



Prvky charty

Elke Löffler a Salvador Parrado
(Governance International a
Spanish Distance Learning
University)

28. listopadu 2006

Zdroj: Client Service Charter Principles, Australský svaz, 2000



Cíle charty

Charty služeb slouží k tomu, aby se organizace:

- soustředila na klienty
- řídila očekávání klientů
- měřila a hodnotila výkonnost
- iniciovala výkonnostní zlepšování nejen procesů, ale také výstupů

Jaké jsou klíčové prvky charty?

- **Informace:** jasné vymezení toho, kdo má na službu nárok, kdy a kde je služba dostupná, případné nezbytné podmínky (např. doklady, které musíte přinést s sebou)
- **Standardy:** závazky ohledně úrovně a kvality služby, na kterou mají uživatelé nárok
- **Náprava:** jak podat stížnost a jakou nápravu očekávat v případě, že poskytovatel služby nedodrží standardy, které slíbil

Prvky charty

- co organizace dělá;
- kontakt a komunikace s organizací;
- standard služby, který klient může očekávat;
- základní práva a povinnosti klientů;
- jak podat stížnost.

Co organizace dělá

- název a logo organizace;
- co organizace nebo program, kterého se charta týká, dělá;
- kdo jsou klienti nebo potenciální klienti;
- vztah k mateřské organizaci.



Kontakt a komunikace s organizací

- relevantní kontaktní údaje; poštovní nebo uliční adresa, telefon, fax, email a internetové stránky;
- otevírací hodiny;
- služby online (pokud jsou poskytovány).



Standard služby, který klient může očekávat

- kvalita *vztahu* s klientem (dodržování pravidel, rady, vystupování personálu);
- kvalita poskytovaných *služeb* (vstřícnost, srozumitelnost, přesnost, vhodnost);
- *včasnost* poskytované služby (rychlost a dostupnost služby).

Základní práva a povinnosti klienta

- **právo** revize, odvolání a reklamace; právo na soukromí, zachování důvěrnosti a právo vidět informace související se službou nebo uživatelem
- **povinnost** jednat s personálem organizace zdvořile; dostavit se na sjednanou schůzku včas; odpovídat na žádosti o informace ze strany organizace přesně, důkladně a včas

Jak podat stížnost

- Charta služeb *musí* obsahovat informace o procesech zpětné vazby a vyřizování stížností (se zaměřením na následující aspekty)
 - postup
 - snadnost použití
 - nástroj zlepšování služeb