

KOORDYNATOR DOSTĘPNOŚCI W JSFP – ROLA, OBOWIĄZKI I ZADANIA. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORAZ WYZWANIA, STOJĄCE PRZED KOORDYNATOREM

WAŻNE INFORMACJE:

Koordinator ds. dostępności jest w instytucji pośrednikiem pomiędzy jednostką-klientem a jednostką-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 i prezentacji roli i pracy koordynatora jako propagatora dostępności w otoczeniu, **proponujemy Państwu uczestnictwo w szkoleniu, podczas którego wskażemy najważniejsze kwestie dotyczące zadań, odpowiedzialności oraz wyzwań, z którymi mierzą się w swojej codziennej pracy koordynatorzy ds. dostępności.**

Podczas zajęć skupimy się na przeanalizowaniu praktycznych **aspektów stosowania przepisów o zapewnianiu dostępności w jsfp, w szczególności na tych związanych z:**

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

Prowadząca, psycholog, z wieloletnim doświadczeniem szkoleniowym, realizująca zajęcia z 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:

- Odświeżenie informacji związanych z obowiązkami i konsekwencjami, wynikającymi z przepisów ustawy o zapewnieniu dostępności.
- Przypomnienie i uporządkowanie zadań wynikających z wdrożenia dostępności w codziennej pracy koordynatora.
- 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 minimalnych wymagań dotyczących zapewnienia dostępności w instytucji.
- Nabycie umiejętności dot. zapewniania dostępności komunikacyjno-informacyjnej oraz prawidłowej obsługi klienta.
- Poznanie problematyki dotyczącej przeprowadzania monitoringu i audytu dostępności w jednostce. Uzyskanie wskazówek, jak samodzielnie 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.
- 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.
6. Rozumienie osób ze szczególnymi potrzebami, jako wyraz społecznej empatii przez koordynatora. Jak przekonywać otoczenie o ważności zapewniania dostępności w jednostce?
7. Jak efektywnie rozmawiać o dostępności z przełożonymi, współpracownikami? Co szczególnie artykułować? Czego unikać?
8. Narzędzia, metody oraz korzyści we wdrażaniu społecznej odpowiedzialności biznesu CSR, także w jednostkach sektora finansów publicznych.
9. Akty prawne, obowiązki, konsekwencje, wynikające z ustawy o zapewnieniu dostępności.
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.

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.

Koordinator dostępności w jsfp – rola, obowiązki i zadania. Odpowiedzialność oraz wyzwania, stojące przed koordynatorem



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



31 stycznia 2024 r.

Szkolenie w godzinach 9:00-13:30



Cena: 425 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do 17 stycznia 2024 cena wynosi 385 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 Podlaskie Centrum
ul. Wrocławska 51, 15-644 Białystok
tel.: 85 732 17 88 | fax: 85 732 94 84
mail: 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 frdl-pc@frdl.org.pl do **29 stycznia 2024 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 _____