



Nowoczesna i dostępna administracja publiczna- kurs

Numer usługi 2026/01/16/21308/3264099

3 923,70 PLN brutto
3 190,00 PLN netto
112,11 PLN brutto/h
91,14 PLN netto/h

AKADEMIA
KSZTAŁCENIA
KADR SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★☆ 4,4 / 5

1 242 oceny

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 35:00 h
- 📅 24.08.2026 do 09.09.2026

Informacje podstawowe

| | |
|--|--|
| Kategoria | Prawo i administracja / Administracja publiczna |
| Grupa docelowa usługi | <p>Kurs jest skierowany do pracowników jednostek samorządu terytorialnego (JST), w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none">urzędników administracji publicznej zajmujących się obsługą obywateli, e-usługami i procesami cyfrowymipracowników odpowiedzialnych za bezpieczeństwo danych i cyberbezpieczeństwo w urzędachosób pełniących funkcje kierownicze lub kontrolne w JSTpracowników działów obsługi mieszkańców i kontaktu z klientem |
| Minimalna liczba uczestników | 5 |
| Maksymalna liczba uczestników | 30 |
| Data zakończenia rekrutacji | 23-08-2026 |
| Forma prowadzenia usługi | zdalna w czasie rzeczywistym |
| Liczba godzin usługi | 35 |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0 |

Cel

Cel edukacyjny

Kurs przygotowuje do samodzielnej obsługi cyfrowej administracji w systemie EZD, zapewniania cyberbezpieczeństwa i ochrony danych, stosowania przepisów prawa administracyjnego oraz efektywnej i profesjonalnej komunikacji z mieszkańcami, także w sytuacjach trudnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|--|---|
| Organizuje cyfrową administrację i obieg dokumentacji w systemie EZD | Stosuje przepisy dotyczące obiegu i archiwizacji dokumentacji elektronicznej | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Tworzy i klasyfikuje dokumentację zgodnie z JRWA oraz nadaje prawidłowe znaki spraw | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Nadzoruje prowadzenie akt spraw, metadanych oraz metryki spraw w systemie EZD | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Planuje etapy wdrożenia systemu EZD oraz działania dostosowawcze | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Projektuje i wdraża system EZD w organizacji | Analizuje wymagania techniczne i dobiera odpowiednie rozwiązania sprzętowe i systemowe | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Ocenia przebieg wdrożenia oraz identyfikuje i rozwiązuje problemy organizacyjne | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Realizuje czynności kancelaryjne i archiwizacyjne w środowisku elektronicznym | Organizuje rejestrację, dekretację i obsługę dokumentów w systemie EZD | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Monitoruje prowadzenie składow chronologicznych i nośników danych | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Nadzoruje archiwizację, brakowanie dokumentacji oraz przekazywanie materiałów archiwalnych | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|--|---|
| Stosuje zasady cyberbezpieczeństwa i ochrony danych osobowych w administracji | Identyfikuje zagrożenia bezpieczeństwa informacji oraz analizuje ryzyko ich wystąpienia | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Stosuje metody ochrony danych, w tym szyfrowanie, kontrolę dostępu i polityki bezpieczeństwa | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Interpretuje przepisy RODO oraz nadzoruje zgodność przetwarzania danych z obowiązującymi regulacjami | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Analizuje przepisy prawa administracyjnego i odpowiedzialność urzędnika | Interpretuje aktualne zmiany prawne oraz ich wpływ na funkcjonowanie jednostki | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Ocenia odpowiedzialność pracowników i kierownictwa w zakresie realizowanych zadań | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Monitoruje procesy kontroli i audytu w jednostkach samorządu terytorialnego | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Komunikuje się efektywnie i zarządza relacjami z mieszkańcami | Dostosowuje styl komunikacji do różnych typów osobowości i sytuacji | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Stosuje techniki komunikacji empatycznej, asertywnej oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | Analizuje potrzeby mieszkańców oraz buduje wysoką jakość obsługi i relacji | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

MODUŁ I – CYFROWA I BEZPIECZNA ADMINISTRACJA

Temat zajęć 1 Cyfrowa administracja i e-usługi

1. Podstawowe przepisy prawne dotyczące zarządzania dokumentacją w Urzędzie Pracy
2. Przygotowanie organizacyjne

III. Wymogi techniczne systemów EZD – zadania organizacji

1. Wymagania techniczne
2. Na co zwrócić uwagę ogłaszając przetarg (SIWZ) lub wybierając bezpośrednio dostawcę usługi
3. Porównanie rozwiązań – system mieszany vs. System klasy EZD – wady i zalety.

IV. Etapy wdrożenia systemu EZD

V. Podstawowy system dokumentowania przebiegu, załatwiania i rozstrzygnięcia – System Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD)

- Akty wewnętrzne dotyczące sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygnięcia spraw
- Opracowanie procedur wewnętrznych
- JRWA, tworzenie znaków spraw, klasyfikacja dokumentacji. Jak zgodnie z instrukcją nadać znak sprawy? Jak wybrać hasło do prowadzonej sprawy? Gdzie w znaku sprawy dodawać kolejne elementy (numer kolejnego pisma w sprawie, inicjały prowadzącego itp.).
- Wyjątki od podstawowego systemu dokumentowania sprawy, teraz i po wdrożeniu systemu EZD.
- Zasady dodawania wyjątków
- Koordynator czynności kancelaryjnych – zadania w EZD
- Interoperacyjność znaku sprawy
- Akta sprawy w EZD
- Metryka sprawy w EZD
- Metadane

VI. Czynności kancelaryjne w systemie EZD

1. Zadania punktów kancelaryjnych:
 - otwieranie przesyłek wpływających – wyjątki
 - rejestracja wpływów (naklewanie identyfikatora) – wyjątki
 - odwzorowanie cyfrowe (skanowanie) – wyjątki
 - wprowadzanie metadanych
 - tworzenie i prowadzenie składu chronologicznego w podziale na pełne
 - odwzorowanie i niepełne odwzorowanie
 - prowadzenie składu informatycznych nośników danych
 - wypożyczanie i wycofywanie dokumentacji ze składu chronologicznego i składu informatycznych nośników danych
 - przekazywanie do archiwum zakładowego dokumentacji ze składu chronologicznego i składu informatycznych nośników danych
 - wysyłka pisma papierowego i elektronicznego
2. Zadania kierowników komórek organizacyjnych:
 - dekretacja pisma – wyjątki
 - rejestracja wpływów (naklewanie identyfikatora) – wyjątki

- dekretacja zastępcza
- akceptacja projektów pism (jedno lub wielostopniowa)
- podpisanie pisma podpisem elektronicznym
- podpisanie pisma podpisem odręcznym

3. Zadania prowadzących sprawy:

- zakładanie spraw
- uzupełnianie metadanych
- dekretacja zastępcza
- prowadzenie kompletnych akt sprawy
- prowadzenie metryk spraw
- sporządzanie projektów pism
- dokonywanie akceptacji

4. Korespondencja wewnętrzna w EZD

VII. Składy – organizacja, obsługa i archiwizacja

- Liczba, rodzaje i organizacja składów
- Obsługa i archiwizacja składów chronologicznych oraz składów informatycznych nośników danych
- Obsługa składów chronologicznych i składów informatycznych nośników danych, w tym zasady wypożyczania lub wycofywania przesyłek
- Jak zarządzać pismami w składach
- Obsługa pudeł i informatycznych nośników danych
- Obsługa składów w systemie EZD
- Bieżąca obsługa składów a sposób prowadzenia akt spraw i obowiązujące systemy wykonywania czynności kancelaryjnych (system EZD, system tradycyjny)
- Postępowanie z dokumentacją w przypadku reorganizacji komórek organizacyjnych w EZD

VIII. Archiwizacja akt spraw zakończonych w EZD

- Przejmowanie dokumentacji elektronicznej do modułu archiwum zakładowego / składnicy akt
- Przejmowanie dokumentacji papierowej do modułu archiwum zakładowego / składnicy akt
- Przechowywanie i zabezpieczanie zgromadzonej dokumentacji elektronicznej i papierowej oraz prowadzenie jej ewidencji w systemie EZD
- Udostępnianie dokumentacji elektronicznej i papierowej przechowywanej w archiwum zakładowym/ składnicy akt prowadzonym w systemie EZD
- Wycofywanie dokumentacji elektronicznej i papierowej ze stanu archiwum zakładowego / składnicy akt prowadzonym w systemie EZD
- Brakowanie dokumentacji niearchiwalnej w systemie EZD
- Przekazywanie materiałów archiwalnych do archiwów państwowych w systemie EZD
- Sprawozdawczość archiwum zakładowego w systemie EZD

IX. KPA a e-Doręczenia

- Art. 35 KPA,
- Art. 39 KPA,
- Zmiana terminu odbioru pisma przez osobę fizyczną,
- Decyzje o rygorze natychmiastowej wykonalności.

X. Ustawa o doręczeniach elektronicznych – aspekty praktyczne

- Kiedy stosujemy PURDE a kiedy PUH. Kiedy możemy wysyłać korespondencję tradycyjnie.
- Jak technicznie wysyłać korespondencję, co z dużymi załącznikami.
- Jak kadry mają realizować wysyłkę pism do pracowników (np. świadectwa pracy, sprawy związane ze świadczeniami ZUS).
- Jak realizować wysyłkę korespondencji do ZUS, US.
- Jak realizować wysyłkę korespondencji do komorników i sądów.
- Jak realizować wysyłkę korespondencji rozliczeniowej do spółek, osób prowadzących działalność gospodarczą (faktury, korekty, salda etc.).
- Kiedy korespondencja, która została nadana do nas uznana będzie za doręczoną.
- Jaki wpływ mają doręczenia elektroniczne na archiwum zakładowe, JRWA i instrukcję kancelaryjną. Zmiany w edoręczeniach: większe załączniki
- Zmiany w edoręczeniach: dłuższy termin na odebranie wiadomości

- Zmiany w edoręczeniach: masowa wysyłka
- Zmiany w edoręczeniach: zmiana formy odbioru korespondencji

XI. Integracja z EZD

Temat zajęć 2 Cyberbezpieczeństwo i ochrona danych

I. Zrozumienie podstawowych zasad bezpieczeństwa i zagrożeń bezpieczeństwa

Zrozumienie bezpieczeństwa fizycznego

- Bezpieczeństwo obiektu;
- Bezpieczeństwo komputera;
- Wymienne urządzenia i dyski;
- Kontrola dostępu;
- Bezpieczeństwo urządzeń mobilnych;
- Keyloggery
- Zrozumienie bezpieczeństwa w Internecie
- Ustawienia bezpieczeństwa przeglądarki;
- Bezpieczne strony internetowe
- Szyfrowanie i podpisywanie poczty mail oraz inne zastosowania; wirtualna sieć prywatna (VPN);
- Klucz publiczny / klucz prywatny;
- Algorytmy szyfrowania; właściwości certyfikatu;
- Infrastruktura PKI / usługi certyfikacyjne;
- Tokeny sprzętowe, ograniczenie urządzeń, aby uruchamiały tylko zaufane aplikacje

Rodzaje ataków

- Phishing
- Spoofing
- Smishing
- Vishing
- Ataki przez pocztę elektroniczną
- Deepfake
- Kradzieże tożsamości
- Ransomware
- Malware
- Kradzieże i wyłudzenia informacji
- Ataki kierowane przez media społecznościowe

Metody obrony i przeciwdziałania

- Zabezpieczenie sprzętu i nośników danych
- Klucze sprzętowe
- Zarządzanie hasłami i dostępem do danych
- Weryfikacja dwuetapowa 2FA
- Polityka haseł
- Hasła – tworzenie bezpiecznych haseł
- Menadżer haseł
- Monitorowanie systemów i sieci
- Procedury bezpieczeństwa i polityki organizacyjne
- Szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i edukacja pracowników
- Ochrona danych w czasie ich przesyłania i przechowywania
- Regularne aktualizacje i ochrona przed złośliwym oprogramowaniem
- Tworzenie kopii zapasowych i odzyskiwanie danych
- Segregacja danych i klasyfikacja informacji
- Wdrożenie i przestrzeganie standardów ochrony poczty elektronicznej

II. Krajobraz cyberbezpieczeństwa

1. Stan cyberbezpieczeństwa w roku 2025

- Raporty NIK
- Raporty CERT Polska
- Raporty CSIRT NASK

2. Główne zagrożenia

3. Metody ataków

4. Jak się chronić?

5. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji

- System Zarządzania Bezpieczeństwem informacji (SZBI)
- Identyfikacja ryzyk związanych z prywatnością i ich konsekwencje prawne
- Zasady szacowania ryzyka i ocena wpływu zastosowania określonych rozwiązań w zakresie
- Skuteczności zarządzania bezpieczeństwem
- Jak rozumieć i stosować podejście oparte na ryzyku – praktyczne wypełnienie szablonu Analizy Ryzyka
- Zarządzanie cyklem życia danych osobowych
- Omówienie wymagań normy ISO 27001
- Wytoczne normy ISO 27002:2017 jako wykaz dobrych praktyk z zakresu bezpieczeństwa danych i informacji
- Kontrola dostępu,
- Kryptografia,
- Bezpieczeństwo fizyczne,
- Bezpieczna eksploatacja, w tym kopie zapasowe,
- Bezpieczeństwo komunikacji,
- Pozyskiwanie, rozwój i utrzymywanie systemów,
- Zarządzanie incydentami bezpieczeństwa danych i informacji,
- Zarządzanie ciągłością działania,
- Zgodność z przepisami prawa.
- Rola, zadania i uprawnienia Data Security Officer;
- Auditowanie systemów bezpieczeństwa danych i informacji,
- Cyberhigiena.

III. Podstawowe zasady przetwarzania danych osobowych

1. Podstawy Ochrony

Temat zajęć 3 Prawo administracyjne i odpowiedzialność urzędnika

MODUŁ II – KOMPETENCJE SPOŁECZNE I JAKOŚĆ OBSŁUGI MIESZKAŃCA

Temat zajęć 1 Komunikacja inkluzywna i efektywna współpraca – osobowość, empatia, relacje

1. Różne typy osobowości, czyli jak pracować wydajnie efektywnie, zgodnie ze sobą i w dobrych relacjach z innymi?
2. Komunikacja empatyczna kluczem do współpracy, porozumienia i efektywności.

Temat zajęć 2 Skuteczna komunikacja i radzenie sobie w trudnych sytuacjach

1. Filozofia profesjonalnej obsługi mieszkańca/interesanta.

- Rosnące oczekiwania – jak się zmieniły w ostatnich latach?
- Czynniki satysfakcji interesanta
- O czym mówią najnowsze badania rynku?

2. Jak budować doskonałą obsługę mieszkańców ?

3. Praca z „trudnym” klientem .

4. Asertywna komunikacja

5. Trudne sytuacje z mieszkańcami- studium przypadków

Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: 80 % obecności na zajęciach.

Kurs realizowany jest w formie wykładu, prezentacji PPT, case study, sesji pytań i odpowiedzi po omówieniu poszczególnych bloków.

Kurs realizowany jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym, interakcja z trenerem może odbywać się za pomocą czatu lub głosowo bez podziału na grupy.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych (45 min) + przerwy (15 i 30 min), które zaplanowano w godzinach: 10:30-10:45 oraz 12:15-12:45 (przerwy nie wliczają się w czas trwania godzin usługi)

Kurs obejmuje 35 godzin w tym: 25 godzin teoretycznych i 10 godzin praktycznych.

Kurs jest skierowany do pracowników jednostek samorządu terytorialnego (JST), w szczególności:

1. urzędników administracji publicznej zajmujących się obsługą obywateli, e-usługami i procesami cyfrowymi
2. pracowników odpowiedzialnych za bezpieczeństwo danych i cyberbezpieczeństwo w urzędach
3. osób pełniących funkcje kierownicze lub kontrolne w JST
4. pracowników działów obsługi mieszkańców i kontaktu z klientem

Po kursie przewidziana jest walidacja realizowana w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie, uczestnik kursu otrzymuje link do testu.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 26

| Przedmiot / temat | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 26 Cyfrowa administracja i e-usługi, Podstawowe przepisy prawne (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | Adam Parysz | 24-08-2026 | 09:00 | 10:30 | 01:30 |
| 2 z 26 Przerwa | Adam Parysz | 24-08-2026 | 10:30 | 10:45 | 00:15 |
| 3 z 26 Przygotowanie organizacyjne, Wymogi techniczne systemów EZD, Etapy wdrożenia systemu EZD (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | Adam Parysz | 24-08-2026 | 10:45 | 12:15 | 01:30 |
| 4 z 26 przerwa | Adam Parysz | 24-08-2026 | 12:15 | 12:45 | 00:30 |

| Przedmiot / temat | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 5 z 26 Czynności kancelaryjne w systemie EZD, Składy, Archiwizacja akt spraw zakończonych w EZD (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | Adam Parysz | 24-08-2026 | 12:45 | 15:00 | 02:15 |
| 6 z 26 Cyberbezpieczeństwo i ochrona danych, Zrozumienie podstawowych zasad bezpieczeństwa i zagrożeń bezpieczeństwa (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | Adam Parysz | 25-08-2026 | 09:00 | 10:30 | 01:30 |
| 7 z 26 Przerwa | Adam Parysz | 25-08-2026 | 10:30 | 10:45 | 00:15 |
| 8 z 26 Krajobraz cyberbezpieczeństwa (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | Adam Parysz | 25-08-2026 | 10:45 | 12:15 | 01:30 |
| 9 z 26 przerwa | Adam Parysz | 25-08-2026 | 12:15 | 12:45 | 00:30 |

| Przedmiot / temat | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 10 z 26 Podstawowe zasady przetwarzania danych osobowych (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | Adam Parysz | 25-08-2026 | 12:45 | 15:00 | 02:15 |
| 11 z 26 Prawo administracyjne i odpowiedzialność urzędnika (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | Adam Parysz | 26-08-2026 | 09:00 | 10:30 | 01:30 |
| 12 z 26 Przerwa | Adam Parysz | 26-08-2026 | 10:30 | 10:45 | 00:15 |
| 13 z 26 aktualne zmiany prawne, odpowiedzialność pracownika i kierownictwa (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | Adam Parysz | 26-08-2026 | 10:45 | 12:15 | 01:30 |
| 14 z 26 przerwa | Adam Parysz | 26-08-2026 | 12:15 | 12:45 | 00:30 |
| 15 z 26 kontrola i audyt w JST (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | Adam Parysz | 26-08-2026 | 12:45 | 15:00 | 02:15 |

| Przedmiot / temat | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <p>16 z 26 Komunikacja inkluzyjna i efektywna współpraca (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków)</p> | - | 07-09-2026 | 09:00 | 10:30 | 01:30 |
| <p>17 z 26 Przerwa</p> | - | 07-09-2026 | 10:30 | 10:45 | 00:15 |
| <p>18 z 26 Różne typy osobowości, czyli jak pracować wydajnie efektywnie, zgodnie ze sobą i w dobrych relacjach z innymi? (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków)</p> | - | 07-09-2026 | 10:45 | 12:15 | 01:30 |
| <p>19 z 26 przerwa</p> | - | 07-09-2026 | 12:15 | 12:45 | 00:30 |
| <p>20 z 26 Komunikacja empatyczna kluczem do współpracy, porozumienia i efektywności. (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków)</p> | - | 07-09-2026 | 12:45 | 15:00 | 02:15 |

| Przedmiot / temat | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 21 z 26 Skuteczna komunikacja i radzenie sobie w trudnych sytuacjach (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | - | 09-09-2026 | 09:00 | 10:30 | 01:30 |
| 22 z 26 Przerwa | - | 09-09-2026 | 10:30 | 10:45 | 00:15 |
| 23 z 26 Filozofia profesjonalnej obsługi mieszkańca/interesanta, Jak budować doskonałą obsługę mieszkańców? (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | - | 09-09-2026 | 10:45 | 12:15 | 01:30 |
| 24 z 26 przerwa | - | 09-09-2026 | 12:15 | 12:45 | 00:30 |
| 25 z 26 Praca z „trudnym” klientem, Asertywna komunikacja, Trudne sytuacje z mieszkańcami-studium przypadków (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT , dokumentów i druków) | - | 09-09-2026 | 12:45 | 14:30 | 01:45 |
| 26 z 26 Walidacja | Piotr Jankowski | 09-09-2026 | 14:30 | 15:00 | 00:30 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 923,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 3 190,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 112,11 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 91,14 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Piotr Jankowski

Absolwent zarządzania i finansów dwóch uczelni. Certyfikowany trener biznesu. Konsultant modelu psychometrycznego MTQ48, badającego odporność psychiczną, wykorzystywanego w pracy z wydajnością i efektywnością. Na jego podstawie prowadzi sesje rozwojowe. Wykładał na wyższych uczelniach i seminariach biznesowych. Specjalizuje się w sprzedaży i zarządzaniu zespołem. Od 1996 roku dzięki pracy w międzynarodowych instytucjach oraz własnej działalności zebrał doświadczenie w obszarze rekrutacji, sprzedaży i zarządzania. Wdrażał i szkolił pracowników z zakresu technik aktywnej sprzedaży, rozwoju kompetencji osobistych. Posiada doskonałą znajomość specyfiki franchisingu (prowadził w tej formule placówkę bankową) i network marketingu. W ramach swoich specjalizacji prowadzi projekty rozwojowe, których celem jest zwiększanie efektywności osobistej. Prelegent na kongresach rozwojowych. Doświadczenie ponad 10 000 godzin na salach szkoleniowych, ponad 800 godzin szkoleń online. Założyciel Expertio - społeczności przedsiębiorców - miejsca, gdzie spotyka się biznes z rozwojem osobistym. Od 2017 roku buduje z powodzeniem inicjatywę dla lokalnego biznesu. Autor książek: „Radość sprzedaży”, „Alfabet Zmian”, współautor poradnika „Jak w 30 dni zwiększyć swoją efektywność.” Członek Stowarzyszenia Polish Society for Training & Development.



2 z 2

Adam Parysz

Audytor wiodący systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji wg ISO/IEC 27001 oraz systemów zarządzania ciągłością działania wg ISO 22301, a także audytor wewnętrzny zintegrowanych systemów zarządzania wg ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001. Posiada certyfikat Six Sigma Yellow Belt oraz pełni funkcję inspektora ochrony danych (DPO). Specjalizuje się w cyberbezpieczeństwie, ochronie danych osobowych, bezpieczeństwie informacji, prawie administracyjnym, systemach teleinformatycznych oraz elektronicznym zarządzaniu dokumentacją (EZD). Jest również trenerem i archiwistą, a także wdrożeniowcem systemów klasy EZD. Partner biznesowy w Sygnity S.A., członek grupy roboczej ds. sztucznej inteligencji przy Ministerstwie Cyfryzacji oraz członek ISSA Polska w grupie roboczej ds. AI. Autor publikacji eksperckich w

portalach Legalis Administracja oraz Legalis Księgowość Kadry Biznes wydawnictwa C.H. Beck. Autor książki „Polecenia dla ChatGPT w finansach: praktyczne zastosowanie w biznesie i finansach osobistych” wydanej przez wydawnictwo Helion. Posiada bogate doświadczenie szkoleniowe zdobyte podczas realizacji szkoleń dla licznych instytucji publicznych i prywatnych. Oprócz działalności szkoleniowej zajmuje się wdrożeniami systemów EZD, prowadzeniem audytów bezpieczeństwa informacji i ciągłości działania oraz doradztwem w obszarze zarządzania bezpieczeństwem i cyfryzacji organizacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik kursu otrzymuje na wskazany adres mailowy materiały pomocnicze (prezentacja PPT, materiały dydaktyczne, konieczne dokumenty w tym wyciągi z ustaw i rozporządzeń) niezbędne do realizacji usługi oraz certyfikat ukończenia szkolenia w wersji elektronicznej (PDF).

Informacje dodatkowe

Są możliwości zastosowania zwolnienia z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

1. kurs odbywa się za pomocą platformy ClickMeeting
2. wymagania sprzętowe – komputer/laptop lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji wbudowana lub zewnętrzna kamera oraz mikrofon, co zapewnia możliwość dwustronnej komunikacji oraz właściwego nadzoru nad przebiegiem usługi
3. nie ma wymogów co do łącza rekomendujemy prędkość 3/1,5 MB na sekundę
4. niezbędne oprogramowanie – przeglądarka MOZILLA FIREFOX LUB GOOGLE CHROME
5. okres ważności linku – dzień odbywania się kursu (kurs w czasie rzeczywistym)
6. generowany jest plik aktywności (rejestr czasu logowania i wylogowania się uczestników) w celu kontroli/audytu przez jednostkę kontrolną oraz wizerunek uczestnika jak wymaga tego regulamin
7. Jeśli wymaga tego regulamin jednostki finansującej, kurs jest nagrywany

Kontakt



ANNA BAŁDA

E-mail abalda@akk.com.pl

Telefon (+48) 573 569 704