

## **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, 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 przysyłać 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 \_\_\_\_\_