

**Uchwała Nr 13/2020 Rady ds. Kompetencji w Sektorze
Gospodarki Wodno-Ściekowej i Rekultywacji
z dnia 3. sierpnia 2020 r. w sprawie rekomendacji nadzwyczajnych dotyczących
usług szkoleniowo-doradczych dla przedsiębiorstw sektora
w zakresie zwalczania skutków pandemii COVID-19**

Na podstawie §14.1 Regulaminu Rady ds. Kompetencji w Sektorze Gospodarki Wodno-Ściekowej i Rekultywacji uchwała się, co następuje:

§ 1

Rada ds. Kompetencji w Sektorze Gospodarki Wodno-Ściekowej i Rekultywacji rekomenduje usługi szkoleniowo-doradcze dla przedsiębiorstw sektora w zakresie zwalczania skutków pandemii COVID-19, stanowiące Załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady ds. Kompetencji w Sektorze
Gospodarki Wodno-Ściekowej i Rekultywacji


dr inż. Krystian Szczepański



REKOMENDACJA NADZWYCZAJNA SEKTOROWEJ RADY DS. KOMPETENCJI W SEKTORZE GOSPODARKI WODNO-ŚCIEKOWEJ I REKULTYWACJI Z DNIA 27.07.2020 R.

ZAKRES WSPARCIA SZKOLENIOWO-DORADCZEGO W ZAKRESIE ZWALCZANIA SKUTKÓW PANDEMII COVID-19
 W RAMACH DZIAŁANIA 2.21 PO WER

1. **REKOMENDACJA PRZYJĘTA UCHWAŁĄ SEKTOROWEJ RADY KOMPETENCJI W SEKTORZE GOSPODARKI WODNO-ŚCIEKOWEJ I REKULTYWACJI NR 1 Z DNIA 27.07.2020 R.**
2. **ZAPOTRZEBOWANIE NA KWALIFIKACJE/ KOMPETENCJE W SEKTORZE GOSPODARKI WODNO-ŚCIEKOWEJ I REKULTYWACJI**

Sektorowa Rada ds. Kompetencji, na podstawie przeprowadzonych analiz oddziaływania pandemii COVID-19 na sektor gospodarki wodno-ściekowej i rekultywacji, rekomenduje udzielanie w ramach Działania 2.21 PO WER wsparcia szkoleniowo-doradczego w zakresie zwalczania skutków pandemii COVID-19 poprzez realizację usług rozwojowych wspierających zdobycie, uzupełnienie lub aktualizację następujących kompetencji, kwalifikacji lub części kwalifikacji:

1.	Usługa rozwojowa nr 1:	Typ wsparcia ¹ :	Forma wsparcia (należy zaznaczyć):
	Coaching menedżerski	<input checked="" type="checkbox"/> doradztwo: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 8 sesji – maximum 10 sesji² <input type="checkbox"/> mentoring:	<input checked="" type="checkbox"/> Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) <input type="checkbox"/> e-learning <input checked="" type="checkbox"/> <u>Usługa mieszana – usługa zdalna (realizowana w czasie</u>

¹ Określając czas usługi, weź pod uwagę, że 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych

² Coaching „liczony” jest w sesjach, gdzie jedna sesja trwa od ok. 60 do 90 min.



	<ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <p><input type="checkbox"/> szkolenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin • w tym zajęcia teoretyczne minimum ... godzin – maksimum ... godzin 	<p><u>rzeczywistym) + usługa stacjonarna³</u></p> <p><input type="checkbox"/> Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej</p> <p><input type="checkbox"/> usługa stacjonarna</p> <p><input type="checkbox"/> Inna –</p>
Uczestnicy usługi rozwojowej	Kadra zarządzająca, menedżerowie, pracownicy odpowiedzialni za utrzymanie i rozwój przedsiębiorstw i ich poszczególnych działów, w tym zarządzanie pracownikami	
Minimalne warunki świadczenia usługi:	<p>Efekty uczenia się:</p>	<p>Uczestnik usługi rozwojowej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) identyfikuje swoje słabe i mocne strony w radzeniu sobie z sytuacją kryzysową oraz wyznacza cele samorozwoju, a także określa sposób ich realizacji, 2) pozyskuje informacje do oceny sytuacji kryzysowej, identyfikuje zewnętrzne i wewnętrzne źródła kryzysu i obszary, na które kryzys ma bezpośredni wpływ, a także mocne i słabe strony organizacji, 3) przyjmuje na siebie rolę konsekwentnego przywódcy, podejmując decyzje oparte na faktach i dowodach, 4) opracowuje plany naprawcze, określając możliwe do wystąpienia ryzyka, działania zapobiegające ich wystąpieniu i minimalizujące ich wpływ na osiągnięcie zakładanych celów, w przypadku ich wystąpienia oraz konieczne zasoby do ich wdrożenia, 5) spokojnie i precyzyjnie wyjaśnia sytuację kryzysową zwierzchnikom i podległym pracownikom, 6) komunikuje podjęte decyzje, przyjmując na siebie odpowiedzialność za ich wdrożenie i konsekwencje, 7) identyfikuje problemy jakie może napotkać w trakcie realizacji poleceń od zwierzchników, proponuje korekty i środki naprawcze, 8) wyznacza role i zadania adekwatnie do przyjętego planu wdrożenia, kluczowych

³ Co do zasady preferowane są usługi mieszane (zdalne + stacjonarne); w przypadku braku możliwości realizacji usług stacjonarnych ze względu na zagrożenie epidemiczne dopuszczamy realizację usług wyłącznie w trybie zdalnym. Dotyczy to wszystkich usług rozwojowych.



		<p>kompetencji podległych pracowników i posiadanych zasobów,</p> <p>9) nadzoruje sposób realizacji wyznaczonych zadań i ich efekty, a także monitoruje zmiany w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym, korygując przyjęty plan działania,</p> <p>10) obserwuje zachowania podwładnych pracowników, wspiera w przystosowaniu się do sytuacji kryzysowej i zmian, będących jej konsekwencją,</p> <p>11) przekazuje informacje zarówno pozytywne jak i negatywne, stosując zaawansowane techniki komunikacji interpersonalnej,</p> <p>12) obiektywnie (w oparciu o fakty i dowody) ocenia sposób i efekty pracy podległych pracowników, a także sposób współpracy i zachowanie wobec innych osób z organizacji, a także osób kontaktujących się z organizacją.</p>
	Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Wiedza i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.</p> <p>Coach, posiadający wiedzę i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi odpowiadające zidentyfikowanym potrzebom danej osoby i przedsiębiorstwa, potwierdzone akredytacją, rozumianą jako formalne uznanie osiągnięć oraz standardów praktyki w zawodzie coacha poprzez niezależną, bezstronną instytucję / organizację upoważnioną do akredytacji.</p>
	Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Nie jest wymagane.
	Liczba osób uczestniczących w usłudze	<p>Minimum – 1 osoba</p> <p>Maksimum – 3 osoby</p>
	Usługa zawiera walidację lub certyfikację	<p><input type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> NIE</p> <p>Uwagi:</p>



2.	Usługa rozwojowa nr 2:	Typ wsparcia ⁴ :	Forma wsparcia (należy zaznaczyć):
	Stosowanie narzędzi online w pracy zdalnej	<input type="checkbox"/> doradztwo: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input type="checkbox"/> mentoring: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input checked="" type="checkbox"/> szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 12 godzin – maximum 18 godzin • w tym zajęcia teoretyczne minimum 4 godziny – maksimum 6 godzin 	<input checked="" type="checkbox"/> Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) <input type="checkbox"/> e-learning <input checked="" type="checkbox"/> Usługa mieszana – usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) + usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej <input type="checkbox"/> usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Inna –
	Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora, w szczególności kadra zarządzająca i kierownicza.	
	Minimalne warunki świadczenia usługi:	Efekty uczenia się:	Uczestnik usługi rozwojowej: <ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia narzędzia informatyczne wspomagające organizację pracy, realizację zadań i komunikację w trybie pracy zdalnej, 2) omawia narzędzia stosowane w organizacji, wskazując ich funkcjonalności, cele i możliwości ich wykorzystania, 3) posługuje się narzędziami online w codziennej komunikacji z zespołem, przełożonymi oraz otoczeniem organizacji, dobierając kanały komunikacji adekwatnie do treści, formy i parametrów technicznych komunikatu, z uwzględnieniem możliwości technicznych jego odbioru przez adresata, 4) konfiguruje narzędzia zgodnie z wytycznymi przedsiębiorstwa, w szczególności w zakresie polityki komunikacyjnej, wizualizacji i zabezpieczenia informacji, 5) stosuje metody i techniki minimalizujące ryzyko nieporozumień, w tym braku dotarcia

⁴ Określając czas usługi, weź pod uwagę, że 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych



		<p>komunikatu do odbiorcy,</p> <p>6) dokumentuje przekazanie i odbiór komunikatu, zgodnie z polityką przedsiębiorstwa,</p> <p>7) korzysta z narzędzi umożliwiających zdalny dostęp do zasobów zgromadzonych w sieci firmy, zgodnie z przyznanym poziomem dostępu i zachowaniem zasad bezpieczeństwa danych,</p> <p>8) organizuje pracę zespołu w sieci, dobiera narzędzia adekwatnie do specyfiki realizowanych zadań oraz potrzeb i możliwości, w szczególności technicznych, członków zespołu,</p> <p>9) organizuje i udostępnia niezbędne zespołowi informacje i dokumenty w sieci, zapewnia możliwość wspólnej pracy z dokumentami w czasie rzeczywistym, wspiera w rozwiązywaniu problemów technicznych,</p> <p>10) przygotowuje spotkania online, w tym dobiera technologie, zapewniające możliwość uczestnictwa w spotkaniu zapraszanych osób, konfiguruje parametry spotkania w narzędziach, wysyła zaproszenia z danymi dostępowymi wraz z instrukcją dołączenia,</p> <p>11) potwierdza otrzymanie zaproszeń, wspiera w rozwiązywaniu problemów technicznych z dołączeniem do spotkania,</p> <p>12) prowadzi zdalne prezentacje z wykorzystaniem funkcjonalności narzędzi, angażując i utrzymując uwagę uczestników spotkania,</p> <p>13) tworzy prezentacje dostosowane do trybu i sposobu ich wyświetlania w danym narzędziu.</p>
	Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Wiedza i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.</p> <p>Wykładowca/prowadzący: osoba z co najmniej dwuletnim doświadczeniem (potwierdzonym referencjami) w prowadzeniu praktycznych zajęć szkoleniowych w zakresie posługiwania się narzędziami informatycznymi do organizacji pracy, realizacji zadań i komunikacji w zespole.</p>
	Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	<p>Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> – dostęp do środowisk symulacyjnych, narzędzi i oprogramowania stosowanego w danej organizacji; – lista zadań/problemów do rozwiązania w ramach ćwiczeń.
	Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum – 8 osób



		Maksimum – 15 osób
	Usługa zawiera walidację lub certyfikację	<input checked="" type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej; <input type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej; <input type="checkbox"/> NIE Uwagi:

3.	Usługa rozwojowa nr 3:	Typ wsparcia ⁵ :	Forma wsparcia (należy zaznaczyć):
	Zarządzanie kryzysowe	<input type="checkbox"/> doradztwo: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input type="checkbox"/> mentoring: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input checked="" type="checkbox"/> szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 24 godziny – maximum 36 godzin • w tym zajęcia teoretyczne minimum 8 godzin – maksimum 12 godzin 	<input checked="" type="checkbox"/> Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) <input type="checkbox"/> e-learning <input checked="" type="checkbox"/> Usługa mieszana – usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) + usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej <input type="checkbox"/> usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Inna –
	Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora – kadra zarządzająca i kierownicza (wszystkie szczeble)	
	Minimalne warunki świadczenia usługi:	Efekty uczenia się:	Uczestnik po zakończeniu usługi rozwojowej : <ol style="list-style-type: none"> 1) wymienia i omawia aktualne przepisy prawne, normy i standardy dotyczące zarządzania kryzysowego (obecnie: ustawa o zarządzaniu kryzysowym, PN 15975, ISO 9000, ISO 14000, ustawa o cyberbezpieczeństwie), 2) wyjaśnia zadania organów państwowych (RCB, Straż Pożarna, Policja itd.), samorządowych

⁵ Określając czas usługi, weź pod uwagę, że 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych



		<p>związane z zarządzaniem kryzysowym,</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) definiuje i rozróżnia pojęcia zagrożenia, zdarzenia niebezpiecznego, ryzyka i sytuacji kryzysowej, wskazuje przykłady poszczególnych typów zdarzeń, 4) analizuje i kategoryzuje zdarzenia, które już wystąpiły w przedsiębiorstwie i możliwe do wystąpienia, 5) identyfikuje czynniki wywołujące zdarzenie i opisuje negatywne konsekwencje dla przedsiębiorstwa oraz interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych, 6) identyfikuje i tłumaczy właściwe i niewłaściwe zachowania (działania i reakcje) własne i innych osób w przypadku wystąpienia zdarzenia, 7) tworzy plan zarządzania ryzykiem dla poszczególnych typów zdarzeń, identyfikuje i ocenia ryzyko, określa działania zapobiegające i minimalizujące jego wystąpienie, 8) opracowuje i stosuje procedury postępowania w przypadku wystąpienia poszczególnych typów zdarzeń, przypisując zadania i odpowiedzialność adekwatnie do zakresu zadań i obowiązków pracowników, 9) stosuje zasady udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej w nagłych wypadkach zgodnie z obowiązującymi przepisami.
	Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Wiedza i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi</p> <p>Wykładowca części teoretycznej: osoba z co najmniej dwuletnim doświadczeniem w zarządzaniu kryzysowym w usługach komunalnych znająca zakres programu szkolenia. Uczestniczyła w tworzeniu co najmniej jednego planu ZK dla przedsiębiorstwa usług komunalnych.</p> <p>Trener części praktycznej (warsztatów): osoba z co najmniej dwuletnim praktycznym doświadczeniem w zakresie zarządzania kryzysowego (pracownik komórki zajmującej się zarządzaniem kryzysowym w przedsiębiorstwie usług komunalnych lub nauczyciel/wykładowca zarządzania kryzysowego)</p>
	Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	<p>Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zapewnienie dostępu do środowisk symulacyjnych, narzędzi i oprogramowania; – lista zadań/problemów do rozwiązania w ramach ćwiczeń;



			– dostęp do literatury fachowej (książki, skrypty, strony internetowe etc.).
		Liczba osób uczestniczących w usłudze	Minimum - 8 osób Maksimum - 15 osób
		Usługa zawiera walidację lub certyfikację	<input checked="" type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej; <input type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej; <input type="checkbox"/> NIE Uwagi:

4.	Usługa rozwojowa nr 4:	Typ wsparcia ⁶ :	Forma wsparcia (należy zaznaczyć):
	Zabezpieczanie danych firmy - cyberbezpieczeństwo	<input type="checkbox"/> doradztwo: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input type="checkbox"/> mentoring: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input checked="" type="checkbox"/> szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 12 godzin – maximum 18 godzin • w tym zajęcia teoretyczne minimum 4 godziny – maksimum 6 godzin 	<input checked="" type="checkbox"/> Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) <input type="checkbox"/> e-learning <input checked="" type="checkbox"/> Usługa mieszana – usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) + usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej <input type="checkbox"/> usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Inna –
	Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora	
	Minimalne warunki świadczenia usługi:	Efekty uczenia się:	Uczestnik usługi rozwojowej: 1) wymienia i charakteryzuje podstawowe zasady zachowania bezpieczeństwa informacji,

⁶ Określając czas usługi, weź pod uwagę, że 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych

		<p>zagrożenia i ryzyko ich naruszenia z zewnątrz,</p> <p>2) identyfikuje rodzaje zabezpieczeń stosowanych na używanym przez siebie sprzęcie i oprogramowaniu oraz zgłasza do odpowiednich komórek potencjalne luki w zabezpieczeniach,</p> <p>3) stosuje wytyczne dotyczące sposobu pracy w sieci i w trybie zdalnym z zachowaniem zasad bezpieczeństwa informacji i cyberbezpieczeństwa,</p> <p>4) reaguje na podejrzane incydenty, zgłaszając ich wystąpienie przełożonemu i eliminuje zagrożenia zgodnie z otrzymanymi poleceniami.</p>
	Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Wiedza i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi</p> <p>Wykładowca/prowadzący: osoba ze znajomością teoretycznych aspektów zagadnień i co najmniej trzyletnim doświadczeniem dydaktycznym (potwierdzonym referencjami) oraz praktycznym w dziedzinie zarządzania cyberbezpieczeństwem.</p>
	Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	<p>Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zapewnienie dostępu do środowisk symulacyjnych, narzędzi i oprogramowania; – lista zadań/problemów do rozwiązania w ramach ćwiczeń; – dostęp do literatury fachowej (książki, skrypty, strony internetowe etc.).
	Liczba osób uczestniczących w usłudze	<p>Minimum - 8 osób</p> <p>Maksimum - 15 osób</p>
	Usługa zawiera walidację lub certyfikację	<p><input checked="" type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> NIE</p> <p>Uwagi:</p>



5.	Usługa rozwojowa nr 5:	Typ wsparcia ⁷ :	Forma wsparcia (należy zaznaczyć):
	Zarządzanie obiegiem dokumentów elektronicznych (tekstowych i multimedialnych) w trybie pracy zdalnej	<input type="checkbox"/> doradztwo: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum ... godzin <input type="checkbox"/> mentoring: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum ... godzin <input checked="" type="checkbox"/> szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 18 godzin – maximum 24 godziny • w tym zajęcia teoretyczne minimum 6 godzin – maksimum 8 godzin 	<input checked="" type="checkbox"/> Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) <input type="checkbox"/> e-learning <input checked="" type="checkbox"/> Usługa mieszana – usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) + usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej <input type="checkbox"/> usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Inna –
	Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora odpowiedzialni za obieg i archiwizację dokumentów w przedsiębiorstwie	
	Minimalne warunki świadczenia usługi:	Efekty uczenia się:	Uczestnik usługi rozwojowej po jej zakończeniu : <ol style="list-style-type: none"> 1) omawia zasady przygotowania dokumentacji do elektronicznego obiegu zgodnie z aktualnymi przepisami prawa (obecnie: Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. 2011, nr 14, poz. 67), 2) rozróżnia zasady odnoszące się do tradycyjnego i elektronicznego obiegu dokumentów zawarte w aktualnych aktach prawnych, 3) prawidłowo konstruuje zasady postępowania z dokumentami elektronicznymi trafiającymi do i wytwarzanymi w danej jednostce organizacyjnej, 4) określa zadania punktów kancelaryjnych i ustala oraz stosuje procedury dotyczące w szczególności: otwierania korespondencji przychodzącej, rejestrowania i nadawania identyfikatorów we właściwych rejestrach, skanowania, rozdzielania i przekazywania do

⁷ Określając czas usługi, weź pod uwagę, że 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych



		<p>właściwych jednostek i osób, tworzenia i prowadzenia składu chronologicznego, prowadzenia informatycznych nośników danych, wypożyczania i wycofywania dokumentów ze składu chronologicznego,</p> <p>5) definiuje zadania kierowników komórek organizacyjnych dotyczące obiegu korespondencji w trybie tradycyjnym i elektronicznym, w szczególności w zakresie: dekretowania pism, akceptacji projektów dokumentów, podpisywania podpisem elektronicznym i odręcznym i komunikuje pracownikom,</p> <p>6) tworzy i komunikuje procedury dla osób prowadzących sprawy, w szczególności dotyczące zakładania sprawy, uzupełniania metadanych, prowadzenia kompletnych akt sprawy elektronicznych i papierowych, elektronicznej archiwizacji akt spraw zakończonych i ich przekazywania do archiwum zakładowego,</p> <p>7) udostępnia elektronicznie pisma do wiadomości zgodnie z procedurami i zachowaniem zasad bezpieczeństwa danych,</p> <p>8) archiwizuje i przechowuje e-dokumenty zgodnie z przepisami prawa, procedurami i zasadami bezpieczeństwa danych.</p>
	Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Wiedza i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.</p> <p>Wykładowca/prowadzący: osoba ze znajomością teoretycznych aspektów zagadnień i minimum dwuletnim doświadczeniem dydaktycznym (potwierdzonym referencjami) oraz praktycznym w zakresie elektronicznego obiegu dokumentów.</p>
	Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	Zgodnie z zakresem tematycznym usługi oraz z uwzględnieniem procedur i narzędzi stosowanych w organizacji uczestników usługi rozwojowej.
	Liczba osób uczestniczących w usłudze	<p>Minimum – 8 osób</p> <p>Maksimum – 15 osób</p>
	Usługa zawiera walidację lub certyfikację	<p><input checked="" type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> NIE</p>



			Uwagi:
6.	Usługa rozwojowa nr 6:	Typ wsparcia ⁸ :	Forma wsparcia (należy zaznaczyć):
	Współpraca z klientem i jego obsługa w warunkach pracy zdalnej i izolacji społecznej	<input type="checkbox"/> doradztwo: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input type="checkbox"/> mentoring: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input checked="" type="checkbox"/> szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 6 godzin – maximum 12 godzin • w tym zajęcia teoretyczne minimum 2 godziny – maksimum 4 godziny 	<input checked="" type="checkbox"/> Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) <input type="checkbox"/> e-learning <input checked="" type="checkbox"/> Usługa mieszana – usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) + usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej <input type="checkbox"/> usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Inna –
	Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora odpowiedzialni za obsługę klienta	
	Minimalne warunki świadczenia usługi:	Efekty uczenia się:	<p>Po zakończeniu szkolenia uczestnik usługi rozwojowej:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) prawidłowo definiuje pojęcie stresu oraz omawia jego pozytywne i negatywne następstwa, 2) wymienia typowe objawy psychofizjologiczne stresu, sposoby jego wpływu na myślenie i działanie człowieka, a także konsekwencje w zachowaniu wobec innych, 3) wskazuje typowe źródła stresu, charakteryzuje sposób ich oddziaływania oraz możliwe sposoby redukcji stresu, 4) kontroluje swoje emocje wobec agresywnych i atakujących zachowań klienta, 5) spokojnie i precyzyjnie przekazuje informacje dotyczące sprawy, wyjaśniając jej status, 6) konstruuje przekaz opierając się na faktach i dowodach,

⁸ Określając czas usługi, weź pod uwagę, że 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych

		<p>7) posługuje się narzędziami online w codziennej komunikacji z klientami, współpracownikami oraz przełożonymi oraz otoczeniem organizacji, dobierając kanały komunikacji adekwatnie do treści, formy i parametrów technicznych komunikatu,</p> <p>8) konfiguruje narzędzia zgodnie z wytycznymi przedsiębiorstwa, w szczególności w zakresie polityki komunikacyjnej, wizualizacji i zabezpieczenia informacji,</p> <p>9) stosuje metody i techniki minimalizujące ryzyko nieporozumień, w tym braku dotarcia komunikatu do odbiorcy,</p> <p>10) dotrzymuje terminów na udzielenie informacji i wyjaśnień,</p> <p>11) dokumentuje przekazanie i odbiór komunikatu, zgodnie z polityką przedsiębiorstwa.</p>
	Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Wiedza i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi</p> <p>Wykładowca/prowadzący: osoba z co najmniej dwuletnim doświadczeniem związanym z prowadzeniem szkoleń w zakresie obsługi klienta w terenie (u klienta, w obiektach użyteczności publicznej, w przestrzeni miejskiej)</p>
	Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	<p>Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zapewnienie dostępu do środowisk symulacyjnych, narzędzi i oprogramowania; – lista zadań/problemów do rozwiązania w ramach ćwiczeń; – dostęp do literatury fachowej (książki, skrypty, strony internetowe etc.).
	Liczba osób uczestniczących w usłudze	<p>Minimum - 5 osób</p> <p>Maksimum - 15 osób</p>
	Usługa zawiera walidację lub certyfikację	<p><input checked="" type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> NIE</p> <p>Uwagi:</p>



7.	Usługa rozwojowa nr 7:	Typ wsparcia ⁹ :	Forma wsparcia (należy zaznaczyć):
	Organizacja i zarządzanie pracą zdalną z wykorzystaniem dostępnych technologii i narzędzi	<input type="checkbox"/> doradztwo: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum ... godzin <input type="checkbox"/> mentoring: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum ... godzin <input checked="" type="checkbox"/> szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 12 godzin – maximum 24 godziny • w tym zajęcia teoretyczne minimum 2 godziny – maksimum 6 godzin 	<input checked="" type="checkbox"/> Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) <input type="checkbox"/> e-learning <input checked="" type="checkbox"/> Usługa mieszana – usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) + usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej <input type="checkbox"/> usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Inna –
	Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora – kadra zarządzająca	
	Minimalne warunki świadczenia usługi:	Efekty uczenia się:	Uczestnik po zakończeniu usługi rozwojowej: <ol style="list-style-type: none"> 1) wprowadza tryb pracy zdalnej w organizacji, 2) modyfikuje i projektuje procedury i regulaminy w zakresie trybu pracy, komunikacji, zarządzania, monitorowania i rozliczania zadań i czasu pracy, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów, 3) dobiera metody i narzędzia adekwatnie do potrzeb i możliwości organizacji oraz jej pracowników, 4) precyzyjnie i jednoznacznie komunikuje strategię, plany i procedury współpracownikom i podległym pracownikom, 5) wyznacza zadania, definiując oczekiwane efekty, pozostawiając pracownikowi swobodę w organizacji procesu ich osiągnięcia, 6) organizuje przestrzeń sieciową umożliwiającą dostęp w czasie rzeczywistym do danych,

⁹ Określając czas usługi, weź pod uwagę, że 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych

		<p>dokumentów i informacji niezbędnych do realizacji wyznaczonych zadań, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa danych,</p> <p>7) wspiera współpracowników i pracowników w zmianie sposobu pracy i efektywnym posługiwaniu się wdrażanymi narzędziami,</p> <p>8) stosuje metody i techniki integrujące i angażujące współpracowników i pracowników, udziela feedbacku odnośnie realizowanych zadań,</p> <p>9) stosuje narzędzia online w komunikacji, organizowaniu pracy zespołów, ustalaniu harmonogramów i wymiany informacji.</p>
	Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Wiedza i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi.</p> <p>Wykładowca/prowadzący: osoba z co najmniej dwuletnim doświadczeniem (potwierdzonym referencjami) w prowadzeniu praktycznych zajęć szkoleniowych w zakresie posługiwania się narzędziami informatycznymi do organizacji pracy, realizacji zadań i komunikacji w zespole.</p>
	Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	<p>Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zapewnienie dostępu do środowisk symulacyjnych, narzędzi i oprogramowania; – lista zadań/problemów do rozwiązania w ramach ćwiczeń; – dostęp do literatury fachowej (książki, skrypty, strony internetowe etc.).
	Liczba osób uczestniczących w usłudze	<p>Minimum – 5 osób</p> <p>Maksimum – 15 osób</p>
	Usługa zawiera walidację lub certyfikację	<p><input checked="" type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> NIE</p> <p>Uwagi:</p>



8.	Usługa rozwojowa nr 8:	Typ wsparcia ¹⁰ :	Forma wsparcia (należy zaznaczyć):
	Zarządzanie kryzysowe w przypadku wystąpienia zakażenia w zakładzie	<input type="checkbox"/> doradztwo: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input type="checkbox"/> mentoring: <ul style="list-style-type: none"> • minimum ... godzin – maximum godzin <input checked="" type="checkbox"/> szkolenie: <ul style="list-style-type: none"> • minimum 6 godzin – maximum 12 godzin • w tym zajęcia teoretyczne minimum 4 godzin – maksimum 8 godzin 	<input checked="" type="checkbox"/> Usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) <input type="checkbox"/> e-learning <input checked="" type="checkbox"/> Usługa mieszana – usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) + usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Usługa mieszana – e-learning + usługa zdalna (realizowana w czasie rzeczywistym) lub w ramach usługi stacjonarnej <input type="checkbox"/> usługa stacjonarna <input type="checkbox"/> Inna –
	Uczestnicy usługi rozwojowej	Pracownicy sektora	
	Minimalne warunki świadczenia usługi:	Efekty uczenia się:	Uczestnik po zakończeniu usługi rozwojowej: <ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje skład ścieków i wymienia jakiego rodzaju choroby zakaźne mogą one wywołać, 2) wskazuje czynności realizowane w trakcie swojej pracy i miejsca w infrastrukturze wodno-ściekowej, gdzie występuje ryzyko zakażenia, 3) określa stopień tego ryzyka oraz opisuje niebezpieczeństwo, jakie stwarzają poszczególne choroby zakaźne, 4) wymienia symptomy poszczególnych chorób (np. zachowanie, temperaturę, zmiany na skórze) oraz drogi ich przenoszenia przez ludzi i zwierzęta, 5) stosuje adekwatne środki zabezpieczenia, w tym środki ochrony osobistej przed zakażeniem, 6) w sytuacji zagrożenia podejmuje wszystkie adekwatne czynności w celu ochrony zdrowia swojego i innych, zgodnie z procedurami reagowania w sytuacji podejrzenia zagrożenia,

¹⁰ Określając czas usługi, weź pod uwagę, że 1 godzina lekcyjna to 45 min. zegarowych, a 1 godzina doradztwa to 60 min. zegarowych

		obowiązującymi na terenie zakładu pracy, a w przypadku ich braku – zgodnie z przepisami.
	Trener/ wykładowca/ doradca:	<p>Wiedza i doświadczenie zgodnie z zakresem tematycznym usługi</p> <p>Wykładowca/prowadzący: osoba z co najmniej dwuletnim doświadczeniem w pracy w eksploatacji systemów gospodarki ściekowej, z wykształceniem kierunkowym lub wykazująca się znajomością zagadnienia (3 artykuły związane z tematyka szkolenia, 3 przeprowadzone szkolenia w podobnej tematyce).</p>
	Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego	<p>Zgodnie z zakresem tematycznym usługi</p> <p>Zgodnie z zakresem tematycznym usługi, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zapewnienie dostępu do środowisk symulacyjnych, narzędzi i oprogramowania; – lista zadań/problemów do rozwiązania w ramach ćwiczeń; – dostęp do literatury fachowej (książki, skrypty, strony internetowe etc.).
	Liczba osób uczestniczących w usłudze	<p>Minimum - 5 osób</p> <p>Maksimum - 15 osób</p>
	Usługa zawiera walidację lub certyfikację	<p><input checked="" type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią obligatoryjny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> TAK – walidacja i/lub certyfikacja stanowią fakultatywny element usługi rozwojowej;</p> <p><input type="checkbox"/> NIE</p> <p>Uwagi:</p>