



## **Sekretariat i Kancelaria w podmiocie funkcjonującym w EZD-Praktyczne Zasady Pracy**

Szkolenie online

**Data:** 28.08.2026 godz. 09:00 - 14:00

**Cena:** 492 zł (netto)

**i** Na ostatniej stronie naszej oferty umieściliśmy interaktywny formularz zgłoszeniowy. Jeżeli preferujesz wersję papierową, prosimy o wypełnienie go na **komputerze** lub **drukowanymi literami**, aby zapewnić jak największą czytelność. Skan podpisanego formularza prosimy przesłać na adres [biuro@pelniwiedzy.pl](mailto:biuro@pelniwiedzy.pl)

Sprawnie działający sekretariat, kancelaria lub punkt obsługi klienta odgrywa kluczową rolę w codziennej pracy urzędu i innych podmiotów publicznych. To właśnie te komórki bardzo często odpowiadają za pierwszy kontakt z klientem, prawidłową rejestrację korespondencji, obieg dokumentów, obsługę spraw wewnętrznych oraz przygotowanie przesyłek do dekretacji i wysyłki.

W podmiotach funkcjonujących w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją szczególnego znaczenia nabiera znajomość zasad pracy z dokumentem elektronicznym, metadanymi, odwzorowaniami cyfrowymi, składem chronologicznym oraz składem informatycznych nośników danych. Pracownicy sekretariatów i kancelarii muszą umieć prawidłowo obsługiwać przesyłki wpływające różnymi kanałami, w tym tradycyjnie, przez ePUAP, e-Doręczenia, pocztę elektroniczną oraz na nośnikach danych.

Szkolenie ma charakter praktyczny i porządkuje najważniejsze obowiązki pracowników sekretariatu, kancelarii i biura podawczego w jednostkach pracujących w EZD. Uczestnicy poznają zasady prawidłowego obiegu korespondencji, obsługi klienta, przygotowania dokumentów, archiwizacji oraz współpracy między komórkami organizacyjnymi.

### **Korzyści z uczestnictwa w szkoleniu**

Uczestnik szkolenia:

- pozna rolę i zadania sekretariatu, kancelarii oraz punktu obsługi klienta w urzędzie,
- uporządkuje wiedzę dotyczącą pracy w podmiocie funkcjonującym w systemie EZD,
- dowie się, jak prawidłowo rejestrować przesyłki wpływające różnymi kanałami,
- nauczy się uzupełniać metadane pism wpływających,
- zrozumie, kiedy wykonuje się odwzorowania cyfrowe dokumentów i dlaczego nie wszystkie pisma podlegają skanowaniu,
- pozna zasady rozdzielania przesyłek do komórek organizacyjnych,
- dowie się, jak przygotowywać korespondencję do dekretacji oraz kiedy możliwe są wyjątki od dekretacji,
- uporządkuje wiedzę dotyczącą wysyłki pism tradycyjnie i elektronicznie,
- pozna zasady prowadzenia składu chronologicznego oraz składu informatycznych nośników danych,
- przećwiczy praktyczne zadania związane z codzienną pracą sekretariatu i kancelarii,
- zwiększy pewność w obsłudze klienta oraz stosowaniu zasad savoir-vivre w pracy biurowej.

### **Adresaci szkolenia**

Szkolenie skierowane jest do:

- pracowników sekretariatów,
- pracowników kancelarii,



- pracowników biur podawczych,
- pracowników punktów obsługi klienta,
- osób odpowiedzialnych za przyjmowanie, rejestrowanie i przekazywanie korespondencji,
- pracowników urzędów i jednostek sektora publicznego funkcjonujących w systemie EZD,
- osób zajmujących się obiegiem dokumentów, dekretacją, wysyłką korespondencji i archiwizacją,
- nowych pracowników administracyjno-biurowych, którzy chcą zdobyć praktyczną wiedzę dotyczącą pracy kancelaryjnej,
- osób chcących uporządkować wiedzę z zakresu elektronicznego zarządzania dokumentacją.

## Program szkolenia

### I. Rola, miejsce i zadania sekretariatu oraz kancelarii w urzędzie

1. Sekretariat w strukturze organizacyjnej podmiotu.
2. Kancelaria jako centrum obsługi korespondencji.
3. Punkt Obsługi Klienta i Biuro Podawcze – zadania, odpowiedzialność i standardy pracy.
4. Współpraca sekretariatu, kancelarii i komórek organizacyjnych.

### II. Savoir-vivre pracownika biurowego

1. Zasady profesjonalnego zachowania w pracy biurowej.
2. Ustalanie hierarchii osób.
3. Punktualność i kultura osobista.
4. Powitanie, przedstawianie się i tytułowanie.
5. Procedencja w kontaktach służbowych.
6. Zajmowanie miejsc w pomieszczeniach i w samochodzie.
7. Netiquette, czyli zasady komunikacji elektronicznej.

### III. Obsługa klienta w urzędzie

1. Standardy obsługi klienta.
2. Komunikacja bezpośrednia, telefoniczna i elektroniczna.
3. Reagowanie na trudne sytuacje.
4. Rola sekretariatu, kancelarii i biura podawczego w budowaniu wizerunku urzędu.

### IV. Prowadzenie spraw organizacyjnych i kadrowo-administracyjnych

1. Listy obecności.
2. Ewidencja czasu pracy.
3. Ewidencja wyjść prywatnych.
4. Delegacje służbowe.
5. Ryczałty za samochód prywatny wykorzystywany do celów służbowych.
6. Zasady przechowywania i archiwizacji dokumentacji.

## **V. Sporządzanie projektów pism**

1. Przygotowywanie projektów pism urzędowych.
2. Nadawanie znaków spraw i pism.
3. Podstawowe zasady poprawnej redakcji korespondencji.
4. Obieg projektu pisma w systemie EZD.

## **VI. Rejestracja przesyłek wpływających**

1. Przesyłki wpływające w formie tradycyjnej.
2. Korespondencja wpływająca przez ePUAP.
3. Korespondencja wpływająca przez e-Doręczenia.
4. Korespondencja wpływająca pocztą elektroniczną.
5. Przesyłki na nośnikach danych: płyta CD, pendrive i inne nośniki.
6. Najczęstsze błędy przy rejestracji korespondencji.

## **VII. Metadane pisma wpływającego**

1. Znaczenie metadanych w systemie EZD.
2. Zakres danych uzupełnianych przy rejestracji pisma.
3. Prawidłowe opisywanie dokumentów.
4. Konsekwencje błędnego lub niepełnego uzupełnienia metadanych.

## **VIII. Odwzorowania cyfrowe pism**

1. Czym jest odwzorowanie cyfrowe dokumentu?
2. Kiedy należy wykonać skan dokumentu?
3. Dlaczego nie wszystkie dokumenty są skanowane?
4. Skutki braku odwzorowania cyfrowego.
5. Praktyczne problemy związane ze skanowaniem korespondencji.

## **IX. Rozdzielanie przesyłek do komórek organizacyjnych**

1. Zasady przekazywania przesyłek do właściwych komórek.
2. Odpowiedzialność za prawidłowe skierowanie korespondencji.
3. Współpraca między sekretariatem, kancelarią i komórkami merytorycznymi.
4. Postępowanie w przypadku błędnie skierowanych dokumentów.

## **X. Przygotowanie przesyłek do dekretacji**

1. Przygotowanie korespondencji przez sekretariat lub kancelarię.
2. Przekazywanie przesyłek do dekretacji dla dyrektora lub osoby upoważnionej.
3. Wyjątki od dekretacji.
4. Praktyczne zasady organizacji procesu dekretowania.

## **XI. Wysyłka pism z systemu EZD**

1. Wysyłka korespondencji w sposób tradycyjny.
2. Wysyłka przez ePUAP.
3. Wysyłka przez e-Doręczenia.
4. Wysyłka pocztą elektroniczną.
5. Kontrola poprawności wysyłki.
6. Dokumentowanie czynności związanych z wysyłką.

## **XII. Rozpowszechnianie pism w podmiocie**

1. Przekazywanie pism do wiadomości.
2. Przekazywanie pism w celu uzyskania informacji zwrotnej.
3. Współdziałanie między komórkami organizacyjnymi.
4. Dobra komunikacja wewnętrzna w systemie EZD.

## **XIII. Skład chronologiczny**

1. Prowadzenie składu chronologicznego.
2. Podział dokumentacji w składzie chronologicznym.
3. Udostępnianie dokumentów ze składu.
4. Wyrejestrowywanie dokumentów.
5. Archiwizacja dokumentacji znajdującej się w składzie chronologicznym.

## **XIV. Skład informatycznych nośników danych**

1. Prowadzenie składu informatycznych nośników danych.
2. Podział nośników danych.
3. Udostępnianie nośników.
4. Wyrejestrowywanie nośników.
5. Archiwizacja nośników danych.

## **XV. Część praktyczna - zadania**

1. Około 30 praktycznych zadań związanych z codzienną pracą sekretariatu i kancelarii.
2. Ćwiczenia dotyczące rejestracji korespondencji.
3. Ćwiczenia z uzupełniania metadanych.
4. Przykłady przygotowania pism do dekretacji.
5. Praktyczne przypadki dotyczące składu chronologicznego i składu informatycznych nośników danych.

## **Trener**

### **Małgorzata Tąta**

Prawnik, praktyk archiwista z wieloletnim stażem, Urzędnik Służby Cywilnej, Kierownik oddziału ds. Archiwum Zakładowego, Koordynator Czynności Kancelaryjnych, w Lubelskim Urzędzie Wojewódzkim w Lublinie. Vice Prezes Stowarzyszenia Archiwistów Polskich Oddziału w Lublinie. Trener prowadzący szkolenia w dziedzinie Archiwum, Instrukcji Kancelaryjnej, Elektronicznego



## **Ważne informacje zanim zaczniemy**

### **Kiedy otrzymam link do szkolenia?**

Zaproszenie wysyłamy na 1 dzień roboczy przed terminem szkolenia. Nadawcą zaproszenia jest platforma Clickmeeting. Jeżeli nie możesz znaleźć wiadomości w skrzynce odbiorczej, sprawdź folder SPAM. Jeżeli nadal nie widzisz wiadomości, zadzwoń do nas.

### **Faktura. Kiedy mam zapłacić za szkolenie?**

Na wskazany adres e-mail wyślemy fakturę do 2 dni roboczych po zakończeniu szkolenia. Skupiamy się na nauce, a potem na płatnościach :)

### **Szkolenie się odbyło, a ja nie mam materiałów, certyfikatu albo faktury.**

Wszystkie dokumenty wysyłamy do dwóch dni roboczych po zakończonym szkoleniu. Wiadomości z załącznikami często trafiają do folderu SPAM, Oferty, Promocje itp. Jeżeli po sprawdzeniu tych folderów nadal nie widzisz dokumentów skontaktuj się z nami



**Prosimy wypełnić formularz drukowanymi literami lub na komputerze dla większej czytelności.**

Nazwa

Data (dd.mm.yyyy)

Kod rabatowy (jeśli dotyczy)

Forma (prosimy zaznaczyć jedną pozycję)

 Online Stacjonarne Hybrydowe

**Uczestnicy szkolenia**

Imię i Nazwisko

Telefon do uczestnika

E-mail do uczestnika

Imię i Nazwisko

Telefon do uczestnika

E-mail do uczestnika

Stanowisko (uczestnik 1)

Stanowisko (uczestnik 2)

**Dane do faktury**

**Nabywca**

Nazwa

NIP

Adres

Kod pocztowy

Miasto

**Odbiorca**

Nazwa

NIP

Adres

Kod pocztowy

Miasto

**Wypełniony formularz prosimy przesłać na adres [biuro@pelniwiedzy.pl](mailto:biuro@pelniwiedzy.pl)**

**Zgody i pozostałe informacje**

Akceptuję [regulamin organizacji szkoleń](#) i wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu realizacji uczestnictwa w szkoleniu.

Chcę otrzymywać informację o ofercie i promocjach. Wycofanie zgody możliwe jest w każdej chwili.

Oświadczam, że uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane w co najmniej 70 % ze środków publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych. Niniejsze oświadczenie ma na celu możliwość zastosowania stawki zwolnionej VAT zgodnie z art.43 ust.1 pkt 29c ustawy o podatku od towarów i usług.

Rezygnacji można dokonać do 5 dni roboczych przed datą szkolenia. Brak uczestnictwa należy zgłosić poprzez adres e-mail [biuro@pelniwiedzy.pl](mailto:biuro@pelniwiedzy.pl) wypełniając formularz odstąpienia.

Nieobecność nie oznacza rezygnacji ze szkolenia. W przypadku braku wysłania do nas wiadomości o rezygnacji zostaną Państwo obciążeni kosztem szkolenia zgodnie z wypełnionym z formularzem. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca i terminu szkolenia. Ostateczna lokalizacja szkolenia zostanie podana w potwierdzeniu udziału..

**INFORMACJA DOTYCZĄCA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH**

- Administratorem Państwa danych jest PW SOLUTIONS Sp z o. o
- Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do wykonania usługi szkoleniowej.
- Przekazane przez Państwa dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom.
- Zgoda na przetwarzanie danych może zostać wycofana w dowolnym momencie, nie ma to jednak wpływu na zgodność przetwarzania, dokonanego a jej podstawie przed wycofaniem zgody.
- ~~W~~ każdej chwili mają Państwo prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia bądź ograniczenia przetwarzania, prawo sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych, jak również prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- Państwa dane osobowe będą przetwarzane do czasu zgłoszenia wycofania zgody.

**Wypełniony formularz prosimy przesłać na adres [biuro@pelniwiedzy.pl](mailto:biuro@pelniwiedzy.pl)**

.....  
Pieczętka instytucji oraz podpis osoby upoważnionej

.....  
Podpis uczestnika szkolenia