

Vzdělávací program pro  
úředníky územních samosprávných celků

## Vzdělávací program pro aplikaci metodiky Easy-to-read

# „Srozumitelný úřad“

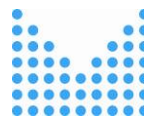
Jedním z prostředků dobré správy je srozumitelná písemná úřední komunikace. Srozumitelné úřední texty používají jazyk srozumitelný běžným občanům/klientům a přitom zachovávají přesnost sdělení. Takové texty šetří čas úředníkům i klientům, protože nedochází k nedorozuměním, opakovaným dotazům či nepříjemným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

Pro klienty vyžadující zvláštní přístup v komunikaci existuje mezinárodní formát Easy-to-read, který jazyk maximálně zjednodušuje a sděluje pouze základní potřebné informace. V České republice používáme pojmy „snadné čtení“ nebo „zjednodušený jazyk“.

**Cílem vzdělávacího programu „Srozumitelný úřad“ je naučit úředníky územních samosprávných celků srozumitelné a efektivní písemné komunikaci s občany/klienty.**

K sestavení kvalitního vzdělávacího programu musíme nejprve ověřit, co považují sami úředníci v písemné komunikaci za problematické, co jim činí největší potíže v písemné komunikaci a co je zdrojem jejich frustrací. **Proto bude vzdělávacímu programu předcházet pilotní běh, abychom mohli vzdělávací program ušít úředníkům skutečně na míru.**

**Tento dokument je (1) návrhem formy, struktury a obsahu vzdělávacího programu a (2) návrhem pilotního běhu vzdělávacího programu.**



## Cílová skupina vzdělávacího programu

Cílovou skupinou jsou úředníci územních samosprávných celků, kteří se podílejí na výkonu všech úředních činností, při kterých jsou v kontaktu s občany/klienty.

Účastníci prvního/pilotního školení se budou etablovat z měst, městských částí a krajských úřadů, které se profilují např. v soutěži Přívětivý úřad, v soutěži Cen MV za kvalitu a inovaci, v Národní síti zdravých měst. Mezi nimi jsme vybrali městské úřady v Prostějově, Liberci, Žďáru nad Sázavou, Ostravě, Mostu, Plzni, Jablonci nad Nisou, Moravských Budějovicích, Třebíči, Děčíně, Lanškrouně, Českých Budějovicích, Šumperku, Brně, Slaném, Českém Krumlově, Přerově, Kyjově, Karviné, Táboře, Chebu a Velvar. Ty by mohly patřit mezi první oslovené pro účast v pilotním programu společně s městskými úřady Kolína, Litoměřic a Kladna, jejichž zástupci projeví zájem účastí v Pracovní skupině pro implementaci metodiky ETR. Z krajských úřadů projeví předběžný zájem o aplikaci metodiky ETR zástupci v Odborné skupině Vládního výboru pro osoby se zdravotním postižením pro regionální rozvoj (většina krajů).

Paralelně chce vlastní vzdělávací program s obdobným obsahem, strukturou i formou realizovat i Krajský úřad Pardubického kraje.

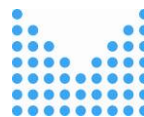
Záměr vzdělávání jsme konzultovali s vedením úřadů měst Velvary a Litoměřice. Podle sdělení tajemníků a oslovených úředníků uvedených úřadů je program smysluplný, potřebný a přínosný. Mezi priority vedení úřadů zařadila matriční agendy, změnu trvalého bydliště, komunální odpady nebo exekuce. Tyto agendy často vyřizují cizinci, senioři a zástupci skupin znevýhodněných občanů. Další oblasti vybereme podle počtu stahování formulářů a návodů na řešení životních situací z webových stránek města Litoměřice.

### Forma a metody vzdělávacího programu

Vzdělávací program bude prezenční a interaktivní. Budeme pracovat s reálnými texty a budeme okamžitě používat nabyté znalosti a dovednosti v praxi a ověříme jejich efekt.

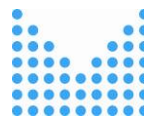
### Výukové metody:

- přednáška (interaktivní výklad s prvky zážitkové pedagogiky),
- ukázka na vzorech dokumentů,
- praktický nácvik psaní srozumitelného textu a snadného čtení na reálných textech z praxe,
- tréninková zadání a samostatná tvorba textů,
- často kladené otázky, troubleshooting k upevnění kompetencí
- sdílení zpracovaných textů, společné vyhodnocení.



## 1. Obsah, forma a struktura vzdělávacího programu

| Blok                  | Obsah  |
|-----------------------|--|
| 1. Srozumitelný jazyk | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kdo jsou klienti státní správy jako příjemci dokumentů: jaký používají jazyk, jakému jazyku rozumí. Statistiky literární gramotnosti.</li><li>• Nejčastější nedorozumění či omyly v úředních textech.</li><li>• Jak napsat dokument ve srozumitelném jazyce a zároveň právně správně.</li><li>• Jak zorganizovat úřední dokument, aby byl přehledný a srozumitelný.</li><li>• Srozumitelný jazyk: výrazy, věty, odstavce a další pomůcky pro zvýšení srozumitelnosti textu.</li><li>• V čem se liší písemné informace a informace na webových stránkách.</li><li>• Jak otestovat, zda je dokument ve srozumitelném jazyce efektivní.</li></ul> |
| 2. Zjednodušený jazyk | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kdo jsou klienti státní správy, kteří vyžadují zvláštní přístup: jaký používají jazyk, jakému jazyku rozumí.</li><li>• Jaké formy komunikace používat s klienty vyžadujícími zvláštní přístup.</li><li>• Jak napsat užitečný dokument srozumitelný ve zjednodušeném jazyce.</li><li>• Jak se liší organizace textu ve zjednodušeném jazyce od organizace běžného textu.</li><li>• Základní zásady zjednodušeného jazyka.</li><li>• Zjednodušený jazyk: výrazy, věty, odstavce a další pomůcky pro zvýšení srozumitelnosti textu.</li><li>• Jak otestovat, zda je zjednodušený jazyk efektivní.</li></ul>                                       |



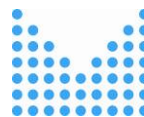
## 2. Pilotní běh vzdělávacího programu

Pilotní běh ověří, zda rozsah, forma a struktura vzdělávacího programu povede u absolventů k získání kompetencí dle stanoveného cíle. Dále ověří, zda je vzdělávací program pro úředníky přínosný, zajímavý a motivující. To je podmínkou pro úspěšné opakování dalších běhů vzdělávacího programu.

**Na základě poznatků pilotního běhu sestavíme vzdělávací program. Předpokládáme, že jeho forma, struktura i obsah budou shodné s pilotním během.**

Pilotní program jsme sestavili na základě zkušeností z řady školení srozumitelného jazyka a přesvědčivé právní argumentace pořádané pro Kancelář veřejného ochránce práv. V Kanceláři jsme uskutečnili skoro dvě desítky většinou dvoudenních školení právníků během pěti let. Následně jsme účastníkům poskytovali konzultace a zpětnou vazbu k písemnostem, v nichž použili znalosti a dovednosti získané na školeních.

| <i>Časová a obsahová posloupnost vzdělávacích bloků</i>  | <i>Doporučený počet vyučovacích hodin („VH“)</i>  |
|--|---|
|  | <b>1 VH = 60 minut</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• představení klienty orientované struktury úředních textů a srozumitelného jazyka</li> <li>• ověření motivace úředníků ke spolupráci, posílení motivace</li> <li>• identifikace materiálů k nácviku (dopisy klientům, informační letáky, informace na webu)</li> <li>• výuka srozumitelného jazyka včetně základního praktického nácviku</li> <li>• výuka zjednodušeného jazyka včetně základního praktického nácviku</li> <li>• výuka ověřování srozumitelnosti materiálů na klientech</li> </ul> | 21 lektorovaných VH<br>(tři pracovní dny po 7 VH )<br><br>2 VH samostatné práce na identifikaci dokumentů k nácviku |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• spolupráce na materiálech k nácviku.</li> </ul> Příklady: změna trvalého bydliště; zaplacení poplatku za psa; žádosti o služby sociální péče; informace na webových stránkách.  | 16 VH<br>(samostatná a skupinová práce na materiálech a konzultace s lektory)                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• mentoring úředníků a zpětná vazba ke konkrétním materiálům zpracovaným v rámci denní praxe úředníků; typově se</li> </ul>   | Samostatná práce úředníků v průběhu 2 měsíců; úředníci by měli používat srozumitelný jazyk ve všech nebo vybraných  |



bude jednat o správní rozhodnutí, úřední dopisy klientům a informační materiály občanům v listinné podobě i elektronické podobě (webové stránky úřadu)

písemných výstupech. Návčik srozumitelného psaní prodlouží dobu zpracování dokumentu o 50 - 200%, proto záleží na celkové časové dotaci, která bude odsouhlasena s vedením úřadu.

Zpětná vazba lektorů úředníkům ke dvěma či třem zpracovaným písemným výstupům 3 VH – jen leктоři

- ověřování a hodnocení reakcí klientů na nově zpracované texty; mezi klienty budou i osoby vyžadující zvláštní přístup 3 VH samostatné práce úředníků v rámci vlastní praxe.  
2 VH hodnocení s lektory (včetně lektora se zdravotním postižením)
- hodnocení pilotního projektu 2 VH – jen leктоři

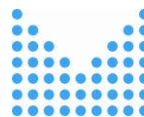
celkem:

časová dotace pro lektora je 49 VH

časová dotace pro úředníka je 44 VH + individuální počet VH při tvorbě srozumitelných textů v rámci vlastní praxe

## Odhad nákladů na realizaci jednoho programu

| Nákladové položky pilotního projektu   | Časová dotace<br>VH = vyučovací<br>hodina                     | Časový<br>harmonogram | Náklady   |
|--|---|-----------------------|-----------|
| Setkání s vedením města a dalšími úředníky z oddělení, kde a jak se pilotáž bude konat a domluva spolupráce                                | 2 setkání (osobní/online)                                     | 1. den                | -         |
| Seznámení úředníků s cílem projektu, ověření motivace úředníků, identifikace textů k návčiku, výuka srozumitelného jazyka a snadného čtení | tři pracovní dny po 7 VH                                      | 1. – 2. týden         | 15 750 Kč |
| Společná práce na materiálech k návčiku, troubleshooting   | 2 měsíce, 8 lektorovaných VH; spolupráce na dálku nebo osobní | 3. – 12. týden        | 20 000 Kč |



|   |                              |                 |            |
|---|------------------------------|-----------------|------------|
| Mentoring (doprovázení) úředníků a zpětná vazba k jejich výstupům                     | 2 měsíce spolupráce na dálku | 3. – 12. týden  | 23 000 Kč  |
| Hodnocení pilotu a vyhodnocení reakcí klientů na nově zpracované texty                | Dva týdny                    | 13. – 14. týden | 6 000 Kč   |
| Příprava školení a školících materiálů ve spolupráci se zástupci z pilotního projektu | 1 měsíc                      | 13. – 17. týden | 22 000 Kč  |
| Připomínkování návrhu školení a materiálů a příprava konečné podoby                   | 1 měsíc                      | 18. – 20. týden | 13 000 Kč  |
|   | Celkem                       | 20 týdnů        | 99 750 Kč  |
| 2 opakování celého programu   | Za 6/12 měsíců               |                 | 299 250 Kč |

Lektoři budou dva pro srozumitelný jazyk a dva pro zjednodušený jazyk (včetně lektora se zdravotním postižením). Časová dotace programu vychází z dosavadní praxe školení pro zaměstnance Kanceláře veřejného ochránce práv.

Účastníků vzdělávání bude celkem ve třech programech nejméně 40 (pilotní běh 10 až 16 účastníků).

Uvažované místo pro prezenční vzdělávání je zasedací místnost na Centrotexu. Předpokládáme, že se pilotního programu zúčastní 10–16 účastníků, abychom zajistili efektivní vzájemná komunikace a dosaženo vzdělávacího cíle.

*Příprava podpůrných materiálů, související s problematikou ETR, které budou využívány, bude hrazena z nepřímých nákladů.*

## Užitečné odkazy

<https://www.mvcr.cz/soubor/easy-to-read-2019-metodika-srozumitelneho-a-zjednoduseneho-vyjadrovani-ve-verejne-sprave.aspx>

<http://kvalitavs.cz/metodika-easy-to-read/>

<http://pristupnaspolecnost.cz/kazdodenni-zivot/>

<https://easy-to-read.eu/european-standards/>

<http://www.spmpr.cz/co-delame/srozumitelne-informace/cesty/>

