CENTRUM SZKOLENIOWE Administracja Publiczna

online szkolenia.administracjapubliczna.pl

**Do: Sekretariatu**
DW: Kierownika Jednostki

**Szanowni Państwo,**

w imieniu **Centrum Szkoleniowego Administracja Publiczna** oraz **p. Marcina Furmańskiego** zapraszam na:

# SZKOLENIE ONLINE

## *„Skargi, wnioski, zastrzeżenia, krytyka - trudne sytuacje w pracy sekretariatu administracji publicznej”*

***Prowadzenie: Marcin Furmański****

***9 grudnia 2026 roku (środa) na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE***

***Marcin Furmański** - absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Wrocławskiego oraz podyplomowego studium psychologii zarządzania na wydziale Psychologii i Pedagogiki; od 8 lat jest trenerem, w tym czasie przeprowadził ponad 1000 szkoleń z takich dziedzin jak: motywowanie, zarządzanie czasem, planowanie i kontrola, retoryka; trener wiodący w największych projektach szkoleniowych dla sektora publicznego w Polsce.*

**Pracownicy sekretariatów w administracji publicznej na co dzień spotykają się z różnorodnymi oczekiwaniami interesantów, w tym z sytuacjami nacechowanymi emocjami, niezadowoleniem czy krytyką**. To właśnie oni jako pierwsi odbierają skargi, wnioski czy zastrzeżenia, dlatego umiejętność profesjonalnego reagowania ma kluczowe znaczenie dla wizerunku całego urzędu. Trudne sytuacje wymagają nie tylko znajomości procedur, ale także odpowiedniego podejścia komunikacyjnego, aby zachować spokój, skutecznie rozwiązywać problemy i wspierać sprawny obieg informacji. Brak odpowiednich narzędzi w tym zakresie może prowadzić do eskalacji konfliktów, obniżenia jakości obsługi oraz nadmiernego stresu w pracy.

**Podczas szkolenia omówione zostaną** praktyczne sposoby radzenia sobie z trudnymi klientami, w tym z osobami roszczeniowymi czy nadmiernie absorbującymi. **Uczestnicy poznają zasady** skutecznej komunikacji - zarówno w kontaktach z interesantami, jak i wewnątrz urzędu - oraz dowiedzą się, jak różne postawy wpływają na środowisko pracy.

**Szczególny nacisk położony zostanie na** rozwijanie asertywności, która stanowi podstawę budowania dobrych relacji i jasnego wyrażania stanowiska. **Ważnym elementem będzie także nauka** technik redukowania stresu i radzenia sobie z emocjami, co pozwoli zwiększyć odporność psychiczną i efektywność w codziennej pracy.

**Szkolenie adresowane jest do** osób odpowiedzialnych za kontakt z klientami urzędu.

Szkolenie odbędzie się 9 grudnia 2026 roku (środa) **na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE**.

- **Szkolenie w czasie rzeczywistym** - nie jest to uprzednio nagrany materiał
- **6 godzin wraz z przerwą** - rozpoczynamy o godz. 9.00
- **Możliwość zadawania pytań** i dyskusji z innymi uczestnikami
- **Grupa do 25 osób** - każdy będzie miał czas na zadawanie pytań
- **Niższa cena** - w porównaniu do szkolenia stacjonarnego
- **Wydrukowany certyfikat** - wyślemy pocztą
- **Dostępne na komputerze, tablecie i smartfonie** - z dowolnego miejsca

**Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty** na konto organizatora **oraz przesłanie zgłoszenia** na e-mail: szkolenia@administracjapubliczna.pl lub numer faksu: 71 798 48 48 albo wypełnienie formularza na stronie www: **szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/SKZK**

W razie wątpliwości pozostajemy do Państwa dyspozycji pod numerem telefonu: 71 798 48 40.

Z poważaniem,
**Arkadiusz Karasek**

Pełny kalendarz naszych szkoleń i konferencji na stronie www:
**szkolenia.administracjapubliczna.pl**

**Podmiot zarządzający:**
PRESSCOM Sp. z o.o.
ul. Krakowska 29
50-424 Wrocław
tel. 71 798 48 40
fax 71 798 48 48

**Organ rejestrowy:** Sąd Rejonowy Wrocław-Fabryczna, VI Wydział Gospodarczy
**KRS:** 0000173413 **Kapitał zakładowy:** 50 000 zł
**NIP:** 897-168-80-84 **REGON:** 932945064
**Erste Bank Polska:** 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418
**Nr ewidencyjny w rejestrze instytucji szkoleniowych:** 2.02/00015/2005
**e-mail:** szkolenia@administracjapubliczna.pl

CENTRUM SZKOLENIOWE Administracja Publiczna

online

szkolenia.administracjapubliczna.pl

# HARMONOGRAM SZKOLENIA ONLINE

## *„Skargi, wnioski, zastrzeżenia, krytyka - trudne sytuacje w pracy sekretariatu administracji publicznej”*

***Prowadzenie: Marcin Furmański***

***9 grudnia 2026 roku (środa)**, godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE*

---

1. **Sytuacje szczególne w pracy urzędu administracji publicznej:**
   a. trudny klient - interesant;
   b. VUP (pożeracze czasu i energii).
2. **Sztuka komunikacji i porozumiewania:**
   a. tradycyjne postawy komunikacyjne;
   b. komunikacja wewnątrzorganizacyjna w urzędzie;
   c. struktury komunikacyjne i ich wpływ na efektywność pracowników.
3. **Typologia postaw i ich wpływ na środowisko pracy:**
   a. agresja;
   b. uległość;
   c. manipulacja;
   d. asertywność.
4. **Asertywne zachowania podstawą dobrych relacji w urzędzie:**
   a. postawy bierne, asertywne, agresywne;
   b. definicje i prawa asertywności;
   c. asertywna odmowa;
   d. asertywny przekaz;
   e. techniki zachowań asertywnych.
5. **Pokonywanie stresu w pracy urzędniczej:**
   a. rodzaje stresorów i sposoby przeciwdziałania im;
   b. ćwiczenie technik radzenia sobie ze stresem i negatywnymi emocjami.
6. **Odpowiedzi na pytania uczestników szkolenia.**

---

**Jak wygląda szkolenie online?**

1. **Zgłoszenia dokonujesz** wysyłając wypełnioną kartę zgłoszeniową na adres: **szkolenia@administracjapubliczna.pl**, lub numer faksu: **71 798 48 48** lub poprzez formularz na stronie www: **szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/SKZK**
2. Na 2 dni przed szkoleniem na wskazane w zgłoszeniu adresy e-mail prześlemy unikatowe linki do platformy.
3. W dniu szkolenia logujesz się do platformy z dowolnego miejsca na dowolnym urządzeniu (komputer, tablet lub smartfon).
4. W trakcie szkolenia widać ekran prowadzącego oraz jego samego.
5. Możesz zadawać pytania trenerowi przez mikrofon lub wbudowany czat.
6. Materiały w formacie PDF będą do pobrania w trakcie szkolenia, a wydrukowany certyfikat otrzymasz pocztą.
7. Po zakończeniu szkolenia, nie ma możliwości jego ponownego odtworzenia.

---

**Co jest potrzebne od strony technicznej?**

- **Komputer z przeglądarką internetową** (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge, Opera) **lub tablet lub telefon z przeglądarką lub bezpłatną aplikacją** do pobrania z Apple App Store lub Google Play Store.
- Można, ale nie trzeba używać podczas szkolenia wbudowanej kamery lub kamery internetowej, mikrofonu, zestawu słuchawkowego lub podłączonych głośników, ale nie powinny być one jednocześnie używane przez żadną inną aplikację.

CENTRUM SZKOLENIOWE Administracja Publiczna

online

szkolenia.administracjapubliczna.pl

# KARTA ZGŁOSZENIA NA SZKOLENIE ONLINE

## *„Skargi, wnioski, zastrzeżenia, krytyka - trudne sytuacje w pracy sekretariatu administracji publicznej”*

***Prowadzenie: Marcin Furmański***

***9 grudnia 2026 roku (środa)**, godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE*

| | | | |
|---|---|---|---|
| Wypełnioną kartę prosimy przesyłać na numer faksu: **71 798 48 48** lub e-mail: **szkolenia@administracjapubliczna.pl**<br>Zgłoszenia można także dokonać na stronie www: **szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/SKZK** | | | |
| 1. Imię i nazwisko | | Stanowisko | |
| Telefon | E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy) | | **Kwota** |
| 2. Imię i nazwisko | | Stanowisko | |
| Telefon | E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy) | | **Kwota** |
| **RAZEM** | | | **Suma kwot** |

**Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu online wynosi 540 zł i obejmuje koszt materiałów w formie elektronicznej oraz wydrukowany certyfikat** przesyłany pocztą po szkoleniu. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 4 grudnia 2026 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 640 zł. **Liczba miejsc ograniczona jest do 25.**

**Do podanych cen nie doliczamy podatku VAT po podpisaniu poniższego oświadczenia o finansowaniu ze środków publicznych.** W przeciwnym razie doliczamy podatek VAT w wysokości 23%.

❑ **Oświadczam, że szkolenie korzysta ze zwolnienia z VAT, ponieważ stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego i jest finansowane w całości ze środków publicznych** zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (z późn. zm.).

_____
Data, pieczątka, podpis

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **DANE DO FAKTURY:** | Płatności prosimy realizować: **PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław**<br>**Erste Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418** z tytułem płatności: **20261209SKZK** | | | |
| DANE ODBIORCY: | Nazwa | | | |
| Ulica | | Kod | Miejscowość | |
| NIP | IDWew / nr zamówienia | E-mail do księgowości | | |
| DANE NABYWCY: | Nazwa | | NIP | |
| Ulica | | Kod | Miejscowość | |

Przesłanie karty zgłoszenia stanowi prawnie wiążące zobowiązanie do uczestnictwa w szkoleniu na warunkach w niej określonych. Rezygnacji z udziału w szkoleniu można dokonać wyłącznie w formie pisemnej (e-mail, fax, poczta), najpóźniej 7 dni roboczych przed szkoleniem. W przypadku otrzymania rezygnacji przez organizatora później niż na 7 dni roboczych przed dniem szkolenia lub niezalogowania się uczestnika do platformy i tym samym niewzięcia udziału w szkoleniu, zgłaszający zostanie obciążony pełnymi kosztami uczestnictwa, wynikającymi z przesłanej karty zgłoszenia, na podstawie wystawionej faktury VAT. Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału w szkoleniu.

Przesłanie zgłoszenia i podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie wymaganych danych uniemożliwi realizację umowy/zamówienia. Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingu produktów i usług własnych Presscom Sp. z o.o. Administratorem danych osobowych będzie Presscom Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, numer KRS 0000173413. Dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim bez prawidłowej podstawy prawnej. W szczególności mają Państwo prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania w celach marketingowych, a także żądania od Presscom Sp. z o.o. dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania lub usunięcia. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych możliwy jest kontakt z do@presscom.pl. Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej: https://presscom.pl/do.

_____
Data, pieczątka, podpis