



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# VZDĚLÁVACÍ PROGRAM SROZUMITELNÝ ÚŘAD

**Mgr. Šárka J. Kochmanová**  
odbor strategického rozvoje  
a koordinace veřejné správy  
Ministerstvo vnitra ČR





# Nároky veřejnosti

*„Úřady jsou tu pro nás, mají nám usnadňovat život a pomáhat nám“*

*„Očekávám jednoduchost a možnost rychlého splnění povinností“*

**Občané žádají od úřadů rychlé a jednoduché vyřízení svých záležitostí**

**K tomu se úřady musí naučit:**

- vyjadřovat se srozumitelně
  - nabízet jasně strukturované informace
  - umožnit občanovi rychle jednat a netápat
- naučit se psát jednoduše až zjednodušeně  
úřední texty číst očima občana a nebránit se hodnocení textů  
před jejich zveřejněním**

**ŘEDEVŠÍM**

- ubránit se nutkání, aby sdělení občanům znělo úředně



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Proč se naučit psát snadno pochopitelné texty

Pouze 7% lidí rozumí jazykovým  
úrovním C1 a C2

PŘITOM

74% úředních informací je napsáno  
v jazykových úrovních C1, C2

PROTO

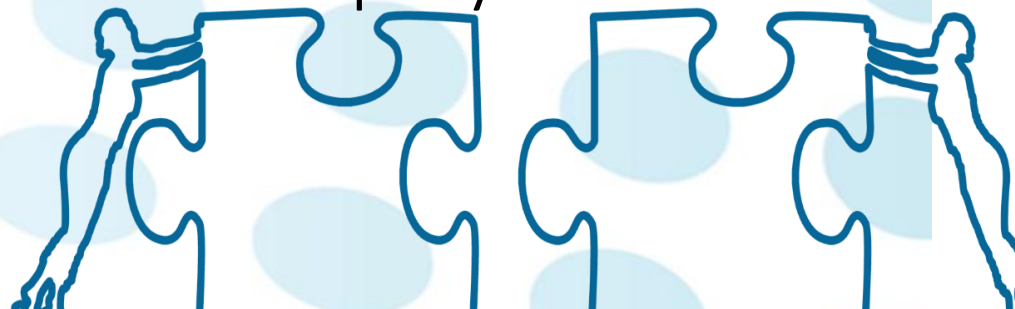
většina úředních dopisů,  
rozhodnutí a informací zůstane  
nepochopena

<https://www.capito.eu/richtige-sprachstufe-finden-und-texte-besser-formulieren>

Ministerstvo vnitra nabízí řešení: vzdělávací program

## SROZUMITELNÝ ÚŘAD

- ▶ cílem je naučit úředníky územních samosprávných celků srozumitelné a efektivní písemné komunikaci s občany/klienty
- ▶ protože srozumitelná písemná úřední komunikace je jedním z prostředků dobré správy





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

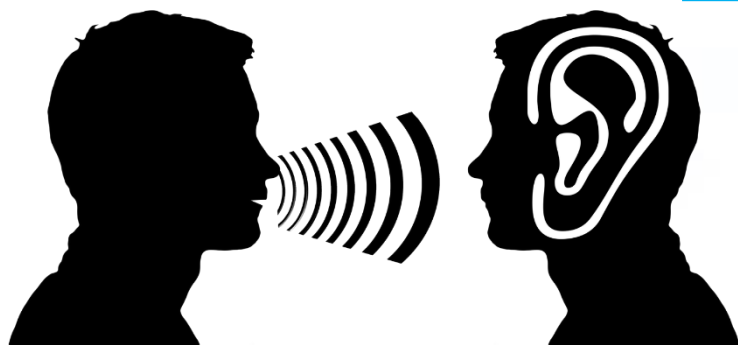
Ministerstvo vnitra pracuje  
na cestách nápravy

## Smysl vzdělávání

Učíme úředníky jak zpracovat snadno čitelný a pochopitelný text, aby působil pro občana **návodně, aby mohl snadno udělat, co po něm úřad chce nebo co chce on po úřadu.**

*Když se to snadno čte, snadno se to i dělá.*

*Hyunjin Song, Norbert Schwarz, 2010*



Je prokázáno, že obtížný text působí nadřazeně, složitý úřední text čtenáře obtěžuje, vede k **frustraci, neochotě jednat a buduje bariéry tam, kam dnes směřuje veřejný zájem je bourat.**

*„Když vím přesně, co chci napsat a jakou mám myšlenku v hlavě, ale když si po sobě text přečtu, tak nemám pocit, že jsem v něm přesně vystihl to, co jsem původně chtěl.“*

*účastník školení, září 2021*



## Srozumitelný úřad vzdělávací program

- Ministerstvo vnitra připravilo zatím 3 běhy školení pro úředníky obcí a krajů
- Pilotní běh proběhl od září 2021 do února 2022
- Zapsalo se 23 úředníků z 12 měst, prezenční forma kombinovaná s online konzultacemi
- Druhý běh proběhne v období září – listopad v Lounech
- Třetí běh se uskuteční během listopadu/ledna, zatím v jednání – zájem organizátorů přiblížit se úředníkům v území (úspora času, nákladů na dojíždění, energie)





### Poznatky z pilotního běhu:

- získávání nových dovedností není stejné jako nových znalostí, je náročné na čas, na vnitřní motivaci
- uplatnění nové praxe vyžaduje jasnou podporu vedení úřadu, bez něhož není prosazení do denní komunikační praxe úřadu možné
- úředníci na kurzu pozitivně hodnotí práci s reálnými texty a možnost okamžitě použít nabyté dovednosti a tím ověřit efekt nově zpracovaného textu
- 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



## Srozumitelný úřad vzdělávací program

*„Byla jsem nedůvěřivá, že lze úřední text napsat tak, aby byl jednoduše čitelný a přitom zachoval přesnost sdělení“.*

účastnice pilotního školení

*„Na našem úřadě si slibujeme, že ušetříme i svůj čas a vyhneme se nepříjemným nedorozuměním“.*

účastnice pilotního školení

### Postřeh organizátorů

Přestože patří účastníci školení mezi osvědčené úředníky, pocit mocenského piedestalu přetrvává a zůstává bariérou. Řešení lze hledat ve vstupním vzdělávání



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Děkuji za Váš zájem a za pozornost



**Mgr. Šárka J. Kochmanová**

odbor strategického rozvoje  
a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra ČR

[kochmanova.sarka@mvcz.cz](mailto:kochmanova.sarka@mvcz.cz)

**Děkuji za vaše náměty na uplatnění  
tématu v praxi**

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

[www.kvalitavs.cz](http://www.kvalitavs.cz)