



Do: Wydziału Komunikacji Społecznej i Promocji

DW: Kierownika Jednostki

Szanowni Państwo,

w imieniu Centrum Szkoleniowego Administracja Publiczna oraz p. Rafała Guzowskiego zapraszam na:

SZKOLENIE ONLINE

„Sytuacja kryzysowa i hejt w sieci - jak poradzić sobie z tym zjawiskiem na oficjalnych stronach i profilach administracji publicznej”

Prowadzenie: Rafał Guzowski*

8 maja 2026 roku (piątek) na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE

***Rafał Guzowski** - pełnił funkcję Naczelnika Wydziału Informacji, Promocji i Rozwoju w UM; były redaktor naczelny gazety samorządowej, która została nagrodzona tytułem „Kryształ PR” w ramach XIV edycji ogólnopolskiej konferencji PR w Samorządzie i Administracji Państwowej; przez wiele lat pracował również w Agencji Marketingowej NXT; nadzorował i koordynował prowadzenie oficjalnego fanpage miasta, które pojawiło się w raportach Sotrender’a; **autor dwóch książek: „Budowanie wizerunku urzędnika w mediach” oraz „Administracja publiczna w mediach społecznościowych”.**

Media społecznościowe już od kilku lat są nie tylko narzędziem do kontaktu między ludźmi, ale stanowią też kanał komunikacji pomiędzy urzędem a klientem urzędu. Otwiera to przed administracją publiczną nieocenione możliwości komunikacji np. z mieszkańcami, ale jednocześnie klienci urzędu zyskują możliwość publicznego informowania o swoich kłopotach z urzędem, co **może przerodzić się w sytuację kryzysową.**

Uczestnik szkolenia nabeździe niezbędną wiedzę związaną z profesjonalnym rozwiązywaniem sytuacji kryzysowych - nieprzychylnych komentarzy, bezpodstawnej krytyki, mowy nienawiści, jaka może pojawić się na oficjalnym profilu.

Podczas szkolenia zostanie również poruszona tematyka hejtu, który negatywnie wpływa na przestrzeń w sieci: innych użytkowników oraz na instytucję administracji publicznej, która jest aktywna w sieci.

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób, które odpowiadają za promocję instytucji państwowych i samorządowych, a także do radnych oraz innych osób publicznych, prowadzących lub mających zamiar stworzyć profil w mediach społecznościowych.

Szkolenie odbędzie się 8 maja 2026 roku (piątek) na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE.

Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty na konto organizatora **oraz przesłanie zgłoszenia** na e-mail: szkolenia@administracjapubliczna.pl lub numer faksu: 71 798 48 48 albo wypełnienie formularza na stronie [www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/HEJT](http://www.szukolenia.administracjapubliczna.pl/t/HEJT)

W razie wątpliwości pozostajemy do Państwa dyspozycji pod numerem telefonu: 71 798 48 40.

Z poważaniem,

Arkadiusz Karasek

- **Szkolenie w czasie rzeczywistym**
- nie jest to uprzednio nagrany materiał
- **6 godzin wraz z przerwą**
- rozpoczynamy o godz. 9.00
- **Możliwość zadawania pytań**
i dyskusji z innymi uczestnikami
- **Grupa do 25 osób** - każdy będzie miał czas na zadawanie pytań
- **Niższa cena** - w porównaniu do szkolenia stacjonarnego
- **Wydrukowany certyfikat**
- wyślemy pocztą
- **Dostępne na komputerze, tablecie i smartfonie** - z dowolnego miejsca

Pełny kalendarz naszych szkoleń
i konferencji na stronie [www:
szukolenia.administracjapubliczna.pl](http://www.szukolenia.administracjapubliczna.pl)



HARMONOGRAM SZKOLENIA ONLINE

„Sytuacja kryzysowa i hejt w sieci - jak poradzić sobie z tym zjawiskiem na oficjalnych stronach i profilach administracji publicznej”

Prowadzenie: Rafał Guzowski

8 maja 2026 roku (piątek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE

1. **Zasady związane z prowadzeniem kont w mediach społecznościowych:**
 - a. Fanpage na Facebooku;
 - b. Profil na Instagramie;
 - c. Profil na Twitterze.
2. **Ustalanie contentu (polityki informacyjnej) w mediach społecznościowych z uwzględnieniem grup docelowych oraz fanów poszczególnych nośników przekazu.**
3. **Zasady budowania relacji z użytkownikami mediów społecznościowych.**
4. **Etapy powstawania sytuacji kryzysowych w mediach społecznościowych:**
 - a. Planowanie postów;
 - b. Ustalanie czasów reakcji na komentarze;
 - c. Przygotowanie szablonów odpowiedzi na komentarze krytyczne.
5. **Źródła kryzysów w mediach społecznościowych:**
 - a. Komentarze na oficjalnych profilach instytucji;
 - b. Problem fałszywych kont osób prywatnych i fałszywych fanpage'ów;
 - c. Komentarze na innych fanpage'ach i grupach w mediach społecznościowych.
6. **Zasady rozwiązywania sytuacji trudnych i kryzysowych w mediach społecznościowych:**
 - a. Zasada 5 kroków;
 - b. Budowanie procedur przeciwdziałających pojawianiu się sytuacji kryzysowych (w tym hejtu, obrażania, pomawiania i mowy nienawiści);
 - c. Regulacje prawne (w tym regulaminy mediów społecznościowych, netykieta, ochrona prawna).
7. **Źródła hejtu w sieci i obrona przed hejtem:**
 - a. Czym jest hejt w sieci i jakie są jego źródła;
 - b. Zasady angażowania użytkowników w celu zatrzymania hejtu, mowy nienawiści i obrażania innych w mediach społecznościowych;
 - c. Prawne zagadnienia związane z reakcją na mowę nienawiści, obrażanie, pomawianie.
8. **Dyskusja.**

Jak wygląda szkolenie online?

1. **Zgłoszenia dokonujesz** wysyłając wypełnioną kartę zgłoszeniową na adres: szkolenia@administracjapubliczna.pl, lub numer faksu: **71 798 48 48** lub poprzez formularz na stronie [www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/HEJT](http://www.szukolenia.administracjapubliczna.pl/t/HEJT)
2. Na 2 dni przed szkoleniem na wskazane w zgłoszeniu adresy e-mail prześlemy unikatowe linki do platformy.
3. W dniu szkolenia logujesz się do platformy z dowolnego miejsca na dowolnym urządzeniu (komputer, tablet lub smartfon).
4. W trakcie szkolenia widać ekran prowadzącego oraz jego samego.
5. Możesz zadawać pytania trenerowi przez mikrofon lub wbudowany czat.
6. Materiały w formacie PDF będą do pobrania w trakcie szkolenia, a wydrukowany certyfikat otrzymasz pocztą.
7. Po zakończeniu szkolenia, nie ma możliwości jego ponownego odtworzenia.

Co jest potrzebne od strony technicznej?

- **Komputer z przeglądarką internetową** (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge, Opera) **lub tablet lub telefon z przeglądarką lub bezpłatną aplikacją** do pobrania z Apple App Store lub Google Play Store.
- Można, ale nie trzeba używać podczas szkolenia wbudowanej kamery lub kamery internetowej, mikrofonu, zestawu słuchawkowego lub podłączonych głośników, ale nie powinny być one jednocześnie używane przez żadną inną aplikację.



KARTA ZGŁOSZENIA NA SZKOLENIE ONLINE

„Sytuacja kryzysowa i hejt w sieci - jak poradzić sobie z tym zjawiskiem na oficjalnych stronach i profilach administracji publicznej”

Prowadzenie: Rafał Guzowski

8 maja 2026 roku (piątek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE

Wypełnioną kartę prosimy przysyłać na numer faksu: 71 798 48 48 lub e-mail: szkolenia@administracjapubliczna.pl Zgłoszenia można także dokonać na stronie www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/HEJT			
1.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy)	Kwota
2.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy)	Kwota
RAZEM			Suma kwot

Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu online wynosi 690 zł i obejmuje koszt materiałów w formie elektronicznej oraz wydrukowany certyfikat przesyłany pocztą po szkoleniu. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 5 maja 2026 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 790 zł. **Liczba miejsc ograniczona jest do 25.**

Do podanych cen nie doliczamy podatku VAT po podpisaniu poniższego oświadczenia o finansowaniu ze środków publicznych. W przeciwnym razie doliczamy podatek VAT w wysokości 23%.

Oświadczam, że szkolenie korzysta ze zwolnienia z VAT, ponieważ stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego i jest finansowane w całości ze środków publicznych zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (z późn. zm.).

Data, pieczętka, podpis

DANE DO FAKTURY:	Płatności prosimy realizować: PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław Santander Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418 z tytułem płatności: 20260508HEJT		
DANE ODBIORCY:	Nazwa		
	Ulica	Kod	Miejscowość
	NIP	IDWew / nr zamówienia	E-mail do księgowości
DANE NABYWCY:	Nazwa		NIP
	Ulica	Kod	Miejscowość

Przesłanie karty zgłoszenia stanowi prawnie wiążące zobowiązanie do uczestnictwa w szkoleniu na warunkach w niej określonych. Rezygnacji z udziału w szkoleniu można dokonać wyłącznie w formie pisemnej (e-mail, fax, poczta), najpóźniej 7 dni roboczych przed szkoleniem. W przypadku otrzymania rezygnacji przez organizatora później niż na 7 dni roboczych przed dniem szkolenia lub niezalogowania się uczestnika do platformy i tym samym niewzięcia udziału w szkoleniu, zgłaszający zostanie obciążony pełnymi kosztami uczestnictwa, wynikającymi z przesłanej karty zgłoszenia, na podstawie wystawionej faktury VAT. Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału w szkoleniu.

Przesłanie zgłoszenia i podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie wymaganych danych uniemożliwi realizację umowy/zamówienia. Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingu produktów i usług własnych Presscom Sp. z o.o. Administratorem danych osobowych będzie Presscom Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, numer KRS 0000173413. Dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim bez prawidłowej podstawy prawnej. W szczególności mają Państwo prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania w celach marketingowych, a także żądania od Presscom Sp. z o.o. dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania lub usunięcia. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych możliwy jest kontakt z do@presscom.pl. Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej: <https://presscom.pl/do>.

Data, pieczętka, podpis