



URZĄD MIASTA Sulejówek

05-070 Sulejówek, ul. Dworcowa 55; telefon/fax 76-06-230; 76-06-213

e-mail: sekretariat@umsulejowek.pl

Sulejówek, 20 stycznia 2014 r.

LIST REFERENCYJNY

Urząd Miasta Sulejówek potwierdza, że firma Gamma z sukcesem zrealizowała projekt szkoleniowy „Akademia Rozwoju Kompetencji Urzędu Miasta Sulejówek”.

Projekt współfinansowany był ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego – POKL.05.02.01-00-263/09.

Projekt trwał od 01.05.2011 do 31.10.2012 r., wsparciem objęto wszystkich pracowników Urzędu. W ramach projektu zrealizowano następujące tematy szkoleniowe:

- Komunikacja interpersonalna – wstęp do obsługi klienta
- Asertywność w obsłudze klienta
- Trudne sytuacje w obsłudze klienta
- Trwałe budowanie wizerunku Urzędu w obsłudze klienta
- Współpraca w zespole
- Zarządzanie zespołem
- Budowanie autorytetu
- Motywowanie pracowników
- Prowadzenie zebrań i spotkań
- Tworzenie modelu kompetencyjnego
- Wdrażanie modelu kompetencyjnego
- Efektywność wdrażania modelu kompetencyjnego
- Tworzenie kodeksu etycznego pracownika
- Efektywność wprowadzania kodeksu etycznego
- Konsultacje społeczne
- Technika legislacyjna – zasady tworzenia prawa miejscowego
- Moderowanie spotkań z obywatelami
- Tworzenie ankiety badającej satysfakcję klientów
- Warsztat podsumowujący wdrażanie ankiety badającej satysfakcję klientów

Dodatkowo w ramach projektu:

- zorganizowano spotkania przedstawicieli Urzędów, których celem była wymiana doświadczeń i dobrych praktyk w tematyce standardów obsługi klienta w Urzędzie, zarządzania personelem oraz procedur związanych z konsultacjami społecznymi;
- opracowano dokumenty i procedury: System badania poziomu satysfakcji klientów, System badania i rozwoju kompetencji pracowników, projekt pt. Zasady i tryb przeprowadzania konsultacji z Mieszkańcami Miasta Sulejówek, Kodeks Etyki Pracowników Urzędu Miasta Sulejówek i Procedura postępowania w przypadku naruszenia Kodeksu Etyki, Procedura opracowania i aktualizacji katalogu usług.

Trenerzy prowadzący szkolenia: Agnieszka Dzienisiewicz, Magdalena Gazda-Plewa, Marta Gochnio, Piotr Fojtik, Mateusz Hauk, Cyprian Jędrkowiak, Iwona Lipska, Robert Łukowski, Maciej Strycharz oraz Emilia Wiśniewska wykazali się profesjonalizmem, znajomością omawianych tematów oraz zaangażowaniem w prowadzeniu zajęć, czego odzwierciedleniem były pozytywne opinie w ankietach ewaluacyjnych oraz wysoki przyrost wiedzy w testach wiedzy.

Potwierdzamy, że szkolenia zostały zrealizowane na wysokim poziomie, a firma Gamma okazała się solidnym i wiarygodnym partnerem.

BURMISTRZ


Arkadiusz Śliwa

TERMINY POSZCZEGÓLNYCH SZKOLEŃ ZREALIZOWANYCH W PROJEKCIE:

Komunikacja interpersonalna – wstęp do obsługi klienta – 4 grupy szkoleniowe

Terminy szkoleń: 16-17.05.2011; 18-19.05.2011; 23-24.05.2011; 25-26.05.2011

Trenerzy: Marta Gochnio, Iwona Lipska

Asertywność w obsłudze klienta – 4 grupy szkoleniowe

Terminy szkoleń: 06-07.06.2011; 04-05.07.2011; 06-07.07.2011; 01-02.08.2011

Trenerzy: Agnieszka Dzienisiewicz, Emilia Wiśniewska

Trudne sytuacje w obsłudze klienta – 4 grupy szkoleniowe

Terminy szkoleń: 03-04.08.2011; 30-31.08.2011; 05-06.09.2011; 07-08.09.2011

Trener: Emilia Wiśniewska

Trwałe budowanie wizerunku Urzędu w obsłudze klienta – 4 grupy szkoleniowe

Terminy szkoleniowe: 05-06.10.2011; 10-11.10.2011; 12-13.10.2011; 08-09.11.2011

Trener: Marta Gochnio

Współpraca w zespole – 2 grupy szkoleniowe

Terminy szkoleń: 29.09.2012 – 2 grupy

Trenerzy: Cyprian Jędrkowiak, Emilia Wiśniewska

Zarządzanie zespołem – 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 14-15.11.2011

Trener: Magdalena Gazda-Plewa

Budowanie autorytetu – 2 grupy szkoleniowe

Terminy szkoleń: 09-10.01.2012; 11-12.01.2012

Trener: Magdalena Gazda-Plewa

Motywowanie pracowników – 2 grupy szkoleniowe

Terminy szkoleń: 06-07.02.2011; 08-09.02.2011

Trener: Robert Łukowski

Prowadzenie zebrań i spotkań - 2 grupy szkoleniowe

Terminy szkoleń: 07-08.03.2011; 02-03.04.2011

Trener: Robert Łukowski

Tworzenie modelu kompetencyjnego - 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 15-16.05.2012

Trener: Marta Gochnio

Wdrażanie modelu kompetencyjnego – 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 28-29.05.2012

Trener: Marta Gochnio

Efektywność wdrażania modelu kompetencyjnego – 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 13.09.2012

Trener: Marta Gochnio

Tworzenie kodeksu etycznego pracownika – 3 grupy szkoleniowe

Terminy szkoleń: 24.04.2012; 25.04.2012; 26.04.2012

Trener: Maciej Strycharz

Efektywność wprowadzania kodeksu etycznego – 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 24.05.2012

Trener: Maciej Strycharz

Alu

Konsultacje społeczne – 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 28-29.06.2011

Trener: Piotr Fojtik

Technika legislacyjna – zasady tworzenia prawa miejscowego – 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 25-27.06.2012

Trener: Maciej Strycharz

Moderowanie spotkań z obywatelami – 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 04.10.2012

Trener: Emilia Wiśniewska

Tworzenie ankiety badającej satysfakcję klientów – 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 19-20.06.2012

Trener: Mateusz Hauk

Warsztat podsumowujący wdrażanie ankiety badającej satysfakcję klientów – 1 grupa szkoleniowa

Termin szkolenia: 21.06.2012

Trener: Mateusz Hauk

Wymiany doświadczeń i dobrych praktyk – spotkania przedstawicieli Urzędów:

Standardy obsługi klienta w Urzędzie – 12.09.2012

Zarządzanie personelem – 19.09.2012

Procedury związane z konsultacjami społecznymi – 08.10.2012

BURMISTRZ

Arkadiusz Śliwa