



## **STANDARDY DOSTĘPNOŚCI A PRAWIDŁOWA OBSŁUGA KLIENTA W JEDNOSTCE**

### **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 omawianej 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 wszelkich 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, w tym savoir-vivre w obsłudze klienta z niepełnosprawnością.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Przedstawienie standardów dotyczących obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami, wskazanie jak należy je opracować i wdrożyć.
- Przygotowanie do wdrożenia niezbędnych rozwiązań, służących wspieraniu osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami, w zakresie ich kontaktów z przedstawicielami administracji publicznej.
- Przygotowanie pracowników do obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami zgodnie z ustawą o zapewnianiu dostępności osobom z różnymi potrzebami, w celu poprawnej realizacji ustawy dzięki części ćwiczeniowej.
- 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.

### **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 społeczna,
- dostępność informacyjno- komunikacyjna.

## 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, 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.



## Standardy dostępności a prawidłowa obsługa klienta w jednostce



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**23 lutego 2022 r.**

**Szkolenie w godzinach 9:30-13:30**



**Cena: 329 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 Szkoleniowe w Łodzi  
ul. Jaracza 74, 90-242 Łódź  
tel. (42) 307 32 38 [biuro@frdl-lodz.pl](mailto:biuro@frdl-lodz.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.....

Proszę o przesłanie faktury 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-lodz.pl](http://www.frdl-lodz.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl-lodz.pl](http://www.frdl-lodz.pl) do 21 lutego 2022r.**

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 \_\_\_\_\_