



Fundacja Rozwoju
Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego

SZKOLENIA ON-LINE

Cele i korzyści

- Poznanie założeń Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- Wypracowanie katalogu dobrych praktyk w perspektywie technicznego dostosowania urzędu oraz strony BIP i strony internetowej do obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.
- Wypracowanie katalogu dobrych praktyk w perspektywie obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w urzędzie.
 - Wymiana doświadczeń.
- Praca z doświadczonym trenerem.

Adresaci:

- Kierownictwo oraz pracownicy jednostek samorządowych i służby cywilnej mający bezpośredni wpływ na kształtowanie polityki urzędu w perspektywie dostosowania pomieszczeń oraz stron internetowych i aplikacji do obsługi klientów ze specjalnymi potrzebami.
 - Wszystkie osoby obsługujące klientów w jednostkach administracji rządowej oraz samorządowej.
- Osoby pragnące doskonalić swoje umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta.

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami - dostosowanie sposobu funkcjonowania urzędu do zapisów ustawy

Program:

I. Wprowadzenie do warsztatów:

1. Zagadnienia organizacyjne, agenda szkolenia.

II. Dostosowanie sposobu funkcjonowania urzędu do zapisów Ustawy:

1. Podstawa prawna: Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami; Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych – analiza zapisów ustawy w perspektywie dostępności urzędów dla klientów ze szczególnymi potrzebami.
2. Określenie katalogu klientów ze szczególnymi potrzebami w urzędzie.
3. Proksemika pomieszczenia:
 - Katalog barier.
 - Techniczne dostosowanie powierzchni urzędu do obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami.
 - Uniwersalne projektowanie nowych rozwiązań – jako instrument realizacji dostępności; zasady uniwersalnego projektowania (elastyczność użycia, dostępność i czytelność informacji, niski poziom wysiłku fizycznego, odpowiednie wymiary i przestrzeń, prosta i intuicyjna obsługa, tolerancja dla błędów).
 - Racjonalne usprawnienia w usuwaniu istniejących barier.
4. Cztery płaszczyzny mające wpływ na obsługę klienta w urzędzie:
 - Płaszczyzna architektoniczna.
 - Płaszczyzna proceduralna.
 - Płaszczyzna informacyjna.
 - Płaszczyzna wizerunkowa.
5. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami:
 - W zakresie dostępności architektonicznej – windy, korytarze, klatki schodowe, ciągi piesze w budynku – dostosowanie do osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, korzystających z kul, lasek, pomocy ortopedycznych, osób starszych, osób z wózkami dziecięcymi, osób mających problemy z poruszaniem się.
 - W zakresie dostępności cyfrowej – uregulowania wynikające z ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. O dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych).

- W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej – zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku (np. plan, schemat, oznaczenia kierunkowe) i dotykowy (np. tyflomapa, makieta, fakturowe ścieżki prowadzące) lub głosowy (informacja w urządzeniu typu infokiosk, infomat, nagranie audio na stronie internetowej), które umożliwią np. osobie niewidomej samodzielne zorientowanie się w zakresie możliwości dotarcia do danego pomieszczenia.
 - Dostęp alternatywny.
6. Obowiązki sprawozdawcze:
 - Raporty o stanie dostępności.
 7. Proces certyfikacji dostępności (jeśli dotyczy jednostki):
 - Audyt dostępności.
 - Minimalne wymagania.
 - Etapy procesu certyfikacji.
 - Certyfikat – okres ważności oraz jego elementy.
 - Wymagania dla podmiotów, które otrzymały certyfikat.
 - Opłaty.
 8. Koordynator ds. dostępności:
 - Zadania koordynatora ds. Dostępności.
 - Analiza stanu zapewnienia dostępności.
 - Publikacja informacji nt. dostępności jednostki.
 9. Postępowanie skargowe:
 - Wniosek o zapewnienie dostępności; podmioty uprawnienie do jego składania.
 - Termin na zapewnienie dostępności.
 - Skarga na brak dostępności.
 - Postępowanie przed Prezesem Zarządu PFRON.

Prowadzący: Trener i doradca, HR Business Partner, właściciel firmy szkoleniowej. Posiada 12-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń. Ponad 9000 godzin spędzonych w salach szkoleniowych. Nauczyciel akademicki. Autor kilkunastu systemów ocen pracowniczych. W pracy dydaktycznej wykorzystuje głównie metody warsztatowe i studia przypadków. Od 10 lat zajmuje się projektowaniem wrażeń klientów. Jest przekonany, że każdą wiedzę można przekazać w sposób przystępny i zrozumiały. Prowadzi szkolenia m.in. z następujących obszarów: obsługa klienta, język urzędowy, zarządzanie zespołem, zarządzanie relacjami, świadome przywództwo, motywowanie pracowników, systemy ocen pracowniczych, savoir-vivre i protokół dyplomatyczny, komunikacja wewnętrzna, coaching i mentoring, radzenie sobie ze stresem i syndromem wypalenia zawodowego, zarządzanie czasem, przedsiębiorczość akademicka.

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

TERMIN SZKOLENIA:

16 czerwca 2020 r., godz. 10.00 – 14.00.

CENA:

240 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 przekazane w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

ZGŁOSZENIA:

Wypełnioną **kartę zgłoszenia** należy przesać mailem na adres: biuro@frdl-lodz.pl lub poprzez formularz zgłoszenia na www.frdl-lodz.pl **do 12 czerwca 2020 r.**

UWAGA: LICZBA MIEJSC OGRANICZONA!

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego

NIP: 522-000-18-95

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Szkoleniowe w Łodzi

ul. Jaracza 74 90-242 Łódź

tel. 42 307 32 38, fax: 42 288 12 86

e-mail: biuro@frdl-lodz.pl

Powyższe szkolenie realizowane będzie w formie on-line.

Platforma, na której się ono odbywa, jest dostępna bezpośrednio przez przeglądarkę internetową.

Wystarczy wejść w link, który prześlemy do zgłoszonych uczestników, zarejestrować się i w dniu zajęć dołączyć do wirtualnego pokoju.

Udział pozwoli zapoznać się z tematem prezentowanym przez eksperta, zadać mu pytanie na czacie i porozmawiać z innymi uczestnikami spotkania.

Uwaga! Liczba miejsc ograniczona!

Dzień przed szkoleniem zapewniamy uczestnikom możliwość połączenia testowego w celu weryfikacji jakości transmisji.

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem [regulaminu](#) szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl-lodz.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

KARTA ZGŁOSZENIA UCZESTNIKA:

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami - dostosowanie sposobu funkcjonowania urzędu do zapisów ustawy (zajęcia on-line)

16 czerwca 2020 r.

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

3. 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.....

UWAGA Ilość miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia (mail, fax lub formularz na www.frdl-lodz.pl). Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem będzie równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za to szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność przelewem, na podstawie faktury wystawionej w dniu szkolenia.

Podpis osoby upoważnionej