

**KARTY USŁUG**

Materiał został przygotowany w ramach projektu *"Ministerstwa Uczące Sie"*.  
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską, ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

**1. Opis praktyki**

Praktyka jest szeroko stosowana w australijskiej administracji rządowej (m.in. w Ministerstwie Zdrowia oraz Ministerstwie Środowiska) i ma na celu systemowe gromadzenie impulsów zwrotnych od obywateli i innych interesariuszy na temat jakości funkcjonowania danego urzędu administracji publicznej. Zasadniczo system kart usług występuje w dwóch odmianach:

a) karty usług dla całego ministerstwa – zwięzły dokument przedstawiającymi w kilkunastu punktach usługi czy sprawy, którymi zajmuje się dana instytucja. Ponadto, karta zawiera zestawienie standardów, jakie powinny być przestrzegane w procesie świadczenia tych usług i obsługi obywatela, a także szczegółową informację na sposobu zgłaszania ewentualnych nieprawidłowości, składania skarg na działanie danego urzędu. Określa także procedurę załatwienia skargi (np. czas oczekiwania na odpowiedź). Przykładowo, karta usług dla Ministerstwa Środowiska Australii zawiera wykaz celów politycznych tego resortu (np. ochrona bioróżnorodności itp.), ale także bardzo konkretne standardy relacji z wymienionymi w karcie klientami urzędu, np.:

- obowiązek udzielania odpowiedzi na emaile w ciągu 10 dni;
- obowiązek przedstawienia się przez pracownika odbierającego telefon;
- obowiązek prowadzenia konsultacji poprzedzających wydanie projektu aktu prawnego czy innego oficjalnego dokumentu;
- obowiązek przekazywania na prośbę klientów materiałów informacyjnych itp.

b) karta usług dedykowana konkretnej grupie klientów ministerstwa i konkretnemu programowi – pod względem struktury i treści taka karta nie różni się od karty dla całego ministerstwa, zawiera zasadniczo te same elementy. Jest jednak bardziej przystosowana do potrzeb konkretnego programu i klienta. Przykładowo, Ministerstwo Zdrowia Australii wydało karty usług dla „Narodowego Programu Przeciwdziałania Chorobom Słuchu”, przy czym odrębna karta została wydana dla klientów programu (obywateli korzystających z programu) oraz przedsiębiorców działających na rynku urządzeń do leczenia chorób słuchu. Pierwsza karta (dla klientów) zawiera głównie zasady udzielania odpowiedzi na skargi i zapytania, druga (dla przedsiębiorców) wskazuje np. zasady jakie stosuje ministerstwo regulując rynek urządzeń służących leczeniu chorób słuchu.

Karty są dostępne na stronach internetowych ministerstw. Skargi czy wnioski zgłaszane mogą być bezpośrednio pracownikom, których to dotyczy, ich przełożonym oraz – w niektórych ministerstwach – pracownikom wyznaczonym specjalnie do tego zadania (np. w Ministerstwie Środowiska jest to Client Service Officer). Pracownicy Ci nie mają kompetencji do bezpośredniego rozstrzygania spraw, ale mają za zadanie skontaktować się z odpowiedzialnymi za to pracownikami ministerstwa i zapewnić, że skarga zostanie rozpatrzona w terminie podanym w karcie.

**2. Powiązanie praktyki z MUS (mechanizmem uczenia się)**

W ramach modelu MUS praktyka odnosi się głównie do czynnika „Procedury i zwyczaje”.

Praktyka może być szczególnie użyteczna jako narzędzia gromadzenia impulsów zewnętrznych na temat funkcjonowania urzędu.

Cytując ten materiał prosimy podawać następujące źródło: Sześciło D. (2012) "Doświadczenia administracji australijskiej" w: Mazur S., Płoszaj A. (red.) *Wspieranie mechanizmu uczenia się w organizacjach publicznych. Doświadczenia międzynarodowe*, Warszawa: Scholar

### 3. Poziom organizacyjny, na którym wdrażana jest praktyka

Początkowo praktykę można wdrożyć pilotażowo na poziomie departamentu, jednak wydaje się, że docelowo optymalnym rozwiązaniem jest wdrożenie jej na poziomie ministerstwa.

### 4. Zalety i ograniczenia praktyki

Główną wartością opisaną praktyki jest zapewnienie skutecznego i sprawdzonego narzędzia gromadzenia informacji zwrotnych od zewnętrznych interesariuszy, co może stanowić impuls dla poprawy funkcjonowania organizacji, w szczególności wzmocnienia procesów uczenia się. Należy zwrócić uwagę, że w polskich warunkach karty usług mogą stanowić element innowacyjnego podejścia do systemu skarg i wniosków, który według przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego jest właśnie narzędziem gromadzenia informacji zwrotnych od obywateli na temat funkcjonowania danego urzędu administracji publicznej. Urzędy mają obowiązek zorganizowania systemu przyjmowania skarg i wniosków, jednak nie towarzyszy temu tak klarowna jak w przypadku australijskich kart usług informacja dla obywateli na temat konkretnych usług i standardów ich świadczenia, których mogą wymagać od urzędu. Ponadto, system przyjmowania i załatwiania skarg w przypadku kart usług jest bardziej rozbudowany, umożliwia szerszą komunikację z urzędem.

### Źródła

Wywiady MUS – Canberra 2012

Analiza kart usług ministerstw rządu Australii

### Załączniki

Brak