

PŘEDSTAVENÍ VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU

Pro-klientský přístup úřadů

(pro úředníky s přímým kontaktem s klienty)

Termín realizace: září 2022 – leden 2023

Místa konání: 8 krajských měst (Praha, Brno, Plzeň, Hradec Králové, Liberec, Olomouc, České Budějovice a Ostrava)

Pilotní seminář: 23. června 2022 v Praze

Forma: prezenční seminář (1 den, 6 hodin) – celkem se bude konat 17 seminářů

Velký důraz bude kladen na nácvik (seminář je pro skupiny po 15 osobách).

Pořadatel: Ministerstvo vnitra ČR

Realizátor: Vzdělávací agentura MotivP

Realizováno v rámci projektu Hodnocení výkonu veřejné správy v ČR a doporučení pro budoucí strategický rozvoj z pohledu OECD, reg. č. GG-PDP2-001. Spolufinancováno z tzv. Norských fondů.

Seminář je pro účastníky zdarma.

Cíle

- Porozumění veřejné správě jako jednotné organizaci (stát-kraj-obec – jednotný výkon správní činnosti v jednotlivých územních samosprávních celcích), porozumění hodnotám kultury organizace veřejné správy.
- Pochopit přínosy klientského přístupu při výkonu dané správní činnosti za účelem kvalitnějšího poskytování služeb a lepšího výkonu vlastních správních činností
- Vyzdvihnout přínosy pro-klientského přístupu úředníka při výkonu správní činnosti a také užitečnost poradenské role úředníka (aktivní pomoc klientům, občanům)
- Vyzdvihnout výhody a smysluplnost služeb veřejné správy při vyřizování úřední záležitosti (např. služby eGovernmentu – digitalizace výkonu správních činností a styku s úřady)
- Osvojit si principy budování vztahu při řešení konkrétních úkonů správní činnosti se zaměřením na klienta (občana)
- Umět v denní praxi výkonu správní činnosti směřovat pozornost k jádru problému nikoli k okolnostem a osobám, užívat nadhled
- Naučit se naslouchání požadavkům klienta (občana), odlišovat sympatii a empatii, pochopit komunikační strategie při výkonu správní činnosti.
- Zvládání výkonu správní činnosti s náročnými klienty (občany) a řešení náročných nekomfortních situací. Budování blízkosti a společného zájmu.

- Odlišení osobního postoje od pozice ustanovené právními předpisy a oddělení dané pozice od řešení problému. Užití vhodné komunikační strategie podle případu výkonu správní činnosti
- Umět reflektovat postup výkonu správní činnosti, identifikovat možné rezervy
- Zjednodušování psaného textu (dle metodiky Ministerstva vnitra) – zpřístupňování vyřizování správních činností (zpřístupňování styku s úřady)

Body a témata programu

- Vymezení role a preferovaného chování úředníka veřejné správy zejména v oblastech odbornosti a přístupu s důrazem na orientaci na klienta (občana) při výkonu konkrétní správní činnosti
- Klientský přístup a budování vztahu při řešení konkrétních úkonů správní činnosti se zaměřením na klienta (občana) zejména prostřednictvím zájmu, respektu a nacházení řešení
- Naslouchání a napřimování komunikace při jednání s klienty (občany) při výkonu konkrétních správních činností
- Nacházení řešení pro klienta (občana) při konkrétních situacích výkonu správní činnosti i za předpokladu stanovení podmínek
- Odlišení osobního postoje od pozice ustanovené právními předpisy týkajícími se výkonu konkrétních správních činností na úřadech ÚSC
- Zvládání nekomfortních, náročných situací spojených s výkonem konkrétních správních činností s důrazem na práci s emocemi
- Směřování pozornosti k jádru problému, vzniklého při řešení konkrétního úkonu správní činnosti, nikoli k okolnostem a osobám, které daný problém zapříčinily
- Zvládání ad hoc situací spojených s výkonem konkrétních správních činností zapříčiněných chybným postupem či nedorozuměním
- Hledání efektivních řešení při výkonu konkrétních správních činností
- Komunikační strategie zpětné vazby
- Komunikační strategie psaného textu (dle metodiky Ministerstva vnitra)

Více informací na: <https://www.mvcr.cz/clanek/klientsky-pristup-uradu-verejne-spravy.aspx>

Realizátorem vzdělávacího programu je vzdělávací agentura MotivP. Kontaktní osobou pro organizační zajištění je **Jan Kříž** (t: 775 559 593, e: metodici@motivp.com).

Kontaktní osoby za Ministerstvo vnitra:

- Mgr. Filip Zavřel, t: 974 817 404, e: filip.zavrel@mvcr.cz.
- PhDr. Dana Nekardová, t: 974 887 540, e: dana.nekardova@mvcr.cz.