

## **URZĄD - SKUTECZNA KOMUNIKACJA Z MIESZKAŃCAMI W TRUDNYCH SYTUACJACH, W TYM W CZASACH PANDEMII. METODY I NARZĘDZIA.**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Zajęcia mają na celu przekazanie wiedzy na temat budowania pozytywnego wizerunku urzędu (miasta, gminy itp.), a także wskazanie, w jaki sposób wizerunek urzędu i sposób jego funkcjonowania przekłada się na satysfakcję mieszkańców danego obszaru i osób korzystających z usług. Opinia otoczenia na temat jakości usług świadczonych przez urząd i instytucje ma bezpośredni wpływ na postrzeganie przez mieszkańców jakości życia w danym miejscu – stąd warto dowiedzieć się, jak badać nastoje mieszkańców, jak planować działania poprawiające wizerunek i jak wdrażać w życie projekty podnoszące jakość życia. Szkolenie w dużej części skupia się na sytuacjach utrudniających pracę urzędu oraz proces komunikowania się z mieszkańcami, posługując się przykładem pandemii koronawirusa oraz innych sytuacji kryzysowych mających wpływ na jakość usług świadczonych przez urząd.

### **CELE I KORZYŚCI:**

Uczestnicy zajęć otrzymają praktyczną wiedzę na temat organizacji i realizacji projektów związanych z diagnozowaniem opinii społecznej oraz z budowaniem wizerunku urzędu. Poznają użyteczne narzędzia i metody wspomagające pracę nad promocją urzędu oraz komunikację z mieszkańcami, także w sytuacjach utrudniających kontakty na linii: urząd-mieszkańcy. Zajęcia mają w dużej części charakter ćwiczeń i są wsparte szeregiem praktycznych wskazówek i przykładów wynikających z aktualnej sytuacji.

### **PROGRAM:**

#### **1. Badanie opinii mieszkańców i nastrojów społecznych. Metody i instrumenty badawcze - tradycyjne i on-linowe:**

- Badania ilościowe i jakościowe. Metody badawcze, konstrukcja scenariusza, dobór próby. Kogo, o co i w jaki sposób zapytać?
- Konsultacje społeczne – znane działanie, nowe narzędzie. Dialog w sieci.
- Inne możliwości i instrumenty badania jakości pracy urzędu. Praktyczne przykłady i rekomendacje.

#### **2. „Jak cię widzą, tak cię piszą”, czyli jak dbać o pozytywny wizerunek urzędu, także w sytuacjach utrudniających obsługę klientów:**

- Urząd jako przedstawiciel sektora usług.
- Urząd z ludzką twarzą. Pracownicy urzędu i ich rola w skutecznej komunikacji z mieszkańcami.

- Standaryzacja procesów obsługi klienta sposobem na podnoszenie jakości usług świadczonych przez urząd.

### **3. Planowanie działań informacyjnych i promocyjnych urzędu w trudnych sytuacjach:**

- Koronawirus w Polsce i na świecie. Komunikacja urzędów z mieszkańcami w dobie epidemii. Idee i projekty usprawniające kontakt na linii: urząd-mieszkańcy.
- Jak zaszczepić chęć do szczepień? Projekty ministerialne (rządowe) i samorządowe zachęcające do szczepień. Przykłady kampanii, analiza działań.
- Komunikacja z mieszkańcami w czasie pandemii i innych trudnych sytuacjach. Wykorzystanie tradycyjnych i nowoczesnych kanałów komunikacji.

### **4. Komunikacja z mieszkańcami w praktyce. Przykłady i wskazówki:**

- Promowanie działań urzędu w trudnych okolicznościach? To możliwe, a nawet konieczne!
- Komunikacja a nastoje społeczne. Wrażliwość urzędu na czynniki i sygnały płynące z otoczenia. Rzetelna informacja versus poprawa nastojów społecznych.

#### **ADRESACI:**

Pracownicy instytucji publicznych, organizacji pozarządowych oraz pracownicy administracji samorządowej, głównie jednostek odpowiedzialnych za promocję, wizerunek urzędu (miasta, gminy itp.), komunikację z mieszkańcami, ocenę poziomu satysfakcji mieszkańców i wdrażanie projektów wpływających na podnoszenie jakości usług świadczonych przez urząd lub instytucję.

#### **PROWADZĄCY:**

Dyrektor Agencji Komunikacji Marketingowej. Autorka kilku kampanii promocyjnych z zakresu marketingu terytorialnego oraz promocji miast i regionów, realizowanych na terenie kraju oraz za granicą. Kieruje zespołem odpowiedzialnym za przygotowanie i realizację strategii komunikacyjnych oraz kampanii promocyjnych. Prowadzi zajęcia dydaktyczne z zakresu komunikacji marketingowej w ramach podyplomowych studiów przy Uniwersytecie Śląskim. Wykładowca i trener firmy Questus, akredytowanego centrum szkoleniowo-egzaminacyjnego The Chartered Institute of Marketing in London. Prowadzi e-learningowy kurs przygotowujący do egzaminów CIM. Stała współpracowniczka miesięcznika „Marketing w Praktyce” (publikacje z zakresu komunikacji marketingowej, współpracy z agencją reklamową, marketingu relacji oraz promocji miast i regionów). Absolwentka Katedry Marketingu Akademii Ekonomicznej w Katowicach. Ukończyła kurs Professional Diploma in Marketing oraz Postgraduate Professional Diploma in Marketing i uzyskała międzynarodowy dyplom The Chartered Institute of Marketing in London.

## Urząd - skuteczna komunikacja z mieszkańcami w trudnych sytuacjach, w tym w czasach pandemii. Metody i narzędzia.



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**5 listopada 2021 r.**

**Szkolenie w godzinach 10:00-14:00**



**Cena: 319 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line,  
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,  
certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

### DANE DO KONTAKTU:

FRDL Małopolski Instytut Samorządu Terytorialnego i Administracji  
ul. Floriańska 31, 31-019, Kraków  
**Jolanta Przejczowska, koordynator ds. szkoleń**  
tel. +48 12 623 72 44, 575 850 930, [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.org.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK  NIE

Proszę o certyfikat w formie: Elektronicznej  e mail.....

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy:  
.....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) lub mailem na adres [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.org.pl) do 2 listopada 2021 r.**

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_