

**SZKOLENIE ON LINE**

**9 lipca 2025**

KOORDYNATOR DOSTĘPNOŚCI W JSFP – OBOWIĄZKI, ZADANIA , KWESTIA ODPOWIEDZIALNOŚCI, STANDARDY PRACY I OBSŁUGI KLIENTA. Rola koordynatora we wzmacnianiu dostępności w JEDNostce



**WAŻNE INFORMACJE:**

**Koordynator ds. dostępności jest w instytucji** pośrednikiem pomiędzy klientem a urzędem, dlatego niezwykle istotne jest by spełniał swoją rolę i realizował obowiązki zgodnie z przepisami ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. W celu usystematyzowania wiedzy, wskazania roli, jak i zadań, stojących przed koordynatorem **przygotowaliśmy szkolenie, podczas którego przedstawimy najważniejsze kwestie dotyczące obowiązków, odpowiedzialności oraz wyzwań, z  którymi mierzą się w swojej codziennej pracy koordynatorzy ds. dostępności.**

Podczas zajęć przeanalizujemy praktyczne **aspekty stosowania przepisów o zapewnianiu dostępności w jsfp, w szczególności na tych związanych z:**

* **zapewnieniem dostępności przez jednostkę,**
* **wypracowaniem standardów dostępności,**
* **właściwą obsługą klienta.**

Zajęcia poprowadzi psycholog, z wieloletnim doświadczeniem szkoleniowym, realizująca warsztaty z zakresu zapewnienia dostępności, przeprowadzająca audyty i służąca wsparciem jsfp w tym zakresie, podczas zajęć zwróci uwagę na osobę koordynatora, jego osobowość, empatię i zaangażowanie jako klucz do sukcesu, czyli  prawidłowego wypełniania zadań związanych z zapewnieniem dostępności w administracji publicznej.



**CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:**

* Usystematyzowanie informacji związanych z obowiązkami i konsekwencjami, wynikającymi z przepisów ustawy o zapewnieniu dostępności, w szczególności z perspektywy codziennej pracy koordynatora ds. dostępności. Przypomnienie i uporządkowanie zadań i obowiązków.
* Poznanie minimalnych wymagań dotyczących zapewnienia dostępności w instytucji.
* Nabycie umiejętności dot. zapewniania dostępności komunikacyjno-informacyjnej oraz prawidłowej obsługi klienta.
* Zapoznanie z rolą koordynatora we wzmacnianiu odpowiedzialności w jednostce w zakresie wypełniania zadań, związanych z prawidłową realizacją ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
* Poznanie kwestii praktycznych dotyczących przeprowadzania monitoringu i audytu dostępności w jednostce. Uzyskanie pomocnych wskazówek w zakresie tego, jak samodzielnie i prawidłowo przeprowadzić audyt, gdy brak na to środków finansowych.
* Zdobycie wiedzy i praktycznych wskazówek dotyczących tych aspektów, na które należy zwrócić szczególną uwagę w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami, wskazanie jak radzić sobie z barierami, jak budować skuteczną i życzliwą komunikację z klientem.
* Poznanie zasad i standardów obsługi klienta, w tym savoir-vivre’u w zakresie zapewnienia dostępności.
* Zwrócenie uwagi na osobę koordynatora, jego osobowość, empatię i zaangażowanie jako klucz do sukcesu, czyli  prawidłowego wypełniania zadań związanych z zapewnieniem dostępności w administracji publicznej.
* Wskazanie, jak rozmawiać z otoczeniem o propagowaniu dostępności. Poznanie korzyści, narzędzi oraz metod, wynikających z CSR (społecznej odpowiedzialności biznesu).

**PROGRAM:**

1. Czym jest dostępność?
2. Beneficjenci dostępności - opis potrzeb, ograniczeń i barier. Pojęcie: dostępność alternatywna.
3. Koordynator ds. dostępności jako punkt kontaktowy w jednostce. Koordynator a urząd. Koordynator a beneficjenci ustawy.
4. Rola koordynatora we wzmacnianiu dostępności w otoczeniu. Konsekwencje i znaczenie realizowania zadań dotyczących zapewniania dostępności.
5. Dostępność komunikacyjno-informacyjna. Obsługa klienta- osoby ze szczególnymi potrzebami.

* Opracowanie standardów obsługi klienta pod kątem organizacji.
* Wdrażanie standardów w obsłudze klienta.
* Savoir-vivre w obsłudze klienta z niepełnosprawnością: jak poradzić sobie w sytuacjach problemowych, stresujących, związanych z obsługą klienta? Życzliwa komunikacja.

1. Rozumienie osób ze szczególnymi potrzebami, jako wyraz społecznej empatii przez koordynatora. Jak przekonywać otoczenie o ważności zapewniania dostępności w jednostce?
2. Jak efektywnie rozmawiać o dostępności z przełożonymi, współpracownikami? Co szczególnie artykułować? Czego unikać?
3. Narzędzia, metody oraz korzyści we wdrażaniu społecznej odpowiedzialności biznesu CSR, także w jednostkach sektora finansów publicznych.
4. Akty prawne, obowiązki, konsekwencje, wynikające z ustawy o zapewnieniu dostępności.
5. Jak skutecznie przeprowadzić monitoring oraz audyt dostępności w jednostce? Na co zwrócić uwagę?
6. Kwestie problemowe. Pytania i odpowiedzi.

**ADRESACI:**

przedstawiciele administracji publicznej, w szczególności służby cywilnej, jst i ich jednostek podległych odpowiedzialni za kształtowanie polityki urzędu w zakresie obsługi klienta, sekretarze, koordynatorzy ds. dostępności, audytorzy wewnętrzni, wszystkie osoby obsługujące klientów w jednostkach administracji rządowej oraz samorządowej.

**PROWADZĄCY:**

Psycholog, trener, specjalista z zakresu m.in. komunikacji personalnej, budowania zespołu, obsługi klienta, rozwiązywania konfliktów, zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Mediator, specjalista ds. postępowania terapeutycznego w kryzysach, trener z kilkunastoletnim doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń, kursów, warsztatów, projektów miękkich dotyczących zwalczania nierówności, wykluczenia społecznego. W swojej codziennej pracy ma kontakt z osobami ze szczególnymi potrzebami. Posiada doświadczenie w przeprowadzaniu audytów dostępności w jednostkach sektora finansów publicznych, zrealizowała wiele szkoleń z zakresu dostępności, w tym dotyczącej obszaru informacyjno- komunikacyjnego. Aktywnie wspierała prace związane z dostosowaniem przestrzeni miejskiej Warszawy, Rzeszowa, Łodzi czy Poznania do potrzeb osób z niepełnosprawnością. O dostępności rozmawia chętnie i dużo, zdając sobie sprawę z potrzeby zmian, jakie są niezbędne w rzeczywistości, jaka nas otacza dla godnego i bezpiecznego życia nas wszystkich.



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| d:\Users\marlena.gumulak\Downloads\FRDL_Logo_stopka.png | | | | **INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA** | | | | |
| Koordynator dostępności w jsfp – obowiązki, zadania , kwestia odpowiedzialności, standardy pracy i obsługi klienta. Rola koordynatora we wzmacnianiu dostępności w jednostce | | | | | | | | | |
|  | Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium on line**. | | | | | | | | |
|  | | **9 lipca 2025 r.** | | | | **Szkolenie w godzinach 9:00-13:00** | | | |
|  | **Cena: 449 PLN netto/os.** Przy zgłoszeniu **do 25 czerwca 2025 r.** cena wynosi **409 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych. | | | | | | | | |
| **CENA zawiera:** | | udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań,  materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,  certyfikat ukończenia szkolenia. | | | | | |
| **DANE**  **DO KONTAKTU:** | | Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego Centrum Szkoleniowe FRDL ul. Księcia Witolda 7-9, po.102, 71-063 Szczecin; tel. +48 725 302 313, centrum@frdl.szczecin.pl | | | | | | | |
| **DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE** | | | | | | | | | |
| **Nazwa i adres nabywcy**  **(dane do faktury)** | | |  | | | | | | |
| **Nazwa i adres odbiorcy** | | |  | | | | | | |
| **NIP** | | | **Telefon** | | | | | | |
| 1. **Imię i nazwisko uczestnika,** stanowisko,   E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU | | | | |  | | | | |
| 1. **Imię i nazwisko uczestnika,** stanowisko,   E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU | | | | |  | | | | |
| **Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)** | | | | | | | TAK ☐  NIE ☐ | | |
| **Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: ……………………………………………………………………………………………..………….……….** | | | | | | | | | |
| **Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy: ……………………………………………………………………………………………….…………….** | | | | | | | | | |
| Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.frdl.szczecin.pl](http://www.frdl.szczecin.pl/) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych. | | | | | | | | | |
| **Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia** [www.frdl.szczecin.pl](http://www.frdl.szczecin.pl/)  **do 4 lipca 2025 r.**  **UWAGA!** Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV. | | | | | | | | | |

**Podpis osoby upoważnionej** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_