

Załącznik 1g - Szczegółowy opis VII części zamówienia

SZKOLENIA

W ramach zamówienia Wykonawca zrealizuje usługę polegającą na **przeprowadzeniu 141 dni szkoleń merytorycznych z zakresu zarządzania nieruchomościami oraz podatków i opłat lokalnych** w tym na każde szkolenie: zapewnienie kompletu materiałów szkoleniowych dla każdego uczestnika szkoleń, przeprowadzenie szkolenia, oraz wydanie certyfikatu. Sale szkoleniowe zostaną udostępnione przez Partnerów projektu.

Szkolenia należy przeprowadzić według poniższego zestawienia w urzędach partnerskich:

Temat szkolenia	Liczba grup dla poszczególnych JST									łącznie grup
	Gmina Niedźwiedź	Gmina Gołcza	Gmina Charsznica	Gmina Łużna	Gmina Kłaj	Gmina Rzezawa	Gmina Drwinia	Gmina Nowy Wiśnicz	Gmina Pałecznicza	
Standardy świadczenia e-usług w oparciu o modele satysfakcji klienta (16h)	2	2	2	2	2	2	2	3	2	19
ePUAP - zasady działania, obsługa usług elektronicznych (8h)	2	2	2	2	2	2	2	3	2	19
Zarządzanie dokumentacją elektroniczną zgodnie z KPA (16h)	1	2	1	1	2	1	1	2	1	12
Kwestie sporne w zakresie podatków i opłat lokalnych (16h)	2	1	1	1	1	1	2	1	1	11
Dochody gminy z tytułu podatków i opłat lokalnych (16h)	1	1	1	1	1	2	1	2	1	11



Racjonalne gospodarowanie nieruchomościami JST przez prawidłowe ewidencjonowanie i palny wykorzystania własnych zasobów (16h)	1	1	0,5*	1	1	1	1	1	0,5*	8
---	---	---	------	---	---	---	---	---	------	---

*Zostanie zorganizowana grupa łączona dla pracowników UG Charsznica i UG Pałecznicza - szkolenie odbędzie się w jednym z tych urzędów, lokalizacja zostanie doprecyzowana w trakcie realizacji zamówienia, nie później niż 21 dni przed planowanym terminem szkolenia.

W każdej grupie będzie 10 uczestników, Wykonawca jest zobowiązany na każde szkolenie dostarczyć materiały szkoleniowe dla uczestników, oraz z każdego tematu dodatkowy egzemplarz dla Zamawiającego; Wykonawca również ma obowiązek wystawić certyfikat ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika, który ukończył dane szkolenie.

Wykonawca jest zobowiązany do opracowania testów wiedzy wykonywanych przed szkoleniem (pre-test) oraz po szkoleniu (post-test), oraz ich przeprowadzenia w każdej grupie szkoleniowej.

Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia dziennika szkoleń w formie przekazanej Wykonawcy przez Zamawiającego na 10 dni przed rozpoczęciem cyklu szkoleń.

Poniżej minimalny zakres tematyczny dla każdego szkolenia przewidzianego do realizacji.



SZKOLENIE: Standardy świadczenia e-usług w oparciu o modele satysfakcji Klienta. (16h)

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Wprowadzenie do zarządzania satysfakcją Klienta
 - a) Kim jest Klient?
 - b) Podstawy komunikacji
 - c) Satysfakcja Klienta – informacje podstawowe.
2. Proces obsługi Klienta
 - a) Potrzeby i oczekiwania Klienta
 - b) Formy kontaktu z Klientem
3. Istota satysfakcji Klienta
 - a) Pojęcie satysfakcji Klienta
 - b) Kryteria satysfakcji Klienta
 - c) Skutki braku satysfakcji Klienta
4. Cele zarządzania satysfakcją Klienta
 - a) Usługi publiczne, w tym e-usługi
 - b) Jakość świadczonych usług
5. Modele satysfakcji Klienta
 - a) Model Europejskiego Indeksu Satysfakcji Klientów
 - b) Model Servqual
6. Pomiar satysfakcji Klienta
 - a) Narzędzia pomiarowe do oceny satysfakcji Klienta
 - b) Wykorzystanie zebranych informacji dla doskonalenia jakości usług i budowania satysfakcji Klienta
7. Narzędzia informatyczne usprawniające proces zarządzania satysfakcją Klienta – przykłady:
 - a) Platforma ePUAP
 - b) Portal Informacyjny o Nieruchomościach i do zarządzania satysfakcją klienta
 - c) Pojedynczy Punkt Kontaktowy
 - d) CEIDG
 - e) e-Deklaracje
 - f) PUE ZUS
 - g) eMS



SZKOLENIE: ePUAP, zasady działania, obsługa usług elektronicznych.(8h)

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Podstawy prawne dotyczące elektronicznych usług publicznych
2. Czym jest platforma ePUAP
 - a) Uwarunkowania prawne funkcjonowania ePUAP
 - b) Funkcjonalności ePUAP
 - c) Możliwości wykorzystania ePUAP
 - d) Elektroniczna Skrzynka Podawcza (ESP)
 - e) Podmiot publiczny na platformie ePUAP
3. Udostępnianie usług na ePUAP
 - a) Wymagania związane z przygotowaniem usług na ePUAP
 - b) Formularz elektroniczny a wzór dokumentu elektronicznego
 - c) Wzór dokumentu elektronicznego (z czego się składa wzór dokumentu elektronicznego, zasady tworzenia wzorów dokumentów elektronicznych)
 - d) Zasady zgłaszania, przechowywania i udostępniania wzorów w CRWDE
 - e) Udostępnianie usług na ePUAP (proces udostępniania usługi na ePUAP)
 - f) Usługi centralne a usługi lokalne
4. Interesant na platformie ePUAP
 - a) Wyszukiwanie usług na platformie ePUAP
 - b) Wysyłanie i odbieranie dokumentów na platformie ePUAP
5. Sposoby identyfikacji i autoryzacji stosowane w e-administracji.
 - a) Rozporządzenie eIDAS – wytyczne i regulacje prawne
 - b) Profil zaufany ePUAP
 - Czym jest profil zaufany ePUAP
 - Uwarunkowania prawne funkcjonowania profilu zaufanego ePUAP
 - Zasady tworzenia, przedłużania i unieważniania profilu zaufanego ePUAP
 - Możliwości wykorzystania profilu zaufanego ePUAP (przykłady wykorzystywania profilu zaufanego ePUAP przez inne systemy)
 - c) Podpis elektroniczny
 - Rodzaje podpisów i certyfikatów
 - Skutki prawne złożenia poszczególnych rodzajów podpisów elektronicznych
 - Wymogi proceduralne i formalne dotyczące składania podpisów elektronicznych
 - Ważność certyfikatu
6. Wymiana dokumentów elektronicznych pomiędzy platformą ePUAP a Systemem Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją
 - a) Przedkładanie dokumentów elektronicznych
 - b) Obsługa dokumentów z Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP)
 - c) Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia
 - d) Weryfikacja podpisu elektronicznego

„Sprawne urzędy małopolski”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



- e) Wysłanie dokumentu elektronicznego z Systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją na ePUAP
- f) Urzędowe Poświadczenie Doręczenia

„Sprawne urzędy małopolski”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



SKOLENIE: Zarządzanie dokumentacją elektroniczną zgodnie z KPA i Instrukcją Kancelaryjną. (16h)

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Wprowadzenie. Podstawy prawne.
2. Podstawowy system kancelaryjny:
 - a) Wprowadzenie do systemów kancelaryjnych – tradycyjnego i EZD
 - b) Wybór podstawowego systemu kancelaryjnego
3. Tradycyjny system kancelaryjny:
 - a) Zarządzanie dokumentami elektronicznymi w systemie tradycyjnym z wykorzystaniem Systemu Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją.
 - b) Obsługa przesyłek wpływających w formie papierowej i elektronicznej
 - c) Dekretacja przesyłek wpływających – zasady i narzędzia dekretacji
 - d) Prowadzenie sprawy
 - e) Doręczanie dokumentów
 - g) Archiwizacja dokumentacji
4. Tryb Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją:
 - a) Podstawy prawne trybu EZD
 - b) Założenia i cele wdrożenia trybu EZD
 - b) Wdrożenie trybu EZD jako proces
5. Czynności kancelaryjne w systemie EZD:
 - a) Obsługa przesyłek wpływających i ich rejestracja
 - b) Dekretacja przesyłek wpływających w systemie EZD
 - c) Prowadzenie sprawy w systemie EZD
 - d) Wysyłanie i doręczanie dokumentów
 - e) Prowadzone rejestry i składy w systemie EZD
 - f) Archiwizacja dokumentacji w systemie EZD
6. Zasady doręczania dokumentów elektronicznych – teoria i praktyka.
7. Sporządzenie kopii i odpisów dokumentów



SZKOLENIE: Kwestie sporne w zakresie podatków i opłat lokalnych. (16h)

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Kwestie sporne wynikające z ustawy o podatkach i opłatach lokalnych i dotyczące następujących zagadnień

- a) Definicje ustawowe zawarte w ustawie o podatkach i opłatach lokalnych
- b) Zakres przedmiotowy ustawy
- c) Zakres podmiotowy ustawy
- d) Podstawy opodatkowania
- e) Podstawy naliczenia opłaty lokalnej

2. Rozbieżności w interpretacji przepisów dotyczących dochodów Gminy z tytułu następujących podatków:

I. Omówienie kwestii spornych oraz rozbieżnych orzeczeń Wojewódzkich Sądów Administracyjnych oraz Naczelnego Sądu Administracyjnego w przypadku następujących podatków:

- a) od nieruchomości
- b) rolnego
- c) leśnego
- d) od środków transportowych
- e) od czynności cywilnoprawnych

II. Postępowanie urzędu w przypadku istnienia rozbieżnych orzeczeń sądów dotyczących interpretacji konkretnego przepisu prawnego będącego podstawą prawną naliczenia podatku w podobnej lub identycznej sytuacji faktycznej.

3. Rozbieżności w interpretacji przepisów dotyczących dochodów Gminy z tytułu opłat lokalnych

I. Omówienie kwestii spornych oraz rozbieżnych orzeczeń Wojewódzkich Sądów Administracyjnych oraz Naczelnego Sądu Administracyjnego w przypadku następujących opłat lokalnych:

- a) skarbowej
- b) targowej
- c) miejscowej, uzdrowskiej i od posiadania psów
- d) reklamowej
- e) eksploatacyjnej
- f) za zajęcie pasa drogowego
- g) adiacenckiej
- h) najmu
- i) innych stanowiących dochody gminy, uiszczanych na podstawie odrębnych przepisów

II. Postępowanie urzędu w przypadku istnienia rozbieżnych orzeczeń sądów dotyczących interpretacji konkretnego przepisu prawnego będącego podstawą prawną opłaty lokalnej w podobnej lub identycznej sytuacji faktycznej.

4. Kwestie sporne dotyczącego trybu odwoławczego od decyzji administracyjnej o naliczeniu podatku

„Sprawne urzędy małopolski”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



lub opłaty lokalnej

5. Kwestie sporne dotyczące zaskarżalności decyzji administracyjnej do WSA.



SZKOLENIE: Dochody gminy z tytułu podatków i opłat lokalnych.(16h)

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Najistotniejsze kwestie oraz przesłanki ustawy o dochodach jednostek samorządu terytorialnego

- a) Definicja podatku
- b) Definicja opłaty
- c) Definicje ustawowe zawarte w ustawie o dochodach jednostek samorządu terytorialnego
- d) Zakres przedmiotowy ustawy
- e) Zakres podmiotowy ustawy

2. Najistotniejsze kwestie oraz przesłanki ustawy o podatkach i opłatach lokalnych

- a) Definicja podatku
- b) Definicja opłaty
- c) Definicje ustawowe zawarte w ustawie o podatkach i opłatach lokalnych
- d) Zakres przedmiotowy ustawy
- e) Zakres podmiotowy ustawy
- f) Podstawy opodatkowania
- g) Podstawy naliczenia opłaty lokalnej

3. Dochody Gminy z tytułu podatków

Omówienie definicji, zakresu, sposobu wyliczania, podstawy prawnej następujących podatków:

- a) od nieruchomości
- b) rolnego
- c) leśnego
- d) od środków transportowych
- e) od czynności cywilnoprawnych

4. Dochody Gminy z tytułu opłat lokalnych

Omówienie definicji, zakresu, sposobu wyliczania, podstawy prawnej następujących opłat lokalnych:

- a) skarbowej
- b) targowej
- c) miejscowej, uzdrowiskowej i od posiadania psów
- d) reklamowej
- e) eksploatacyjnej
- f) za zajęcie pasa drogowego
- g) adiacenckiej
- h) najmu
- i) innych stanowiących dochody gminy, uiszczanych na podstawie odrębnych przepisów

5. Zaświadczenie o niezaleganiu płatnika z podatkiem oraz opłatą lokalną

„Sprawne urzędy małopolski”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



- a) Kwestie prawne wydawania zaświadczeń
- b) Obowiązki organu administracyjnego
- c) Terminy ustawowe

6. Tryb odwoławczy od decyzji administracyjnej o naliczeniu podatku oraz opłaty lokalnej

- a) Podstawa prawna
- b) Terminy
- c) Wymogi formalne
- d) Prawomocność decyzji

7. Tryb zaskarżenia decyzji administracyjnej do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego

- a) Podstawa prawna
- b) Terminy
- c) Wymogi formalne
- d) Prawomocność wyroku



SZKOLENIE: Racjonalne gospodarowanie nieruchomościami Jednostek Samorządu Terytorialnego (16h)

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Podstawy prawne definicji nieruchomości

- a) Definicja nieruchomości na podstawie przepisów kodeksu cywilnego
- b) Orzecznictwo dotyczącego pojęcia nieruchomości
- c) Definicja i zakres własności nieruchomości

2. Podstawy prawne gospodarowania i własności nieruchomości należących do Gminy.

3. Aspekty prawne dotyczące profesjonalnego zarządzania nieruchomościami Jednostek Samorządu Terytorialnego

- a) Kwestie administracyjne oraz cywilnoprawne zarządzania nieruchomością
- b) Umowa o zarządzanie nieruchomością przed podmiot prywatny :
 - niezbędne elementy umowy
 - kary umowne
 - odpowiedzialność odszkodowawcza
 - wymogi formalne zawarcia umowy
 - kwestie wypowiedzenia umowy
- c) Orzecznictwo

4. Racjonalne gospodarowanie nieruchomością w kontekście opodatkowanie nieruchomości

- a) Kwestia podatku od nieruchomości
- b) Kwestia VAT
- c) Kwestie dotyczące pozostałych podatków

5. Nieruchomości Jednostek Samorządu Terytorialnego przeniesione do spółek komunalnych

- a) Definicja spółki komunalnej
- b) Aport nieruchomości do spółki
- c) Opodatkowanie aportu nieruchomości do spółki

6. Odpowiedzialność wynikająca z gospodarowania nieruchomościami Jednostek Samorządu Terytorialnego

- a) Cywilnoprawna
- b) Karna
- c) Administracyjna

7. Zabezpieczenie i egzekucja roszczeń wynikających z wynajmu nieruchomości Jednostek Samorządu

„Sprawne urzędy małopolski”

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Terytorialnego

- a) Podstawy prawne
- b) Rodzaje zabezpieczenia roszczeń
- c) Wybór opcjonalnego zabezpieczenia w przedstawionych konkretnych stanach faktycznych
- d) Egzekucja z wierzytelności (opłaty z tytułu najmu itd.)
- e) Egzekucja z zajmowanej nieruchomości
- f) Przedawnienie roszczeń

8. Księga Wieczysta na nieruchomości Jednostki Samorządu Terytorialnego oraz ich ewidencja geodezyjna

- a) Podstawy prawne dotyczące ksiąg wieczystych
- b) Elementy księgi wieczystej
- c) Hipoteka na księdze wieczystej
- d) Ewidencja geodezyjna gruntów i budynków

Podstawą odbioru prac związanych z tym działaniem będą wypełnione przez trenera dzienniki szkoleń według wzoru dostarczonego przez Zamawiającego, wypełnione przez uczestników pre oraz post testy dla każdej grupy.