

PŘEDSTAVENÍ VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU

Pro-klientský přístup úřadů

(pro vedoucí úřadu a vedoucí úředníky)

Termín realizace: září – prosinec 2022

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

Pilotní seminář: 21. června 2022 v Praze

Forma: prezenční seminář (1 den, 6 hodin) – celkem se bude konat 13 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 samosprávných celcích)
- Pochopit přínosy klientského přístupu při výkonu správní činnosti za účelem kvalitnějšího poskytování služeb a lepšího výkonu vlastních správních činností. Dosažení vyšší profesionality v oblasti komunikace a pro klientského přístupu úředníků při vykonávání správních činností, a tedy i zlepšení veřejného mínění o fungování služeb veřejné správy
- Umět vést úředníky k činnosti na jednotlivých pozicích územních samosprávných celků tak, aby správní činnost vnímali jako odpovědnost vůči klientům (občanům) ne jako povinnost
- Naučit se motivovat zaměstnance (úředníky) k praktikování klientského přístupu při výkonu správní činnosti
- Nacvičit si zvládání různých motivačních situací správní činnosti, komunikační strategie motivace
- Naučit se vnímat úřední záležitosti a správní činnost očima klientů (občanů) k lepšímu zacílení zlepšování služeb
- Umět identifikovat a vyhodnocovat rizikové body výkonu správní činnosti, předcházet problémům, případně sjednat nápravu

Body a témata programu

- Osvojení si hodnot kultury organizace veřejné správy, porozumění veřejné správě jako jednotné organizaci, následné předání těchto hodnot na zaměstnance (úředníky), kteří se jimi budou řídit při konkrétních úkonech správních činností
- Důvěra ve služby veřejné správy a jejich propagace
- Odlišení osobního postoje od pozice ustanovené právními předpisy týkajícími se výkonu konkrétních správních činností na úřadech ÚSC
- Seznámení s konceptem leadershipu s ohledem na pozice vedoucích úředníků a vedoucích úřadu
- V rámci pro klientského přístupu podporování pozitivní přístup, prosazování vize kýžených výsledků, hledání řešení konkrétních situací 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
- Motivace a vedení zaměstnanců pro klientský přístup při výkonu správní činnosti (motivace k výkonu klientského přístupu, analýza rozvojových potřeb zaměstnance, mentoring, hodnocení, komunikační strategie zpětné vazby) – zlepšování služeb
- Získávání klienta (občana), ale také zaměstnance (úředníka) pro navrhované řešení a stanovené podmínky konkrétních situací správní činnosti
- Zvládání ad hoc situací spojených s výkonem konkrétních správních činností zapříčiněných chybným postupem či nedorozuměním, Zvládání nekomfortních, náročných situací spojených s výkonem konkrétních správních činností s důrazem na práci s emocemi a stresem
- Zjednodušování psaného textu (dle metodiky Ministerstva vnitra) – zpřístupňování vyřizování správních činností (zpřístupňování styku s úřady)

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.