

## HARMONOGRAM KONFERENCJI

# „Kształtowanie polityki jakości w urzędzie”

Hotel VERDE MONTANA\*\*\*\*, Kudowa Zdrój

I DZIEŃ KONFERENCJI

18 marca 2010

**11:00 – 11:30** Rejestracja uczestników, bufet kawowy

**11:30 – 12:15** Otwarcie konferencji, powitanie uczestników  
Wprowadzenie w tematykę konferencji i projektu  
„Profesjonalizm w zarządzaniu dolnośląskim urzędem”

osoba prowadząca  
przedstawiciel DCDNiIP

**12:15 – 13:45** Korzyści oraz trudności i zagrożenia we wdrażaniu ISO 9001  
w administracji publicznej

**Zbigniew Rak**  
Polska Izba Handlu Zagranicznego  
Certyfikacja Sp. z o.o. Oddz. Dolnośląski

**13:45 – 15:00**

OBIAD

**15:00 – 15:45** Zarządzanie jakością – narzędzie modernizacji administracji  
publicznej

**Sławomir Wysocki**  
Krajowa Szkoła Administracji Publicznej

**15:45 – 16:30** Praktyczne sposoby podnoszenia jakości obsługi klientów  
urzędu wskutek wykorzystania technik perswazyjnych  
w komunikacji interpersonalnej

dr **Aleksander Binszok**  
Uniwersytet Ekonomiczny  
we Wrocławiu

**16:30 – 17:00**

przerwa kawowa

**17:00 – 18:30** Systemy zarządzania w jednostkach samorządu terytorialnego

prof. nadzw. dr hab. inż.  
**Piotr A. Wrzeczniarz**  
TÜVPOL

**18:30** Podsumowanie, zakończenie pierwszego dnia konferencji

osoba prowadząca

**20:00**

UROCZYSTA KOLACJA

II DZIEŃ KONFERENCJI

19 marca 2010

09:30 – 09:45	Otwarcie drugiego dnia konferencji	osoba prowadząca
09:45 – 10:30	Model CAF w administracji publicznej	<b>Sławomir Wysocki</b> Krajowa Szkoła Administracji Publicznej
10:30 – 11:00	przerwa kawowa	
11:00 – 11:45	Czy audit jednostki certyfikującej powinien być jedynym narzędziem wpływającym na kształtowanie polityki jakości w urzędzie?	<b>Artur Szwoch</b> Polska Izba Handlu Zagranicznego Certyfikacja Sp. z o. o. w Gdyni
11:45 – 12:30	Jak zapewnić trwałość wdrożenia zarządzania jakością w urzędzie?	<b>dr Jarosław Rubin</b> Szkoła Zwycięskiego Coachingu
12:30 – 13:00	przerwa kawowa	
13:00 – 14:30	Panel dyskusyjny, wnioski uczestników konferencji	<b>przedstawiciel DCDNiIP</b>
14:30	Podsumowanie, zakończenie konferencji, pożegnanie uczestników	osoba prowadząca
14:30 – 15:30	OBIAD	