

Koncept vzdělávacího programu

Zlepšení pro-klientského přístupu úřadů veřejné správy

Ministerstvo vnitra

Odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy

Metodické ukotvení vzdělávacího programu

2022

Úvod

Na základě koncepce Klienty orientovaná veřejná správa 2030, dřívějších doporučení OECD a zjištění z průzkumu IPSOS pro Ministerstvo vnitra, připravuje odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy Ministerstva vnitra vzdělávací program pro zlepšení pro-klientského přístupu úřadů veřejné správy, který bude určen pro úředníky územních samosprávných celků a státní správy pracujících na tzv. front-office.

Vzdělávací program bude realizován v rámci projektu s názvem „Hodnocení výkonu veřejné správy v ČR a doporučení pro budoucí strategický rozvoj z pohledu OECD“, reg. č. GG-PDP2-001, který je financován z Fondů EHP 2014-2021 (tzv. Norské fondy).

Hlavním cílem projektové aktivity je zajištění a příprava prezenčního vzdělávacího programu pro zaměstnance územních samosprávných celků i státní správy, kteří přicházejí do styku s klienty veřejné správy. Vzdělávací program bude zaměřen na pochopení důležitosti a zlepšení pro-klientského přístupu úřadů, resp. zaměstnanců. Nebude se přitom jednat o obecný vzdělávací program zaměřený na tzv. měkké dovednosti (soft skills), který by mohli využít všichni zaměstnanci veřejné správy, nýbrž o specifický vzdělávací program, který cílí na osoby vykonávající takové správní činnosti, resp. obory služby, kde skutečně dochází k vzájemné interakci úředníka a klienta (zpravidla na přepážkách).

Vzdělávací program je dílčí aktivitou v rámci cíle systémové přeměny pojetí kontaktu úředníků s občany v logice nastavení klientského přístupu. Organizace veřejné správy v tomto pojetí fungují jako jednotky ucelené organizace („veřejná správa“) a napomáhají budování značky a podpory hodnot této organizace. Klíčové je proto dovést vedoucí pracovníky k přijetí stejných hodnot „kultury veřejné správy“¹ a k jejich aplikaci a kontrolování u jejich podřízených zaměstnanců. U zaměstnanců pak projekt cílí na osvojení si klientského servisu a přístupu se silnou orientací na spokojeného klienta. A rovněž na přijetí hodnot „kultury jednotné veřejné správy“.

Cílová skupina

Cílovou skupinou vzdělávacího programu jsou zaměstnanci územních samosprávných celků (ÚSC) i státní správy (např. Úřad práce, finanční správa), kteří přicházejí do styku s klienty. Prezenční semináře budou sestaveny ze tří modulů – první modul je zaměřený na tajemníky obecních a městských úřadů, druhý modul na představené/vedoucí pracovníky a třetí modul na samotné řadové zaměstnance komunikující s klienty.

Modul 1 bude sestávat z jednoho souborného úvodního semináře pro cca 100 tajemníků obecních a městských úřadů, který bude zajištěn na platformě Sdružení tajemníků městských a obecních úřadů ČR. Na toto školení budou ze strany Ministerstva vnitra na jeho náklady zajištěny školící prostory i občerstvení pro účastníky. Realizátor vzdělávacího programu tedy zajistí pouze lektora a specifický obsah školení.

Semináře v modulech 2 a 3 jsou určeny celkem pro alespoň 140 představených/vedoucích pracovníků a 220 řadových úředníků front-office na úřadech ÚSC, úřadech státní správy a samostatně na Úřadech práce.

¹ Kulturou organizace se rozumí sdílené hodnoty, přesvědčení a praktiky. Kultura organizace působí interně (dává kodex a motivaci zaměstnancům), ale i externě (vytváří image organizace) – v rámci marketingu a HR.

Celkem se tedy bude konat 36 školení a 1 úvodní seminář (v rámci Modulu 1).

Cíle vzdělávacího programu

- Změna přemýšlení – orientace na klienta, přijetí hodnot organizace, motivace zaměstnanců poskytovat klientský servis.
- Pochopení a přijetí pojmů „péče o klienta“ a „práce jako služba klientovi“, seznámení s faktory ovlivňujícími spokojenost klienta. Pochopení, proč je klientský přístup důležitý.
- Poznat a pochopit význam spokojeného klienta pro pozitivní image veřejné správy (a úřadu, státu...) – budování značky – a vlastní roli v profesionálním přístupu ke klientům.
- Poskytnutí profesionálního přístupu klientům, zvýšení kvality služeb, získání pozitivního vnímání a důvěryhodnosti veřejných institucí a služeb ze strany občanů.
- Absolvováním vzdělávacího programu získají úředníci možnost osvojit si praktické dovednosti napomáhající odbornému a profesionálnímu přístupu ke klientům, a dále zkušenost s principy klientského servisu, orientací na spokojeného klienta a s hodnotami kultury organizace veřejné správy.

Forma vzdělávání

Prezenční studium (eLearningová forma není přípustná).

- Školení bude probíhat v českém jazyce, lektor musí ovládat český jazyk na úrovni rodilého mluvčího
- Přednáška (interaktivní výklad s prvky zážitkové pedagogiky) – zapojování účastníků
- Modelové situace (návčik, trénink) – Důraz bude kladen na návčik (simulaci a praktické použití simulace na příkladech dané úrovně veřejné správy;
- Sdílení dobré a špatné praxe
- Realizátor vypracuje **stručný studijní materiál** pro účastníky (a předá účastníkům na školení)

Obsah vzdělávacího programu – moduly

Vzdělávací program se bude skládat ze 3 modulů:

- a) Modul 1: Školení pro tajemníky obecních a městských úřadů
- b) Modul 2: Školení pro představené/vedoucí pracovníky
- c) Modul 3: Školení pro pracovníky front-office

Modul 1: Jednorázové úvodní obecné školení pro tajemníky obecních a městských úřadů (cca 100 osob)

Jednorázové úvodní obecné školení určené tajemníkům obecních a městských úřadů má za cíl představit koncept klientského přístupu a chystaného Vzdělávacího programu tajemníkům obecních a městských úřadů a nadchnout je pro něj. Školení tohoto modulu se bude konat v rámci plánovaného setkání tajemníků organizovaného Sdružením tajemníků městských a obecních úřadů, které proběhne v Praze dne 24. května 2022. Školení Modulu 1 se proto bude konat v tomto stanoveném termínu a

místě. Pronájem prostor a občerstvení pro účastníky školení budou zajištěny Ministerstvem vnitra na jeho náklady.

Modul 2: Školení pro představené/vedoucí pracovníky

Školení v rámci Modulu 2 budou probíhat pro dvě cílové skupiny – představené / vedoucí pracovníky na úřadech územních samosprávných celků (dále „ÚSC“), příp. státních úřadech s front-office pracovišti a představené / vedoucí pracovníky na Úřadu práce ČR. Obsah školení pro obě cílové skupiny bude totožný, zaměřený na motivaci a řízení zaměstnanců ke klientskému přístupu. Důraz bude kladen na nácvik a simulaci konkrétních situací a praktické využití získaných dovedností, přičemž praktickému nácviku bude věnováno nejméně 50 % celkového času školení. Školení budou probíhat nejméně v 6 krajských městech v případě školení pro úředníky ÚSC a v 1 městech v případě školení pro Úřad práce, vždy ve skupinách pro max. 15 účastníků.

Modul 3: Školení pro zaměstnance úřadu v přímém kontaktu s klienty

Školení v rámci Modulu 3 budou probíhat pro dvě cílové skupiny – pracovníky na front-office na úřadech ÚSC, příp. státních úřadech s front-office pracovišti a pracovníky na front-office na Úřadu práce ČR. Obsah školení pro obě cílové skupiny bude totožný, zaměřený na vlastní zvyšování schopností v klientském přístupu, pochopení role úředníka při jednání s občany (klienty) a prohloubení schopností vhodné komunikace v různých situacích. Důraz bude kladen na nácvik a simulaci konkrétních situací a praktické využití získaných dovedností, přičemž praktickému nácviku bude věnováno nejméně 50 % celkového času školení. Školení budou probíhat nejméně v 8 krajských městech v případě školení pro úředníky ÚSC a v 5 krajských městech v případě školení pro Úřad práce, vždy ve skupinách pro max. 15 účastníků.

Podrobnější specifikace modulů je uvedena níže.

Rozsah vzdělávání a termíny

6 výukových hodin² prezenčního studia (v tomto vymezení nejsou započítány přestávky). Výjimkou je školení v rámci Modulu 1, které je v délce 4 výukových hodin.

Školení se budou konat vždy ve všední den se začátkem v rozmezí 8:00 – 10:00 hod.

Školení budou konána v rámci časového rozmezí a ve vyžadované délce uvedené u každého z modulu viz níže. Časovou dotaci na jednotlivé školení je bezpodmínečně nutné dodržet.

Průběh školení

Účastník vzdělávacího programu se osobně účastní jednodenního prezenčního semináře, který se uskuteční ve vybraném krajském městě (případně vybraném jiném pro okolní úřady dostupném místě). Obsah všech seminářů se věnuje tématu pro zlepšení klientského přístupu úřadů a zaměstnanců. Jejich odbornému a profesionálnímu přístupu ke klientům. Praktická koncepce výuky podporuje zapamatovatelnost a zvyšuje orientaci v problematice s přesahem do praxe.

Proces úspěšného završení studia daného modulu spočívá v následujících bodech:

² Výukovou hodinou se rozumí 60 minut. Stejně tak výraz „hodina“ v celém materiálu značí 60 minut.

1) přihlášení se na konkrétní prezenční seminář

Účastníci se závazně přihlašují prostřednictvím online formuláře na některý z plánovaných prezenčních seminářů. Účastník má možnost zvolit si 1 z nabízených termínů u daného modulu a dostavit se na určené místo konání podle předem stanoveného harmonogramu ze strany realizátora vzdělávacího programu. Termíny a místa konání seminářů budou vyhlášeny na oficiálních stránkách v adekvátním časovém předstihu. Účastník bude informován o zařazení do kurzu a organizačních podrobnostech.

2) účast na semináři stvrzena podpisem v prezenční listině

Jediným ověřitelným potvrzením o účasti na prezenčním semináři je podpis účastníka v prezenční listině.

3) vyplnění dotazníku spokojenosti s průběhem vzdělávacího modulu

Evaluační dotazníky představují možnost pro účastníky k vyjádření celkové spokojenosti s obsahem a průběhem prezenčního semináře v rámci právě dokončeného modulu, včetně doporučení pro organizátory. Zpětná vazba je pro realizátora důležitá v zájmu odstranění případných nedostatků, resp. nastavení navazujících aktivit na tento realizovaný pilotní vzdělávací program. Tištěné dotazníky budou mezi účastníky distribuovány v závěrečném bloku seminářů.

Místa konání prezenčních seminářů

Kvůli dostupnosti byla vybrána následující krajská města pro konání školení v jednotlivých modulech.

U modulu 1 a modulu 2 a 3 pro zaměstnance Úřadu práce jsou fixně stanovena krajská města, ve kterých školení proběhne:

- Modul 1 – Praha
- Modul 2 pro představené/vedoucí pracovníky na Úřadu práce – Praha
- Modul 3 pro pracovníky na front-office na Úřadu práce - Olomouc, Ostrava, Pardubice, Praha a Ústí nad Labem.

U modulu 2 a 3 pro ÚSC a státní správu je vyžadováno, aby školení proběhla minimálně jednou v následujících krajských městech:

- Modul 2 pro představené/vedoucí pracovníky ÚSC: Praha, Brno, Ostrava, Olomouc, Hradec Králové, Liberec (min. 6 krajských měst)
- Modul 3 pro pracovníky na front-office ÚSC: Praha, Brno, Ostrava, Olomouc, Hradec Králové, Plzeň, Liberec, České Budějovice. (min. 8 krajských měst)

Lokality pro konání zbývajících termínů školení (5 v případě Modulu 2 a 9 v případě Modulu 3) budou vybrány objednatelem v součinnosti s realizátorem na základě získaných statistik o účasti na již proběhlých termínech školení v daném modulu v krajských městech.

Účastník může absolvovat modul, který je pro něj určen, v různých městech podle vlastních preferencí, důležitou je včasná registrace na vybraný termín před naplněním místní kapacity podle pokynů organizátora.

Kapacita místností pro prezenční semináře a jejich vybavenost

Školící prostory, které realizátor zajistí pro jednotlivá školení v rámci Modulu 2 a 3, budou s odpovídající kapacitou podle předpokládaného počtu účastníků školení 15 osob. Prostory budou dále

splňovat veškeré parametry učeben, tj. budou vybaveny příslušnou technikou (dataprojektor, plátno pro promítání prezentace) a s přístupným sociálním zařízením.

Počet účastníků a absolventů

Modul 1 - Obecné úvodní školení pro tajemníky obecních a městských úřadů:

Školení se bude realizovat na platformě Sdružení tajemníků městských a obecních úřadů ČR v termínu 24. května 2022. Předpokládaný počet účastníků je 100 osob. Realizátor, vzešlý z veřejné zakázky, zde zajistí pouze lektora.

Modul 2:

- Na každém školení bude až 15 osob.
- Semináře budou probíhat minimálně v 6 krajích republiky.
- 1x pro Úřad práce ČR, 13x pro ÚSC a státní úřady
- Minimální účast alespoň 140 unikátních vedoucích pracovníků

Modul 3:

- Na každém školení bude až 15 osob.
- Semináře budou probíhat nejméně v 8 krajích republiky (pro úředníky ÚSC) a 4 krajích republiky (pro úředníky Úřadu práce)
- 5x pro Úřad práce ČR, 17 x pro ÚSC a státní úřady
- Minimální účast alespoň 220 unikátních řadových pracovníků

V Modulu 2 a 3 bude školení probíhat pro méně početné skupiny (max. 15 osob), aby došlo k efektivní práci s účastníky. Přesný počet účastníků/absolventů školení závisí na konkrétní obsazenosti školení v daných termínech. Předpokládaný maximální počet proškolených osob při obsazenosti každého z termínů školení max. 15 osobami je 540.

Realizátor se zaváže k proškolení uvedeného minimálního celkového počtu účastníků (absolventů), (tj. nejméně 360 unikátních účastníků) při dodržení stanovených nákladů.

Akreditace a certifikát

Realizátor u Ministerstva vnitra zajistí akreditaci pro všechna modulová školení pro úředníky ÚSC, zejména pro Modul 2 a Modul 3. Účastník je oprávněn k obdržení certifikátu za absolvování vzdělávacího programu MV, splnil-li všechny následující podmínky:

- v době vydání certifikátu je úředníkem (ÚSC či státu)
- zúčastnil se prezenčního semináře

Certifikát s akreditačními prvky (číslo akreditace programu atd.) obdrží pouze oprávněný úředník ÚSC. Úředníci státu obdrží certifikát bez akreditačních prvků.

Evidence účastníků a absolventů

Počet proškolených osob v rámci jednotlivých školení daných modulů bude doložen řádně vedenými prezenčními listinami a dalšími podklady pro vedení evidence registrovaných účastníků a absolventů. Realizátor povede dvě oddělené evidence absolventů, které předá kontaktní osobě objednatele:

- 1) úředníci ÚSC s nárokem na certifikát akreditovaného programu,
- 2) úředníci státu s nárokem na běžný certifikát bez akreditačních prvků.

Evaluace

Realizátor se zavazuje na každém jednotlivém školení přímo na místě realizovat dotazníkové šetření evaluačním dotazníkem mezi všemi účastníky po ukončení školení, za účelem zjištění spokojenosti účastníků s kvalitou poskytovaných služeb ze strany realizátora (Lektora). Realizátor zajistí relevantní vyplnění od všech účastníků daného školení. Vzor dotazníku vytvoří realizátor a zajistí jeho schválení Objednatелеm.

Studijní materiály

Studijní materiály pro účastníky školení pro jednotlivé moduly budou min. v rozsahu 5 stran a budou objednateli předány k akceptaci nejpozději 15 kalendářních dní před termínem prvního školení v daném modulu. V případě výhrad ze strany objednatele budou podklady přepracovány do 5 kalendářních dnů a opětovně předloženy k akceptaci. Studijní materiály budou rozeslány vybraným dodavatelem přihlášeným účastníkům školení nejpozději 3 dny před konáním daného termínu školení.

Obsah kurzu

Obsah kurzu a tematické okruhy pro jednotlivé moduly jsou stanoveny v popisu modulů školení níže. Konkrétní obsah kurzu vytvořený vybraným dodavatelem (tj. použité PPT prezentace a další podklady) budou objednateli předány k akceptaci nejpozději 15 kalendářních dní před termínem prvního školení v daném modulu. V případě výhrad ze strany objednatele budou podklady přepracovány do 5 kalendářních dnů a opětovně předloženy k akceptaci.

Občerstvení

Realizátor zajistí drobné občerstvení včetně nápojů po celou dobu konání semináře pro účastníky v hodnotě 150 – 200 Kč na osobu.

Občerstvení bude zajištěno pro každého z přihlášených účastníků daného termínu školení alespoň v následujícím rozsahu: voda (balená či ve džbánech) alespoň 0,5 l/osobu, bageta/sandwich, káva, sladké pečivo/ sušenka 1 ks/osobu.

Počet proškolených osob

- Modul 1: V rámci vzdělávacího programu bude v rámci Modulu 1 proškolen cca 100 osob a v rámci Modulu 2 a 3 bude proškolen minimálně 360 unikátních účastníků. Vybraný dodavatel se zaváže k proškolení minimálně 360 unikátních účastníků školení v Modulu 2 a 3 při dodržení stanovených nákladů.
- Modul 2:
 - školení 1x pro Úřad práce ČR, 13x pro ÚSC a státní úřady
 - na každém školení bude až 15 osob

- předpokládaný nejvyšší možný počet proškolených osob je 250,
- proškoleno bude minimálně 140 unikátních vedoucích pracovníků:
- Modul 3:
 - 5x pro Úřad práce ČR, 17 x pro ÚSC a státní úřady
 - na každém školení bude až 15 osob
 - předpokládaný nejvyšší možný počet proškolených osob je 330,
 - proškoleno bude minimálně 220 řadových pracovníků.

Pozn.: Moduly nejsou navazujícím studiem pro obecné školení. Tj. modulů se mohou účastnit i osoby, které neabsolvovaly obecné školení pro vedoucí pracovníky / představené.

Období realizace

Modul 1: Obecné školení pro tajemníky obecních a městských úřadů	5/2022 (1x školení, 24. 5. 2022)
Modul 2: pro vedoucí pracovníky ÚSC i stát	6/2022 – 11/2022 (13x školení) <i>(kromě měsíců červenec a srpen 2022)</i>
Modul 2 pro vedoucí pracovníky Úřadu práce ČR	5/2022 – 6/2022 (1x školení)
Modul 3 pro řadové pracovníky ÚSC i stát	9/2022 – 1/2023 (17x školení) <i>(kromě měsíců červenec a srpen 2022)</i>
Modul 3 pro řadové pracovníky Pro Úřad práce ČR:	5/2022 – 6/2022 (5x školení)

Pokud by nebylo z důvodu epidemiologických opatření možné realizovat modulové semináře ve zde uvedeném období, je možné prodloužení realizace nejdéle do začátku června 2023. E-learningová varianta zde není přípustná.

Semináře nebudou probíhat v měsících červenci a srpnu.

Lektorský tým

Vzdělávací program budou personálně zajišťovat lektori s víceletou lektorskou praxí v obdobné oblasti vzdělávání, tj. v oblasti klientského servisu, rozvoje lidských zdrojů, vzdělávání dospělých, a dále s dostačující znalostí fungování veřejné správy. Požadavky na kvalifikaci lektorů v rámci jednotlivých lektorských týmů jsou specifikovány níže. Pro zajištění flexibility a zastupitelnosti lektorů je vyžadováno, aby pro každý z modulů byl určen lektorský tým s nejméně 2 plně zastupitelnými členy, přičemž při splnění odborné kvalifikace pro oba lektorské týmy může být jedna osoba lektora uvedena v lektorském týmu A i B. Lektori mohou být v průběhu realizace vzdělávacího programu změněni na žádost objednatele nebo realizátora pouze po předchozí domluvě a odsouhlasení změny oběma stranami.

Kvalifikační (kompetenční) požadavky na lektory:

Lektorský tým A pro Modul 1 + 2

- Disponuje jazykovou znalostí českého jazyka na úrovni rodilého mluvčího.

- Lektorská praxe min. 3 roky v oblasti manažerských dovedností a leadershipu (v rozsahu minimálně 60 hodin ročně).
- Lektorská praxe min. 3 roky v oblasti klientského servisu (v rozsahu minimálně 60 hodin ročně) se zaměřením na pracovníky klientských zón/přepážkových pracovníků apod.
- Znalost a dovednost vedení nácvikových modelových situací a dalších činností s účastníky (skupin o cca 10 účastnících).
- Znalost trendů klientského servisu (přístupu) a leadershipu.
- Znalost aktuálního fungování organizací veřejné správy.
- Znalost facilitace.
- Zkušenost s aktuálním fungováním klientského servisu v business prostředí.
- Schopnost proaktivního zapojení účastníků a předávání motivace k seberozvoji účastníků.

Lektorský tým B pro Modul 3

- Disponuje jazykovou znalostí českého jazyka na úrovni rodilého mluvčího.
- Lektorská praxe min. 3 roky v oblasti klientského servisu (v rozsahu minimálně 60 hodin ročně) se zaměřením na pracovníky klientských zón/přepážkových pracovníků apod.
- Znalost a dovednost vedení nácvikových modelových situací a dalších činností s účastníky (skupin o cca 10 účastnících).
- Znalost trendů klientského servisu (přístupu) a leadershipu.
- Znalost aktuálního fungování organizací veřejné správy.
- Znalost facilitace.
- Zkušenost s aktuálním fungováním klientského servisu v business prostředí.
- Schopnost proaktivního zapojení účastníků a předávání motivace k seberozvoji účastníků.

Specifikace tematických modulů vzdělávacího programu

Důležitým aspektem při tvorbě tematických oblastí a náplně jednotlivých seminářů bude důraz na obsahovou stránku. Je totiž nezbytné, aby jednotlivé oblasti jenom obsahově nekopírovaly a nesubstitovaly školení realizovaná různými vzdělávacími instituty, ale naopak aby jejich přidaná hodnota spočívala ve specifickém přístupu k úředníkům a změně jejich přemýšlení o klientském přístupu. Při prezenčních setkáních bude kladen důraz na nácvik a trénink (min. 50 % času). Dále bude umožněna výměna praktických zkušeností, informací a poznatků, které na úrovni ÚSC a na územních pracovištích státní správy povedou k profesionálnímu přístupu, komunikaci a tím zlepšení klientského přístupu úřadů v ČR.

Přehled modulů a tematických oblastí

Název předmětu	Modul 1 pro tajemníky obecních a městských úřadů
Cílová skupina	Tajemníci obecních a městských úřadů
Termín	24. května 2022
Počet školení	1
Forma a rozsah	4 výukové hodiny prezenčně (důraz na nácvik – min. 50 % času)
Místo školení:	Praha; místo bude zajištěno na náklady objednatele

Předpokládaný počet účastníků:	100 osob
Cíle	<p>Cílem je představit tajemníkům obecních a městských úřadů koncept klientského přístupu a nadchnout je pro něj, představit jim základní principy klientského přístupu a budování firemní kultury a docílit tak toho, že v této oblasti budou dále motivovat pracovníky na svých úřadech, a to jak vedoucí pracovníky, tak pracovníky na front-office.</p> <p>Seminář zároveň představí náplň vzdělávacího programu a zejména vysvětlí přínos absolvování školení pracovníky daného úřadu.</p>
Obsah semináře	<ul style="list-style-type: none"> • Pochopení, proč je klientský přístup důležitý. • Jak hledat zlepšení klientského přístupu 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? • Možnosti ovlivňování očekávání klientů (tvorba tzv. wow momentů). • Typy klientů (behaviorální osoby, customizace). • Nová kultura veřejné správy a její hodnoty. • Principy srozumitelného psaného textu.

Název předmětu	Modul 2 pro představené / vedoucí pracovníky
Školení pro ÚSC a případně státní úřady s front-office pracovišti	
Cílová skupina	Představení/ vedoucí pracovníci ÚSC, případně ve státních úřadech s front-office pracovišti
Termín	6/2022 – 11/2022 (bez 7 a 8/2022)
Počet školení	13
Forma a rozsah	6 výukových hodin prezenčně (důraz na nácvik – min. 50 % času)
Místo školení:	minimálně Praha, Olomouc, Ostrava, Brno, Hradec Králové, Liberec (min. 6 krajských měst)
Předpokládaný počet účastníků:	15 osob na jednom školení; celkem proškoleny až 195 osob
Termín	4–6/2022 (pro ÚP ČR/stát) a 6–11/2022 (pro ÚSC/stát) - (bez 7 a 8 /2022)
Školení pro Úřad práce ČR	
Cílová skupina	Představení/ vedoucí pracovníci na Úřadu práce ČR
Termín	5/2022 – 6/2022
Počet školení	1
Forma a rozsah	6 výukových hodin prezenčně (důraz na nácvik – min. 50 % času)
Místo školení:	Praha

Předpokládaný počet účastníků:	15 osob na jednom školení
Cíle	<p>Pochopení, proč je klientský přístup důležitý.</p> <p>Osvojit si hodnoty „kultury veřejné správy“ jako jednotné organizace poskytující jisté služby klientům.</p> <p>Pochopit smysl budování značky (úřad buduje image veřejné správy).</p> <p>Chápat svou roli, jako prostředníka, který má za úkol adaptovat zaměstnance v rámci hodnot organizace (přijetí a dodržování hodnot zaměstnanci) – z manažerů budou trenéři klientského přístupu ve vlastní organizaci.</p> <p>Osvojit si dovednosti motivování zaměstnanců pro propagaci a výkon klientského servisu. Budování týmu nadšenců.</p> <p>Osvojit si schopnost analyzovat rozvojové potřeby zaměstnanců v klientském servisu a tyto zdokonalovat personálními rozhovory, odměňováním a kontinuálním vzděláváním.</p> <p>Osvojit si principy klientského servisu a jeho zavedení, rozvoj, měření a vyhodnocování v rámci úřadů (organizace). Pochopení důležitosti pravidelného sběru a monitorování zpětné vazby od klientů.</p>
Obsah semináře	<p>Řízení lidských zdrojů</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dovednosti v oblasti vedení úředníků ve vztahu k řízení klientského servisu • Motivace zaměstnanců (předávání nadšení) pro klientský přístup a propagování služeb veřejné správy • Odměňování za dodržování hodnot „kultury veřejné správy“ (pravidelné a kontinuální hodnocení zaměstnanců v této oblasti) • Analyzování rozvojových potřeb zaměstnanců (a jejich zajišťování) – podpora zaměstnanců v rozvoji (doplňování potřeb v rámci kompetenčního modelu pracovní pozice) <p>Firemní kultura (s cílem získání schopnosti předat dovednosti i zaměstnancům)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hodnoty kultury organizace veřejné správy (jednotné hodnoty poskytovatele služeb veřejné správy) • Já jako reprezentant veřejné správy (poskytovatel služeb veřejné správy) – hrdost na své zaměstnání • Nadšení pro produkty a veřejnou správu (služby veřejné správy) • Prezentování praktických užitků služeb • Poradenství, jak si služby zřídit • Rozpoznání výhod a konkrétního užítku služeb pro konkrétního klienta (personalizace, customizace) <p>Přístup ke klientům (s cílem získání schopnosti předat dovednosti i zaměstnancům)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Účel práce = klientova spokojenost (orientace na klienta) • Měření spokojenosti klientů, získávání zpětné vazby a její vyhodnocování (klíčový prvek rozvoje) – důraz na zákaznickou zkušenost (customer experience)

	<ul style="list-style-type: none"> • Schopnost klientské komunikace • Poznání komunikačních stylů • Etika jednání s klientem • Řešení konfliktních situací – úředník vs. klient (mediace) • Principy srozumitelného psaného textu <p>Nejčastější chyby a jak jim předcházet či je řešit</p> <p>Příklady z praxe (praktické rady a návody)</p> <p>Diskuze, otázky, výměna poznatků a zkušeností (příklady dobré i špatné praxe)</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Hodnotami organizace veřejné správy se rozumí:

- Veřejná správa je jedna provázaná organizace zahrnující obecní úřady – krajské úřady – státní orgány (a jejich územní pracoviště)
- Zaměstnanci těchto organizací vystupují jednotně, jakoby za jednu organizaci
- Zaměstnanci reprezentují celou veřejnou správu (spoluvytváří image a brand veřejné správy) – poskytovatelé služeb veřejné správy (identifikují se s vizemi a cíli organizace)
- Veřejná správa je otevřená občanům-klientům (přístupná, územně dostupná, transparentní, přívětivá, spolehlivá, neformální)
- Občan je brán jako klient (důraz na klientský přístup, orientace na spokojeného klienta)
- Cílem klientské zkušenosti při návštěvě úřadu má být pozitivní a komfortní klientský zážitek a profesionální vyřízení požadavků
- Cílem úřadu je, aby klient odešel spokojený a rád se vracel (v rámci možností jednotlivých agend). Přátelská atmosféra, snaha vyhovět, vždy aktivně poradit a pomoci, a klientům ulehčit práci a ušetřit čas (dle principu obíhají data, ne lidé) – empatie, personalizace, customizace.
- Veřejná správa je digitální (rychlé vyřízení požadavků, znalost a propagace eSlužeb), princip once-only (jedno podání pro celou veřejnou správu) – rychlejší a jednodušší komunikace
- Veřejná správa je důvěryhodná organizace (státní garance služeb) – integrita organizace
- Veřejná správa poskytuje smysluplné a perspektivní zaměstnání s principem „služby veřejnosti“

Název předmětu	Školení pro pracovníky front-office
Školení pro ÚSC a případně státní úřady s front-office pracovišti	
Cílová skupina	pracovníci na front-office v ÚSC, případně ve státních úřadech s front-office pracovišti
Termín	9/2022 – 1/2023 (bez 7 a 8/2022)
Počet školení	17
Forma a rozsah	6 výukových hodin prezenčně (důraz na nácvik – min. 50 % času)
Místo školení:	minimálně Praha, Olomouc, Ostrava, Brno, Hradec Králové, Plzeň, Liberec, České Budějovice (min. 8 krajských měst)
Předpokládaný počet účastníků:	15 osob na jednom školení; celkem proškoleno až 255 osob
Školení pro Úřad práce ČR	

Cílová skupina	Řadoví pracovníci na front-office na Úřadech práce ČR
Termín	5/2022 – 6/2022
Počet školení	5
Forma a rozsah	6 výukových hodin prezenčně (důraz na nácvik – min. 50 % času)
Místo školení:	Olomouc, Ostrava, Pardubice, Praha a Ústí nad Labem
Předpokládaný počet účastníků:	15 osob na jednom školení
Cíle	<p>Pochopení, že veřejná správa je jednotná organizace, která má své hodnoty. Zaměstnanec je její součástí a pomáhá budovat její obraz a značku.</p> <p>Získat odborné a praktické znalosti pro zlepšení klientského přístupu v rámci front-office. Orientace na spokojeného klienta (poznat a pochopit význam spokojeného klienta), který se rád vrací.</p> <p>Osvojit a využít praktické postupy při komunikaci s klienty. Umět využít své dovednosti a efektivně předat informace, profesionálně zvládnout obtížnou situaci s klienty.</p> <p>Umět získat a reflektovat zpětnou vazbu.</p>
Obsah	<p>Firemní kultura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hodnoty organizace veřejné správy (jednotné hodnoty poskytovatele služeb veřejné správy) – ideová propojenost orgánů veřejné správy (obec – kraj – stát) jako jedné organizace, znalost směřování a vize veřejné správy v praktické rovině (zaměstnanec se cítí jako součást jednotné organizace veřejné správy, která má několik úrovní) • Já jako reprezentant veřejné správy (poskytovatel služeb veřejné správy) – principy veřejné služby jako poslání • Základní znalost služeb veřejné správy v praktickém použití pro klienty (včetně propagace eSlužeb) – veřejná správa je digitální (rychlá, efektivní). • Nadšení pro produkt a veřejnou správu (služby veřejné správy) • Znalost a prezentování praktického užitku služeb • Poradenství, jak si služby zřídit • Rozpoznání výhod a konkrétního užitku služeb pro konkrétního klienta (zaměstnanec bude umět aktivně nabídnout klientovi službu, která mu může pomoci s řešením jeho úřední záležitosti) • Aktivní snaha ušetřit klientům náklady (zejména časové) a ulehčit jim administrativní vyřizování požadavků (být vždy aktivně nápomocní) – nenechat obíhat a papírovat klienty <p>Přístup ke klientům</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klient jako ten, kdo činí naši práci smysluplnou • Vztah klient/poskytovatel služeb jako dvou rovnocenných lidí • Zásady přátelského klientského servisu (opuštění úřední strohosti, nepřístupnosti a úředního žargonu) • Co ovlivňuje klientovu spokojenost?

	<ul style="list-style-type: none"> • Schopnost klientsky přívětivé odpovědi na různé typy námitek a výmluv • Zvládání náročných situací (konfliktních) • Etika jednání s klientem • Nácvik situací klientského přístupu, hraní rolí a další interaktivní cvičení • Mindfulness • Osobní efektivita • Zvládání stresu a stresových situací • Zvládání agresivních klientů (bezpečí úředníka) • Principy srozumitelného psaného textu <p>Nejčastější chyby a jak jim předcházet či je řešit</p> <p>Příklady z praxe (praktické rady a návody)</p> <p>Diskuze, otázky, výměna poznatků a zkušeností (příklady dobré i špatné praxe)</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

KONTAKTY A METODICKÁ PODPORA

Ministerstvo vnitra

Odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
nám. Hrdinů 1634/3
140 21 Praha 4

Jméno	Telefon	E-mail

Agentura Motiv P s.r.o.

Řehořova 726/14
618 00 Brno

Jméno	Telefon	E-mail