

Předmluva	7
1 Proč zavádět chartu služeb?	11
A Charty služeb a ostatní nástroje řízení kvality	13
B Výhody a omezení chart služeb	15
C Podmínky pro zavádění chart služeb	24
2 Jak napsat chartu	27
A Definujte koncepci kvality ve vaší organizaci	28
B Stanovte hierarchii cílů	31
C Definujte ukazatele výkonu a úkoly	34
D Zmapujte si své partnery	39
E Koncipujte chartu	43
3 Dokončujeme návrh charty	47
A Konzultujte návrh charty se zaměstnanci	48
B Konzultujte chartu s cílovými skupinami	53
C Zaveďte systém stížností a návrhů	59
D Propagujte chartu a informujte o ni	66
4 Jak využít chartu pro zlepšení služeb	73
A Monitorujte standardy služeb a kvality	74
B Shromažďujte subjektivní informace o výkonu	81
C Vypracujte akční plány zlepšení služeb (APZS)	84
D Udržitelnost zlepšení služeb	90
Použitá literatura	94
Doporučená literatura	95
Vzorové charty z České republiky	98
Životopisy autorů	108