



OBSŁUGA KLIENTA W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ Z ZACHOWANIEM ZASAD I STANDARDÓW DOSTĘPNOŚCI

INFORMACJE O SZKOLENIU:

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zwraca uwagę na istotne kwestie dotyczące zapewnienia wszystkim osobom, które znajdują się w przestrzeni publicznej minimalnych standardów dotyczących dostępności architektonicznej, cyfrowej czy społecznej. Istotnym elementem zapewnienia tej ostatniej jest prawidłowa i należyta obsługa klienta przez pracowników administracji publicznej. Celem ustawy jest poprawa warunków życia i funkcjonowania obywateli ze szczególnymi potrzebami, którzy są narażeni na marginalizację lub dyskryminację m.in. ze względu na niepełnosprawność lub obniżony poziom sprawności z powodu wieku czy choroby. Niwelowanie barier i ograniczeń społecznych należy do zadań administracji publicznej.

W celu zapewnienia prawidłowej obsługi klientów, proponujemy Państwu uczestnictwo w szkoleniu, które wzmocni Państwa kompetencje w zakresie zachowania standardów obsługi w kontekście dostępności.

CELE I KORZYŚCI:

- Przygotowanie pracowników do obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom z różnymi potrzebami, w celu poprawnej realizacji ustawy i rządowego programu „Dostępność Plus”.
- Omówienie zasad i standardów obsługi klienta, w szczególności w zakresie zapewnienia dostępności.
- Podczas szkolenia, dzięki uczestnictwu w praktycznych ćwiczeniach, zdobędą Państwo wiedzę, na jakie aspekty należy zwrócić uwagę w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami, jak radzić sobie z barierami, jak budować skuteczną i życzliwą komunikację z klientem.
- Zdobycie wiedzy i wskazówek na temat prawidłowej obsługi klienta, w szczególności ze specjalnymi potrzebami, zgodnie z obowiązującymi zasadami i standardami.
- Szkolenie stanowi doskonałe przygotowanie do wdrożenia niezbędnych rozwiązań, służących wspieraniu osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, w zakresie ich kontaktów z przedstawicielami administracji publicznej.
- Uzyskanie odpowiedzi na pytania, możliwość wymiany doświadczeń z ekspertem i uczestnikami szkolenia.

PROGRAM:

1. Podstawy prawne – ustawa o dostępności.

2. **Beneficjent dostępności** - opis potrzeb, ograniczenia i bariery w ujęciu obsługi klienta.
3. **Omówienie standardów:** zasady, kryteria sukcesu, poziomy.
4. **Opracowanie standardów obsługi klienta pod kątem organizacji.**
5. **Wdrażanie standardów dostępności w obsłudze klienta.**
6. **Obszary dostępności w obsłudze klienta:**
 - dostępność cyfrowa,
 - dostępność architektoniczna,
 - dostępność społeczna.
7. **Zasady tworzenia dostępności:** nagłówki, odnośniki, opisy grafik, wykresów, map, formularzy, multimediów, kontrastu, dokumenty tekstowe itp.
8. **Charakterystyka usług dostępności:**
 - napisy dialogowe,
 - napisy dla niesłyszących,
 - tłumaczenia na język migowy,
 - transkrypcja,
 - audiodeskrypcja, audiotekst itp.
9. **Savoir-vivre w obsłudze klienta z niepełnosprawnością:**
 - na co zwracać szczególną uwagę podczas obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami?
 - jak poradzić sobie w sytuacjach problemowych, stresujących związanych z obsługą klienta?
 - życzliwa komunikacja.
10. **Dobre praktyki.**

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, posiada doświadczenie w przeprowadzaniu audytów dostępności w jednostkach sektora finansów publicznych.



INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

Obsługa klienta w administracji publicznej z zachowaniem zasad i standardów dostępności



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



13 kwietnia 2021 r. Szkolenie w godzinach 9:00-13:00



Cena: 285 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line,
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
certyfikat ukończenia szkolenia,
możliwość konsultacji z trenerem.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Podlaskie Centrum
ul. Choroszczańska 31, 15-732 Białystok
tel.: 85 732 17 88 | fax: 85 732 94 84
frdl-pc@frdl.bialystok.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 certyfikat w formie:

Papierowej ☐

Elektronicznej ☐ e mail.....

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 na www.frdl.bialystok.pl lub mailem na adres frdl-pc@frdl.bialystok.pl do **8 kwietnia 2021 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 _____