



Opublikowano na: Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Miasta Mława (bip.mlawa.pl)

Autor: Lidia Gniadek

Obsługa Klienta w Administracji Publicznej - profesjonalne warsztaty i ćwiczenia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w praktyce urzędniczej

Opis



Fundusze Europejskie
dla Mazowsza



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Miasto Mława – Urząd Miasta Mława w dniu 16 czerwca 2025 r. zawarło z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Warszawie umowę nr 77/3/RMR/2025 dotyczącą dofinansowania usług rozwojowych w ramach projektu pt. „Przedsiębiorco zainwestuj w swoją kadrę 2!” (FEMA.06.05-IP.02-01W0/24_77/3/RMR/2025).

Realizacja zadania pod nazwą „Obsługa Klienta w Administracji Publicznej – profesjonalne warsztaty i ćwiczenia radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w praktyce urzędniczej” ma na celu podniesienie jakości kontaktów urzędników z mieszkańcami poprzez rozwój umiejętności interpersonalnych i profesjonalnej obsługi klienta.

Szkolenie obejmie 54 pracowników Urzędu Miasta Mława, którzy na co dzień mają bezpośredni kontakt z klientami. Uczestnicy wezmą udział w praktycznych warsztatach i symulacjach sytuacji problemowych, w których będą uczyć się skutecznej komunikacji, radzenia sobie z trudnymi zachowaniami klientów oraz szybkiego i trafnego reagowania na potrzeby interesantów.

Celem szkoleń jest:

- podniesienie jakości świadczonych usług publicznych,
- zwiększenie satysfakcji klientów urzędu,
- rozwój kompetencji miękkich w zakresie komunikacji interpersonalnej i zarządzania emocjami w trudnych sytuacjach,
- poprawa efektywności pracy urzędników poprzez lepsze radzenie sobie ze stresem i konfliktami.

Szkolenia zostaną przeprowadzone w trzech grupach, w następujących terminach:

- I grupa: 15-16.09.2025 r.
- II grupa: 17-18.09.2025 r.
- III grupa: 22-23.09.2025 r.

Szkolenia będą realizowane za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych (BUR), a ich wykonawcą będzie Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER Magdalena Wolniewicz-Kesaria, które otrzymało pozytywną rekomendację instytucji zarządzającej.

Wartość projektu: 54 000,00 zł

Dofinansowanie z EFS Plus: 45 900,00 zł

#FunduszeUE

Status projektu

w trakcie realizacji

Źródło funduszy

fundusze europejskie

Podmiot udostępniający informację: Urząd Miasta Mława

Osoba odpowiedzialna za informację: LG

Osoba wprowadzająca informację: Lidia Gniadek

Data wytworzenia informacji: 10.07.2025 08:33:04

Data ostatniej modyfikacji: 10.07.2025 15:12:11

Liczba odsłon: 0

| Data | Osoba dokonująca zmian | Opis zmiany |
|---------------------|-------------------------------|--------------------|
| 10.07.2025 15:12:11 | Cezary Lewandowski | edycja strony |
| 10.07.2025 15:11:26 | Cezary Lewandowski | edycja strony |

| Data | Osoba dokonująca zmian | Opis zmiany |
|---------------------|-------------------------------|-----------------------|
| 10.07.2025 10:57:50 | Cezary Lewandowski | edycja strony |
| 10.07.2025 08:40:35 | Lidia Gniadek | edycja strony |
| 10.07.2025 08:39:57 | Lidia Gniadek | edycja strony |
| 10.07.2025 08:33:04 | Lidia Gniadek | strona została dodana |

Adres źródłowy: <https://bip.mlawa.pl/projekt/obsługa-klienta-w-administracji-publicznej-profesjonalne-warsztaty-i-cwiczenia-radzenia>