



E-kodaniku harta

1. **Suhtluskanali valik** – Kodanikuna võin ma valida, millisel viisil ma riigiga suhtlen. Riik tagab avaliku teenuse pakkumise mitme kanali kaudu, s.t tagab kõigi suhtluskanalite olemasolu: teenindusbüroo koos klienditeenindajaga, paberkanal, telefon, Internet, sh e-post.
2. **Läbipaistev avalik sektor** – Kodanikuna tean, kust saada ametlikku infot ja taotleda avalikke teenuseid. Riik tagab teenuse edastamise kõik-ühest-kohast-põhimõttel ning toimib ladusalt ühtse üksusena ilma kodanikku eksitamata.
3. **Õiguste ja kohustuste ülevaade** – Kodanikuna tean, millistele teenustele ja millistel tingimustel on mul õigus. Riik tagab selle, et mu õigused ja kohustused on alati mulle arusaadavad.
4. **Isikustatud info** – Kodanikuna on mul õigus täielikule ja värsele infole. Riik pakub minu vajadustele vastavat asjakohast infot.
5. **Mugavad teenused** – Kodanikuna on mul vabadus edastada isikuandmeid riigile vaid üks kord ja eeldada samade andmete kasutamist kõigi avalike teenuste tarbimise käigus ka tulevikus. Riik teab, milliseid andmeid ta minu kohta vajab, ega kasuta neid ilma minu nõusolekuta.
6. **Kõikehõlmav ülevaade** – Kodanikuna saan kerge vaevaga teada, kuidas riik tegeleb minu tellitud teenuse osutamisega. Riik hoiab mind kursis minuga seotud protseduuride eri etappidega ja nende hetkeseisuga.
7. **Usaldus ja usaldusväärsus** – Kodanikuna pean riiki infotehnoloogiliselt kompetentseks. Riik tagab isikuandmete turvalise töötlemise ja elektrooniliste dokumentide usaldusväärse hoiustamise.
8. **Arvestav juhtimine** – Kodanikuna saan teha parendusettepanekuid ja esitada kaebusi. Riik korvab tehtud vead ning kasutab kodanike tagasisidet teenuste ja protseduuride arendamisel.
9. **Vastutus ja võrdlev analüüs** – Kodanikuna on mul võimalik võrrelda, kontrollida ja mõõta riigi tegevuse tulemusi. Riik pakub aktiivselt oma tegevuse kohta võrdlevat analüüsi.
10. **Kaasamine ja volitamine** – Kodanikuna olen ma palutud kaasa lööma otsuste tegemisel ja oma huvide edendamisel. Riik toetab kodanike osalust ning tagab selleks vajaliku info ja vahendid.

Tõlge: Riigikontroll, Estonia