

Usprawnianie procesów świadczenia usług administracyjnych – dialog samorządu z trzecim sektorem

Data: 10 września 2014

Miejsce: Kraków, Muzeum Armii Krajowej, ul. Wita Stwosza 12

Warsztat projektu: Obywatelski audyt efektywności świadczenia usług administracyjnych przez samorządy lokalne

9:30	REJESTRACJA I POWITALNA KAWA
10:00	Otwarcie warsztatu Kazimierz BARCZYK Przewodniczący Sejmiku Województwa Małopolskiego Przewodniczący Stowarzyszenia Gmin i Powiatów Małopolski
10:05	Wskaźniki wdrożone w projekcie „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych” Mariusz ŚPIEWOK Śląski Związek Gmin i Powiatów
10:25	Miary i wskaźniki efektywności usług. Propozycje wypracowane przez członków Sieci. Przedstawiciel Sieci na rzecz monitorowania efektywności świadczenia usług administracyjnych oraz Magdalena SROGA Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”
10:40	Wyniki analizy procesów realizacji usług administracyjnych. Dobre praktyki warte rozpowszechnienia. Magdalena SROGA i Anna SIEMEK-FILUŚ Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”
11:00	Warsztaty rozwiązywania konfliktów w społecznościach lokalnych Rozpoczęcie szkolenia: Przedstawienie się trenera i uczestników oraz przedstawienie celów i agendy szkolenia. Przyjęcie zasad aktywnego uczestnictwa w szkoleniu.

	<p>Drogie buty: Na co należy zwracać uwagę świadomie budując relacje? Jak nie doprowadzić do konfliktu? Skąd się biorą konflikty?</p> <p>Aleksandra SZTĄBERSKA Studio Zmiana</p>
12:00	PRZERWA KAWOWA
12:15	<p>Warsztaty rozwiązywania konfliktów w społecznościach lokalnych c.d.</p> <p>Zadanie zespołowe „Powódź”: Co pomaga a co przeszkadza rozwiązywaniu problemów w zespołach?</p> <p>Wyprawa na wyspy Perłowe: Style reagowania na konflikt. Rozpoznanie własnych preferencji funkcjonowania w konflikcie.</p> <p>Style reagowania na konflikt: Systematyka stylów zachowania w sytuacjach konfliktowych w oparciu o podejście do siebie i drugiej strony konfliktu. Wady i zalety każdego stylu (mini wykład, dyskusja uczestników, przykłady uczestników).</p> <p>Zakończenie szkolenia: Podsumowanie szkolenia.</p> <p>Aleksandra SZTĄBERSKA Studio Zmiana</p>
14:45	LUNCH
15:00	ZAKOŃCZENIE WARSZTATU