

Obsługa klienta w administracji publicznej z zachowaniem zasad i standardów dostępności

WAŻNE 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 Centrum Mazowsze
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa
tel. (42) 307 28 57, fax: (42) 288 12 86
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 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.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przelać poprzez formularz zgłoszenia na

www.frdl.mazowsze.pl lub mailem na adres szkolenia@frdl.org.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 _____