

ХАРТИЯ МАРИАННА: МЕТОДОЛОГИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ УСПЕШНОГО ПРИМЕНЕНИЯ¹

ХАРТИЯ МАРИАННА ДЛЯ ЛУЧШЕГО ПРИЕМА НАСЕЛЕНИЯ

1. Более простой доступ к нашим службам.
2. Чуткий и вежливый прием населения.
3. Понятный ответ на ваши вопросы в установленные сроки.
4. Систематический ответ на ваши жалобы.

5. Мы прислушиваемся к вашему мнению, чтобы двигаться вперед.

Мы принимаем на себя 5 обязательств, чтобы предоставить вам наилучшее обслуживание.

ИСТОРИЯ СОЗДАНИЯ ХАРТИИ МАРИАННА

1. Задание премьер-министра

На основании предложения, выдвинутого Госсекретарем по вопросам государственных реформ, Премьер-министр выразил желание разработать единую хартию по вопросам приема населения во всех госучреждениях.

Ведение данного проекта было поручено, весной 2003 года, Бернару Кандиару. Он получил задание премьер-министра, заключающееся в осуществлении проекта по улучшению качества обслуживания и приема населения в госучреждениях, реализуемого совместно с Управлением по делам потребителей и по упрощению решения административных вопросов – DUSA. Кроме того, данный проект хартии является составной частью

более широкого проекта по улучшению качества коммунального обслуживания. К участию в проекте была привлечена государственная комиссия «по вопросам улучшения качества коммунального обслуживания», ответственная за внутренне содержание хартии. Хартия, направленная на улучшение качества приема и обслуживания населения, является инструментом модернизации управления. Кроме того, она является важным элементом общего направления осуществляемой правительством политики в области качества, что позволяет сделать ее результаты ощутимыми для населения.

Для того, чтобы создать систему контроля над разработкой хартии, был создан совет кабинета, а также комитет управления, в состав которого вошли руководители проекта «качество / модернизация», являющиеся представителями различных госучреждений, чья деятельность связана с приемом населения. Данный комитет управления объединялся уже 6 раз, в период с мая по декабрь 2003 года, причем в двух из этих собраний принимали участие, с одной стороны, чиновники, ответственные за вопросы модернизации и передачи полномочий местным органам (HFMD); и, с другой стороны, «ответственные представители» различных министерств.

Хартия была вынесена на утверждение Комиссии «по вопросам улучшения качества коммунального обслуживания» 9 июля 2003 года. После чего были проведены 4 межминистерских совещания с целью определения основных направлений, содержания и введения в действие хартии (9 июля 2003 года, 9 октября 2003 года, 5 февраля 2004 года, 25 февраля 2004 года).

¹ Вариант 1, ноябрь 2004. Данное методологическое пособие предназначено для лиц, в обязанности которых входит применение и контроль соблюдения Хартии Марианна. В случае возникновения любых вопросов по данному пособию вы можете связаться с:

Мишель Бреа, ответственная за проект «качество» Управления по делам потребителей и по упрощению решения административных вопросов – DUSA; 35, ул. Сан Доминик – 75007, Париж. Тел.: 01 42 75 72 04; Факс: 01 42 75 79 37; Электронная почта: marielle.breas@dusa.pm.gouv.fr.

Данное пособие было составлено при участии кабинета ARKOS – 51, Шеман дю Вьё Шен – 38 240, Мейлан; Тел.: 04 76 18 53 20; Факс: 04 76 18 53 29; www.arkos-conseil.fr.

Источник: www.thec.ru/study_tours/s_tours.html. Публикуется с сокращениями (прим. ред.).