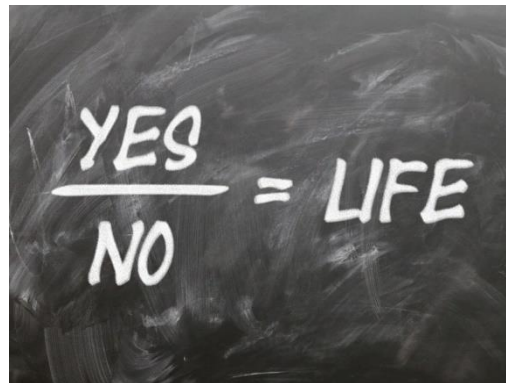


FORMA ZAJĘĆ: wykład, dyskusja
CZAS TRWANIA: 4 - 8 godzin zegarowych
OPŁATA: według indywidualnych ustaleń



„Dostępność - obsługa klienta ze szczególnymi potrzebami”

PROGRAM OBEJMUJE NASTĘPUJĄCE ZAGADNIENIA:

1. Analiza potrzeb osób z niepełnosprawnością wynikających z niepełnosprawności w kontekście obsługi klienta.
2. Minimalne wymagania ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami:
 - a. w zakresie dostępności architektonicznej,
 - b. w zakresie dostępności cyfrowej,
 - c. w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej.
3. Standardy dostępności w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami.
 - a. Zasady komunikacji z osobą z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, intelektualną i ruchową.
 - b. Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością.
 - c. Umiejętność tworzenia odpowiednich informacji i komunikatów w zależności od potrzeb odbiorcy
4. Omówienie postępowania skargowego na niezapewnienie dostępności
 - a. Wniosek o zapewnienie dostępności,
 - b. Powiadomienie o opóźnieniu zapewnienia dostępności,
 - c. Zawiadomienie o zapewnieniu dostępności – dobra praktyka,
 - d. Skarga na niezapewnienie dostępności,
 - e. Zawiadomienie o braku możliwości zapewnienia dostępności.
5. Procedura dotycząca obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami?
 - a. Praca z dokumentami podmiotu,

- b. Regulamin i Standardy obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami –
Instrukcja przygotowania procedur,
- c. Opracowanie ramowego wzoru procedury obsługi klienta ze
szczególnymi potrzebami.

SZKOLENIE PROWADZI:

Beata Szynkaruk - prawnik, mediator

ul. Ogrodowa 37 lok.44

00-873 Warszawa

tel. 605 699 122

e-mail. b.szynkaruk@basis-edu.pl



www.basis-edu.pl