



Citizenlink
e-Citizen Charter



BurgerServiceCode

Хартія громадянина – користувача послуг електронного врядування

1. **Вибір каналу** - Як громадянин я можу обирати спосіб взаємодії з урядом. Уряд забезпечує багатоканальне надання послуг, тобто, доступ до всіх каналів комунікації: особисте звернення, листування, телефон, електронна пошта, Інтернет.
2. **Прозорий державний сектор** - Як громадянин я знаю, куди звертатися за офіційною інформацією та державними послугами. Уряд гарантує надання послуг з єдиного вікна та діє як єдиний безперешкодний орган, де мене не посилають з одних дверей в інші.
3. **Огляд прав та обов'язків** - Як громадянин я знаю на які послуги маю право за різних обставин. Уряд забезпечує, щоб мої права та обов'язки завжди були прозорими.
4. **Персоналізована інформація** - Як громадянин я маю право на інформацію, що є повною, оновленою та відповідною до даного випадку. Уряд надає належну інформацію, що відповідає моїй потребі в кожному випадку.
5. **Зручні послуги** - Як громадянин я можу подати власні дані один раз та очікувати обслуговування належним чином. Уряд має чітко показати, які дані він має про мене, та не використовувати дані про мене без мого дозволу.
6. **Комплексні процедури** - Як громадянин я можу легко дізнатися, як працює уряд, та слідкувати за процесом. Уряд інформує мене про процедури, через які я прохожу, шляхом відслідковування процесу.
7. **Довіра та надійність** - Як громадянин я вважаю, що уряд компетентний у відношенні електронних засобів. Уряд гарантує безпечне керування ідентифікаційними даними та надійне зберігання електронних документів.
8. **Розважливе адміністрування** - Як громадянин я можу подавати думки щодо вдосконалення роботи уряду та скарги. Уряд має відшкодовувати мені за помилки та використовувати зворотний зв'язок для поліпшення продуктів та процедур.
9. **Підзвітність та порівняння показників** - Як громадянин я можу порівняти, оцінити та виміряти наслідки роботи уряду. Уряд має активно подавати інформацію для проведення таких порівнянь.
10. **Участь у прийнятті рішень та розширення повноважень громадянина** - Як громадянина мене запрошують до участі у прийнятті рішень та обстоюванні власних інтересів. Уряд підтримує розширення моїх повноважень та забезпечує надання необхідної інформації та інструментів.