



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# Nové vzdělávací programy pro veřejnou správu

**Mgr. Filip Zavřel**

Odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra



# VP klientského přístupu úřadů

## Cíle:

- **Změna přemýšlení** – orientace na klienta, hodnoty organizace, motivace zaměstnanců
- **Budování image veřejné správy** – klientský servis → spokojený klient
- **Posilování důvěryhodnosti** organizací, potažmo státu u veřejnosti
- **Důraz na praxi**
- 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.

# VP klientského přístupu úřadů

## Typy seminářů:

- Školení pro tajemníky obecních a městských úřadů
  - 24. 5. 2022 v Praze na platformě celostátního odborného semináře Sdružení tajemníků městských a obecních úřadů ČR
- Školení pro představené/vedoucí pracovníky (ÚSC i stát)
- Školení pro pracovníky front-office (ÚSC i stát)



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# VP klientského přístupu úřadů

## Forma seminářů

- Malé skupiny – do 15 osob - nácvik
- 36 seminářů v krajích (zejm. v krajských městech)
- 2. polovina roku 2022
- Akreditované školení (pro ÚSC)
- Pilotní projekt, na který se naváže v polovině roku 2023





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# VP klientského přístupu úřadů

## Forma seminářů

- Malé skupiny – do 15 osob - nácvik
- 36 seminářů v krajích (zejm. v krajských městech)
- 2. polovina roku 2022
- Akreditované školení (pro ÚSC)
- Pilotní projekt, na který se naváže v polovině roku 2023





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz

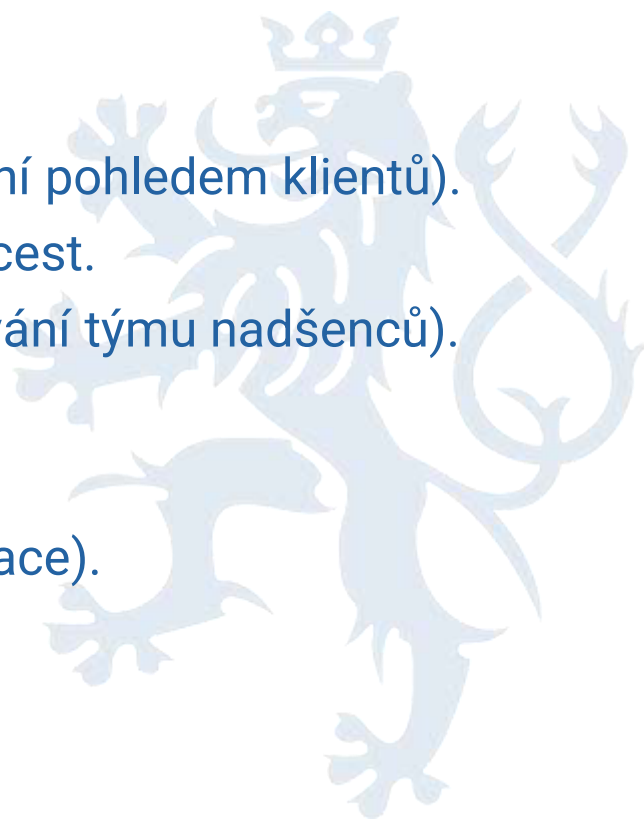


**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# VP klientského přístupu úřadů

## Obsah pro tajemníky:

- Proč klientský přístup?
- Jak zlepšovat klientský přístup v organizaci.
- Jak uvažovat o klientské zkušenosti (nahlížení pohledem klientů).
- Princip mapování a designování klientských cest.
- Postup zavádění klientského přístupu (budování týmu nadšenců).
- Co všechno ovlivňuje klientskou zkušenost?
- Ovlivňování očekávání klientů.
- Typy klientů (behaviorální osoby, customizace).
- Nová kultura veřejné správy a její hodnoty.





## VP klientského přístupu úřadů

### Obsah pro představené/vedoucí pracovníky:

- **Řízení zaměstnanců** (motivace, nastavení hodnot organizace, analyzování rozvojových potřeb zaměstnanců)
- **Kultura organizace** (reprezentace veřejné správy, klientský servis – poradenství, nadšení pro produkt)
- **Přístup ke klientům** (orientace na klienta, měření spokojenosti, vyhodnocování zpětné vazby, klientská komunikace, srozumitelné texty, řešení konfliktů)



# VP klientského přístupu úřadů

## Obsah pro pracovníky front-office:

- **Kultura organizace** (reprezentace veřejné správy, práce jako poslání, klientský servis – poradenství, nadšení pro produkt, aktivní snaha ušetřit klientům náklady)
- **Přístup ke klientům** (orientace na klienta, nadšení pro pomáhání klientům, přátelský klientský servis, etika jednání, zvládání stresových situací, srozumitelné texty, zvládání agresivních klientů)
- Silný důraz na nácvik a praktické dovednosti





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# VP pro analytiku ve veřejné správě

Cíle:

- **Motivovat**
  - **Rozšířit obzory v analytických metodách a nástrojích**
  - **Přesvědčit o významu evidence-based**
  - **Propojit analytiku**
- 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.

Iceland   
Liechtenstein  
Norway grants



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# VP pro analytiky ve veřejné správě

## Forma seminářů

- Malé skupiny – cca 10 osob – nácvik (celkem 120 osob)
- Určeno zejm. analytikům, evaluátorům, zpracovatelům RIA
- Od září 2022
- Důraz na praxi
- Pilotní projekt





# VP pro analytiku ve veřejné správě

## Obsah:

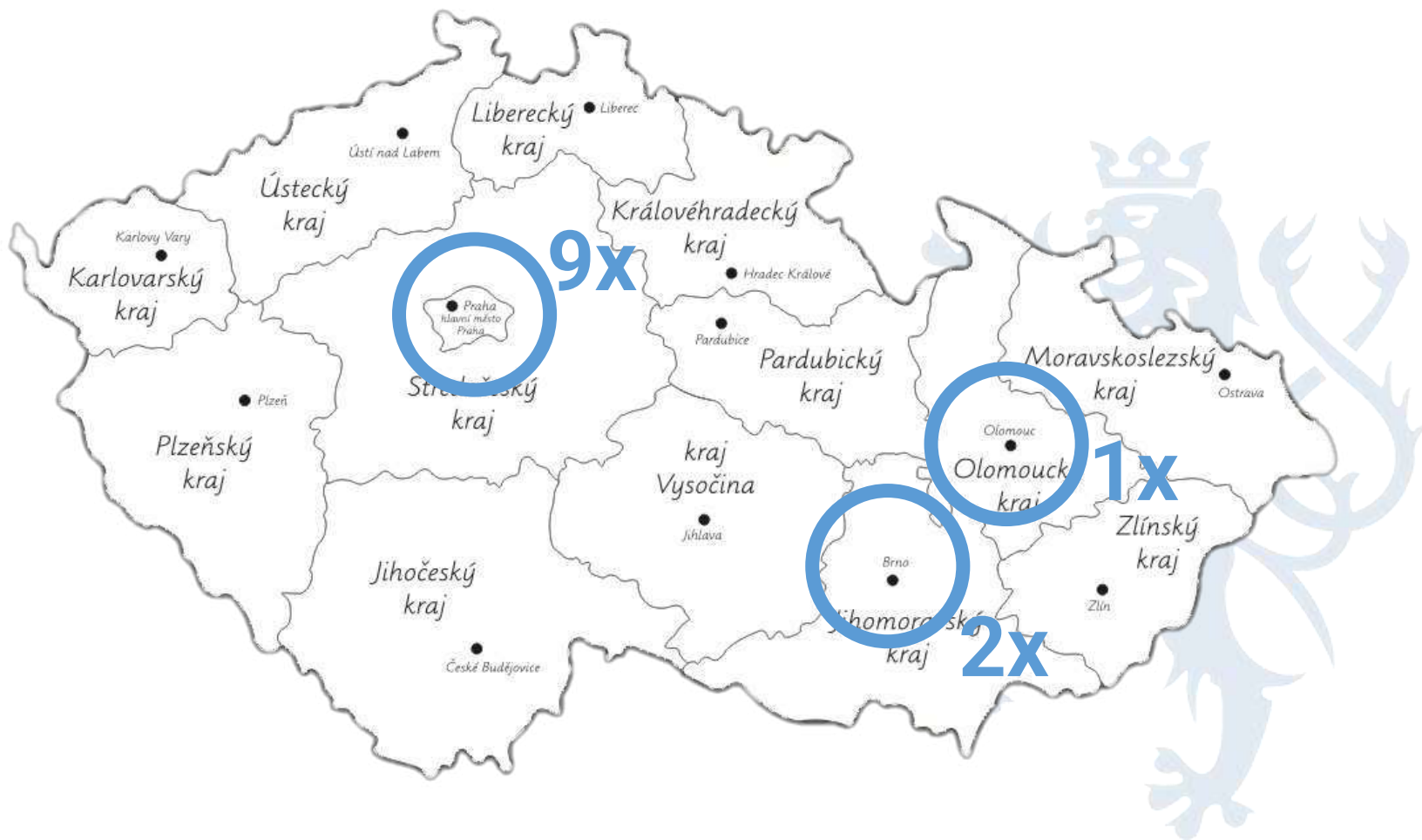
- proč je analýza ve veřejné správě důležitá, jaká jsou její základní pravidla, která byste měli dodržovat?
- jaké metody a nástroje kvalitativního výzkumu a analýzy můžete ve Vaší práci využít?
- jaké metody a nástroje kvantitativního výzkumu a analýzy můžete ve Vaší práci využít?
- co jsou open data a jak s nimi můžete pracovat?
- jak lze data analyzovat a vizualizovat?
  - Excel, Power BI, apod.
- jak srozumitelně a zajímavě prezentovat výstupy Vašich analýz relevantním cílovým skupinám

# VP pro analytiky ve veřejné správě

Vzdělávací den	Charakter dne
1. den <b>Význam analýzy ve veřejné správě, základní pravidla</b>	povinný
2. den <b>Kvalitativní výzkum a analýza</b>	povinně volitelný
3. den <b>Kvantitativní výzkum a analýza</b>	povinně volitelný
4. den <b>Vizualizace dat a prezentace výsledků analýz</b>	povinný

- povinná je účast na 1. a 4. dni školení, účastníci mohou volit mezi 2. a 3. povinně volitelným dnem

# VP pro analytiku ve veřejné správě





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# VP pro analytiky ve veřejné správě

## Kontakty:

- Lucie Paličková
- Stanislav Volčík
  
- [Lu.palickova@gmail.com](mailto:Lu.palickova@gmail.com)
- [Stanislav.volcik@msmt.cz](mailto:Stanislav.volcik@msmt.cz)





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# VP Srozumitelný úřad

Cíle:

- **Naučit se psát srozumitelné texty**
- **74 % informací zveřejněných úřady je napsáno v jazykových úrovních C1 a C2**
- **Těm ale rozumí jen 7 % lidí.**
- Zdroj: Společenský evropský a referenční rámec učení a výzkum CAPITO (*pro německy mluvící země*)





# VP Srozumitelný úřad

- Jedním z prostředků dobré správy je srozumitelná písemná úřední komunikace
- Srozumitelné úřední texty používají jazyk srozumitelný běžným občanům/klientům a přitom zachovávají přesnost sdělení
- Takové texty šetří čas úředníkům i klientům, protože nedochází k nedorozuměním, opakovaným dotazům či nepříjemným výměnám vyplývajícím z nepochopení úředního textu
- Na základě srozumitelných textů klienti plní uložené povinnosti, protože jim rozumí.





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



gov.cz



**ISSS**  
LOCAL AND REGIONAL INFORMATION SOCIETY  
**V4DIS**

# VP Srozumitelný úřad

## Forma seminářů

- 3 běhy školení pro úředníky ÚSC
- Pilotní projekt proběhl mezi zářím 2021 a únorem 2022 (23 úředníků z 12 měst)
- 2. pol. 2022 – první na severu Čech
- Důraz na praxi (nácvik)





## VP Srozumitelný úřad

- úředníci na kurzu pozitivně hodnotí práci s reálnými texty a možnost okamžitě použít nabyté dovednosti
- mohou sdílet texty s kolegy z jiného úřadu a využít týmový efekt vzdělávání
- osvědčil se mentoring, který účastníkům pomůže v psaní textů v nové podobě, kdy jsou čerství absolventi nejistí a bez další podpory by měli tendenci sklouznout k předchozí zaběhnuté praxi
- uplatňovat novou praxi zpracování písemností není pro úředníky snadné, musí je obhajovat před svým vedením i kolegy, proto je posun k moderní jednoduché komunikaci komplikovanější než jiné změny přicházející „shora“

# VP Srozumitelný úřad

## Kontakty:

- Šárka Janáč Kochmanová
- [Sarka.kochmanova@mvcv.cz](mailto:Sarka.kochmanova@mvcv.cz)
- [www.kvalitavs.cz/metodika-easy-to-read](http://www.kvalitavs.cz/metodika-easy-to-read)



# DĚKUJI ZA POZORNOST

Filip Zavřel

[Filip.zavrel@mvcv.cz](mailto:Filip.zavrel@mvcv.cz)

Sledujte:

- [www.kvalitavs.cz](http://www.kvalitavs.cz)
- [www.mvcv.cz/verejna-sprava](http://www.mvcv.cz/verejna-sprava)

