



Szkolenia i Konferencje „SEMPRE”  
serdecznie zaprasza do udziału w szkoleniu

## Realizacja zadań sekretariatów sądowych w aspekcie obowiązujących przepisów 2020r. Urzędnik sądowy na miarę XXI wieku – wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta

### TERMIN I MIEJSCE:

- **07-10.06.2020r. w Łodzi**

*liczba uczestników ograniczona, decyduje kolejność zgłoszeń*

- **Hotel Focus\*\*\***

**Łąkowa 23, 90-554 Łódź**

<http://www.focushotels.pl/focus-hotel-lodz>

**Wyjątkowe miejsce znajdujące się w odrestaurowanej  
fabryce z XIX wieku. Dworzec kolejowy Łódź Kaliska, a  
także Atlas Arena znajdują się w odległości 1,5 km od hotelu Focus**



### ADRESACI:

Kurs przeznaczony jest dla: kierowników i pracowników Wydziałów i Sekcji Sądów Okręgowych oraz Rejonowych, starszych sekretarzy sądowych, sekretarzy sądowych

### WYKŁADOWCY:

**Ewa Korzeniewska** - Kierownik Zespołu do Spraw Analiz i Organizacji Pracy w Sadzie Apelacyjnym w Warszawie. Wykładowcą w Krajowej Szkole Sądów i Prokuratury – w latach 2009-2013. Prowadziła zajęcia w ramach Studium zawodowego dla urzędników sądów. Wykładowca z wieloletnim doświadczeniem z zakresu szkoleń dla urzędników sądowych.

**Karolina Engelgardt** - psycholog, trener kompetencji psychospołecznych, coach pracujący zgodnie ze standardami International Coach Federation (ICF), praktyk nurtu terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach, mediator organizacji. Wcześniej związana ze służbą zdrowia i leczeniem odwykowym, aktualnie jako psycholog obszaru zarządzania zasobami ludzkimi pracuje z klientem indywidualnym, z zespołami w organizacji oraz z kadrą kierowniczą. Zajmuje się zagadnieniami szeroko pojętej psychoprophylaktyki. W pracy dąży do optymalnego połączenia skutecznych, angażujących klienta metod pracy z rzetelną wiedzą psychologiczną. Tematyka, którą zajmuje się na co dzień to: zarządzanie zespołem i motywowanie podwładnych, autoprezentacja i kreowanie własnego wizerunku, komunikacja interpersonalna, negocjacje i mediacje, zarządzanie konfliktem, trening asertywności, radzenie sobie ze stresem oraz wypalenie zawodowe. Ma bogate, kilkunastoletnie doświadczenie w pracy z różnorodnymi grupami odbiorców.



**SZKOLENIE:**

# **Realizacja zadań sekretariatów sądowych w aspekcie obowiązujących przepisów 2020r. Urzędnik sądowy na miarę XXI wieku – wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta**

**Termin szkolenia:** 07-10.06.2020r. w Łodzi

**Miejsce szkolenia:** Hotel Focus\*\*\*, Łąkowa 23, 90-554 Łódź, <http://www.focushotels.pl/focus-hotel-lodz>

## **HARMONOGRAM SZKOLENIA:**

### **DZIEŃ 1 (07.06.2020r.) - NIEDZIELA**

Do godz.14.00 – Przyjazd, zakwaterowanie

### **DZIEŃ 2 (08.06.2020r.) - PONIEDZIAŁEK**

07.00 – 09.00– Śniadanie

**Realizacja zadań sekretariatów sądowych w aspekcie obowiązujących przepisów 2020. Wdrożenie standardów i procesów obsługi interesanta – prowadzenie Ewa Korzeniewska:**

9.00– 10.30

Omówienie przepisów rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości Regulamin urzędowania sądów oraz zarządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej obowiązujących w 2020 roku w zakresie działania sekretariatów sądowych, a w szczególności:

1. zasady przydziału spraw
2. posiedzenia przygotowawcze i posiedzenie informacyjne
3. wokanda
4. sporządzanie zawiadomień
5. korespondencja w drodze elektronicznej
6. doręczenia za pośrednictwem komorników

10.30 – 11.00 Przerwa kawowa

11.00– 13.00

7. udostępnianie akt spraw i dokumentów z akt
  - w toku postępowania
  - po zakończeniu postępowania
  - ograniczenia udostępniania akt
8. przechowywanie i wydawanie dokumentów, w tym weksle, czeki
9. inne zmiany przepisów istotne w pracy sekretariatów sądowych

13.00– 14.00 Obiad

14.00– 15.30

10. Biuro obsługi interesanta – komórka organizacyjna
  - organizacja biura
  - zadania biura
  - standardy i procesy obsługi interesanta
  - obowiązki informacyjne i ich realizacja
  - udostępnianie informacji ogólnych
  - udostępnianie informacji o sprawach

16.00 Wycieczka z przewodnikiem po Łodzi

19.00 Kolacja uroczysta, czas umiła oprawa muzyczna DJ



## DZIEŃ 3 (09.06.2020r.) - WTOREK

07.00 – 09.00 – Śniadanie

### **RODO w sądach – najczęściej występujące problemy i sposoby ich rozwiązywania – prowadzenie Ewa Korzeniewska:**

09.00– 10.30

11. RODO w sądach - jakie problemy występują i sposoby ich rozwiązywania

- organizacja zarządzania bezpieczeństwem w sądach
- podział zadań - prezes sądu, dyrektor sądu, inspektor ochrony danych, kierownik komórki organizacyjnej
- wyznaczenie stref bezpieczeństwa – zabezpieczenia, w tym zabezpieczenia techniczne
- uprawnienia dostępu do zasobów informatycznych
- zasada czystego biurka

10.30 – 11.00 Przerwa kawowa

11.00– 13.00

- zasada czystego ekranu
- komputery przenośne i nośniki danych
- naruszenia bezpieczeństwa danych

13.00– 14.00 Obiad

14.00– 15.30

- formy naruszeń - przykłady
- sposoby ich rozwiązywania
- zgłaszanie incydentów
- dalsze postępowanie .

16.00 Wycieczka z przewodnikiem po Wiśle

19.00 Kolacja

## DZIEŃ 4 (10.06.2020r.) - ŚRODA

07.00 – 09.00– Śniadanie

### **Paca z trudnym klientem w sekretariacie sądowym – jak skutecznie sobie radzić – prowadzenie Karolina Engelgardt:**

09.00– 10.30

1. Wprowadzenie:

1. Cechy osobiste niezbędne do profesjonalnej obsługi Klienta – wzmacnianie zasobów własnych.
2. Nakreślenie obszarów problemowych.

2. Narzędzia i techniki skutecznej komunikacji jako jeden z podstawowych sposobów radzenia sobie z trudnym Klientem:

1. Aktywne słuchanie jako podstawa dobrej relacji z Klientem.
2. Czynniki warunkujące sukces w komunikacji z Klientem.

3. Asertywność w kontakcie z klientem - wypracowanie wzorców zachowań asertywnych niezbędnych w kontaktach z Klientem, zwłaszcza w trudnych sytuacjach na Sali rozpraw

1. Techniki asertywne w komunikacji z uczestnikiem rozprawy

4. Kontakt z klientem.

1. Typologia klienta. Postępowanie z różnymi kategoriami klientów – ćwiczenia praktyczne.
2. Rozwiązywanie problemów z obsługą Klienta – ćwiczenia praktyczne.
3. Potrzeby Klienta i język korzyści w rozmowie z Klientem.



11.00– 13.00

5. Negatywne emocje i stres w pracy z klientem – techniki radzenia sobie ze stresem – ćwiczenia praktyczne.

10.30– 11.00 Przerwa kawowa

6. Trening umiejętności – warsztat:

- Łagodna perswazja na podstawie metody Georga J. Thompsona
- Asertywność - empatyczna stanowczość w ćwiczeniach;

7. Odporność psychiczna a obsługa „trudnego” klienta - techniki opanowania stresu „tu i teraz” oraz „tam i potem”

13.00– 14.00 Obiad

KOSZT SZKOLENIA: 1390 zł od Osoby.

Cena obejmuje:

- autorskie materiały szkoleniowe i ćwiczeniowe, opiekę logistyczną organizatora na miejscu,
  - certyfikat poświadczający ukończenie szkolenia sygnowany przez Wykładowców
  - zakwaterowanie wraz z wyżywieniem
- 3 noclegi ze śniadaniem, (pokoje 2- osobowe, pokoje 1 osobowe dodatkowo płatne)
  - 3 obiady, 2 kolacje w tym 1 uroczysta, serwis kawowy
  - wycieczkę pieszą z przewodnikiem

DOJAZD WE WŁASNYM ZAKRESIE.

PARKING PŁATNY DODATKOWO WG CENNIKA HOTELU.



**Karta zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu**  
(Prosimy wypełnić drukowanymi)

<b>Temat szkolenia</b>	<b>Realizacja zadań sekretariatów sądowych w aspekcie obowiązujących przepisów 2020r. Urzędnik sądowy na miarę XXI wieku – wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta</b>
<b>Data szkolenia</b>	<b>07-10.06.2020r. w Łodzi</b>

<b>1. Imię i nazwisko</b>	
<b>Zawód wykonywany</b>	
<b>2. Imię i nazwisko</b>	
<b>Zawód wykonywany</b>	
<b>3. Imię i nazwisko</b>	
<b>Zawód wykonywany</b>	
<b>Dane do faktury*</b>	

**Oświadczamy, że szkolenie jest finansowane ze środków publicznych**

.....  
Data

.....  
Podpis

**Warunki uczestnictwa w szkoleniu**

**1.** Organizatorem szkolenia jest Szkolenia i Konferencje „SEMPRE”, zwane dalej "SEMPRE" **2.** Cena szkolenia obejmuje: udział w szkoleniu, zestaw materiałów szkoleniowych, koszty noclegów przerwy kawowe, certyfikat ukończenia szkolenia. Cena nie obejmuje kosztów przejazdów, kosztów parkingu. **3.** Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przesłanie formularza zgłoszeniowego poprzez fax 22 398 86 39 lub poprzez e-mail: [biuro@szkolenia-sempre.pl](mailto:biuro@szkolenia-sempre.pl) **4.** O przyjęciu na szkolenie decyduje kolejność zgłoszeń. SEMPRE zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zgłoszenia, jeżeli lista uczestników w danym terminie szkolenia będzie już zamknięta oraz w przypadku nie zgłoszenia się minimalnej liczby osób. **5.** Sempre zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia lub zmiany jego terminu na 3 dni przed terminem szkolenia. **6.** W przypadkach określonych w punkcie 4 i 5, wszelkie kwoty wpłacone tytułem zapłaty za udział w szkoleniu zostaną zwrócone w całości w ciągu 14 dni od daty przekazania stosownej informacji do uczestnika szkolenia, za wyjątkiem sytuacji, kiedy strony uzgodnią, że wpłacona kwota zostanie zaliczona na poczet zapłaty za udział uczestnika w szkoleniu w innym terminie. **7.** Należność za uczestnictwo w szkoleniu należy uregulować najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia na konto bankowe SEMPRE: **26 1600 1198 0002 0023 2122 3001**. **8.** Rachunek / Faktura VAT zostanie doręczona uczestnikowi w trakcie szkolenia lub przesłana pocztą na adres wskazany w formularzu zgłoszenia. Rachunek / Faktura VAT jest wystawiana tylko na dane wskazane na formularzu zgłoszenia. Nie ma możliwości zmiany tych danych po wystawieniu rachunku / faktury VAT. **9.** Rezygnacja z udziału w szkoleniu na 21 lub więcej dni przed planowanym terminem rozpoczęcia szkolenia nie pociąga za sobą żadnych obciążeń finansowych, pod warunkiem przesłania informacji o rezygnacji z udziału w szkoleniu w formie listu, faksu fax 22 398 86 39 lub poprzez e-mail: [biuro@szkolenia-sempre.pl](mailto:biuro@szkolenia-sempre.pl). Decydująca jest data wpływu oświadczenia o rezygnacji do SEMPRE. **10.** Z zastrzeżeniem pkt 11, w przypadku zgłoszenia rezygnacji na mniej niż 10 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia szkolenia, SEMPRE zastrzega sobie prawo do wystawienia noty obciążeniowej w wysokości 60% ceny szkolenia tytułem kary umownej oraz potrącenia kwoty powstałej w ten sposób należności od kwoty wcześniej uiszczonej tytułem zapłaty za szkolenie. W przypadku jeżeli zapłata nie została wcześniej uiszczona, kary umowne są płatne w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej. **11.** W przypadku zgłoszenia rezygnacji z udziału w szkoleniu na mniej niż 5 dni robocze przed planowanym terminem rozpoczęcia szkolenia, SEMPRE zachowuje prawo do pełnego wynagrodzenia, tak jak za należycie wykonane szkolenie. Wcześniej wpłacone kwoty nie podlegają w tej sytuacji zwrotowi. **12.** Organizator zastrzega sobie prawo do dokonania zmian w programie szkolenia oraz do zmian trenerów prowadzących dane szkolenie. **13.** SEMPRE będzie rozpatrywać wyłącznie reklamacje dotyczące szkoleń otrzymane w formie pisemnej w terminie do 14 dni od daty zakończenia szkolenia. Reklamacje otrzymane po tym terminie nie będą rozpatrywane. **14.** Przesłanie do SEMPRE wypełnionego formularza zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją niniejszych Warunków uczestnictwa oraz z zawarciem umowy pomiędzy SEMPRE a uczestnikiem szkolenia (w przypadku zgłoszeń od osób fizycznych) lub firmą (w przypadku osób prawnych). Przesłanie zgłoszenia jest równoznaczne także ze zgodą na wykorzystanie i przetwarzanie danych osobowych w celach informacyjnych i marketingowych zgodnie z przepisami art. 28 ust. 3 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

**KOSZT SZKOLENIA: 1390 zł od Osoby.**

.....  
Data

.....  
Podpis