



עצומת אזרח מקוון

1. בחירת ערוצי תקשורת :
כאזרח , באפשרותי לבחור באילו אמצאים לתקשר עם הממשל.הממשל מתחייב לספק מענה בכל ערוצי התקשורת הזמינים כגון דלפק , דואר , דוא"ל , טלפון ואינטרנט.
2. שקיפות המגזר הציבורי :
כאזרח אני יודע היכן לפנות לקבלת מידע ושרותים צבוריים.הממשל מתחייב לספק שירות דרך נקודת מעבר אחידה כגוף אחיד והומוגני משם יפנה הממשל את האזרח באופן יעיל.
3. מבט כללי – חובות והתחייבויות
כאזרח אני מודע לאילו שרותיים אני זכאי ובאילו תנאים.הממשל מתחייב לשמור על שקיפות מלאה של חובותיי והתחייבותיי בכל רגע נתון.
4. מידע מותאם אישי
כאזרח אני ראשי לקבל מידע על עצמי שהוא שלם מעודכן ועיקבי.הממשל מתחייב לספק מידע רלוונטי ומותאם לצרכיי.
5. כאזרח , אני יכול לבחור לספק מידע אישי באופן חד פעמי שישמש את הממשל להספקת שרותים באופן יזום.הממשל מתחייבת לידע אותי אילו נתונים הוא שומר לגביי במאגר המידע וכן מתחייב לא להשתמש בנתונים אילו ללא רשותי.
6. שקיפות התהליך:
כאזרח , אני יכול לקבל מידע על צורת עבודה של הממשל , תהליכי העבודה ובקרה תהליכית .הממשל מתחייב לידע אותי על על תהליכים הנוגעים לי ולקבל מצב עדכני ואמין על התקדמותו.
7. אמון ואמינות :
כאזרח , אני מניח שהממשל מוסמך לספק שרותים מקוונים.הממשל מתחייב לשמורולאחסן בצורה סודית ובטוחה מידע רגיש ואישי וכל מסמך מקוון אחר.
8. עם הפנים לאזרח :
כאזרח , זכותי לפנות לממשל בהצעות יעול או לדפוק תלונה.הממשל מתחייב לשפות את האזרח במקרה של טעות מצדה ולהשתמש במשוב לשיפור המוצרים והתהליכים.
9. אחריות ומדידה :
כאזרח , אני ראשי לבדוק , להשוות ולמדוד את ביצועיי שרותיי הממשל.הממשל מתחייב לספק מידע באופן יזום על מדדי הביצועים.
10. מעורבות והעצמה:
כאזרח , אני מוזמן להצטרף לתהליך קבלת ההחלטות של הממשל ולשמירת האינטרסים שלי.הממשל מתחייב לתמוך בהעצמת האזרח ולוודא שכלל הכלים והמידע יהיו זמינים לו.