Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego

SZKOLENIE ON LINE
11 października 2021 r.

PROCEDURY DOTYCZĄCE ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI ZGODNIE Z USTAWĄ O ZAPEWNIANIU DOSTĘPNOŚCI (M.IN. OBSŁUGA KLIENTA ZATRUDNIANIE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH, EWAKUACJA)

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Procedury obsługi klienta są ważne w procesie wdrażania dostępności zgodnie z ustawą oraz wpływają na jakość obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami oraz zwiększenia poziomu bezpieczeństwa m.in. przeciwpożarowego. Proponujemy Państwu udział w zajęciach, których celem jest rozwój umiejętności tworzenia procedur dotyczących obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, z uwzględnieniem różnych obszarów: kontaktu z klientem, ewakuacji i zapewnienia bezpieczeństwa, zatrudnienia .

CELE I KORZYŚCI:

- Poznanie rodzaju i zakresu procedur obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, procedur ewakuacji oraz związanych z procesem zatrudnienia osób z niepełnosprawnością.
- Omówienie zastosowania procedur w codziennym funkcjonowaniu podmiotu publicznego.
- Zdobycie wiedzy na temat wykorzystania procedur w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami (stacjonarna, telefoniczna, e-mail). Przegląd procedur obejmujących dostępność w procesie zatrudniania.
- Wskazanie w jaki sposób w praktyce wykorzystać procedury ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.
- Rozwój umiejętności przygotowania procedur – ćwiczenia praktyczne.

PROGRAM:

1. Rodzaje procedur istotne w procesie wdrażania dostępności.
2. Procedura obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami:
   - Osoby ze szczególnymi potrzebami – opis najważniejszych zagadnień w procedurze.
   - Standardy - zasady obsługi – bezpośredniej, w czasie epidemii, telefonicznej, e-mail.
3. Procedura zapewniania dostępności z wykorzystaniem dostępu alternatywnego. Wyjątkowe sytuacje stosowania dostępu alternatywnego – jak zapisać je w procedurach.
4. Procedura ewakuacji:
   - Zasady alarmowania.
   - Organizacja ewakuacji, zadania i obowiązki pracowników.
   - Sposoby ewakuowania osób ze szczególnymi potrzebami.
   - Szkolenia teoretyczne i praktyczne.
5. Procedura zatrudniania osób ze szczególnymi potrzebami:
   - Dostępność cyfrowa, informacyjno-komunikacyjna, architektoniczna w procesie zatrudniania.
   - Proces zatrudnienia a dostępność miejsc pracy.
   - Proces zatrudnienia a BHP.
6. Wykorzystanie procedur w zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
7. Przykłady procedur – case study.
8. Tworzenie procedur – ćwiczenia praktyczne.

ADRESACI:

Pracownicy instytucji publicznych odpowiedzialni za wdrożenie dostępności w urzędzie, osoby koordynujące i zajmujące się obsługą klienta, pracownicy odpowiedzialni za przepisy BHP i ppoż., pracownicy sekretariatów, koordynatorzy ds. dostępności w instytucjach publicznych.

PROWADZĄCY:

Specjalistka ds. dostępności usług dla osób z niepełnosprawnością, audytorka dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Prowadzi szkolenia i doradztwo z zakresu wdrażania zasad i rozwiązań w dostępności dla osób z niepełnosprawnością w usługach publicznych. Wspiera organizacje w audytowaniu dostępności i wdrażaniu rekomendowanych rozwiązań. Przeprowadza szkolenia dla pracodawców w zakresie dostosowania miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnością. konsultantka CIOP w realizacji projektu "Ramowe wytyczne - projektowanie obiektów, pomieszczeń oraz przystosowanie stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych". Współpracuje z urzędami publicznymi w całej Polsce. Wyróżniona jako jedna ze 100 najbardziej wpływowych osób z niepełnosprawnością w Polsce. Absolwentka Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie.

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

Procedury dotyczące zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności (m.in. obsługa klienta zatrudnianie osób niepełnosprawnych, ewakuacja)

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

11 października 2021 r. **Szkolenie w godzinach 10:00-14:00**

Cena regularna: 319 zł 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
mail: 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……

Proszę o przesłanie faktury 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 na www.frdl.bialystok.pl lub mailem na adres frdl-pc@frdl.bialystok.pl do 6 października 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 _____