



Citizenlink
e-Citizen Charter

BurgerServiceCode

قواعد الخدمات المقدمة للمواطن

- 1. حرية اختيار وسيلة الاتصال**
لدى المواطن حرية اختيار طريقة الاتصال مع الدوائر الحكومية . وتتولى الحكومة توفير قنوات اتصال متعددة مثل: مكتب الاستعلامات, المراسلات البريدية, الهاتف, البريد الالكتروني والانترنت
- 2. لخدمات الحكومية المتوفرة**
يعرف المواطن الجهة التي يستطيع التوجه اليها للحصول على معلومات او خدمات حكومية . ولا تقوم الحكومة بتوجيه المواطن من دائرة الى اخرى , بل تعمل كجهاز موحد
- 3. مرافق واضحة**
كمواطن لدي الحق بمعرفة المرافق التي اتوجه اليها في اي ظرف معين حيث تضمن الحكومة وضوح حقوقي وواجباتي باستمرار
- 4. معلومات الخدمات الشخصية**
من حقني كمواطن الحصول على معلومات مكتملة وصحيحة وسارية المفعول. حيث تقوم الحكومة بتوفير المعلومات بالوضع الخاص للمواطن المعني
- 5. سهولة تقديم الخدمات**
علي كمواطن توفير معلوماتي الشخصية للحكومة مرة واحدة فقط حتى يمكنني الحصول على خدمات فاعلة. وتقوم الحكومة بتصنيف البيانات الشخصية بشكل واضح كما انها لا تقوم باستخدام اي من هذه المعلومات من دون اذن مسبق من المواطن
- 6. شفافية العمل**
كمواطن استطيع التعرف على عمل الدوائر الحكومية بسهولة . كما تزودني الدوائر بالمعلومات حول المعاملات المتعلقة بي
- 7. نظام معلومات الكتروني موثوق**
كمواطن يمكنني الافتراض ان الدوائر الحكومية تستخدم النظام الالكتروني على نحو فعال. كما وتضمن الحكومة سلامة اجراءات التعامل مع المعلومات الشخصية وفعالية الاتصال الالكتروني بالاضافة الى تخزين المعلومات على نحو موثوق به
- 8. الادارة المتفهمة**
يجق لي كمواطن تقديم الشكاوي والبلاغات والاقتراحات بسهولة . حيث تقوم الحكومة بتعديل الاخطاء وتعويض النواقص. كما تستخدم الشكاوي والاقتراحات لتطوير ادائها
- 9. الادارة المسؤولة**
يمكنني كمواطن مقارنة اداء الدوائر الحكومية ومراجعتها وتقييمها. وتقوم الدوائر الحكومية بتوفير المعلومات اللازمة لذلك
- 10. المشاركة الفعالة**
كمواطن نتاح لي الفرصة للمشاركة والدفاع عن مصالحني. حيث تشجع الحكومة المشاركة وتدعم النشاط والمبادرة الذاتية بتوفير المعلومات والوسائل المتاحة