



Citizenlink  
e-Citizen Charter



BurgerServiceCode

## Carta del e-Cittadino

1. **Scelta del Canale** - Come cittadino posso scegliere per me stesso in quale modo interagire con la pubblica amministrazione. La pubblica amministrazione assicura la fornitura multicanale dei servizi, cioè la disponibilità di tutti i canali di comunicazione: sportello, posta, telefono, e.mail, internet.
2. **Settore Pubblico trasparente** - Come cittadino ho conoscenza di dove rivolgermi per informazioni ufficiali e servizi pubblici. La pubblica amministrazione assicura un servizio tramite punti di accesso integrati, quali entità omogenee senza equivoci.
3. **Visibilità dei Diritti e Doveri** - Come cittadino riconosco quali sono i servizi a cui ho diritto ed a quali condizioni. La pubblica amministrazione assicura che i miei diritti e doveri sono mantenuti sempre trasparenti.
4. **Informazioni Personalizzate** - Come cittadino ho il diritto a fruire di un'informazione completa, aggiornata e consistente. La pubblica amministrazione fornisce informazioni appropriate ed adattate alle mie necessità.
5. **Servizi adeguati** - Come cittadino posso scegliere di fornire informazioni personali una volta sola, venendo servito in modo proattivo. La pubblica amministrazione rende esplicito quali mie informazioni personali trattiene, e che non utilizza senza il mio consenso.
6. **Procedure Integrate** - Come cittadino posso facilmente sapere come lavora la pubblica amministrazione e verificarne il progresso. La pubblica amministrazione mi tiene informato sulle mie pratiche attraverso il monitoraggio e la comunicazione aggiornata.
7. **Fiducia ed Affidabilità** - Come cittadino presumo che la pubblica amministrazione sia competente in materia digitale. La pubblica amministrazione assicura una gestione sicura dell'identità ed un'affidabile memorizzazione elettronica dei documenti.
8. **Amministrazione Riguardosa** - Come cittadino posso inoltrare suggerimenti di miglioramento e istanze di reclamo. La pubblica amministrazione effettua compensazioni per gli errori ed utilizza i suggerimenti per il miglioramento dei propri prodotti e procedure.
9. **Responsabilità e Valutazione comparativa** - Come cittadino sono in grado di comparare, controllare e misurare i risultati dell'amministrazione pubblica. La pubblica amministrazione fornisce attivamente informazioni comparative sulle proprie prestazioni.
10. **Partecipazione e influenza Decisionale** - Come cittadino sono invitato a partecipare nel processo decisionale ed a promuovere i miei interessi. La pubblica amministrazione favorisce l'influenza decisionale ed assicura la disponibilità di informazioni e strumenti necessari.