



Citizenlink  
e-Citizen Charter



BurgerServiceCode

## Хартия электронного гражданина

- 1. Выбор канала** - Как гражданин, я могу сам выбирать, каким образом осуществлять взаимодействие с правительством. Правительство обеспечивает многоканальный доступ к услугам, т.е. доступность всех каналов коммуникации: центр обслуживания, почта, телефон, электронная почта, Интернет.
- 2. Прозрачность государственного сектора** - Как гражданин, я знаю, куда обращаться для получения официальной информации и государственных услуг. Правительство гарантирует предоставление услуг по принципу одного окна и действует как единое целое, в котором нет «неправильных дверей».
- 3. Обзор прав и обязанностей** - Как гражданин, я знаю, на получение каких услуг я имею право и на каких условиях. Правительство обеспечивает прозрачность моих прав и обязанностей.
- 4. Персонализированная информация** - Как гражданин, я имею право на получение полной, актуальной и непротиворечивой информации. Правительство предоставляет мне информацию в форме, адаптированной к моим нуждам.
- 5. Удобные услуги** - Как гражданин, я могу предоставить свои личные данные один раз и ожидать активной заинтересованности государства при предоставлении мне услуг. Правительство ясно дает понять, какие именно данные обо мне хранятся в архиве, и не использует данные без моего согласия.
- 6. Понятные процедуры** - Как гражданин, я легко могу узнать, как работает правительство, и следить за его деятельностью. Правительство информирует меня о процедурах, которые меня затрагивают, посредством индивидуального мониторинга.
- 7. Доверие и надежность** - Как гражданин, я предполагаю, что правительство компетентно в области электронных технологий. Правительство гарантирует безопасность управления идентификационными данными и надежность при хранении электронных документов.
- 8. Внимательная администрация** - Как гражданин, я могу предлагать идеи по совершенствованию и подавать жалобы. Правительство компенсирует последствия ошибок и использует отзывы граждан для совершенствования продуктов и процедур.
- 9. Подотчетность и контроль** - Как гражданин, я могу сравнивать, проверять и измерять результаты деятельности правительства. Правительство активно предоставляет сравнительные данные о своей деятельности.
- 10. Вовлечение и наделение полномочиями** - Как гражданин, я приглашен к участию в принятии решений и в продвижении своих интересов. Правительство наделяет меня полномочиями и обеспечивает доступ к необходимой информации и инструментам.