

Załącznik 1f - Szczegółowy opis VI części zamówienia

SZKOLENIA

W ramach zamówienia Wykonawca zrealizuje usługę polegającą na **przeprowadzeniu 130 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 Kamienica	Gmina Łukowica	Gmina Sułoszowa	Gmina Gnojnik	Gmina Słopnice	Gmina Chmielnik	Gmina Kluczewsko	Gmina Samborzec	Gmina Pińczów	
Obsługa platformy ePUAP, świadczenie usług elektronicznych (8h)	1	2	2	3	2	4	1	2	6	23
Zarządzanie dokumentacją elektroniczną zgodnie z KPA i IK (16h)	2	2	0	0	2	0	0	0	4	10
Zarządzanie dokumentacją elektroniczną zgodnie z KPA i IK - szkolenie doskonalące (8h)	0	0	2	3	0	3	2	2	0	12
Praktyka gospodarowania nieruchomościami w gminie (8h)	0,5	1	1	1	0,5	1	1	1	1	8
Orzecznictwo w zakresie obsługi podatkowej klienta (16h)	1	1	1	2	1	2	1	1	3	13
Zadania gminnych organów podatkowych (8h)	1	1	1	2	1	2	1	1	3	13
Satysfakcja klienta - kryteria, Europejski Indeks Satysfakcji (16h)	1	1	1	2	1	3	1	1	3	14



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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.

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.



Szkolenie: Obsługa platformy ePUAP, świadczenia 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 obiegu dokumentacji

a) Przedkładanie dokumentów elektronicznych

b) Obsługa dokumentów z Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP)

c) Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia

d) Weryfikacja podpisu elektronicznego

e) Wysłanie dokumentu elektronicznego z systemu EOD na ePUAP

f) Urzędowe Poświadczenie Doręczenia



Szkolenie: Zarządzanie Dokumentacją Elektroniczną zgodnie z KPA i Instrukcją Kancelaryjną – 16 h

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 obiegu dokumentów.
 - 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: Zarządzanie Dokumentami Elektronicznymi zgodnie z KPA i Instrukcją Kancelaryjną – 8 h

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Podstawowy system kancelaryjny:

- a) Wprowadzenie do systemów kancelaryjnych – tradycyjnego i EZD
- b) Wybór podstawowego systemu kancelaryjnego

2. Zarządzanie dokumentami elektronicznymi w systemie tradycyjnym z wykorzystaniem systemu elektronicznego obiegu dokumentów.

3. Tryb Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją:

- a) Podstawy prawne trybu EZD
- b) Założenia i cele wdrożenia trybu EZD
- b) Wdrożenie trybu EZD jako proces

4. 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

5. Sposoby identyfikacji i autoryzacji stosowane w e-administracji

- a) Rozporządzenie eIDAS – wytyczne i regulacje prawne
- b) Profil zaufany ePUAP
- c) Podpis elektroniczny

6. Postępowanie administracyjne z dokumentami elektronicznymi – teoria i praktyka.



Szkolenie: Praktyka zarządzania nieruchomościami w Gminach – 8h

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Pojęcie 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

- a) Nieruchomości gminne a ustawa o gospodarce nieruchomościami
- b) Zarządzanie nieruchomościami gminnymi na tle ustawy o samorządzie gminnym
- c) Nieruchomości gminne na tle ustawy o gospodarce komunalnej

3. Modele zarządzania nieruchomościami gminnymi

- a) Zarządzanie bezpośrednio przez pracowników urzędu gminy
- b) Zarządzanie przez gminne jednostki administracyjne
 - zakłady budżetowe
 - spółki komunalne
 - gospodarstwa pomocnicze
- c) Zarządzanie przez profesjonalnego, prywatnego zarządcę
 - umowa o zarządzanie
 - zakres przedmiotowy i podmiotowy umowy
 - kary umowne, odpowiedzialność
 - zabezpieczenie
 - ubezpieczenie

4. Elektronizacja świadczenia usług w zakresie nieruchomości

- a) Podstawa prawna
- b) Usługi elektroniczne na tle prawa administracyjnego oraz cywilnego



c) Rozliczenia w formie elektronicznej

5. Racjonalne gospodarowanie nieruchomością w kontekście opodatkowanie nieruchomości

a) Kwestia podatku od nieruchomości

b) Kwestia VAT

c) Kwestie dotyczące pozostałych podatków

6. Odpowiedzialność wynikająca z gospodarowania nieruchomościami gminnymi

a) Cywilnoprawna

b) Karna

c) Administracyjna

7. Zabezpieczenie i egzekucja roszczeń wynikających z wynajmu nieruchomości gminnych

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



Szkolenie: Orzecznictwo w zakresie obsługi podatkowej Klienta– 16 h

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Podstawowe informacje na temat orzeczeń Wojewódzkich Sądów Administracyjnych oraz Naczelnego Sądu Administracyjnego

- a) Moc wiążąca orzeczenia sądowego
- b) Uchwały Naczelnego Sądu Administracyjnego
- c) Środki odwoławcze od orzeczeń
 - Skarga kasacyjna
 - Zażalenie
- d) Prawomocność orzeczeń
- e) Wznowienie postępowania
- f) Skarga o stwierdzenie niezgodności z prawem prawomocnego orzeczenia

2. Orzecznictwo w zakresie obsługi podatkowej Klienta, w szczególności przedsiębiorców

- a) Przedstawienie i omówienie najistotniejszych orzeczeń sądowych dotyczących obsługi podatkowej przedsiębiorców
- b) Case study – rozwiązywanie konkretnych problemów związanych z interpretacją przepisów prawa podatkowego na tle wybranych stanów faktycznych

3. Wpływ tzw. linii orzeczniczej na treść przyszłych wyroków sądów administracyjnych

- a) Wpływ doktryny prawa i ogólnych zasad prawnych na treść orzeczeń sądów administracyjnych
- b) Próby alternatywnej interpretacji przepisów prawa podatkowego wobec ukształtowanej linii orzeczniczej
- c) Stan faktyczny – wątpliwość, co do słusznego zastosowania przepisów przy dwóch, rozbieżnych orzeczeniach sądów administracyjnych.

4. Orzecznictwo dotyczące przepisów prawnych stosowanych przy ściąganiu należności podatkowych

- a) Najistotniejsze orzeczenia Wojewódzkich Sądów Administracyjnych



- b) Najistotniejsze orzeczenia Naczelnego Sądu Administracyjnego
- c) Case Study z interpretacją przepisów o ściąganiu należności na tle konkretnych stanów faktycznych.



Szkolenie: Zmiany w zakresie interpretacji prawa podatkowego– 8h

Program szkolenia musi objąć co najmniej poniższy zakres:

1. Propozycje zmian przepisów dotyczących podatków i opłat lokalnych

- a) Droga legislacyjna zmiany przepisu dotyczącego podatków i opłat lokalnych
- b) Kompetencje JST przy zmianach przepisów dotyczących podatków i opłat lokalnych
- c) Możliwy zakres zmian wysokości podatku i opłaty lokalnej
- d) Planowane zmiany ustawy (podatek katastralny itd.)

2. Zakres odpowiedzialności następców prawnych i podmiotów przekształconych

- a) Odpowiedzialność przekształconych osób prawnych
- b) Odpowiedzialność spadkobiercy
- c) Odpowiedzialność zapisobiercy
- d) Orzecznictwo sądów dotyczące punktów a-c.

3. Odpowiedzialność podatkowa osób trzecich.

- a) Podstawa prawna
- b) Decyzja administracyjna dotycząca odpowiedzialności osoby trzeciej
- c) Pojęcie odpowiedzialności solidarnej
- c) Orzecznictwo

4. Poszczególne rodzaje osób trzecich ponoszących odpowiedzialność podatkową

- a) Odpowiedzialność rozwiedzonego małżonka
- b) Odpowiedzialność członka rodziny
- c) Odpowiedzialność nabywcy przedsiębiorstwa
- d) Odpowiedzialność osoby trzeciej z art. 113 Ordynacji Podatkowej
- e) Odpowiedzialność za użytkownika
- f) Odpowiedzialność dzierżawcy
- g) Odpowiedzialność wspólników



- h) Odpowiedzialność spółki z ograniczoną odpowiedzialnością i spółki akcyjnej
- i) Odpowiedzialność innych osób prawnych
- j) Odpowiedzialność w wyniku podziału osoby prawnej
- k) Odpowiedzialność gwaranta lub poręczyciela

5. Orzecznictwo

6. Case Study na wybranych przypadkach

7. Pozostałe kwestie

a) Przedawnienie odpowiedzialności

b) Waloryzacja



Szkolenie: Satysfakcja klienta – kryteria, Europejski Indeks Satysfakcji, modele stosowane w Służbie Cywilnej, dobre praktyki w zarządzaniu satysfakcją 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 inwestora o Nieruchomościach i do zarządzania satysfakcją klienta
- c) Pojedynczy Punkt Kontaktowy
- d) CEIDG
- e) e-Deklaracje
- f) PUE ZUS
- g) eMS