

DOSTĘPNOŚĆ A POSTĘPOWANIE SKARGOWE W INSTYTUCJI PUBLICZNEJ

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

- Ustawa o zapewnianiu dostępności wprowadza dla osób ze szczególnymi potrzebami prawo do złożenia wniosku o zapewnienie dostępności. Wszystkie podmioty publiczne, w tym urzędy, szkoły, uczelnie wyższe, ośrodki kultury, placówki medyczne, mają prawny obowiązek przyjmowania ich i zapewnienia dostępności we wskazanym zakresie. Odmowna decyzja lub jej brak może skutkować złożeniem skargi do Prezesa PFRON, a w ostateczności nałożeniem kary finansowej oraz decyzji administracyjnej, nakazującej wdrożenie wnioskowanego rozwiązania architektonicznego, informacyjno-komunikacyjnego, cyfrowego. Odpowiednie przygotowanie się instytucji publicznych do tego procesu może zaoszczędzić nie tylko czasu, ale również niepotrzebnych sporów na drodze prawnej i finansowej. Komunikacja z klientem ze szczególnymi potrzebami w zakresie złożonego przez niego wniosku, może oddalić lub załagodzić potencjalny konflikt w sposób dogodny dla obu stron.
- Podczas proponowanego szkolenia:
 - Przedstawimy najważniejsze wytyczne dotyczące tworzenia wzorów wniosków o zapewnienie dostępności i wdrażania ich w obieg administracyjny urzędu.
 - Wskażemy, na jakie kwestie należy zwracać uwagę, o jakie ustawowe elementy dostępności trzeba koniecznie zadbać rozpatrując wnioski.
 - Przeanalizujemy sposoby zapewniania dostępności i możliwe rozwiązania alternatywne, w tym rozwiązania niskokosztowe, nienakładające na urząd dużych zobowiązań organizacyjnych i finansowych.
 - Pokażemy najczęściej składane, a także potencjalne wnioski, które osoby ze szczególnymi potrzebami mogą złożyć.
 - Przedstawimy tryb procedury skargowej, obowiązki i prawa urzędów oraz możliwe tryby odwoławcze.
 - Wskażemy, w jaki sposób prowadzić korespondencję z PFRON i jak przygotować się na trudne sytuacje.
- Ważnym elementem szkolenia będzie również blok praktyczny dotyczący kontaktu z klientem ze szczególnymi potrzebami oraz klientem trudnym. W warsztatowej formie zapoznamy się zasadami efektywnej komunikacji w sytuacji trudnej i konfliktowej.

CELE I KORZYŚCI:

- Zdobyć wiedzy w zakresie:
 - wniosków o zapewnienie dostępności w urzędach,
 - procedury skargowej PFRON i trybu odwoławczego,
 - poprawnych zasad zapewniania dostępności wg. wniosków, zgłaszanych przez klientów.
- Nabycie praktycznych umiejętności kontaktu z klientem ze szczególnymi potrzebami i rozwiązywaniem sytuacji konfliktowych.
- Poznanie dobrych praktyk, wskazówek postępowania w celu zapewniania dostępności i prowadzenia postępowania skargowego w zakresie jej zapewnienia.

- Uzyskanie odpowiedzi na pojawiające się pytania i wątpliwości.

PROGRAM:

1. Wnioski o zapewnienie dostępności:

- Wymogi wynikające z art. 30 i 31 ustawy o dostępności.
- Jak opracować poprawny formularz wniosku?
- Przykładowe wnioski ze stron internetowych urzędów.
- Przykłady najczęściej wnioskowanych obszarów dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej, cyfrowej.
- Sposoby zapewniania dostępności oraz mechanizm dostępu alternatywnego.

2. Procedura skargowa:

- Prawa i obowiązki urzędów w zakresie złożonych skarg na brak dostępności.
- Tryb odwoławczy w PFRON.
- Jak przygotować się do negocjacji i konsultacji w sprawie złożonych wniosków?

3. Trudny klient w postępowaniu administracyjnym:

- Zasady efektywnej komunikacji z klientem z uwzględnieniem różnorodnych zachowań osób ze szczególnymi potrzebami.
- Zasady komunikacji w sytuacji konfliktowej.
- Rozpoznawanie i przeciwdziałanie próbom wywierania wpływu oraz manipulacji ze strony klientów.
- Sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie z klientem.

4. Podsumowanie. Pytania i odpowiedzi.

ADRESACI:

- Koordynatorzy dostępności w instytucji.
- Sekretarze urzędów jst.
- Osoby, odpowiadające za komunikację i obsługę klienta w instytucjach publicznych.

PROWADZĄCY:

Ekspert ds. dostępności, trener, audytor. Długoletni Członek Zarządu i Dyrektor Agencji Zatrudnienia Fundacji Aktywizacja. Posiada 17-letnie doświadczenie w pracy w organizacjach pozarządowych zajmujących się aktywizacją osób z niepełnosprawnościami. Prowadzi szkolenia dla Koordynatorów dostępności w instytucjach publicznych, przeprowadza audyty dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej. Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń oraz warsztatów dla różnych grup odbiorców (osób z niepełnosprawnościami, pracowników administracji publicznej, organizacji pozarządowych oraz środowiska biznesowego). Jest autorem publikacji, artykułów dot. rynku pracy, niepełnosprawności, dostępności.

Dostępność a postępowanie skargowe w instytucji publicznej



Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium on line.**



20 listopada 2024 r.

Szkolenie w godzinach 10:00-14:00



Cena: 449 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do 6 listopada 2024 r. cena wynosi: 409 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 im. Jerzego Regulskiego, MISTiA
ul. Floriańska 31, 31-019, Kraków
Magdalena Stawiarska, kierownik zespołu ds. szkoleń
tel. +48 12 623 72 44, 575 850 930, szkolenia@mistia.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.mistia.org.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na www.mistia.org.pl lub mailem na szkolenia@mistia.org.pl do 14 listopada 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 _____