

W jaki sposób w urzędzie realizować jawność działania, aby zapewnić jak najlepszą obsługę klientów?

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: piątek, 20, listopad 2015 09:00

Katarzyna Liszka-Michałka

Odsłony: 895

Dostęp do informacji o działaniach urzędu jest podstawowym warunkiem prowadzenia skutecznej kontroli społecznej.

Dobrze poinformowany i świadomy swoich praw obywatel wie, czego może oczekiwać i czego domagać się w kontaktach z urzędnikiem. Urząd działający w sposób etyczny to taki, w którym klienci są skutecznie poinformowani o:

- pełni praw, jakie im przysługują (jawność informacji, możliwość partycypacji przy tworzeniu kluczowych dokumentów, takich jak budżet i strategię, możliwość udziału w posiedzeniach rady),
- lokalnym prawie (wydawane zarządzenia, projekty uchwał i podejmowane uchwały),
- sposobach obsługi (pełna informacja, jak załatwić sprawę w urzędzie, gdzie otrzymać informację lub pomoc).

Informowanie powinno być wynikiem aktywności urzędu, a nie jedynie reakcją na aktywność obywatela. Urząd powinien sformułować strategię informowania społeczności, wyznaczyć cele działalności informacyjnej oraz wskaźniki pomiaru osiągnięcia zaplanowanych celów. Przyjęcie strategii powinna poprzedzać analiza potrzeb mieszkańców w zakresie informacji.

Przekaz informacyjny musi być atrakcyjny, wiarygodny, zrozumiały i przyjazny dla odbiorcy.

Każde działanie informacyjne należy poprzedzić analizą odbiorców, do których informacja ma trafić (wykształcenie, zainteresowania, preferowane sposoby zdobywania informacji).

Należy badać skuteczność przekazu, a uzyskane wyniki uwzględniać w działaniach korygujących. Oprócz opinii mieszkańców, ważnym źródłem informacji o skuteczności przekazu są pracownicy urzędu.

Informacji zewnętrznej powinna towarzyszyć informacja wewnętrzna. Każdy urzędnik musi mieć świadomość, że działalność administracji jest finansowana ze środków publicznych i dlatego jedną z podstawowych zasad jego działalności jest jawność postępowania. Należy kształtować i utrzymywać zachowania typu urzędnik–klient w miejsce urzędnik–petent oraz świadomość, że to obowiązkiem urzędnika jest uzasadnienie, dlaczego jakiejś informacji nie może udzielić, a nie obowiązkiem klienta urzędu – w jakim celu chce tę informację pozyskać.