

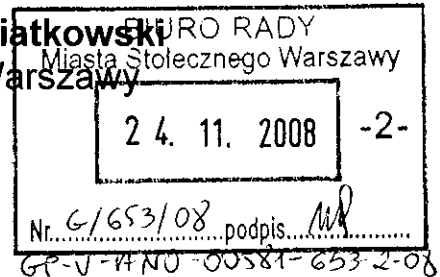


Prezydent Miasta Stołecznego Warszawy

plac Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa, tel. (022) 595 30 50, 595 30 51, faks (022) 595 30 52
www.um.warszawa.pl

Warszawa, dnia 21 listopada 2008 r.

Pan Adam Kwiatkowski
Radny m. st. Warszawy



Szanowny Panie Radny

W odpowiedzi na Pańską interpelację w sprawie artykułu prasowego nt. szkolenia w Kazimierzu Dolnym w dniach 24-25 października 2008 roku, uprzejmie wyjaśniam, że szkolenie nt. „Obsługa klienta w urzędzie administracji samorządowej” zostało zorganizowane dla pracowników Biura Polityki Społecznej oraz Naczelników Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia Urzędów Dzielnic m.st. Warszawy. W szkoleniu udział wzięło 41 osób.

Głównym celem szkolenia było zwiększenie kompetencji pracowników urzędu w zakresie sprawnej i efektywnej obsługi klienta.

Szkolenie prowadzone było metodami aktywnymi. Szczegółowa tematyka obejmowała: cechy i umiejętności urzędnika, kontakt z klientem, zasady obsługi klienta, typy zachowań interesantów, strategie prowadzenia rozmów z klientem oraz techniki rozładowywania trudnych sytuacji.

W ocenie uczestników szkolenia doskonalenie umiejętności skutecznej komunikacji interpersonalnej jest niezwykle istotne w pracy z klientem a umiejętności nabyte podczas szkolenia przyczynią się do poprawy jakości obsługi mieszkańców Warszawy.

Wyjazd do Ośrodka Oświatowo – Szkoleniowego „ARKADIA” w Kazimierzu Dolnym miał również charakter integracyjny. Ponieważ dzielnice m. st. Warszawy (Wydziały Spraw Społecznych i Zdrowia) otrzymały do realizacji nowe zadania (świadczenia rodzinne i alimentacyjne oraz profilaktyka uzależnień) celem spotkania było także ustalenie zasad współpracy i integracja pracowników Urzędu m. st. Warszawy działających w obszarze polityki społecznej.

Zadanie na zlecenie Miasta przeprowadziła firma „DEMOS” specjalizująca się w szkoleniach administracji publicznej. Koszt całonocnego szkolenia wyniósł 10.440 zł. brutto

Natomiast koszt pobytu grupy 41 osób finansowany przez m. st. Warszawę wyniósł 9.379 zł. brutto, w tym zawarte były:

- transport uczestników w obie strony,
- pobyt w Ośrodku w tym jeden nocleg,
- zapewnienie wyżywienia uczestnikom tj. kolacja w dniu 24 października 2008 roku (z lampką wina), śniadanie w dniu 25 października br, 3 serwisy kawowe, 2 obiady.

Napoje, których spożywanie zostało udokumentowane na fotografiach były zakupione przez pracowników.

PREZYDENT
miasta stołecznego Warszawy

Hanna Gronkiewicz-Waltz
Hanna Gronkiewicz-Waltz

GP-V-AND-00581-653-1/2008
KS - zgodzienie z adresatami
DU-11.08
PRZEWODNICZĄCA
Rady m. st. Warszawy
Olga Johann
Wiceprzewodnicząca Rady m. st. Warszawy