



Citizenlink
e-Citizen Charter



BurgerServiceCode

e-Bürger Charta

- 1. Die Wahl des Kommunikationsweges** - Als Bürger kann ich selbst wählen, auf welchem Weg ich mit der Verwaltung kommunizieren möchte. Die Verwaltung gewährleistet die Erbringung von Dienstleistungen auf unterschiedlichen Wegen (multi channel), das heißt alle Kommunikationskanäle sind verfügbar: Persönlicher Kontakt am Kundenschalter, Brief, Telefon, e-Mail, Internet.
- 2. Transparenter öffentlicher Sektor** - Als Bürger weiß ich, wo ich offizielle Informationen erhalten und öffentliche Dienstleistungen beantragen kann. Die Verwaltung garantiert Dienstleistungen aus einer Hand und agiert als eine Einheit mit klaren Kontaktstellen zu den Bürgern ohne missverständliche Informationshinweise (ohne falsche Türen).
- 3. Überblick über Rechte und Pflichten** - Als Bürger weiß ich, auf welche Leistungen ich unter welchen Bedingungen Anspruch habe. Die Verwaltung stellt sicher, dass meine Rechte und Pflichten jederzeit transparent sind.
- 4. Personalisierte Information** - Als Bürger habe ich Anspruch auf vollständige, aktuelle und widerspruchsfreie Informationen. Die Verwaltung bietet geeignete Informationen, die auf meine Bedürfnisse zugeschnitten sind.
- 5. Komfortable Dienstleistungen** - Als Bürger kann ich entscheiden, persönliche Daten einmal anzugeben und in einer auf mich abgestimmten Weise bedient zu werden. Die Verwaltung macht deutlich, welche Unterlagen sie über mich aufbewahrt und verwendet meine Daten nicht ohne mein Einverständnis.
- 6. Nachvollziehbare und in sich schlüssige Verfahren** - Als Bürger kann ich leicht erfahren, wie die Verwaltung arbeitet und ich kann Abläufe kontrollieren. Die Verwaltung informiert mich bei Verfahren, an denen ich beteiligt bin, über den aktuellen Stand und Ablauf (tracking and tracing).
- 7. Vertrauen und Sicherheit** - Als Bürger gehe ich davon aus, dass die Verwaltung elektronisch kompetent ist. Die Verwaltung garantiert ein sicheres Identitätsmanagement und eine sichere Archivierung elektronischer Dokumente.
- 8. Entgegenkommende Verwaltung** - Als Bürger kann ich Verbesserungsvorschläge und Beschwerden einreichen. Die Verwaltung kommt für Fehler auf und nutzt Feedback-Informationen, um ihre Produkte und Verfahren zu verbessern.
- 9. Rechenschaft und Leistungsvergleich** - Als Bürger bin ich in der Lage, die Leistungen und die Leistungsfähigkeit der Verwaltung mit anderen Institutionen zu vergleichen, zu prüfen und zu bewerten. Die Verwaltung stellt aktiv Informationen zur Bewertung ihrer Leistungen zur Verfügung.
- 10. Einbindung und Bürgerverantwortung** - Als Bürger bin ich eingeladen, an der Entscheidungsfindung teilzunehmen und meine Interessen zu vertreten. Die Verwaltung fördert die politische Stärkung und die Einflussmöglichkeiten der Bürger und stellt sicher, dass die notwendigen Informationen und Instrumente verfügbar sind.

Uebersetzung: EIPA, European Institute of Public Administration