



z siedzibą w Krakowie
31-004 Kraków, PL, Wszystkich Świętych 3/4
Biuro:
31-006 Kraków
ul. Grodzka 15/2

tel: (0 12) 421 74 65, 421 53 89
tel./fax: (0 12) 421 93 12
www.sgpm.krakow.pl; e-mail: biuro@sgpm.krakow.pl
nr konta: PKO SA 43 1200 4650 1111 0000 5149 2423
Regon 351013374 NIP 676-10-71-117 KRS 0000182275

Szanowni Państwo,

W załączeniu przesyłamy program współorganizowanego przez nasze Stowarzyszenie warsztatu pt. „**Usprawnianie procesów świadczenia usług administracyjnych – dialog samorządu z trzecim sektorem**”.

Termin: 10 września (środa), godz. 10-15.

Miejsce: Muzeum Armii Krajowej w Krakowie, ul. Wita Stwosza 12, aula I p.

Spotkanie jest elementem działań upowszechniających rezultaty projektu pn. „*Obywatelski audyt efektywności świadczenia usług administracyjnych przez samorządy lokalne*” i włączającym wypracowane narzędzia do głównego nurtu działań modernizacyjnych polskich samorządów.

Istotnym punktem programu będą

WARSZTATY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW W SPOŁECZNOŚCIACH LOKALNYCH.

Serdecznie zapraszamy Państwa do udziału w tym wydarzeniu.

Ze względów organizacyjnych prosimy o zgłoszenia mailowe (amierzwa@sgpm.krakow.pl)

lub telefoniczne (12 421 74 65) do dnia **8 września 2014 r.**

Warsztat ma charakter otwarty dla wszystkich chętnych przedstawicieli samorządów i NGO woj. małopolskiego.

Udział w warsztacie jest bezpłatny, a liczba miejsc ograniczona.

Projekt *Obywatelski audyt efektywności świadczenia usług administracyjnych przez samorządy lokalne* jest współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej. Liderem projektu jest Stowarzyszenie „Miasta w Internecie”, a jego partnerami: Stowarzyszenie Gmin i Powiatów Małopolski oraz e-Governance Academy z Estonii.



**USPRAWNIANIE PROCESÓW ŚWIADCZENIA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH
– DIALOG SAMORZĄDU Z TRZECIM SEKTOREM
10.09.2014, Muzeum AK w Krakowie**

| | |
|--------------|---|
| 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 | <u>Warsztaty rozwiązywania konfliktów w społecznościach lokalnych</u> Rozpoczęcie szkolenia: Przedstawienie się trenera i uczestników oraz przedstawienie celów i agendy szkolenia. Przyjęcie zasad aktywnego uczestnictwa w szkoleniu. Drogie buty: Na co należy zwracać uwagę świadomie budując relacje? Jak nie doprowadzić do konfliktu? Skąd się biorą konflikty? Aleksandra SZTABERSKA Studio Zmiana |
| 12:00 | PRZERWA KAWOWA |
| 12:15 | <u>Warsztaty rozwiązywania konfliktów w społecznościach lokalnych c.d.</u> Zadanie zespołowe „Powódź”: Co pomaga a co przeszkadza rozwiązywaniu problemów w zespołach? Wyprawa na wyspy Perłowe: Style reagowania na konflikt. Rozpoznanie własnych preferencji funkcjonowania w konflikcie. 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). Zakończenie szkolenia: Podsumowanie szkolenia. Aleksandra SZTABERSKA Studio Zmiana |
| 14:45 | LUNCH |
| 15:00 | ZAKOŃCZENIE WARSZTATU |