



**Citizenlink**  
e-Citizen Charter



**BurgerServiceCode**

## Το Καταστατικό του ηλεκτρονικού πολίτη

- 1. Επιλογή του τρόπου επικοινωνίας** - Ως πολίτης μπορώ να επιλέγω μόνος μου με ποιόν τρόπο αλληλεπιδρώ με την Δημόσια Διοίκηση. Η Δημόσια Διοίκηση διασφαλίζει τη διάθεση των υπηρεσιών μέσω πολλαπλών μέσων, εξασφαλίζει δηλαδή, τη διαθεσιμότητα όλων των επικοινωνιακών καναλιών: στο ταμείο ή γραφείο, στο ταχυδρομείο, από το τηλέφωνο, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο διαδίκτυο
- 2. Διαφανής Δημόσιας Τομέας** - Ως πολίτης, γνωρίζω εκ των προτέρων, που θα πρέπει να υποβάλλω μια αίτηση ώστε να ενημερωθώ ή εξυπηρετηθώ έγκυρα και έγκαιρα. Η Δημόσια Διοίκηση εγγυάται την υπηρεσία - μιας- στάσης και συμπεριφέρεται με ενιαίο και ομοιογενές πρόσωπο, χωρίς να υπάρχουν «λάθος πόρτες»
- 3. Ολοκληρωμένα & κατανοητά δικαιώματα και υποχρεώσεις** - Ως πολίτης, γνωρίζω ποιές υπηρεσίες δικαιούμαι και υπό ποιές συνθήκες. Η Δημόσια Διοίκηση εξασφαλίζει ότι τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις μου είναι κατανοητές και ορατές σε μένα ανά πάσα στιγμή και για κάθε περίπτωση.
- 4. Εξατομικευμένη Πληροφόρηση** - Ως πολίτης, έχω δικαίωμα σε πληροφορίες που με αφορούν και οι οποίες οφείλουν να είναι ολοκληρωμένες, επίκαιρες και να έχουν συγκρότηση και συνέπεια. Η Δημόσια Διοίκηση μου παρέχει τις κατάλληλες πληροφορίες, προσαρμοσμένες στις δικές μου ανάγκες.
- 5. Υπηρεσίες που διευκολύνουν τη ζωή μου, είναι βολικές** - Ως πολίτης, μπορώ να επιλέγω να παρέχω προσωπικά δεδομένα μόνο την πρώτη φορά και να εξυπηρετούμαι αξιοποιώντας τα, προορατικά, με υπευθυνότητα και προνοητικότητα. Η Δημόσια Διοίκηση καθιστά σαφή και ξεκάθαρα, ποιά δεδομένα διατηρεί για μένα και δεν προβαίνει σε χρήση τους χωρίς την ρητή συγκατάθεσή μου.
- 6. Κατανοητές και ολοκληρωμένες διαδικασίες** - Ως πολίτης, μπορώ εύκολα να μάθω πώς λειτουργεί η Δημόσια Διοίκηση και να παρακολουθήσω την πορεία ή την πρόοδο μιας υπόθεσης μου. Η Δημόσια Διοίκηση με κρατά ενημέρο για τις διαδικασίες που θα πρέπει να έχω συμμετοχή μέσω της παρακολούθησης και ιχνηλάτησης της υπόθεσης μου.
- 7. Εμπιστοσύνη και Αξιοπιστία** - Ως πολίτης, θεωρώ δεδομένο ότι η Δημόσια Διοίκηση διαθέτει δυναμικό με ικανότητες στην ηλεκτρονική διοίκηση και εξυπηρέτηση. Η Δημόσια Διοίκηση εγγυάται την ασφαλή, ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση και διαχείριση της ταυτότητας μου καθώς και την αξιόπιστη φύλαξη ηλεκτρονικών εγγράφων.
- 8. Διοίκηση που νοιάζεται** - Ως πολίτης, μπορώ να υποβάλλω τόσο παράπονα όσο και ιδέες για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Η Δημόσια Διοίκηση με αποζημιώνει για λάθη ή παραλείψεις της και αξιοποιεί τις ιδέες που λαμβάνει για να βελτιώσει τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες της.
- 9. Λογοδοσία και συγκριτική αξιολόγηση** - Ως πολίτης, είμαι σε θέση να συγκρίνω, να ελέγχω και να μετράω τα αποτελέσματα της Δημόσιας Διοίκησης. Η Δημόσια Διοίκηση μου παρέχει διαρκώς, αξιόπιστα συγκριτικά δεδομένα σχετικά με την απόδοσή της.
- 10. Ενεργό συμμετοχή και Ενδυνάμωση** - Ως πολίτης, προσκαλούμαι να συμμετέχω στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, προωθώντας έτσι τα συμφέροντά μου και τα θέματα που με ενδιαφέρουν ή με απασχολούν. Η Δημόσια Διοίκηση υποστηρίζει αυτή την ενδυνάμωσή μου και μου διασφαλίζει ότι η σχετική πληροφόρηση και τα μέσα είναι διαθέσιμα.

Μετάφραση από: Ministry of Economy and Finance, Greece