

Inicjatywa Obywatel

31 lipca 2015 r. wystartował projekt realizowany przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów pod nazwą Inicjatywa Obywatel. W jego skład wchodzi obecnie trzy komponenty.

Na stronie www.obywatel.gov.pl znajdują Państwo napisany prostą polszczyzną pakiet kart o najpopularniejszych usługach administracji rządowej. Ponadto dostępny jest rządowy system informacji telefonicznej z numerem centralnym 222 500 115. Opracowano również dwie publikacje dotyczące komunikacji pisemnej i rozpatrywania sygnałów obywatelskich. Obie zawierają rekomendacje sposobów porozumiewania się z naszym najważniejszym klientem - obywatelem.

1. www.obywatel.gov.pl

Na stronie www.obywatel.gov.pl zostało udostępnionych 101 kart opisujących najbardziej popularne usługi publiczne, jakie administracja świadczy dla obywateli. Wśród tych kart znajdują się również karty przybliżające obywatelom funkcjonowanie 19 wybranych rządowych portali tematycznych. Informacje jak załatwić sprawę w urzędzie są dostępne w jednym miejscu. Bez podziału na resorty i właściwości, a według spraw życiowych. Opisy procedur są jak najprostsze, tak aby każdy mógł je zrozumieć.

Wiarygodność opisów (kart) usług została zagwarantowana poprzez współpracę z merytorycznymi pracownikami ministerstw i jednostek podległych. Zespoły redakcyjne, które opracowały opisy usług, udostępnione już na stronie www.obywatel.gov.pl, kontynuują prace nad kolejnymi kartami usług. Nowo opracowywane karty będą udostępniane opinii publicznej sukcesywnie.

2. System informacji telefonicznej („Informacja dla Obywatela”)

To rozwiązanie dla tych, którzy nie korzystają z Internetu. Dzwoniąc pod numery telefonu Informacji dla Obywatela, dowiemy się, gdzie załatwić swoją sprawę. System działa na poziomie KPRM (infolinia centralna - 222 500 115) oraz na poziomie resortowym (w sumie 33 osobne numery w ministerstwach i urzędach wojewódzkich).

Pracownicy Kancelarii Prezesa Rady Ministrów obsługujący numer telefonu Informacji dla Obywatela przekazują informacje o tym, gdzie załatwić poszczególne sprawy urzędowe. Można tam jednocześnie zgłaszać postulaty, uwagi i opinie, co należy zmienić np. w danej procedurze, by ją uprościć. System będzie zbierał informacje o najbardziej skomplikowanych dla obywateli sprawach. Poprzez zgłaszanie postulatów oraz opinii na temat administracji rządowej obywatele będą mieli więc wpływ na zmiany w obowiązującym prawie.

3. Rekomendacje dotyczące komunikowania się administracji z obywatelem

Na stronie Departamentu Służby Cywilnej KPRM zostały opublikowane, przygotowane w KPRM, dwie publikacje: „Komunikacja pisemna” i „Rozpatrywanie sygnałów obywatelskich”, stanowiące rekomendacje dla urzędników dotyczące komunikowania się pracowników administracji z obywatelami:

- [„Komunikacja pisemna”](#) – rekomendacje dotyczące prostego pisania. Pisma z urzędów często są niezrozumiałe dla odbiorców. Publikacja zachęca do pisania możliwie prostym językiem. Znajdują się w niej przykłady ‘tłumaczeń’ z języka urzędowego na język potoczny.
- [„Rozpatrywanie sygnałów obywatelskich”](#) – czyli w jaki sposób urzędy powinny traktować informacje nadsyłane w

listach, skargach, petycjach i wnioskach. Chodzi z jednej strony o to, żeby urzędy korzystały z wiedzy o problemach przekazywanej przez obywateli. Z drugiej o to, aby odpowiedzi udzielane przez administrację przede wszystkim pomagały w rozwiązywaniu opisywanych spraw, a ich treść była zrozumiała dla odbiorcy.

[informację przygotowano na podstawie materiałów KPRM]