

## **KOORDYNATOR DOSTĘPNOŚCI W JSFP – ROLA, OBOWIĄZKI I ZADANIA. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORAZ WYZWANIA, STOJĄCE PRZED KOORDYNATOREM, JAKIE WYNIKAJĄ Z REALIZACJI UOZD. DOBRE PRAKTYKI**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

Proponujemy Państwu uczestnictwo w szkoleniu, podczas którego przedstawimy najważniejsze kwestie dotyczące zadań, odpowiedzialności oraz wyzwań, stojących przed koordynatorem ds. dostępności w instytucji – pośrednikiem pomiędzy jednostką-klientem a instytucją-urzędem. Podczas zajęć skupimy się na praktycznych aspektach stosowania przepisów o zapewnianiu dostępności w jsfp, w szczególności na tych związanych z zapewnieniem dostępności przez jednostkę, wypracowaniem standardów dostępności, w tym właściwej obsługi 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.

### Uczestnicy podczas spotkania:

- Poznają minimalne wymagania dotyczące zapewnienia dostępności w instytucji.
- Dowiedzą się jak samodzielnie przeprowadzić audyt, gdy brak na to środków finansowych.
- Zdobędą umiejętności dot. zapewniania dostępności komunikacyjno-informacyjnej oraz prawidłowej obsługi klienta.
- Poznają narzędzia, metody oraz korzyści we wdrażaniu społecznej odpowiedzialności biznesu.
- Odświeżą informacje na temat obowiązków i konsekwencji wynikających z ustawy o zapewnieniu dostępności.

### **CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:**

- Zaprezentowanie roli koordynatora jako propagatora dostępności w instytucji.
- Przypomnienie i uporządkowanie zadań wynikających z wdrożenia dostępności w codziennej pracy koordynatora.
- Omówienie roli koordynatora we wzmacnianiu odpowiedzialności w jednostce w zakresie wypełniania zadań, związanych z prawidłową realizacją ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Przedstawienie problematyki dotyczącej przeprowadzania monitoringu i audytu dostępności w jednostce.
- Zdobywanie 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.

- Omówienie zasad i standardów obsługi klienta, w tym savoir-vivre'u w zakresie zapewnienia dostępności.
- Wskazanie, jak rozmawiać z otoczeniem o propagowaniu dostępności. Poznanie korzyści, 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.

### Koordynator dostępności w jsfp – rola, obowiązki i zadania. Odpowiedzialność oraz wyzwania, stojące przed koordynatorem, jakie wynikają z realizacji uozd. Dobre praktyki



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**18 października 2023 r.** Szkolenie w godzinach 9:00-13:30



**Cena: 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 13 października 2023 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 \_\_\_\_\_