



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*

3 września 2026 roku (czwartek) 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 **3 września 2026 roku (czwartek) 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.szkolenia.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:
szkolenia.administracjapubliczna.pl](http://www.szkolenia.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

3 września 2026 roku (czwartek), 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****3 września 2026 roku (czwartek), 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 31 sierpnia 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, pieczęć, podpis

DANE DO FAKTURY:	Płatności prosimy realizować: PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław Erste Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418 z tytułem płatności: 20260903HEJT		
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, pieczęć, podpis