



„Samorząd najwyższej jakości – od administrowania do współzrządzenia”

Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne

Lp.	Nazwa szkolenia	Czas szkoleń	Proponowane zagadnienia/sugestie tematyczne
1.	Obsługa podatkowa	1 dzień – 8h	<ol style="list-style-type: none"> 1) Procedury podatkowe realizowane przez gminne organy podatkowe na podstawie Ordynacji podatkowej, 2) Procedury i sposoby postępowania z nadpłatami podatkowymi na podstawie Ordynacji podatkowej, 3) Opłata skarbową w organach administracji publicznej, 4) Zmiany w prawie budowlanym (definicje budynku, budowli, małej architektury) a wymiar podatku od nieruchomości dla osób fizycznych i prawnych, 5) Wymiar podatku rolnego – zmiany przeliczników, zmiany klaso-użytków, 6) Wymiar podatku leśnego – osoby prawne, 7) Środki transportowe – zwolnienia i wyłączenia podatkowe, śmierć podatnika, powstanie i wygaśnięcie podatku, odpowiedzialność współmałżonka, współwłaścicieli, 8) Praktyczne problemy związane z opodatkowaniem nieruchomości i obiektów budowlanych przedsiębiorców, 9) Opodatkowanie współwłasności, 10) Pełnomocnicy w postępowaniu podatkowym, 11) Procedura doręczeń, doręczeń zastępczych w powiązaniu z pełnomocnikiem tymczasowym i kuratorem dla osób prawnych oraz kuratorem dla osób fizycznych nieznanymi z miejsca pobytu. 12) Nadpłaty, 13) Ewidencja gruntów i budynków jako podstawa wymiaru podatków lokalnych,
2.	Działania windykacyjne i egzekucyjne	1 dzień – 8h	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pomoc publiczna udzielana w gminach, 2) Najnowsze zmiany dotyczące umarzania, odraczania oraz rozkładania na raty w zakresie podatków, udzielane w ramach pomocy de minimis. 3) Pobór i egzekucja opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi, 4) Egzekucja administracyjna w gminie według lizowanych zasad, 5) Zabezpieczenie podatków i należności publicznoprawnych (hipoteka i zastaw skarbowy). 6) Odpowiedzialność podatkowa osób trzecich (przeniesienie odpowiedzialności) oraz prawa i obowiązki następców prawnych oraz podmiotów przekształconych.

Biuro projektu w Warszawie:
Umbrella Consulting Sp. z o.o.
02-942 ul. Konstancińska 11
Tel. 22 627 54 71, fax: 22 6275469
www.umbrella.org.pl

Biuro projektu w Nowym Sączu:
Sądecka Agencja Rozwoju Regionalnego S.A.
33-300 Nowy Sącz, ul. Jagiellońska 14
Tel. 18 440 81 63, fax: 18 442 29 50
www.sarr.com.pl



„Samorząd najwyższej jakości – od administrowania do współzrządzenia”

Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne

3.	Obsługa klienta – szkolenie ukierunkowane na rozwój kompetencji psychospołecznych dla pracowników referatu podatków i nieruchomości, a także innych osób mających kontakt z klientami urzędu)	2 dni – 16h	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dbanie o właściwe postawy względem klientów – przewodnik po postawach profesjonalnego urzędnika 2) Podłoże i konsekwencje niezadowolonych klientów 3) Mechanizmy powstawania ocen/opinii klientów urzędu 4) Etyka zawodowa w pracy urzędnika 5) Zarządzanie własnymi podstawami, jak usprawnić fundamenty jakościowej obsługi, wzmacnianie pozytywnego nastawienia do klientów, wyeliminowanie niepewności podczas spotkań z klientami 6) Narzędzia doskonalenia jakości obsługi, 7) Co robić, gdy klient wnosi zażalenie na jakość obsługi, jak pracować nad swoimi przyzwyczajeniami, antidotum na emocjonalne wyczerpanie, 8) Obsługa trudnego klienta, analiza zachowań klienta, czy doświadczanie trudności może być wartościowe, Zasady reagowania na niekomfortowe zachowania klientów, 9) Odwaga w interwencji i wyznaczaniu granic - przejmowanie andragogicznego oddziaływania motywującego klienta do zmiany zachowania 10) Wskazówki sytuacyjne do konstruktywnego reagowania - – jak odnaleźć się w różnego rodzaju nietypowych sytuacjach, 11) Komunikacja w obsłudze klienta urzędu – umiejętność zadawania pytań, świadome słuchanie, udzielanie informacji, werbalne pieczętowanie „transakcji” 12) Asertywność w obsłudze klienta 13) Elementy negocjowania z klientem urzędu - jak wyeliminować niepewność podczas różnego rodzaju spotkań 14) Omówienie i analiza etapów w obsłudze klienta
4.	Legislacja i orzecznictwo (podatki)	1 dzień – 8h	<ol style="list-style-type: none"> 1) Najnowsze orzecznictwo dotyczące podatków i opłat lokalnych, 2) Postępowanie podatkowe z podatnikiem zmarłym 3) Przeniesienie odpowiedzialności na spadkobiorców, 4) Kontrole podatkowe, 5) Postępowanie dowodowe (w tym oględziny) 6) Dostosowanie aktów prawnych na danym terenie do określonych ustaw, rozporządzeń,
5.	Zarządzanie samorządowym zasobem nieruchomości	1 dzień – 8h	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ustanawianie służebności przemysłu na rzecz przedsiębiorstw przemysłowych – aktualne problemy, regulacja praw do nieruchomości, 2) Aktualizacja opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego

Biuro projektu w Warszawie:
Umbrella Consulting Sp. z o.o.
02-942 ul. Konstancińska 11
Tel. 22 627 54 71, fax: 22 6275469
www.umbrella.org.pl

Biuro projektu w Nowym Sączu:
Sądecka Agencja Rozwoju Regionalnego S.A.
33-300 Nowy Sącz, ul. Jagiellońska 14
Tel. 18 440 81 63, fax: 18 442 29 50
www.sarr.com.pl



„Samorząd najwyższej jakości – od administrowania do współzrządzenia”

Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne

			(aktualne problemy) 3) Regulacja udziałów we współwłasności nieruchomości (lokale mieszkalne) 4) Nieprawidłowości i błędy dotyczące prowadzonej przez gminy ewidencji nieruchomości (gminnych i Skarbu Państwa).
6.	Planowanie strategiczne i operacyjne w zakresie zarządzania nieruchomościami	1 dzień – 8h	1) Zasady opracowywania i sporządzania wieloletnich planów (3 lata) wykorzystania zasobu nieruchomości gminnych i Skarbu Państwa, 2) Opracowywanie i sporządzanie wieloletnich (5 lat) gminnych programów mieszkaniowych i zasad najmu.
7.	Legislacja i orzecznictwo (nieruchomości)	1 dzień – 8h	1) Tryb sprzedaży przetargowej, 2) Tryb sprzedaży bezprzetargowej mający poprawić warunki zagospodarowania nieruchomości przyległej – art. 37 ust.2 pkt 6 ustawy o gospodarce nieruchomościami, 3) Sprzedaż w oparciu o art. 231 kodeksu cywilnego, 4) Nabycie nieruchomości na cele publiczne
8.	Wykorzystanie ePUAP w pracy urzędnika	1 dzień – 8h	1) Obsługa praktyczna ePUAP 2) Profil zaufany
9.	Zarządzanie procesami	2 dni – 16h	1) Pojęcia i terminy dotyczące zarządzania przez cele 2) Identyfikacja procesów 3) Powiązania pomiędzy procesami 4) Karta, matryca, mapa – sposoby opisu procesów 5) Praktyczne podejście do zarządzania przez cele
10.	Zarządzanie jakością	1 dzień – 8h	1) Pojęcie jakości 2) Systemy zarządzania jakością - ISO 9000, CAF, TQM 3) Nowelizacja ISO 9001:2015

Biuro projektu w Warszawie:
Umbrella Consulting Sp. z o.o.
02-942 ul. Konstancińska 11
Tel. 22 627 54 71, fax: 22 6275469
www.umbrella.org.pl

Biuro projektu w Nowym Sączu:
Sądecka Agencja Rozwoju Regionalnego S.A.
33-300 Nowy Sącz, ul. Jagiellońska 14
Tel. 18 440 81 63, fax: 18 442 29 50
www.sarr.com.pl



„Samorząd najwyższej jakości – od administrowania do współzrządzenia”

Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne

11.	Zarządzanie satysfakcją klienta	2 dni – 16 h	
12.	Zarządzanie przez cele	2 dni – 16 h	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pojęcia i terminy dotyczące zarządzania przez cele 2) Źródła celów 3) Drzewo, stół, matryca, karta, mapa – porządkowanie celów organizacji 4) Monitorowanie realizacji celów 5) Praktyczne podejście do zarządzania przez cele
13.	Kontrola zarządcza	2 dni – 16 h	<ol style="list-style-type: none"> 1) Standardy kontroli zarządczej 2) Praktyczne przykłady spełniania wymagań standardów
14.	Doskonalenie audytorów wewnętrznych	2 dni – 16 h	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kryteria audytu – nowelizacja norm ISO 9001 2) Zasady planowania i przeprowadzania audytów 3) Komunikacja audytowa 4) Identyfikacja i zapis spostrzeżeń audytowych 5) Działania korekcyjne i korygujące

Biuro projektu w Warszawie:
Umbrella Consulting Sp. z o.o.
02-942 ul. Konstancińska 11
Tel. 22 627 54 71, fax: 22 6275469
www.umbrella.org.pl

Biuro projektu w Nowym Sączu:
Sądecka Agencja Rozwoju Regionalnego S.A.
33-300 Nowy Sącz, ul. Jagiellońska 14
Tel. 18 440 81 63, fax: 18 442 29 50
www.sarr.com.pl