

KOORDYNATOR DOSTĘPNOŚCI W JSFP – OBOWIĄZKI, ZADANIA , KWESTIA ODPOWIEDZIALNOŚCI, STANDARDY PRACY I OBSŁUGI KLIENTA – POZIOM PODSTAWOWY

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, które stoją przed stojącymi koordynatorem przygotowaliśmy szkolenie, podczas którego przedstawimy **od postaw najistotniejsze kwestie dotyczące obowiązków, odpowiedzialności oraz wyzwań, z którymi mierzą się w swojej codziennej pracy koordynatorzy ds. dostępności.**

Jeśli jesteś koordynatorem ds. dostępności od niedawna lub zamierzasz nim zostać to szkolenie pomoże Ci przygotować się do pełnienia tej roli. Jeśli chcesz dowiedzieć się:

- *Jak zapewniać skutecznie racjonalizując koszty?*
- *Czym są standardy dostępności? Jak należy obsługiwać osoby ze szczególnymi potrzebami?*
- *Jak samodzielnie przeprowadzać audyt dostępności?*
- *Jak rozmawiać o dostępności z otoczeniem?*
- *Jak przekonywać otoczenie o ważności zapewniania dostępności w jednostce?*

Zajęcia poprowadzi ekspert, z wieloletnim doświadczeniem szkoleniowym, realizujący warsztaty z zakresu zapewnienia dostępności, przeprowadzający audyty i służący 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. Akty prawne, obowiązki, konsekwencje, wynikające z ustawy o zapewnieniu dostępności.
3. Beneficjenci dostępności - opis potrzeb, ograniczeń i barier. Pojęcie: dostępność alternatywna.
4. Koordynator ds. dostępności jako punkt kontaktowy w jednostce. Koordynator a urząd. Koordynator a beneficjenci ustawy.
5. Rola koordynatora we wzmacnianiu dostępności w otoczeniu. Konsekwencje i znaczenie realizowania zadań dotyczących zapewniania dostępności.
6. Rozumienie osób ze szczególnymi potrzebami, jako wyraz społecznej empatii przez koordynatora.
7. Jak efektywnie rozmawiać o dostępności z przełożonymi, współpracownikami? Co szczególnie artykułować? Czego unikać?
8. 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.
9. Narzędzia, metody oraz korzyści we wdrażaniu społecznej odpowiedzialności biznesu CSR, także w jednostkach sektora finansów publicznych.
10. Jak skutecznie przeprowadzić monitoring oraz audyt dostępności w jednostce? Na co zwrócić uwagę?
11. 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, osoby aplikujące na stanowiska koordynatora ds. dostępności.

PROWADZĄCY:

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.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

Koordynator dostępności w jsfp – obowiązki, zadania , kwestia odpowiedzialności, standardy pracy i obsługi klienta – poziom podstawowy



Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium on line.**



17 września 2025 r.

Szkolenie w godzinach 9:00-13:00



Cena: 449 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu 3 września 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:**

**Podlaskie Centrum Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego**
ul. Wrocławska 51, 15-644 Białystok
tel. 537 200 539 | frdl-pc@frdl.org.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

2. 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.bialystok.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia www.frdl.bialystok.pl do 12 września 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 _____