny optymizm – to one pozwalają mi wydobywać z ludzi ich mocne strony i wspierać ich w budowaniu pewności siebie. Mówię językiem prostym i bliskim człowiekowi, nie unikam emocji, śmiechu ani trudnych pytań. Tworzę przestrzeń, w której można bezpiecznie rozmawiać o tym, co naprawdę ważne.

Moje doświadczenia zawodowe i życiowe obejmują pracę w Grupie Żywiec, nauczanie w polskiej szkole, prowadzenie działalności w Polsce i Australii, tłumaczenia na Cyprze oraz pracę z dziećmi i młodzieżą z różnych kultur w Australii. Prowadziłam także własny biznes, dzięki czemu jeszcze bardziej doceniłam znaczenie podejścia nie tylko do człowieka, ale i do jego kontekstu kulturowego. Dziś tę wiedzę i praktykę przekładam na szkolenia z zakresu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, wystąpień publicznych, dobrostanu, sztucznej inteligencji oraz KPA. Jako mistrzyni przemawiania (Toastmasters 2024) i trenerka zawsze łączę teorię z praktyką, aby uczestnicy moich warsztatów mogli od razu wykorzystać nowe umiejętności w codziennej pracy i życiu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. **Zdobędzie praktyczne umiejętności profesjonalnej obsługi petenta** – będzie potrafił prowadzić rozmowy i udzielać informacji w sposób jasny, uprzejmy i skuteczny, budując pozytywny wizerunek instytucji publicznej.
2. **Nauczy się rozpoznawać emocje i potrzeby interesantów** – pozna zasady aktywnego słuchania, empatii i radzenia sobie z trudnymi sytuacjami (np. z petentem roszczeniowym, zestresowanym lub agresywnym).
3. **Rozwinie kompetencje komunikacyjne i asertywne** – będzie potrafił zachować równowagę między uprzejmością a stanowczością oraz skutecznie kończyć rozmowy zgodnie z procedurami urzędowymi.
4. **Zdobędzie narzędzia do poprawy efektywności pracy** – otrzyma checklisty obsługi sprawy, wzory komunikatów, przykłady języka urzędowego „z ludzką twarzą” oraz wskazówki dotyczące cyfrowych form obsługi (formularze online, wideorozmowy, automatyzacja kontaktu).
5. **Rozwinie zielone kompetencje (green skills)** – dowie się, jak wprowadzać elementy ekologicznego myślenia w biurze: redukcja papieru, oszczędność energii, ekomunikacja, promowanie postaw prospołecznych i środowiskowych w miejscu pracy.
6. **Zbuduje świadomość roli urzędnika jako osoby wspierającej obywatela** – zrozumie, że obsługa petenta to nie tylko realizacja procedury, ale również budowanie zaufania społecznego i partnerstwa między obywatelem a administracją.
7. **Otrzyma zestaw materiałów szkoleniowych i certyfikat ukończenia szkolenia**, potwierdzający rozwój kompetencji interpersonalnych, cyfrowych i ekologicznych, zgodnych z Polską Ramą Kwalifikacji (poziom 5).

Informacje dodatkowe

Przerwy kawowe odbywają się zgodnie z sugestią i potrzebą uczestników.

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Adres

ul. 3 Maja 31/2
42-400 Zawiercie
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Andrzej Dąbkowski

E-mail pw-pionier@wp.pl

Telefon (+48) 798 779 116