



Carta e-Cidadão

- 1. Escolha do Canal para interagir** - Como cidadão posso escolher de que forma decido interagir com as autoridades e instituições governamentais. O governo disponibiliza aos cidadãos uma variedade de serviços num grande leque de canais de comunicação: balcões, por escrito, telefone, e-mail, internet.
- 2. Transparência no sector público** - Como cidadão eu passo a saber onde tenho que procurar os serviços públicos e a informação oficial. As autoridades garantem um único ponto de acesso a toda a informação actuando como uma porta directa, sem falsas entradas.
- 3. Direitos e Obrigações** - Como cidadão conheço os serviços a que tenho direito e em que condições. As autoridades governamentais garantem que os direitos e as obrigações são, em qualquer caso, sempre transparentes.
- 4. Informação Personalizada** - Como cidadão tenho direito a uma informação completa, actualizada e consistente. As autoridades governamentais fornecem a informação mais adequada às minhas necessidades.
- 5. Serviços Convenientes** - Como cidadão, posso decidir fornecer a minha informação pessoal uma só vez e ter os serviços públicos fornecidos de uma forma pro-activa. O Governo torna claro que registos mantém a meu respeito e não os usa sem meu consentimento.
- 6. Procedimentos fáceis de entender** - Como cidadão posso facilmente perceber o modelo de funcionamento das autoridades governamentais e verificar a sua progressão. As autoridades mantêm-me informado de todos os procedimentos em que estou envolvido, usando técnicas de seguimento e rastreamento.
- 7. Confiança e Fiabilidade** - Como cidadão presumo que as autoridades governamentais utilizam meios eletrónicos fiáveis. As autoridades garantem a gestão segura da identidade e a fiabilidade da armazenagem dos documentos electrónicos.
- 8. Uma Administração séria** - Como cidadão posso apresentar idéias que proponham melhorias dos sistemas e também reclamações. As autoridades governamentais ressarcirão o cidadão por erros que cometam e usarão todas as sugestões recebidas para melhorar os seus produtos e procedimentos.
- 9. Responsabilidade e «Benchmarking»** - Como cidadão posso comparar, verificar e medir os resultados apresentados pelas autoridades governamentais. As autoridades fornecerão regularmente informação comparada sobre a sua performance.
- 10. Participação e «Empowerment»** - Como cidadão estou convidado a participar na tomada de decisões e na promoção dos meus interesses. As autoridades governamentais apoiam o «empowerment» dos cidadãos e asseguram que toda a informação e instrumentos necessários estarão disponíveis.