Inicjatywa Obywatel

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

Na stronie www.obywatel.gov.pl znajdą 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 załatwiać 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.

[informację przygotowano na podstawie materiałów KPRM]