



電子公民憲章

- 1、**管道選擇權** - 作為一個公民，我可以為自己選擇以何種方式和政府進行互動，政府應致力確保提供多重管道的服務，即所有存在的溝通管道：櫃檯、信函、電話、電子郵件、上網等。
- 2、**透明的公共部門** - 作為一個公民，我知道何處可以申請取得官方資訊和公共服務，政府擔保民眾在單一窗口一次取得所需服務並且政府本身能成為一個無縫隙的實體，不會有讓人跑錯地方的問題。
- 3、**權利和義務概述** - 作為一個公民，我知道在什麼條件下我有資格取得何種服務，政府確保我的權利和義務在任何時候都是透明的。
- 4、**個人化的資訊** - 作為一個公民，我有權取得完整、最新、一貫性的資訊。政府提供了符合我個別需求的資訊。
- 5、**便民服務** - 作為一個公民，我可以選擇僅提供個人資料一次，其提供方式政府應以積極主動的精神來服務我，政府應明確告知我那些資料被記錄下來，且未經我同意不會使用這些資料。
- 6、**完整的程序** - 作為一個公民，我可以很容易地知道政府如何運作並監測其進度，政府應告知我如何監控我正在參與的程序。
- 7、**信任與可靠性** - 作為一個公民，我相信政府對電子化是勝任有餘的，政府能保證安全的身份管理和可靠的電子文件儲存。
- 8、**體貼性的管理** - 作為一個公民，我可以提出改進意見或投訴怨懟，政府會彌補錯誤並利用回饋信息改善其產品和程序。
- 9、**責信與比較基準** - 作為一個公民，我可以比較、檢查和衡量政府的成效，政府應積極提供其比較基準的資訊。
- 10、**參與和賦權** - 作為一個公民，我應被邀請參與決策以促進我的利益，政府願支持賦與我權力並確保我有必要的資訊和工具可用。

Translated in Chinese by Jeremy Shen & Eugene Su, Ministry of the Interior, Taiwan