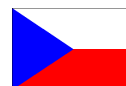




Citizenlink
e-Citizen Charter



BurgerServiceCode

eCitizen přehled

1. **Výběr kanálu** – Jako občan si mohu sám vybrat způsob jakým budu se státem jednat. Stát zajišťuje vícekanalovou zásilkovou službu, tj. možnost všech komunikačních kanálů: podatelna, dopis, telefon, e-mail, internet.
2. **Transparentní veřejný sektor** – Jako občan vím, kde žádat o oficiální informace a veřejné služby. Stát garantuje one-stop-shop informační službu a jedná jako entita, kde nezáleží do jakých dveří vstoupíte.
3. **Přehled práv a povinností** – Jako občan vím na jaké služby a za jakých podmínek mám na ně nárok. Stát zajišťuje, že má práva a povinnosti jsou vždy dosažitelné a průhledné.
4. **Personalizované informace** – Jako občan mám nárok na úplné informace, které nejsou zastaralé a jsou konzistentní. Stát poskytuje vhodné informace šité občanovi na míru.
5. **Vhodný servis** – Jako občan si mohu vybrat, zda poskytnu osobní data pouze jednou a budu obsluhován aktivně. Vláda sama si vybere záznamy o mně, které si uchová a nepoužije data bez mého souhlasu.
6. **Neustálý dohled** – Jako občan se snadno dozvím, jak stát pracuje a mohu monitorovat jeho pokrok. Stát mě informuje o věcech, kterých se účastním.
7. **Důvěra a bezpečnost** – Jako občan předpokládám, že bude stát elektronicky kompetentní. Vláda musí zajistit bezpečnou správu identity a důvěryhodné uložení elektronických dokumentů.
8. **Otevřená správa** – Jako občan mohu vznést názor na vylepšení a vznášet stížnosti. Stát je za své chyby odpovědný a využívá zpětnou vazbu pro zkvalitnění svých produktů a postupů.
9. **Zodpovědnost a měření úspěšnosti** – Jako občan jsem schopen porovnat, ověřit a hodnotit výsledky a výstupy státní správy. Vláda aktivně provádí testování své výkonnosti.
10. **Zapojení a zodpovědnost** – Jako občan se mohu účastnit rozhodovacích procesů a prosazovat vlastní zájmy. Vláda zajišťuje přenesení zodpovědnosti a poskytuje potřebné informace a nástroje, které má k dispozici.