Urząd Miasta Pruszków

Pruszków, dnia 26 stycznia 2026 r.

REFERENCJE

Urząd Miasta Pruszkowa potwierdza, że firma **EmpatiaLAB sp. z o.o.** zrealizowała na nasze zlecenie program szkoleniowy pn. **„Dostępny Urząd"**, przygotowany jako program indywidualny dla Urzędu Miasta w Pruszkowie i zrealizowany w okresie **listopad–grudzień 2025 r.**
Szkolenie zostało przeprowadzone w formule **czterech dni szkoleniowych** w terminach: **6 listopada 2025 r., 20 listopada 2025 r., 27 listopada 2025 r. oraz 11 grudnia 2025 r.** Każde ze szkoleń trwało **7 godzin**. W szkoleniu łącznie wzięło udział **67 pracowników Urzędu Miasta Pruszkowa**.
Zajęcia prowadzili trenerzy: **Julita Kuczkowska, Magdalena Chełmicka oraz Beata Nawrat**, którzy wykazali się wysokim poziomem kompetencji merytorycznych, profesjonalizmem oraz umiejętnością prowadzenia zajęć warsztatowych dostosowanych do specyfiki pracy administracji samorządowej. Dwie z osób prowadzących miały osobiste doświadczenie niepełnosprawności (ruchowej oraz wzroku) co czyniło szkolenie szczególnie wartościowym z uwagi na autentyczność przekazu.
Program szkolenia obejmował m.in. zagadnienia związane z prawem obywateli do dostępności urzędów, obsługą osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności (w tym wzroku, słuchu, ruchu oraz niepełnosprawnościami ukrytymi), zasadami komunikacji i savoir-vivre, a także stosowaniem prostego języka i asertywności w trudnych sytuacjach obsługowych.
Szkolenie miało charakter praktyczny i warsztatowy, z licznymi ćwiczeniami opartymi na rzeczywistych sytuacjach pracy urzędu.
Realizacja szkolenia została objęta ewaluacją poszkoleniową. Zgodnie z raportem z badania satysfakcji uczestników, szkolenie „Dostępny Urząd" zostało ocenione **bardzo wysoko – 97,5% respondentów przyznało ocenę „bardzo dobrą"**, a **100% ankietowanych zadeklarowało gotowość polecenia szkolenia innym pracownikom urzędu**. Uczestnicy potwierdzili, że treści były przekazywane w sposób zrozumiały, praktyczny i adekwatny do realnych potrzeb urzędu.
Szczególnie wysoko oceniono **kompetencje, autentyczność oraz zaangażowanie trenerów**, a także formę warsztatową i możliwość bezpośredniego odniesienia omawianych zagadnień do codziennej pracy.
Wyniki ewaluacji wskazują, że szkolenie nie tylko zwiększyło poziom wiedzy merytorycznej uczestników, ale również **wpłynęło na postawy pracowników**, wzmacniając empatię, świadomość potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami oraz gotowość do ich profesjonalnej obsługi.
Rekomendujemy firmę **EmpatiaLAB sp. z o.o.** jako rzetelnego i profesjonalnego wykonawcę szkoleń z zakresu dostępności, obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami oraz komunikacji w administracji publicznej.

PREZYDENT
MIASTA PRUSZKOWA
Piotr Bąk

Urząd Miasta Pruszkowa
ul. J. I. Kraszewskiego 14/16, 05-800 Pruszków
tel. (+48) 22 735 88 88, e-mail: um@miasto.pruszkow.pl
Skrytka Urzędu Miasta Pruszkowa na ePUAP-ie: /umpruszkow/SkrytkaESP
Adres do e-Doręczeń: AE:PL-29508-36204-ICIDE-22