



Citizenlink
e-Citizen Charter



BurgerServiceCode

"The e-citizen charter" på svenska

- 1. Val av kommunikationskanal** - Som medborgare väljer jag själv på vilket sätt jag vill kommunicera med myndigheter. Den offentliga förvaltningen garanterar att tjänster är tillgängliga oavsett vilken kanal jag väljer; ett personligt besök, brev, telefonsamtal, e-post eller Internet.
- 2. Transparent offentlig sektor** - Som medborgare vet jag var jag får tillgång till information och tjänster från offentlig sektor. Myndigheter samarbetar som en sammanhängande enhet och garanterar att jag inte blir hänvisad fel.
- 3. Insyn i rättigheter och skyldigheter** - Som medborgare vet jag vilken service jag har rätt till i olika situationer. Den offentliga sektorn säkerställer att mina rättigheter och skyldigheter är tydliga och tillgängliga för mig.
- 4. Skräddarsydd och personlig information** - Som medborgare har jag rätt till information som är komplett, uppdaterad och konsekvent. Den offentliga sektorn tillhandahåller relevant information som motsvarar mina behov.
- 5. Lättanvända tjänster (med bevarad personlig integritet)** - Som medborgare kan jag välja att uppge mina personliga uppgifter och därigenom låta myndigheter kommunicera proaktivt med mig. Den offentliga sektorn är tydlig med vilka data den samlat om mig och använder inte data utan mitt medgivande.
- 6. Begripliga processer** - Som medborgare kan jag enkelt ta reda på hur den offentliga sektorn fungerar, och följa status på olika ärenden. Myndigheter håller mig uppdaterade på mina ärenden och processer.
- 7. Förtroende och pålitlighet** - Som medborgare kan jag utgå ifrån att den offentliga sektorn är kompetent när det gäller digital ärendehantering och lagring. Den offentliga sektorn garanterar att ingen obehörig kommer åt information, och att elektronisk data lagras på ett säkert sätt.
- 8. Lyhörd administration** - Som medborgare kan jag lämna klagomål och förslag till förbättringar. Den offentliga sektorn kompenserar för misstag och använder min feedback för att förbättra produkter, tjänster och processer.
- 9. Jämförelse och uppföljning av resultat** - Som medborgare är det möjligt att jämföra, kontrollera och mäta den offentliga sektorns insats. Myndigheter tillhandahåller självmant nyckeltal för sin verksamhet, för att underlätta jämförelse.
- 10. Engagemang och medborgarens ansvar** - Som medborgare är jag inbjuden att delta i beslutsfattande och att föra fram mina intressen. Den offentliga sektorn medverkar till min utveckling som medborgare och säkerställer att nödvändig information och verktyg finns tillgängliga.

Översättning: IQPC Sweden