



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Końcówka roku w projekcie „Urządźmy się mądrze – kształcenie podstawą do poprawy jakości zarządzania w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie” przebiegała pod hasłem: Szkolenia z zakresu podniesienia zaufania społecznego, metod mierzenia satysfakcji klientów i pracowników. W ramach tego bloku odbyły się szkolenia i warsztaty:

- badanie satysfakcji klienta wg normy ISO 9001,
- biuro obsługi klienta w administracji samorządowej,
- komunikacja interpersonalna w aspekcie urząd-klient z uwzględnieniem klientów trudnych,
- ustawa o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie kodeksu cywilnego,
- wykorzystanie elektronicznych środków informatycznych do oceny wyników badań satysfakcji klienta jednostek administracji publicznej

Projekt „Urządźmy się mądrze – kształcenie podstawą do poprawy jakości zarządzania w Urzędzie Miasta Siemianowice Śląskie” jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.