

## **KOORDYNATOR DOSTĘPNOŚCI W JSFP – OBOWIĄZKI, ZADANIA , KWESTIA ODPOWIEDZIALNOŚCI, STANDARDY PRACY I OBSŁUGI KLIENTA. ROLA KOORDYNATORA WE WZMACNIANIU DOSTĘPNOŚCI W JEDNOSTCE**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

**Koordinator 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.
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. 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.

## 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.



**8 maja 2024 r.**

**Szkolenie w godzinach 9:00-13:00**



**Cena: 429 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do 24 kwietnia 2024 r. cena wynosi 389 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 Centrum Mazowsze;  
ul. Jelinka 6, 01-646 Warszawa;  
tel. 698 343 042;  
[szkolenia@frdl.org.pl](mailto:szkolenia@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.mazowsze.pl](http://www.frdl.mazowsze.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Zgłoszenia prosimy przesyłać do 6 maja 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 \_\_\_\_\_