



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Iceland 
Liechtenstein
Norway grants

Vzdělávací program pro-klientského přístupu úřadů veřejné správy

Mgr. Filip Zavřel

odbor strategického rozvoje
a koordinace veřejné správy
Ministerstvo vnitra ČR



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

CÍLE



Změna přemýšlení

orientace na klienta,
hodnoty organizace,
motivace zaměstnanců



Budování image veřejné správy

klientský servis →
spokojený klient



Posilování důvěryhodnosti

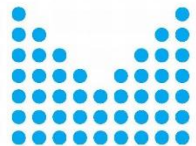
organizací, potažmo
státu u veřejnosti



Důraz na praxi

nácvik reálných situací

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.



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

TYPY ŠKOLENÍ – ÚVOD PRO TAJEMNÍKY

ÚVODNÍ ŠKOLENÍ PRO TAJEMNÍKY

- 24. 5. 2022 na platformě Sdružení tajemníků obecních a městských úřadů ČR
- Účast 176 tajemníků
- Představení vzdělávacího programu
- Ukázka důležitosti klientského přístupu





MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

TYPY ŠKOLENÍ – vedoucí úředníci

SEMINÁŘ PRO VEDOUCÍ ÚŘEDNÍKY A VEDOUCÍ ÚŘADU



**Pilotní červnový
seminář – 21. 6.
v Praze**



**Září – prosinec 2022
13 seminářů
8 krajských měst**



**6 hodin výuky
Důraz na nácvik
Skupiny po 15 osobách**



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

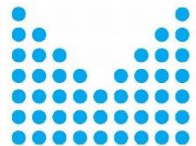
TYPY ŠKOLENÍ – vedoucí úředníci

SEMINÁŘ PRO VEDOUCÍ ÚŘEDNÍKY A VEDOUCÍ ÚŘADU



CO SE V SEMINÁŘI NAUČÍTE?

- ✓ **Přínosy klientského přístupu** (lepší atmosféra na úřadě pro klienty i zaměstnance, zlepšení image veřejné správy, zvýšení kvality služeb, spokojení klienti)
- ✓ **Jak motivovat a mentorovat zaměstnance ke klientskému přístupu + leadership**
- ✓ **Jak vnímat výkon správních činností očima klientů**
- ✓ **Jak nastavit funkční model pro-klientského přístupu a komunikace v úřadu**
- ✓ **Jak budovat tým nadšenců na úřadě** (změnit přístup v organizaci)



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

TYPY ŠKOLENÍ – úředníci ÚSC

SEMINÁŘ PRO ÚŘEDNÍKY ÚSC



**Pilotní červnový
seminář – 23. 6.
v Praze**



**Září 2022 – leden
2023
17 seminářů
8 krajských měst**



**6 hodin výuky
Důraz na nácvik
Skupiny po 15 osobách**



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

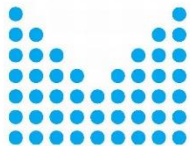
TYPY ŠKOLENÍ – úředníci ÚSC

SEMINÁŘ PRO ÚŘEDNÍKY ÚSC



CO SE V SEMINÁŘI NAUČÍTE?

- ✓ **Přínosy klientského přístupu** (lepší atmosféra na úřadě pro klienty i zaměstnance, zlepšení image veřejné správy, zvýšení kvality služeb, spokojení klienti)
- ✓ **Jaká může být role úředníka na úřadě** (nápomocný poradce klienta)
- ✓ **Jak odlišit osobní postoje od problémů** (člověk x problém)
- ✓ **Jak komunikovat s problémovými klienty**
- ✓ **Jak budovat vztah s klientem** (získání si klienta pro navrhované řešení, zájem, respekt, nacházení řešení)



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

www.mvcr.cz/clanek/klientsky-pristup-uradu-verejne-spravy



Webová stránka

Moderní úřad

ÚvodO násSlužby pro veřejnostInformační servis eGovernmentEUNabídky a zakázkyProjektyLegislativaKontakty

AKTUALITY VE VS

Úvodní strana / O nás / Veřejná správa / Aktuality ve VS

Klientský přístup úřadů veřejné správy

Ministerstvo vnitra připravilo vzdělávací program pro-klientského přístupu úřadů veřejné správy. Jeho cílem je přenastavit přístup obecních, městských, ale i státních úřadů tak, aby se více orientovaly na klienty a aktivně a přívětivě poskytovaly služby veřejné správy.

V roce 2022 probíhá pilotní projekt. Vzdělávací program se v něm dělí na tři části: 1) úvodní školení pro tajemníky obecních a městských úřadů (realizováno dne 24. 5. 2022 v Praze ve spolupráci se Sdružením tajemníků obecních a městských úřadů ČR), 2) semináře pro vedoucí úřadů a vedoucí úředníky a 3) semináře pro úředníky na tzv. front-office pracovištích.

Cílové skupiny: úředníci obcí a krajů, vedoucí úředníci a vedoucí úřadů obcí a krajů, představení a úředníci státních úřadů s front-office pracovišti (finanční správa, úřady práce, ČSSZ...).

Formát seminářů: Prezenční školení v malých skupinách s důrazem na nácvik a praxi. Seminář trvá 6 hodin. Absolventi obdrží osvědčení. Kurzy jsou zdarma.

Termíny: Semináře se konají zejména od září do prosince 2022 ve vybraných krajských městech. Aktuálně se pracuje na jejich akreditaci.

Závazná registrace a výběr termínu:

- Pro vedoucí úřadů a vedoucí úředníky (představené): bude doplněno
- Pro úředníky pracovišť front-office (přepážek, přímý kontakt s klienty): bude doplněno

Kontaktní osoby:

- Mgr. Filip Zavřel, t: 974 817 404, e: filip.zavrel@mvcr.cz
- PhDr. Dana Nekardová, t: 974 887 540, e: dana.nekardova@mvcr.cz

Realizátorem vzdělávacího programu je vzdělávací agentura MotivP. Kontaktní osobou pro organizační zajištění je Jan Kříž (t: 775 559 593, e: metodici@motivp.com).

Iceland
Liechtenstein
Norway grants


MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Police ČR


Hasiči ČR

SOUVISEJÍCÍ ODKAZY


[Přívětivý úřad obcí III. typu](#)
[Kvalita ve veřejné správě](#)
[Sekce veřejné správy](#)
[Kontakty na útvary sekce veřejné správy](#)

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ
УКРАЇНЦІВ
INFORMACE PRO
UKRAJINCE

nasiukrajinci.cz

Deštěňák proti drahotě
Vláštin pomozte proti zdražování

Chci
vstoupit
vše

OSOBNÍ DOKLADY
ONLINE REZERVACE
TERMINŮ

Vzdělávací program je realizován v rámci projektu Hodnocení výkonu veřejné správy v ČR a doporučení pro budoucí strategický rozvoj z pohledu OECD, reg. č. GG-PDP2-001. Projekt je spolufinancovaný z tzv. Norských fondů.



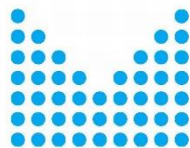
MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Iceland 
Liechtenstein
Norway grants

Shrnutí – video

[https://www.motivp.com/shop/video/Rabinuv-dar-\(funs\)-\(vedeni-vudcovstvi\)?fhash=-307794756](https://www.motivp.com/shop/video/Rabinuv-dar-(funs)-(vedeni-vudcovstvi)?fhash=-307794756)

Zdroj: Vzdělávací agentura MotivP



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

DĚKUJI ZA POZORNOST!

Mgr. Filip Zavřel

odbor strategického rozvoje
a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra ČR

filip.zavrel@mvcz.cz

www.mvcz.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz