



Kodeks for e-Borgerskab

1. **Valg af henvendelseskanal** – At være borger betyder selv at kunne vælge, hvordan jeg ønsker at kommunikere med den offentlige sektor. De offentlige myndigheder sikrer, at jeg kan få service gennem et stort antal kanaler, ja alle tilgængelige kanaler: Ved skranker, pr. brev, over telefonen, pr. e-post og over internettet.
2. **En overskuelig offentlig sektor** – At være borger betyder at kunne finde ud af, hvor der er information fra det offentlige og hvor, jeg kan søge om hjælp fra det offentlige. Det offentlige står inde for, at jeg har én indgang til alle ydelser og agerer som én sammenhængende enhed, hvor man ikke kan gå forkert.
3. **Overblik over rettigheder og pligter** – At være borger betyder, at jeg ved, hvilke ydelser, jeg har ret til under hvilke omstændigheder. Det offentlige sørger for, at jeg altid kan danne mig overblik over mine rettigheder og pligter.
4. **Information, der passer til mig og min situation** – At være borger betyder, at jeg har ret til sammenhængende, udtømmende og ajourført information. Det offentlige giver mig den rette information skræddersyet efter mine behov.
5. **Brugervenlige services** – At være borger betyder, at jeg kan vælge at afgive relevante data én gang og stadig forvente proaktiv service. Det offentlige fortæller, hvilke oplysninger, der opbevares om mig og bruger dem ikke uden mit samtykke.
6. **Sammenhængende arbejdsgange** – At være borger betyder, at jeg nemt kan sætte mig ind i det offentliges arbejdsgange og se, hvad der sker i min sag. Det offentlige stiller information til rådighed om de arbejdsgange og procedurer, der berører mig, ved at gøre det muligt for mig at følge min sag.
7. **Tillid og troværdighed** – At være borger betyder, at jeg kan stole på, at det offentlige opfører sig kompetent i en digitaliseret verden. Det offentlige garanterer, at der ikke kan forekomme uautoriseret adgang til oplysninger, og at digitale dokumenter opbevares sikkert.
8. **Lydhør administration** – At være borger betyder, at jeg kan sende det offentlige idéer til forbedringer og indgive klager. Det offentlige kompenserer mig for gener forvoldt af fejl og gør brug af borgernes idéer og meningstilkendegivelser, når der skal udvikles serviceydelser og arbejdsgange, nye som eksisterende.
9. **Offentliggørelse af nøgletal og sammenlignelighed** – At være borger betyder, at jeg kan sammenligne, efterse og måle det offentliges produktivitet. Det offentlige stiller sammenlignelig information om dets produktivitet til min rådighed.
10. **Medejerskab og samfundskompetence** – At være borger betyder, at jeg inkluderes i beslutningsprocesser og får mulighed for at fremme mine egne synspunkter. Det offentlige medvirker til min fortsatte udvikling som borger og garanterer, at de fornødne informationer og redskaber er til min rådighed.

Oversat af: Aarhus Kommune, Danmark