

seminář Národní sítě zdravých měst
METODY KVALITY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ
26. dubna 2006

Informace o projektu CHARTA PRO OBČANA

Pilotní projekt „Charta pro občana“ připravil k realizaci odbor modernizace veřejné správy MV na základě zájmu samospráv zjištěného v průběhu roku 2005.

Cílem charty je zkvalitnit výkon veřejných služeb na těch pracovištích, která přicházejí bezprostředně do styku s občany. Charta pro občana je veřejný závazek služby, jehož splnění může uživatel očekávat. Chartu může zpracovat poskytovatel kterékoliv služby s cílem seznámit občana – uživatele především se způsobem, jakým bude služba poskytnuta, co je uživateli garantováno, co se stane, pokud garantované závazky poskytovatele nebudou dodrženy, apod.

Dokument Charty obsahuje: základní údaje o úřadu nebo organizaci, údaje o tom, komu je poskytovaná služba určena, označení budovy, místnosti, hodiny určené veřejnosti, závazné lhůty a standardy kvality, informace o pracovnících, jaké nutné údaje musí poskytnout organizaci uživatel služby, informace o způsobu řešení případných problémů.

Cílová skupina účastníků projektu. Účast v projektu je dobrovolná. Zúčastnit se mohou organizace poskytující věcné veřejné služby nebo správní činnosti na úrovni územní veřejné správy. Chartu občana může zpracovat **poskytovatel např. městské hromadné dopravy nebo sociální služby, stejně jako stavební úřad, nebo služebna obecní policie**. Je vhodné, aby se za každou činnost zúčastnily 3 osoby. Je však možné, aby např. městský úřad se do projektu zapojil s více agendami. Účast v projektu je bezplatná.

Lektoři projektu budou odborníci Sigma OECD: vedoucí projektu Dr. Elke Löffler z Velké Británie a Prof. Salvador Parrado ze Španělska, (tlumočení do českého jazyka bude zajištěno). Oba lektoři mají zkušenosti s implementací modelu v několika členských zemích EU (Velká Británie, Španělsko, Francie).

Trvání projektu. Projekt bude trvat cca 18 měsíců, v roce 2006 se uskuteční pracovní setkání v termínech: 17. a 18. května, 19. a 20. června, 11. a 12. září, vždy v Praze v budově MV na Nám. Hrdinů 3 (bývalý Centrotex).

Předkládáme ke zvážení účast zejména organizací zřizovaných obcemi a městy, které poskytují některou z veřejných služeb a které přicházejí do pravidelného kontaktu s občany.

Bližší informace poskytne Odbor modernizace veřejné správy, Tomáš Zmeškal B.A.Hons., tel: 974 816 276, zmeskal@mvcz.cz, nebo Mgr. Tereza Novotná, tel 974 816 262, tnovotna@mvcz.cz. Rozhodnutí o zapojení do projektu uvítáme nejpozději do 15. května 2006.