



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Sylabus kurzu:	Jak uspět na úřadě	
Hodinový rozsah:	4	Lektor: Zbyněk Berka Mgr. Tereza Dvořáková Mgr. Lenka Urbanová Bc. Barbora Kubíčková
Cíl kurzu:	Cílem vzdělávací akce je naučit cílovou skupinu projektu „Občanské vzdělávání“ efektivnímu jednání s úřady. V rámci kurzu se klienti dozví obecné informace o úřadech, se kterými se občan nejčastěji setkává a jak řešit s úřady své životní situace. Bude obeznámen se způsobem myšlení úředníka a jak na něj reagovat a s možnostmi využití moderních technologií v jednání s úřady.	
Obsah kurzu:	<p>1) práva a povinnosti při jednání s úřady (obecné informace o úřadech, způsoby komunikace s úřady, jejich výhody a nevýhody, modelový příklad postupu při vyřizování určité životní situace)</p> <p>2) životní situace kdy potřebujeme úřady (základní situace, které vyplývají ze zkušeností pracovníků Občanské poradny Plzeň – nezaměstnanost, narození dítěte, důchody, dávky SSP a hmotné nouze, výhody pro ZTP, dluhy a exekuce)</p> <p>3) způsob myšlení "úředníka" (jsou úředníci vzděláni v komunikaci klienty?, asertivní jednání, vše je o lidech, korupce)</p> <p>4) jak překonat byrokracii (co je byrokracie, jak proti ní bojovat)</p> <p>5) elektronizace úřadů, on-line komunikace s úřady (jeden z účinných nástrojů proti byrokracii, zrychlení vyřizování, výhody a nevýhody moderních technologií, kde hledat úřady na webu?)</p>	
Organizace výuky:	<p>Obecný úvod k jednání s úřady ...1 hodina</p> <ul style="list-style-type: none"> - obecné informace o úřadech, - způsoby komunikace s úřady, jejich výhody a nevýhody, modelový příklad - postupu při vyřizování určité životní situace <p>Životní situace kdy potřebujeme úřady...1 hodina</p> <ul style="list-style-type: none"> - základní situace, které vyplývají ze zkušeností pracovníků Občanské poradny Plzeň – nezaměstnanost, narození dítěte, důchody, dávky SSP a hmotné nouze, výhody pro ZTP, dluhy a exekuce (možno upravit podle požadavků klientů) <p>Podrobnější postupy při jednání s úřady a způsob myšlení úředníka...1 hodina</p> <ul style="list-style-type: none"> - úřední hodiny, plná moc, stížnosti na postup úřadu, poplatky za úřední úkony, - jsou úředníci vzděláni v komunikaci klienty? - asertivní jednání, „vše je o lidech“ - korupce 	

	<i>Jak překonat byrokracii a elektronizace úřadů ...1 hodina</i> - co je byrokracie, jak proti ní bojovat, - elektronizace - jeden z účinných nástrojů proti byrokracii, zrychlení vyřizování, výhody a nevýhody moderních technologií - kde hledat úřady na webu?
Způsob zakončení:	Závěrečný test. V případě úspěšného složení závěrečného testu získá každý účastník osvědčení o absolvování daného kurzu.
Projekt – Občanské vzdělávání v o.s. STUDNICE CZ.1.07/3.1.00/37.0130	