



# ***Szkolenia w projekcie:***

***„Samorząd najwyższej jakości – od administrowania do współzrządzenia”***

***Złotniki Lubańskie, 08.12.2016 r.***

**UMBRELLA**  
Consulting Sp. z o.o.





# ***Cel szkoleń***



- 
- ***Zadanie nr 3 – Doskonalenie kompetencji kadr JST w obszarze podatków i opłat lokalnych***
  - ***Zadanie nr 5 – Doskonalenie kompetencji kadr w obszarze nieruchomości***

# ***Doskonalenie kompetencji kadr JST w obszarze podatków i opłat lokalnych***

---

- 1. Obsługa podatkowa - SARR***
- 2. Działania windykacyjne i egzekucyjne - SARR***
- 3. Obsługa klienta - SARR***
- 4. Zarządzanie procesami - UMBRELLA***
- 5. Zarządzanie jakością - UMBRELLA***
- 6. Zarządzanie satysfakcją klienta - BETA CONSULT***
- 7. Zarządzanie przez cele - UMBRELLA***
- 8. Kontrola zarządcza - UMBRELLA***
- 9. Legislacja i orzecznictwo – SARR***
- 10. Doskonalenie auditorów - UMBRELLA***

# ***Doskonalenie kompetencji kadr JST w obszarze nieruchomości komunalnych***

---

- 1. Zarządzanie samorządowym zasobem nieruchomości - SARR***
- 2. Planowanie strategiczne i operacyjne w zarządzaniu nieruchomościami - SARR***
- 3. Obsługa klienta - SARR***
- 4. Zarządzanie procesami - UMBRELLA***
- 5. Zarządzanie jakością - UMBRELLA***
- 6. Zarządzanie satysfakcją klienta - BETA CONSULT***
- 7. Legislacja i orzecznictwo – SARR***
- 8. Wykorzystanie ePUAP w pracy urzędnika - SARR***

- 
- ***Miejsce szkoleń***
  - ***Noclegi i wyżywienie***
  - ***Zwrot kosztów dojazdu – regulamin zwrotu kosztów dojazdu***

---

## ***Termin realizacji szkoleń:***

- ***zad. nr 3 (Szkolenia podatki) – I.2017 – X.2017***
- ***Zad. nr 5 (Szkolenia nieruchomości) – II.2017 – X.2017***

---

# ***Zakres tematyczny szkoleń***



# ***Uczestnicy szkoleń – tabela 1***

<b>JST</b>	<b>Obsługa podatkowa</b>	<b>Działania windykacyjne i egzekucyjne</b>	<b>Obsługa klienta (podatki)</b>	<b>Zarządzanie procesami (podatki)</b>	<b>Zarządzanie jakością (podatki)</b>	<b>Zarządzanie satysfakcją klienta (podatki)</b>
Wałbrzych	30 osób	21 osób	25 osób	30 osób	20 osób	30 osób
Wleń	6 osób	4 osoby	12 osób	4 osoby	0	4 osoby
Gryfów	5 osób	5 osób	10 osób	4 osoby	0	5 osób
Mirsk	3 osoby	3 osoby	10 osób	3 osoby	0	3 osoby
Lubomierz	6 osób	4 osoby	15 osób	7 osób	0	7 osób
Lwówek	7 osób	6 osób	25 osób	10 osób	25 osób	10 osób
Pechowice	9 osób	3 osoby	15 osób	5 osób	0	5 osób

# ***Uczestnicy szkoleń – tabela 1 c.d.***

<b>JST</b>	<b>Zarządzanie przez cele (podatki)</b>	<b>Kontrola zarządcza</b>	<b>Legislacja i orzecznictwo (podatki)</b>	<b>Doskonalenie audytorów</b>	<b>Zarządzanie samorz.zasobem nieruch.,</b>	<b>Planowanie strategiczne</b>
Wałbrzych	30 osób	30 osób	25 osób	15 osób	20 osób	20 osób
Wleń	5 osób	5 osób	8 osób	0	4 osoby	4 osoby
Gryfów	4 osoby	5 osób	7 osób	0	3 osoby	4 osoby
Mirsk	3 osoby	4 osoby	6 osób	0	3 osoby	3 osoby
Lubomierz	7 osób	7 osób	15 osób	0	4 osoby	6 osób
Lwówek	15 osób	10 osób	10 osób	0	2 osoby	3 osoby
Pechowice	5 osób	5 osób	10 osób	0	4 osoby	4 osoby

# ***Uczestnicy szkoleń – tabela 1 c.d.***

<b>JST</b>	<b>Obsługa klienta (nieruchom.)</b>	<b>Zarządzanie procesami (nieruchom.)</b>	<b>Zarządzanie jakością (nieruchom.)</b>	<b>Zarządzanie satysfakcją klienta (nieruchom.)</b>	<b>Legislacja i orzecznictwo (nieruchom.)</b>	<b>Wykorzyst. ePUAP w pracy urzędnika</b>
Wałbrzych	10 osób	10 osób	20 osób	10 osób	10 osób	0
Wleń	4 osoby	4 osoby	4 osoby	5 osób	6 osób	3 osoby
Gryfów	4 osoby	4 osoby	3 osoby	5 osób	5 osób	4 osoby
Mirsk	3 osoby	3 osoby	3 osoby	4 osoby	6 osób	3 osoby
Lubomierz	6 osób	6 osób	6 osób	6 osób	10 osób	3 osoby
Lwówek	4 osoby	0	0	0	4 osoby	3 osoby
Pechowice	4 osoby	4 osoby	4 osoby	4 osoby	4 osoby	4 osoby

---

***Propozycja podziału grup szkoleniowych –  
tabela 2***

# Podatki

Lp.	Obsługa podatkowa	Liczba uczestników				
		Gr. I - 1 dzień/8h	Gr. II - 1 dzień/8h	Gr. III - 1 dzień/8h	Gr. IV - 1 dzień/8h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	15	15	0	0	30
2.	<i>Wleń</i>	0	0	3	3	6
3.	<i>Gryfów</i>	0	0	3	2	5
4.	<i>Mirsk</i>	0	0	0	3	3
5.	<i>Lubomierz</i>	0	0	3	3	6
6.	<i>Lwówek</i>	0	0	3	4	7
7.	<i>Piechowice</i>	0	0	5	4	9
<b>RAZEM</b>		15	15	16	19	66

# Podatki

Lp.	Działania windykacyjne i egzekucyjne	Liczba uczestników			
		Gr. I - 1 dzień/8h	Gr. II - 1 dzień/8h	Gr. III - 1 dzień/8h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	21	0	0	21
2.	<i>Wleń</i>	0	2	2	4
3.	<i>Gryfów</i>	0	3	2	5
4.	<i>Mirsk</i>	0	3	0	3
5.	<i>Lubomierz</i>	0	2	2	4
6.	<i>Lwówek</i>	0	0	3	6
7.	<i>Piechowice</i>	0	3	3	3
<b>RAZEM</b>		<b>21</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>46</b>

# Podatki

Lp.	Obsługa klienta	Liczba uczestników							
		Gr. I - 2 dni/16h	Gr.II - 2 dni/16h	Gr. III - 2 dni/16h	Gr. IV - 2 dni/16h	Gr. V - 2dni/16h	Gr.VI - 2 dni/16h	Gr. VII - 2 dni/16h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	13	12	0	0	0	0	0	25
2.	<i>Wleń</i>	0	0	2	6	0	2	2	12
3.	<i>Gryfów</i>	0	0	5	5	0	0	0	10
4.	<i>Mirsk</i>	0	0	0	0	0	5	5	10
5.	<i>Lubomierz</i>	0	0	5	5	5	0	0	15
6.	<i>Lwówek</i>	0	0	6	0	6	6	7	25
7.	<i>Piechowice</i>	0	0	0	0	6	5	4	15
<b>RAZEM</b>		<b>13</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>112</b>

# Podatki

Lp.	Zarządzanie procesami	Liczba uczestników				
		Gr. I - 2 dni/16h	Gr. II - 2 dni/16h	Gr. III - 2 dni/16h	Gr. IV - 2 dni/16h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	16	14	0	0	30
2.	<i>Wleń</i>	0	0	4	0	4
3.	<i>Gryfów</i>	0	0	4	0	4
4.	<i>Mirsk</i>	0	0	0	3	3
5.	<i>Lubomierz</i>	0	0	3	4	7
6.	<i>Lwówek</i>	0	0	5	5	10
7.	<i>Piechowice</i>	0	0	0	5	5
<b>RAZEM</b>		16	14	16	17	63



# Podatki

Lp.	Zarządzanie jakością	Liczba uczestników		
		Gr. I - 1 dzień/8h	Gr. II - 1 dzień/8h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
2.	<i>Wleń</i>			<b>0</b>
3.	<i>Gryfów</i>			<b>0</b>
4.	<i>Mirsk</i>			<b>0</b>
5.	<i>Lubomierz</i>			<b>0</b>
6.	<i>Lwówek</i>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>25</b>
7.	<i>Piechowice</i>			<b>0</b>
<b>RAZEM</b>		<b>23</b>	<b>22</b>	<b>45</b>

# Podatki

Lp.	Zarządzanie satysfakcją klienta	Liczba uczestników				
		Gr. I - 2 dni/16h	Gr. II - 2 dni/16h	Gr. III - 2 dni/16h	Gr. IV - 2 dni/16h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	15	15	0	0	30
2.	<i>Wleń</i>	0	0	4	0	4
3.	<i>Gryfów</i>	0	0	2	3	5
4.	<i>Mirsk</i>	0	0	3	0	3
5.	<i>Lubomierz</i>	0	0	3	4	7
6.	<i>Lwówek</i>	0	0	5	5	10
7.	<i>Piechowice</i>	0	0	0	5	5
<b>RAZEM</b>		15	15	17	17	64

# Podatki

Lp.	Zarządzanie przez cele	Liczba uczestników				
		Gr. I - 2 dni/16h	Gr. II - 2 dni/16h	Gr. III - 2 dni/16h	Gr. IV - 2 dni/16h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	16	14	0	0	30
2.	<i>Wleń</i>	0	0	3	2	5
3.	<i>Gryfów</i>	0	0	4	0	4
4.	<i>Mirsk</i>	0	0	0	3	3
5.	<i>Lubomierz</i>	0	0	3	4	7
6.	<i>Lwówek</i>	0	0	8	7	15
7.	<i>Piechowice</i>	0	0	2	3	5
<b>RAZEM</b>		16	14	20	17	69

# Podatki

Lp.	Kontrola zarządcza	Liczba uczestników				
		Gr. I - 2 dni/16h	Gr.II - 2 dni/16h	Gr. III - 2 dni/16h	Gr.IV - 2 dni/16h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	16	14	0	0	30
2.	<i>Wleń</i>	0	0	5	0	5
3.	<i>Gryfów</i>	0	0	0	5	5
4.	<i>Mirsk</i>	0	0	4	0	4
5.	<i>Lubomierz</i>	0	0	3	4	7
6.	<i>Lwówek</i>	0	0	6	4	10
7.	<i>Piechowice</i>	0	0	0	5	5
<b>RAZEM</b>		16	14	18	18	66

# Podatki

Lp.	Legislacja i orzecznictwo	Liczba uczestników				
		Gr. I - 1 dzień/8h	Gr. II - 1 dzień/8h	Gr. III - 1 dzień/8h	Gr. IV - 1 dzień/8h	RAZEM
1.	Wałbrzych	25	0	0	0	25
2.	Wleń	0	0	4	4	8
3.	Gryfów	0	0	3	4	7
4.	Mirsk	0	4	0	2	6
5.	Lubomierz	0	4	5	6	15
6.	Lwówek	0	4	4	2	10
7.	Piechowice	0	6	2	2	10
RAZEM		25	18	18	20	81

# Podatki

Lp.	Doskonalenie audytorów	Liczba uczestników	
		Gr. I - 2 dni/8h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	15	15
2.	<i>Wleń</i>		0
3.	<i>Gryfów</i>		0
4.	<i>Mirsk</i>		0
5.	<i>Lubomierz</i>		0
6.	<i>Lwówek</i>		0
7.	<i>Piechowice</i>		0
	<b>RAZEM</b>	15	15

# Nieruchomości

Lp.	Legislacja i orzecznictwo	Liczba uczestników		
		Gr. I - 1 dzień/8h	Gr. II - 1 dzień/8h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	5	5	10
2.	<i>Wleń</i>	4	2	6
3.	<i>Gryfów</i>	3	2	5
4.	<i>Mirsk</i>	2	4	6
5.	<i>Lubomierz</i>	5	5	10
6.	<i>Lwówek</i>	4	0	4
7.	<i>Piechowice</i>	0	4	4
<b>RAZEM</b>		<b>23</b>	<b>22</b>	<b>45</b>

# Nieruchomości

Lp.	Obsługa klienta	Liczba uczestników			
		Gr. I - 2 dni/16h	Gr.II - 2 dni/16h	Gr. III - 2 dni/16h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	4	4	2	10
2.	<i>Wleń</i>	4	0	0	4
3.	<i>Gryfów</i>	0	4	0	4
4.	<i>Mirsk</i>	0	0	3	3
5.	<i>Lubomierz</i>	0	2	4	6
6.	<i>Lwówek</i>	4	0	0	4
7.	<i>Piechowice</i>	0	2	2	4
	<b>RAZEM</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>35</b>



# ***Nieruchomości***

<b>Lp.</b>	<b>Zarządzanie procesami</b>	<b>Liczba uczestników</b>		
		<b>Gr. I - 2 dni/16h</b>	<b>Gr.II - 2 dni/16h</b>	<b>RAZEM</b>
<b>1.</b>	<b><i>Wałbrzych</i></b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>2.</b>	<b><i>Wleń</i></b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b><i>Gryfów</i></b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b><i>Mirsk</i></b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b><i>Lubomierz</i></b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b><i>Lwówek</i></b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>7.</b>	<b><i>Piechowice</i></b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b><i>RAZEM</i></b>		<b>15</b>	<b>16</b>	<b>31</b>

# ***Nieruchomości***

<b>Lp.</b>	<b>Zarządzanie jakością</b>	<b>Liczba uczestników</b>		
		<b>Gr. I - 1 dzień/8h</b>	<b>Gr. II - 1 dzień/8h</b>	<b>RAZEM</b>
<b>1.</b>	<b><i>Wałbrzych</i></b>	<b><i>10</i></b>	<b><i>10</i></b>	<b><i>20</i></b>
<b>2.</b>	<b><i>Wleń</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>0</i></b>	<b><i>4</i></b>
<b>3.</b>	<b><i>Gryfów</i></b>	<b><i>3</i></b>	<b><i>0</i></b>	<b><i>3</i></b>
<b>4.</b>	<b><i>Mirsk</i></b>	<b><i>0</i></b>	<b><i>3</i></b>	<b><i>3</i></b>
<b>5.</b>	<b><i>Lubomierz</i></b>	<b><i>3</i></b>	<b><i>3</i></b>	<b><i>6</i></b>
<b>6.</b>	<b><i>Lwówek</i></b>			<b><i>0</i></b>
<b>7.</b>	<b><i>Piechowice</i></b>	<b><i>0</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>4</i></b>
	<b><i>RAZEM</i></b>	<b><i>20</i></b>	<b><i>20</i></b>	<b><i>40</i></b>

# Nieruchomości

Lp.	Zarządzanie satysfakcją klienta	Liczba uczestników			
		Gr. I - 2 dni/16h	Gr. II - 2 dni/16h	Gr. III - 2 dni/16h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	4	4	2	10
2.	<i>Wleń</i>	3	2	0	5
3.	<i>Gryfów</i>	3	2	0	5
4.	<i>Mirsk</i>	0	2	2	4
5.	<i>Lubomierz</i>	2	0	4	6
6.	<i>Lwówek</i>	0	0	0	0
7.	<i>Piechowice</i>	0	2	2	4
<b>RAZEM</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>34</b>

# ***Nieruchomości***

<b>Lp.</b>	<b>Zarządzanie samorządowym zasobem nieruchomości</b>	<b>Liczba uczestników</b>		
		<b>Gr. I - 1 dzień/8h</b>	<b>Gr.II - 1 dzień/8h</b>	<b>RAZEM</b>
<b>1.</b>	<b><i>Wałbrzych</i></b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>2.</b>	<b><i>Wleń</i></b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b><i>Gryfów</i></b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b><i>Mirsk</i></b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b><i>Lubomierz</i></b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b><i>Lwówek</i></b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>7.</b>	<b><i>Piechowice</i></b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>RAZEM</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>

# Nieruchomości

Lp.	Planowanie strategiczne i operacyjne w zarządzaniu nieruchomościami	Liczba uczestników		
		Gr. I - 1 dzień/8h	Gr. II - 1 dzień/8h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	10	10	20
2.	<i>Wleń</i>	4	0	4
3.	<i>Gryfów</i>	0	4	4
4.	<i>Mirsk</i>	3	0	3
5.	<i>Lubomierz</i>	2	4	6
6.	<i>Lwówek</i>	3	0	3
7.	<i>Piechowice</i>	0	4	4
<b>RAZEM</b>		<b>22</b>	<b>22</b>	<b>44</b>

# Nieruchomości

Lp.	Wykorzystanie ePUAP w pracy urzędnika	Liczba uczestników		
		Gr. I - 1 dzień/8h	Gr. II - 1 dzień/8h	RAZEM
1.	<i>Wałbrzych</i>	0	0	0
2.	<i>Wleń</i>	3	0	3
3.	<i>Gryfów</i>	0	4	4
4.	<i>Mirsk</i>	3	0	3
5.	<i>Lubomierz</i>	0	3	3
6.	<i>Lwówek</i>	0	3	3
7.	<i>Piechowice</i>	4	0	4
<b>RAZEM</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

---

***Dziękuję za uwagę.***

***Sylwia Kulczyk***

***[skulczyk@sarr.com.pl](mailto:skulczyk@sarr.com.pl)***

***kom. 725-465-805***